

Журнал обращений

В журнале обращений хранятся все обращения, поступившие от собственников и нанимателей помещений в МКД, контролирующих органов и других лиц. Обращения можно фильтровать по заданным параметрам и скачивать. В журнале отображается текущее состояние обращения, а для удобства работы существует цветовая классификация.

Обращения можно сортировать по **Номеру** и **Дате поступления**. В начале списка журнала находятся последние добавленные обращения.

В колонке **Тип обращения** указан тип поступившего обращения: жалоба, вопрос, запрос, обращение, предложение, претензия.

В колонке **Исполнитель** отображается информация о сотруднике, который назначен для работы с конкретным обращением: его должность, ФИО, фотография. Чтобы была видна фотография, её нужно загрузить в личном кабинете сотрудника.

В колонке **Источник** вы увидите, каким именно путём поступило обращение: письмом, лично, по телефону, по электронной почте, через виджет на сайте.

В колонке **Заявитель** указаны контактные данные заявителя и его адрес. Если навести курсор на имя заявителя, вы увидите его контактный номер телефона.

В колонке **Дата поступления** указана **Дата** и **Время** поступления обращения.

В колонке **Статус** можно отследить, на каком этапе находится работа с конкретным обращением.

The screenshot shows the 'Журнал обращений' (Request Journal) interface. At the top, there is a navigation bar with 'АДС на 100%' and various menu items like 'Диспетчерская', 'Секретариат', 'Дома', and 'Аналитика'. Below the navigation bar, there are tabs for different request statuses: 'ВСЕ', 'НОВЫЕ', 'НАЗНАЧЕННЫЕ', 'В РАБОТЕ', 'ОТЛОЖЕННЫЕ', 'ВЫПОЛНЕННЫЕ', 'ОТКЛОНЕННЫЕ', and 'ЗАВЕРШЕННЫЕ'. A sidebar on the left contains search filters for 'Входящие', 'Номер', 'Источник', 'Дата обращения', 'Участок', 'Адрес', 'Тип обращения', 'Текст обращения', 'Исполнитель', 'Ответственный', 'Заявитель', and 'Оценка качества'. The main area displays a table of requests with columns for '№ и дата', 'Адрес и заявитель', 'Статус', 'Исполнитель', 'Тип обращения', and 'Текст обращения'. The table shows several requests with their respective statuses (e.g., 'Выполнено', 'Назначено', 'Новое', 'Отклонено', 'В работе') and assigned employees.

№ и дата	Адрес и заявитель	Статус	Исполнитель	Тип обращения	Текст обращения
№ 7 04.12.20, 14:55	п-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Николай	Выполнено 03 января, 14:55	Иванов Р. Б. Плотник	Обращение	Провести осмотр общедомовой территории 0 0 0
№ 6 02.12.20, 19:50	п-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Тестовое название	Назначено 15.12.20, 13:00	Бабушкина З. Ф. Технический специалист	Запрос	Запрос от контролирующего органа Подробный текст обращения 0 0 0
№ 5 24.07.20, 11:46	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Капылова Елена	Новое 10 сентября, 11:46		Вопрос	Как надолго в этом году будет отключено горячее водоснабжение по плану администрации? 1 0 3+
№ 4 24.07.20, 11:03	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Капылова Елена	Отклонено 23.08.20, 11:03		Вопрос	Как надолго будет отключена вода в этом отопительному сезону? 0 0 0
№ 2 07.04.20, 13:58	ул Шотмана, д. 13, кв. 5 Респ Карелия, Петрозаводск Соколова Ирина	В работе 07.05.20, 13:58	Белов Р. Т. Сантехник	Запрос	Прошу заменить радиаторы отопления в кухне 0 0 0
№ 1 06.04.20, 13:25	ул Кузьмина, д. 37, кв. 7 Респ Карелия, Петрозаводск Лукьянова Марина	Выполнено 09.04.20, 13:34 ★★★★★	Ерофеева В. Т. Инженер контроля качества	Запрос	Прошу предоставить акт проверки по поводу низкой температуры горячей воды в период с 13.05 по 19.03 2020 года. 1 2 0

Фильтрация обращений

Для удобства поиска в журнале обращений есть специальный фильтр, он находится слева от кнопки **Добавить обращение**. Нажав на значок фильтра, можно убрать или добавить меню поиска на главный экран. Фильтр позволяет сортировать обращения по заданным параметрам: по дате обращения, адресу, источнику, исполнителю, заявителю. Когда данные поиска будут заполнены, нужно нажать на кнопку **Найти**. Сбросить данные поиска можно с помощью кнопки **Сбросить фильтр**.

ВСЕ
НОВЫЕ
НАЗНАЧЕННЫЕ
В РАБОТЕ
ОТЛОЖЕННЫЕ
ВЫПОЛНЕННЫЕ
ОТКЛОНЕННЫЕ
ЗАВЕРШЕННЫЕ

В списке 30 обращений

№ и дата	Адрес и заявитель	Статус	Исполнитель	Тип обращения	Текст обращения
№ 8 04.12.20, 15:01	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... ООО "Плюс"	Выполнено 03 января, 15:01	Ерофеев И. Л. Инженер по водоснабжению	Обращение	Тестовый текст обращения 0 0 0
№ 7 04.12.20, 14:55	пр-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Николай	Выполнено 03 января, 14:55	Иванов Р. Б. Плотник	Обращение	Тестовый текст обращения 0 0 0
№ 6 02.12.20, 19:50	пр-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Тестовое название	Назначено 15.12.20, 13:00	Бабушкина З. Ф. Технический специалист	Запрос	Запрос от контролирующего органа Подробный текст обращения 0 0 0
№ 5 24.07.20, 11:46	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Капылова Елена	Новое 10 сентября, 11:46		Вопрос	Как надолго в этом году будет отключено горячее водоснабжение по плану администрации? 0 0 0
№ 4 24.07.20, 11:03	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Капылова Елена	Отклонено 23.08.20, 11:03		Вопрос	Как надолго будет отключена вода в этом отопительному сезоне? 0 0 0
№ 2 07.04.20, 13:58	ул Шотмана, д. 13, кв. 5 Респ Карелия, Петрозаводск Соколова Ирина	В работе 07.05.20, 13:58	Белов Р. Т. Сантехник	Запрос	Прошу заменить радиаторы отопления в кухне 0 0 0

+ СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

сбросить фильтр

Выгрузка обращений

Слева от значка фильтра вы найдёте **значок загрузки**, с помощью которого можно выгрузить информацию об обращениях в виде excel-файла. Можно выгрузить все обращения, которые есть в журнале, или воспользоваться фильтром и выбрать некоторые из них по заданным параметрам.

С помощью кнопки **Добавить обращение**, вы попадёте в форму для работы с новым обращением.

Заявители

Рядом с кнопками фильтрации и скачивания журнала обращений находится значок **Заявители**. Для перехода к информации о **Заявителях** достаточно кликнуть на кнопку.