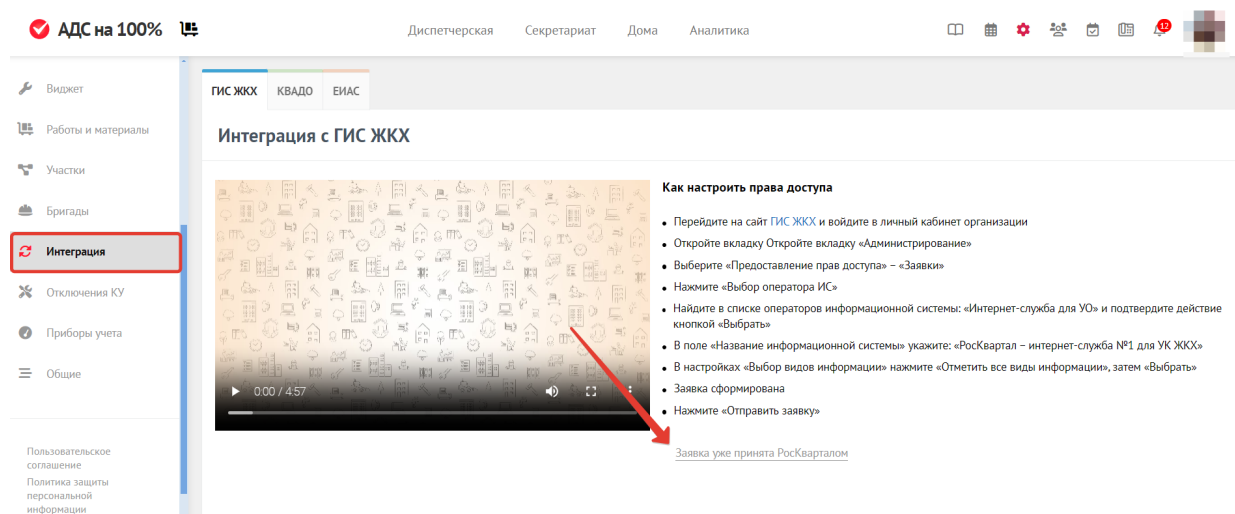


Работа с обращениями граждан с портала ГИС ЖКХ в сервисе «АДС на 100%»

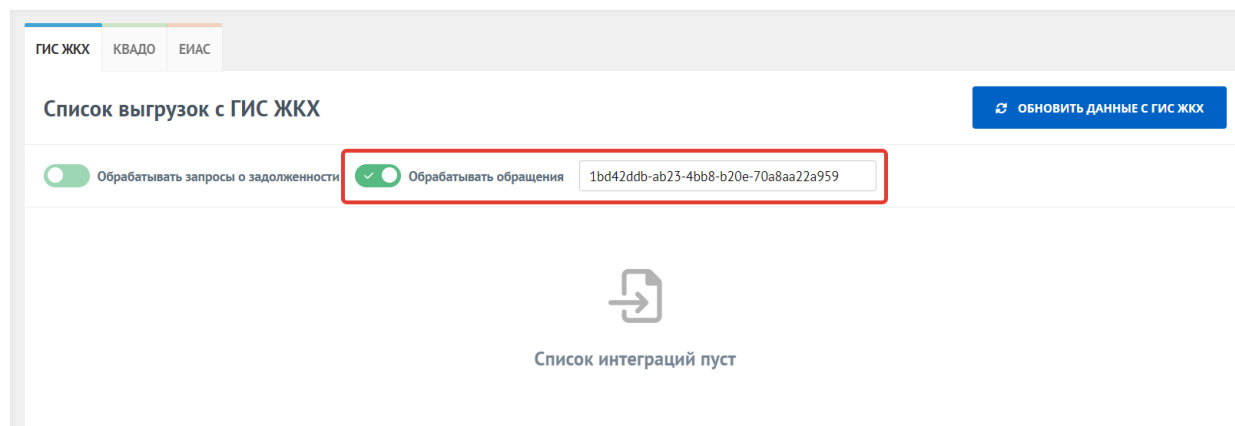
Одна из актуальных задач, с которой сталкиваются управляющие компании — это обработка обращений жителей. В связи с этим сервис «АДС на 100%» внедрил возможность интеграции с Государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) по обращениям жителей. Благодаря данной интеграции, управляющие компании смогут гораздо эффективнее обрабатывать поступающие обращения от граждан.

Для того чтобы включить возможность обработки обращений из ГИС ЖКХ в сервисе «АДС на 100%», необходимо выполнить несколько простых шагов.

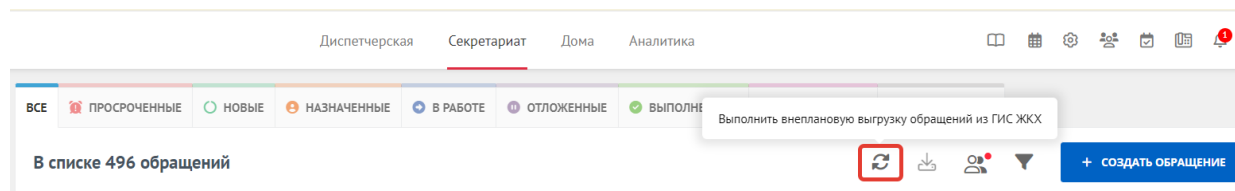
Первый шаг — перейдите в раздел **Настройки**. После этого выберите пункт **Интеграция – ГИС ЖКХ** и справа кликните на **Заявка уже принята РосКварталом**.



Далее нажмите на переключатель **Обрабатывать обращения** и укажите **идентификатор сотрудника**, взятый из ГИС ЖКХ. Ответы в ГИС ЖКХ по обращениям будут размещаться именно от лица этого сотрудника.



После активации интеграции, в сервис АДС начнут поступать обращения из ГИС ЖКХ, которые имеют статус **Отправлено**. Обращения с портала подгружаются в сервис 2 раза в день – в 12:00 и в 00:00. При желании вы можете провести выгрузку вручную, воспользовавшись данной кнопкой на странице журнала обращений.



Обращаем внимание:

- Загрузка обращений занимает некоторое время. Поэтому во время процесса загрузки кнопка **Выполнить внеплановую выгрузку обращений из ГИС ЖКХ** становится неактивна.

- В настоящий момент ГИС ЖКХ не предоставляет внешним системам (в том числе и АДС) номер помещения в обращении. Вы можете проверить самостоятельно на портале, указан ли номер помещения, и при необходимости добавить его в текст обращения в сервисе АДС.

Обращения из ГИС ЖКХ загружаются в АДС с их индивидуальными номерами.

№ и дата	Адрес и заявитель	Статус	Исполнитель	Тип обращения	Текст обращения
№ 10-2024-33 10 сентября, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 10 октября, 00:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич Пишу недовольный текст обращения. Я недоволен!
№ 10-2024-31 26 августа, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 13 сентября, 15:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич 185035, Карелия Респ., г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13, кв. 7...
№ 10-2024-32 26 августа, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 10 сентября, 13:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич ...
№ 10-2024-26 14 августа, 07:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 27 августа, 08:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич +7 (987) 654-32-10 ...

Информация о заявителе из ГИС ЖКХ будет отображаться в АДС в тексте обращения.

Обращение №10-2024-31 от 26 августа, 03:00



Петрозаводск, р-н Зарека, пр-кт Александра Невского, д. 3

Ненадлежащее санитарное состояние дворовых территорий

Шевчук Владислав Игоревич
185035, Карелия Респ., г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13, кв. 7
+7 (987) 654-32-10

Это текст обращения с ГИС

Источником поступления таких обращений указывается ГИС ЖКХ, Диспетчер - АДС на 100%.

Тип	СМЕНИТЬ
Обращение	
Крайний срок исполнения	13 сентября, 15:00
Ответственный	НАЗНАЧИТЬ
Ответственный не выбран	
Исполнители	Исполнители не выбраны
ДОБАВИТЬ	
Диспетчер  АДС на 100%	
Источник  ГИС ЖКХ	
Статус обращения: Новое	

ВАЖНО! Обращения из ГИС ЖКХ загружаются в сервис однократно. Это означает, что любые изменения, внесенные в обращения на платформе ГИС ЖКХ после момента загрузки этих обращений в АДС, не будут отражены в нашем сервисе. Поэтому рекомендуется самостоятельно фиксировать и учитывать изменения, чтобы обеспечивать актуальность информации.

При работе с обращением из ГИС ЖКХ необходимо назначить **Крайний срок исполнения**, что приведёт к переводу обращения в ГИС ЖКХ в статус **В работе**.

✓ АДС на 100%
Диспетчерская Секретариат Дома Аналитика

← ВЕРНУТЬСЯ К СПИСКУ ОБРАЩЕНИЙ
➤ ДОБАВИТЬ В ИЗБРАННОЕ

Обращение №10-2024-33 от 10 сентября, 03:00

Петрозаводск, р-н Зарека, пр-кт Александра Невского, д. 3


Некачественная уборка территории от снега и наледи

Шевчук Владислав Игоревич

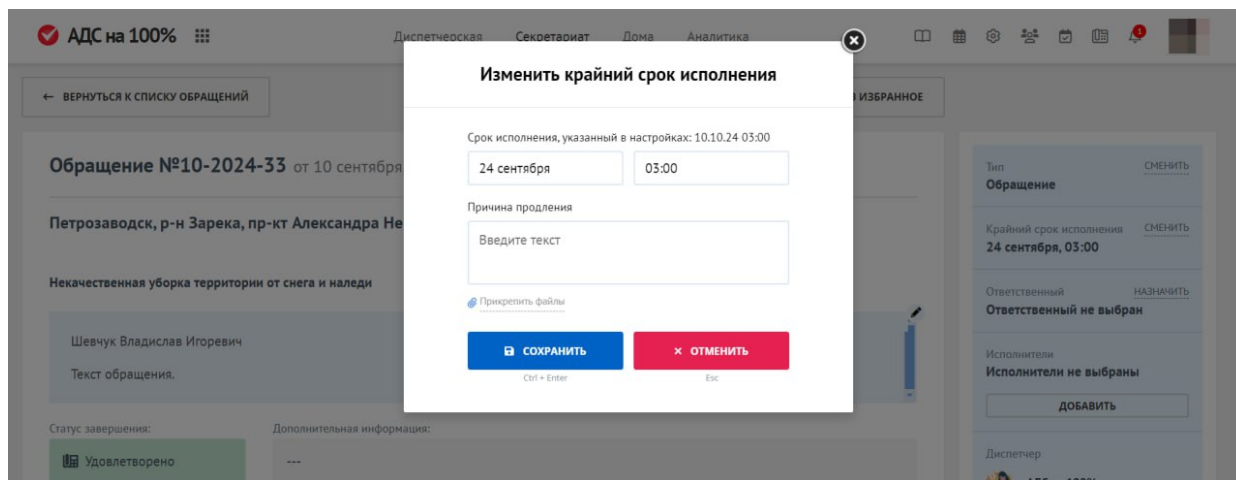
Текст обращения.

Статус завершения: Удовлетворено

Дополнительная информация: ---

Тип	СМЕНИТЬ
Обращение	
Крайний срок исполнения	СМЕНИТЬ
Время не указано	
Ответственный	НАЗНАЧИТЬ
Ответственный не выбран	
Исполнители	Исполнители не выбраны
ДОБАВИТЬ	
Диспетчер	
 АДС на 100%	

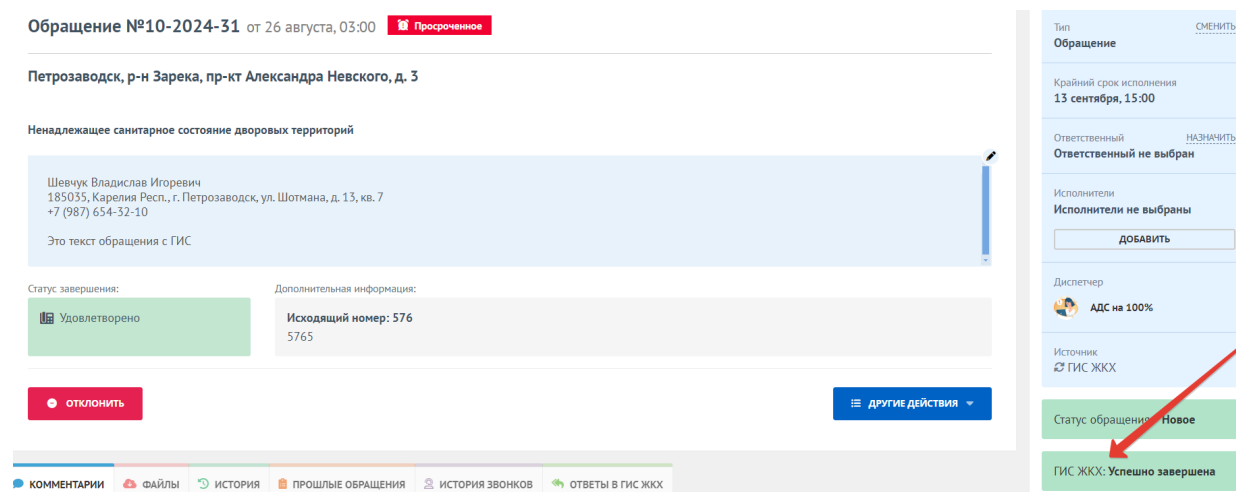
Сервис позволяет однократно продлить крайний срок с указанием причины продления и опциональной загрузкой файлов.



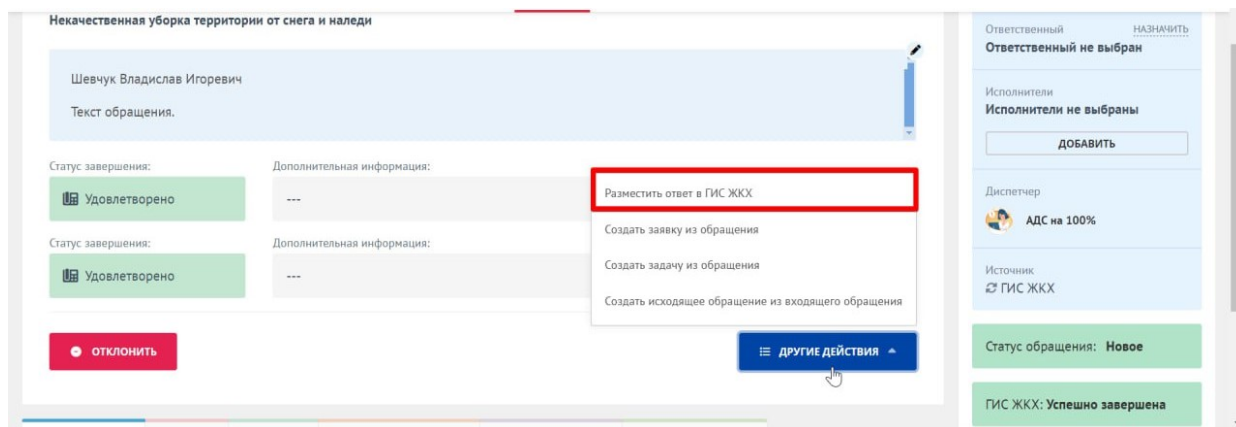
Любые операции по выгрузке изменений по обращению из АДС в ГИС ЖКХ занимают некоторое время, в связи с чем каждая задача по выгрузке изменений может иметь определённый статус:

- **Не начата** - процесс выгрузки еще не начался.
- **В процессе** - ведется активный процесс выгрузки изменений в ГИС ЖКХ.
- **Успешно завершена** - изменения успешно внесены в обращение в ГИС ЖКХ.
- Не всегда выполнение задач происходит безупречно, и в некоторых ситуациях результат может быть обозначен как **Завершена с ошибкой**. Это означает, что в процессе выгрузки произошла ошибка. Рекомендуем в таком случае проверить статус обращения в ГИС ЖКХ, так как, возможно, оно было отозвано жителем, либо произошла какая-то иная ошибка при взаимодействии систем АДС и ГИС ЖКХ.

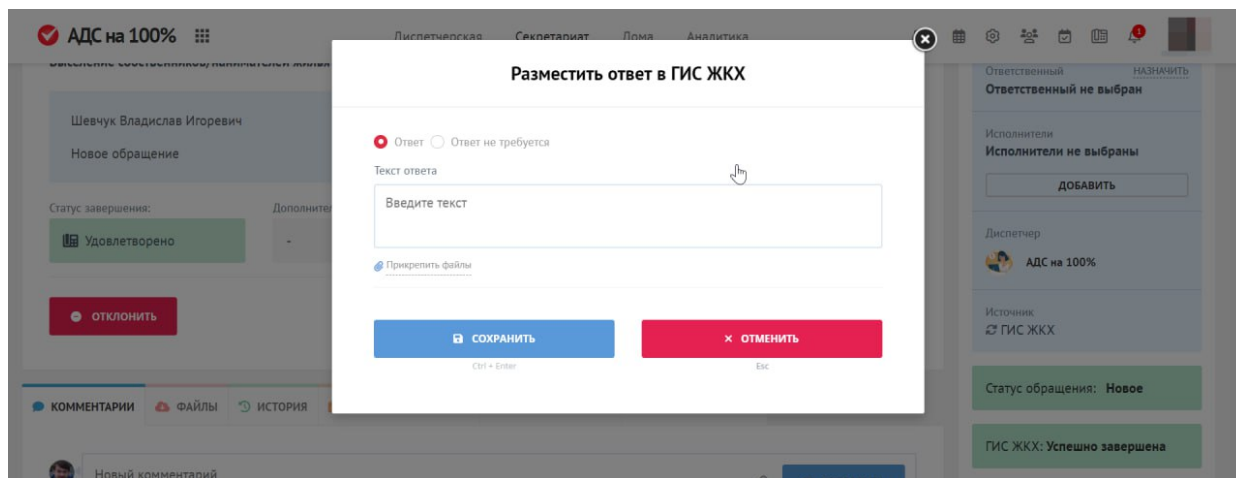
Важно обновлять страницу обращения, чтобы видеть актуальный статус задачи по выгрузке.



Как только задача по размещению в ГИС ЖКХ установленного крайнего срока изменит свой статус на **Успешно завершена**, появится возможность разместить ответ на обращение.

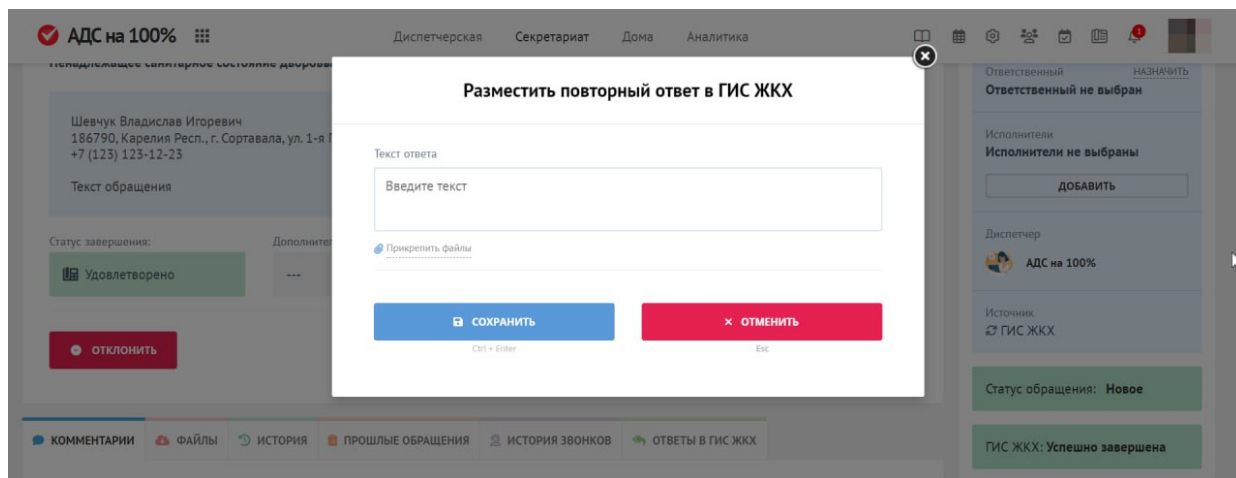


Вариант **Ответ не требуется** и опция **Завершить обращение** доступны только при размещении первого ответа на обращение.

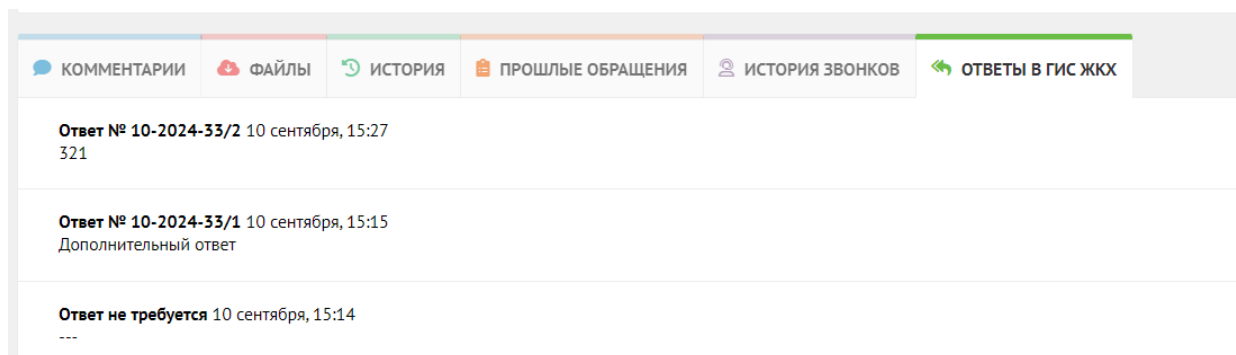


Вы также можете прикрепить файлы к своему ответу – они загрузятся в обращение в ГИС ЖКХ.

При необходимости вы можете разместить повторный ответ на обращение в ГИС ЖКХ.



Всем успешно размещённым в ГИС ЖКХ ответам (кроме **Ответ не требуется**) присваивается индивидуальный номер, который можно увидеть в АДС. Просмотреть ответы можно в соответствующем разделе в обращении.



Размещать ответы на обращение можно до тех пор, пока не истёк крайний срок исполнения.

Для изменения статуса обращения в ГИС ЖКХ на **Исполнено** необходимо завершить обращение в АДС. При заполнении стандартной формы завершения обращения следует учитывать, что никакая информация из этой формы не будет передана в ГИС ЖКХ (для этого используется вышеописанный функционал размещения ответов).

Завершить работу по обращению


Исходящий номер

Способ ответа


Тип ответа

Что удовлетворено

Создать заявку на основании ответа

 Прикрепить файлы

.....

 ИЗМЕНИТЬ СТАТУС

Ctrl + Enter

Также обращаем ваше внимание, что все прочие действия с обращением в АДС, которые не были описаны в данной статье (например, возврат обращения в работу, изменение текста обращения и т.д.) не будут приводить к изменениям данных по обращению в ГИС ЖКХ.

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