

Создание заявки на основе обращения

Часто обращения собственника предполагают проведение работ с выходом исполнителя на объект и превращаются в заявку. На основе обращения вы можете создать заявку. Для этого при создании обращения нужно поставить галочку в поле **Создать заявку на основе обращения**.

В созданном обращении нажмите на кнопку **Другие действия** и выберите **Создать заявку из обращения**.

The screenshot shows the 'Обращение №1' form. At the top left is a button '← ВЕРНУТЬСЯ К СПИСКУ ОБРАЩЕНИЙ' and at the top right is '■ ДОБАВИТЬ В ИЗБРАННОЕ'. The main content area displays the address 'Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Голиковка, пр-кт Александра Невского, д. 42, кв. 1' and the contact 'Иванов Семен Петрович +7 (987) 654-32-11'. Below this is a text input field for the request. At the bottom of the main area are buttons 'ОТКЛОНИТЬ' and 'ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ'. A red box highlights the 'Создать заявку из обращения' option in the 'ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ' menu. Below the menu is a sub-option 'Создать исходящее обращение из входящего обращения'. On the right side, there is a sidebar with fields for 'Тип' (Заявка), 'Крайний срок исполнения' (06 марта, 10:28), 'Ответственный' (не выбран), 'Исполнители' (не выбраны), 'Диспетчер' (Аксакова Э. Ю.), and 'Источник' (Госуслуги).

Вы также можете создать заявку при **Завершении обращения**. Для этого поставьте галочку **Создать заявку на основании ответа** в форме завершения.

The screenshot shows the 'Завершить работу по обращению' form. On the left, a sidebar shows the 'Обращение №1' details. The main form has fields for 'Исходящий номер', 'Способ ответа' (Телефон), 'Тип ответа' (Удовлетворено), and 'Что удовлетворено'. A red box highlights the checked checkbox 'Создать заявку на основании ответа'. Below this are fields for 'Вид заявки' (Выберите вид заявки) and 'Группа услуг'.

После выбора команды **Создать заявку на основании ответа** в окне появятся дополнительные строки по настройке заявки: вид заявки, группа услуг, услуга, исполнитель и запланированное время выполнения. Заполните строки и нажмите кнопку **Изменить статус**.

Создать заявку на основании ответа

Вид заявки
 Выберите вид заявки

Группа услуг
 Выберите группу работ

Услуга
 Выберите работу

Исполнитель [СОТРУДНИК](#)
 Выберите исполнителя

Запланированное время
 -

Аварийная Срочная Гарантийная

[Прикрепить файлы](#)

[ИЗМЕНИТЬ СТАТУС](#)

На основании внесенной информации обращение закрывается с пометкой о создании заявки, с указанием номера и даты.

Обращение №1 от 05 марта, 10:28

Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Голиковка, пр-кт Александра Невского, д. 42, кв. 1

[Иванов Семен Петрович](#) + 7 (987) 654-32-11

Запрос информации о показаниях ОДПУ

Текст обращения

Статус завершения: **Удовлетворено**

Дополнительная информация:
Исходящий номер: 13
 всё
[Из Обещания создана Заявка №1 от 05 марта](#)

[ВЕРНУТЬ В РАБОТУ](#) [ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ](#)

По клику на строку с номером и датой заявки сервис автоматически переводит пользователя в Журнал заявок в данную заявку. Механизм перехода работает и в обратном направлении: при необходимости возвращайтесь из заявки к обращению.

Заявка №1 от 05 марта, 10:45

Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Голиковка, пр-кт Александра Невского, д. 42, кв. 1

[Иванов Семен Петрович](#) + 7 (987) 654-32-11 [Сменить заявителя](#)

Тип: Запрос
 Тема: Запрос информации о показаниях ОДПУ
 Крайний срок: 06.03.2026, 10:28
 Текст обращения: Текст обращения

[Заявка создана из Обращения №1 от 05 марта](#)

[ВЗЯТЬ В РАБОТУ](#) [ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ](#)