

## Раздел «Обращения»

### В чём разница между Обращением и Заявкой?

На первый взгляд, нет никакого отличия. Можно было любое обращение в АДС назвать **Заявкой** и обрабатывать по единому алгоритму. Почему же мы в нашей программе разделили эти два понятия?

В реальной жизни практически любой управляющей организации в работе с заявками жителей – в работах по дому или квартире – участвуют одни сотрудники или подрядные организации – назовём их условно «диспетчерской службой» или «технической службой», а обработкой заявлений, жалоб или предложений занимаются другие люди, которых обычно называют «клиентская служба», «абонентский отдел» или «секретариат». Название зависит от организационной структуры управляющей компании.

№ и дата	Адрес и заявитель	Статус	Исполнитель	Тип обращения	Текст обращения
№ 1 02.05.24, 14:29	пр-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Жилинспекция	В работе 01.06.24, 14:29	А Андреева Э. Ф. Зам. директор	Обращение	юкуюю 0 0 0 0
№ 5 23.08.22, 16:33	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Сидоров Алексей	Новое 26.08.22, 16:33		Запрос	Копии в архиве 0 0 0 0
№ 4 23.08.22, 16:31	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Ильинов Иван	Новое 06.09.22, 16:31		Обращение	Проверка показаний 0 0 0 0
№ 3 23.08.22, 16:28	ул Анохина, д. 1, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Касьянова Эмилия	Завершено 26.08.22, 16:28	Любарская Т. Л. Секретарь	Запрос	требуется акт 0 0 0 0
№ 2 23.08.22, 16:27	ул Анохина, д. 1, кв. 14 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Антонов Игорь	Завершено 26.08.22, 16:27	Б Белавин М. И. Мастер	Запрос	в теме 0 0 0 0

Мы посчитали, что будет лучше, если все запросы жителей, связанные с выездом мастеров компании или подрядчиков по адресу заявителя будут называться **Заявки** и будут относиться к диспетчерской.

А все запросы с различными заявлениями, жалобами, просьбами перерасчёта или предоставления какой-либо информации, т.е. те случаи, когда выезд на место не требуется, будут называться **Обращения** и будут сгруппированы в разделе **Секретариат**. Обычно именно с секретаря начинается обработка таких обращений, не важно, в какой форме их подаёт заявитель – приходит лично, отправляет сообщение с сайта компании, или пишет письмо по почте.

- Журнал обращений
- Создание обращения
- Статусы обращения
- Работа с обращением
- Удаление обращения