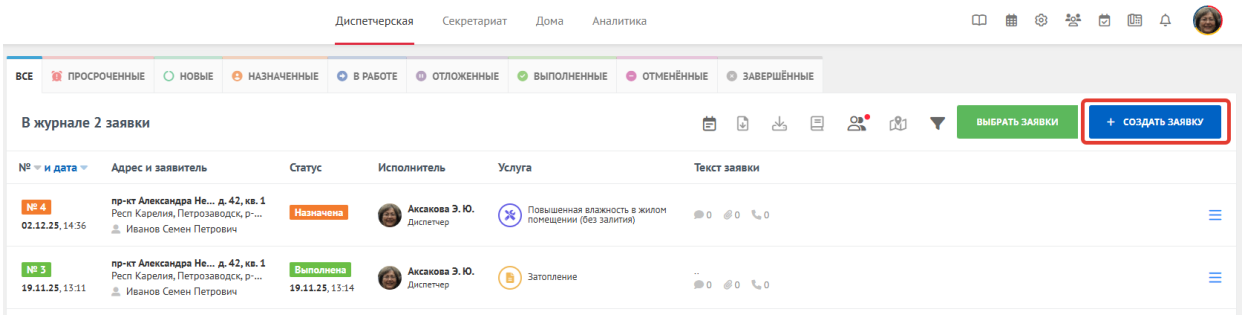
Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100

Создание заявки

Чтобы создать новую заявку в журнале заявок АДС, нажмите на кнопку **Создать заявку**.



Откроется форма для регистрации новой заявки.

Информация о заявке

1. **Получить номер заявки**. Можно получить номер заявки сразу или номер присвоится автоматически при создании заявки.

2. **Название населённого пункта**. Если вы работаете в нескольких населённых пунктах, выберите нужный. По умолчанию здесь будет отображаться последний населённый пункт, добавленный этим диспетчером.

3. **Дата и время поступления заявки**. Значение поля выставляется автоматически. Если заявка поступила в другое время, его можно отредактировать.

4. **Источник поступления**. Здесь нужно указать, каким способом была получена заявка: по электронной почте, по телефону или заявитель пришёл лично. Также заявка может быть внутренней или предписанием контролирующего органа.

Далее нужно выбрать, какая заявка получена: **Квартирная, Общедомовая, Городская**.

Квартирными называют заявки, работа по которым выполняется на индивидуальном имуществе потребителя, т.е. в его квартире.

Общедомовыми считаются заявки, требующие выполнения работ на общем имуществе дома: в самом МКД или на придомовой территории.

Городская заявка для этого вида заявок можно указывать адрес с точностью до дома, а указывать заявителя – необязательно.

Есть возможность найти по лицевому счёту.

Адрес дома

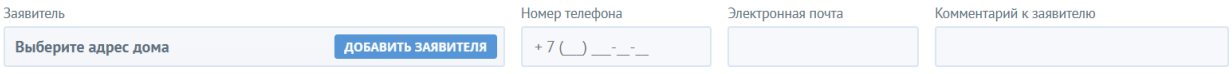
Теперь нужно указать адрес заявителя, выбрав улицу, номер дома, номер подъезда и номер квартиры/помещения.

Воспользоваться информацией из выпадающих списков вы сможете, если дома заранее были добавлены. Это можно сделать вручную или с помощью интеграции с ГИС ЖКХ. Если данных о домах нет, можно воспользоваться функцией **Добавление дома** в настройках. Также добавить адрес дома и номер помещения можно прямо на странице создания заявки, нажав на +. Если помещение не является жилым, снимите галочку **Жилое помещение**.

Рядом с информацией об адресе есть поля, где можно оставить какой-то комментарий по участку, комментарий по дому и комментарий по помещению. Он будет виден всем диспетчерам при последующем добавлении заявок по этому же адресу, а также мастерам, которые такие заявки выполняют.

Информация о заявителе

Далее нужно внести информацию о заявителе.

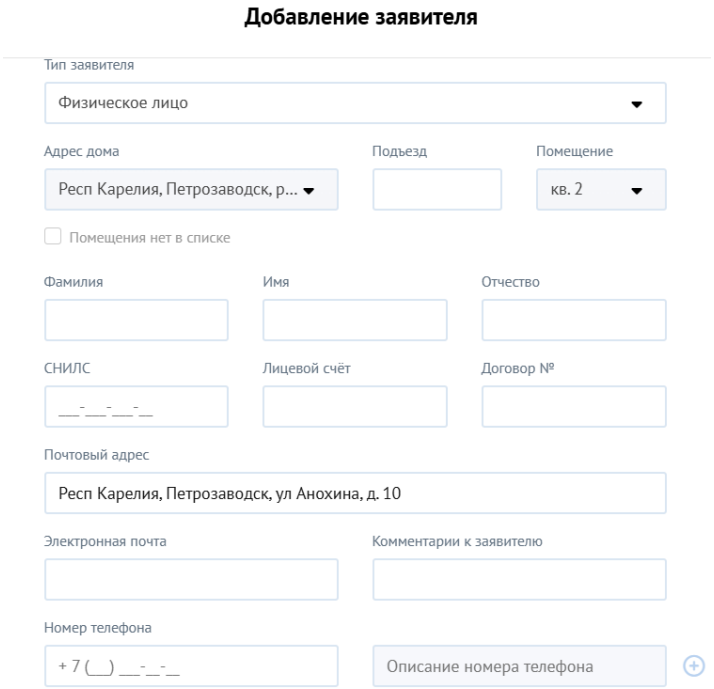


Если он обращается впервые, то нужно нажать кнопку **Добавить заявителя** и заполнить открывшуюся форму. Поля для заполнения будут отличаться в зависимости от того, какой **Тип заявителя** был выбран: физическое или юридическое лицо, контролирующий орган.

Почтовый адрес буден заполнен автоматически исходя из адреса заявителя. Поле **Лицевой счет, Договор №, СНИЛС, Электронную почту и Комментарий к заявителю** заполнять необязательно.

Укажите **Номер телефона** и **Описание номера телефона**, кликните на + чтобы добавить ещё номер телефона.

Когда вся необходимая информация будет внесена и проверена, нажмите на кнопку **Добавить**. Заявитель будет добавлен в базу клиентов.



Если у вас уже внесены **Заявители** в сервис, кликните на поле **Заявитель** и выберите нужного жителя, проживающего по данному адресу.

Информация об услуге

Заполните информацию об услуге. Для каждого вида услуг в настройках можно оставить комментарий. Это будет подсказка к услуге, которая видна только диспетчеру.

Укажите, является ли заявка **аварийной**, **срочной**, **гарантийной**. Для этого установите соответствующие переключатели в нужное положение. Аварийная заявка требует быстрого выполнения, срочная - ориентации на срок собственника, гарантийная - бесплатного устранения проблемы. Текущая заявка – это заявка стандартного вида.

В поле **Текст заявки** нужно описать случившуюся ситуацию. Эта информация будет видна мастеру, назначенному на выполнение работ.

Назначение ответственного и исполнителя

Ответственный по заявке - это старший специалист, который контролирует непосредственного исполнителя. Например, инженер по водоснабжению и его подчиненный - сантехник или исполнитель - плотник и контролирующий его инженер по качеству, то есть ответственный.

Чтобы назначить ответственного сотрудника, в поле **Ответственный** из выпадающего списка выберите нужного специалиста. Это может быть только работник вашей организации.

В качестве исполнителя можно назначить вашего сотрудника, бригаду или подрядную организацию.

Чтобы назначить исполнителем сотрудника, в поле **Исполнитель** из выпадающего списка выберите нужных специалистов.

В самом верху списка исполнителей по услугам, адресам отображается именно тот специалист, бригада специалистов, которых вы закрепили за данными работами или определенным адресом.

Для выбора подрядной организации также из выпадающего списка выберите подрядчика.

- Если ваш подрядчик не предоставляет нужную вам услугу, то в качестве исполнителя будут доступны только работник или бригада.
- Если ваш подрядчик указал в сервисе услуги, которых нет в вашем спектре работы, то данная подрядная организация будет отображаться в группе услуг отдельной позицией.

Дата и время выполнения заявки

Заполните информацию о дате и времени выполнения заявки. Желаемая дата и время уточняется у заявителя, запланированная дата и время устанавливается с учётом требований жилищного законодательства относительно сроков выполнения тех или иных работ, занятости мастеров и пожеланий заявителя.

Дополнительные материалы

К каждой заявке есть возможность прикрепить дополнительные материалы, которые могут потребоваться исполнителю. Можно прикреплять текстовые файлы, аудио, видео и фотографии. Для этого нужно нажать на кнопку **Прикрепить файлы**, далее выбрать необходимые файлы.

Когда все данные внесены и проверены, можно нажать кнопку **Создать заявку**. Созданная новая заявка окажется первой в списке в журнале заявок.

Чтобы добавить ещё одну заявку, нужно снова нажать кнопку **Создать заявку** и повторить весь порядок действий сначала.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100