







Управление заявкой из сервиса

Чтобы продолжить работу с конкретной заявкой или внести в неё какие-то изменения, нужно найти её в списке журнала заявок и нажать на неё. Откроется форма обработки заявки, в которой содержится необходимая информация о заявителе, адресе выполнения заявки и истории работы с ней.

ВСЕ	ПРОСРОЧЕННЫЕ	НОВЫЕ	НАЗНАЧЕННЫЕ	В РАБОТЕ	ОТЛОЖЕННЫЕ	ВЫПОЛНЕННЫЕ	ОТМЕНЁННЫЕ	ЗАВЕРШЁННЫЕ
В журнале 39 заявок								
      ВЫБРАТЬ ЗАЯВКИ + СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ								
№ и дата	Адрес и заявитель	Статус	Исполнитель	Услуга	Текст заявки			
№ 4 02.12.25, 14:36	пр-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Иванов Семен Петрович	Назначена	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Повышенная влажность в жилом помещении (без залития)	0 0 0			
№ 3 19.11.25, 13:11	пр-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Иванов Семен Петрович	Выполнена	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	За отопление	0 0 0			
№ 2 15.05.25, 12:17	пр-кт Александра Не... д. 42, кв. 1 Респ Карелия, Петрозаводск, р-... Иванов Никита	В работе	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Не работает общедомовая телевизионная антенна	0 0 0			

Справа в форме заявке есть информационное поле.

Желаемая дата и время СМЕНИТЬ

18 марта с 17:15 по 18:15

Назначена на выполнение СМЕНИТЬ

20 мая с 07:25 по 08:25

Ответственный

Белов Р. Т.
Сантехник

ДОБАВИТЬ

Исполнители

Ерофеев И. Л.
Инженер по водоснабжению

❌

Иванов Р. Б.
Плотник

Аксакова Э. Ю.
Диспетчер

ДОБАВИТЬ

Диспетчер СМЕНИТЬ

Румянцев К. С.
Диспетчер

Источник

Телефон

Статус заявки: **В работе**

Тип заявки: **аварийная**

Вид заявки: **Общедомовая**

Услуга: **Устранение засора**

Желаемая дата и время – это время выполнения заявки, которое удобно для заказчика. Есть кнопка **Сменить** для изменения желаемой даты и времени.

В графе **Назначена на выполнение** указываются время и дата, которые назначены диспетчером для выполнения заявки с учётом графика и загрузки исполнителя. Есть кнопка **Сменить** для изменения назначенного времени на выполнение.

Далее указан ответственный за выполнение заявки, один исполнитель или несколько, а также диспетчер, который принял и создал заявку.

Ниже вы найдёте информацию об источнике поступления заявки, статусе заявки, виде заявки и группе услуг.

Изменение статуса заявки

Если для **Новой заявки** ещё не назначен исполнитель, это можно сделать с помощью кнопки **Назначить**. Когда исполнитель будет выбран, заявка приобретёт статус **Назначена**, а исполнитель увидит новую заявку в приложении на своём мобильном устройстве, а также получит push-уведомление.



Если заявка по какой-то причине имеет статус **Отложена**, её можно вернуть в работу, нажав на кнопку **Вернуть в работу** и указав причину возврата. Заявка приобретёт статус **Назначена**.

Назначенную заявку можно отметить как выполненную. Для этого нужно заполнить необходимые поля о результате осмотра и проделанной работе, а затем нажать на кнопку **Отметить как выполненную**. Заявка приобретёт статус **Выполнена**.

ОТМЕТИТЬ КАК ВЫПОЛНЕННУЮ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ЗАЯВКИ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ | ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ

Новый комментарий

ОТПРАВИТЬ

Отвественный
Отвественные не выбраны

ДОБАВИТЬ

Исполнители

Андрева Э. Ф.
Зам директор

ДОБАВИТЬ

Диспетчер

Аксоева Э. Ю.
Диспетчер

СМЕНИТЬ

Источник

Телефон

Статус заявки: В работе

Смена Типа заявки и Услуги

Если после создания заявки изменились данные по типу заявки и услуге, то с правой стороны можно кликнуть на **Тип заявки** или **Услугу** и сменить характеристики работы.

Заявка №2 от 15.05.25, 12:17

Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Голиковка, пр-кт Александра Невского, д. 42, кв. 1
Иванов Никита | +7 (552) 523-53-52 | Сменить заявителя

ОТМЕТИТЬ КАК ВЫПОЛНЕННУЮ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ЗАЯВКИ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ | ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ

Новый комментарий

ОТПРАВИТЬ

Желаемая дата и время

Время не указано

СМЕНИТЬ

Назначена на выполнение

Время не указано

СМЕНИТЬ

Отвественный

Отвественные не выбраны

ДОБАВИТЬ

Исполнители

Андрева Э. Ф.
Зам директор

ДОБАВИТЬ

Диспетчер

Аксоева Э. Ю.
Диспетчер

СМЕНИТЬ

Источник

Телефон

Статус заявки: В работе

Тип заявки: Не указан

Вид заявки: Квартирная

Услуга: Не работает
объединенная
телевизионная антенна

Сменить тип заявки

Аварийная

Срочная

Гарантийная

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Сменить характеристики работы

Вид заявки

Общедомовая

Группа услуг

Мусоропровод

Услуга

Устранение засора

Исполнитель

  СОТРУДНИК

Выберите исполнителя



Аксакова Эмма Юрьевна
Диспетчер



Андреева Эмма Фёдоровна
Зам директор



Бабушкина Злата Федоровна
Технический специалист



Белов Родион Тимофеевич
Сантехник



Ерофеев Илья Леонидович



ПРИМЕНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

Ctrl + Enter

Формирование наряд-заказа

По всем заявкам, кроме тех, что имеют статус **Новая**, можно сформировать наряд-заказ, нажав на кнопку **Сформировать наряд-заказ**. Вы получаете файл с документом, в который перенесена вся необходимая информация о заказчике и исполнителе, адресе исполнения заявки, о признаках неисправности и категории работ. Если необходимо, то и информация об использованных во время выполнения работ материалах, а также время начала и окончания работ с оценкой качества её выполненной работы. В распечатанном документе заказчик и исполнитель ставят свои подписи.

Добавление материала к заявке

К заявке можно добавить материал, для этого кликните на кнопку **Другие действия** далее **Добавить материал**.

Заявка №2 от 15.05.25, 12:17

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

Иванов Никита +7 (352) 523-53-52 Сменить заявителя

ОТМЕТИТЬ КАК ВЫПОЛНЕННУЮ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

- Сформировать наряд-заказ
- Добавить текст заявки
- Добавить материал
- Добавить работу
- Добавить список задач
- Создать отключение КУ

КОММЕНТАРИИ ФАЙЛЫ ИСТОРИЯ ЗАЯВКИ ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ

Новый комментарий

Добавление материалов со склада:

Если вам нужен материал, который есть на складе, следуйте этим шагам:

- Выберите категорию
- Наименование материала
- Укажите склад
- Введите количество материала, которое было использовано.

Добавить материал

Со склада

Без склада

Материал списывается с остатков склада

Категория

Выберите категорию материала

Наименование

Выберите наименование материала

Склад

Выберите основной склад

Количество

Введите количество использованного материала

+ ДОБАВИТЬ

Ctrl + Enter

× ОТМЕНИТЬ

Esc

После выполнения этих действий материал будет автоматически списан с остатков склада. Повторите эти шаги для всех материалов, которые вы берете со склада по данной заявке.

Добавление материалов "без склада":

Иногда требуется добавить материал, который не числится на складе. В этом случае достаточно указать:

- Наименование материала
- Цену
- Единицу измерения (штуки, метры, килограммы и пр.)
- Количество затраченного материала

Добавить материал

Со складаБез склада

Материал куплен или получен в обход склада

Наименование

Введите наименование материала

Цена за единицу, Р

Введите цену за ед.

Единица измерения

шт.

Количество

Введите количество использованного материала

+ ДОБАВИТЬ

× ОТМЕНИТЬ

Ctrl + Enter Esc

Все добавленные материалы, как со склада, так и "без склада", появятся в общем списке. Материалы, добавленные "без склада", будут иметь специальную отметку. Если вы наведете на нее курсор, появится дополнительная информация.

Добавлено 2 материала+ ДОБАВИТЬ МАТЕРИАЛ

Наименование	Склад	Количество	Цена за ед.	Цена	
Проводка 77543	Основной склад Центр	3 1м	100 Р за 1м	300 Р	☰
Материал без склада 🛒	—	5 шт.	100 Р за шт.	500 Р	☰

Если вам нужно изменить или удалить какой-либо материал, просто нажмите на кнопку редактирования (три горизонтальные полоски) в конце строки с нужным материалом.

МАТЕРИАЛЫ (2)РАБОТЫ(0)

Добавлено 2 материала+ ДОБАВИТЬ МАТЕРИАЛ

Наименование	Склад	Количество	Цена за ед.	Цена	
Проводка 77543	Основной склад Центр	3 1м	100 Р за 1м	300 Р	☰
Материал без склада 🛒	—	5 шт.			<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;">Редактировать Удалить</div>

Добавление работы к заявке

Для того, чтобы к заявке добавить работу, нажмите **Другие действия** далее **Добавить работу**.

Заявка №2 от 15.05.25, 12:17

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

Иванов Никита + 7 (352) 523-53-52 Сменить заявителя

ОТМЕТИТЬ КАК ВЫПОЛНЕННУЮ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ЗАЯВКИ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ | ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ



Новый комментарий



- Сформировать наряд-заказ
- Добавить текст заявки
- Добавить материал
- Добавить работу
- Добавить список задач
- Создать отключение КУ

Если вы уже добавляли материал, то добавить работу можно перейдя во вкладку **Работы** и кликнув на **Добавить работу**.

Заполните информацию по работе:

- Выберите категорию
- Наименование
- Количество

Нажмите **Добавить**.

Таким образом добавляем все работы по заявке.

Для удаления или редактирования информации по работе нажмите кнопку редактирования в той же строке справа (три полоски).

Страница работы с заявкой

Форма работы с заявкой содержит несколько полей.

Заявка №2 от 02.03.20, 16:44

Срочная

Респ Карелия, Петрозаводск, ул Кузьмина, д. 37, кв. 7 (подъезд 1, этаж 2)

Цветков Алексей Семёнович (Л/С 123456789000) + 7 (911) 400-53-69

С самого утра из горячего крана течёт чуть тёплая вода.

Комментарий по дому

Домофон открывается по коду 4001

Комментарий по помещению

постоянно топят соседи сверху

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ЗАЯВКИ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ | ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ



Новый комментарий



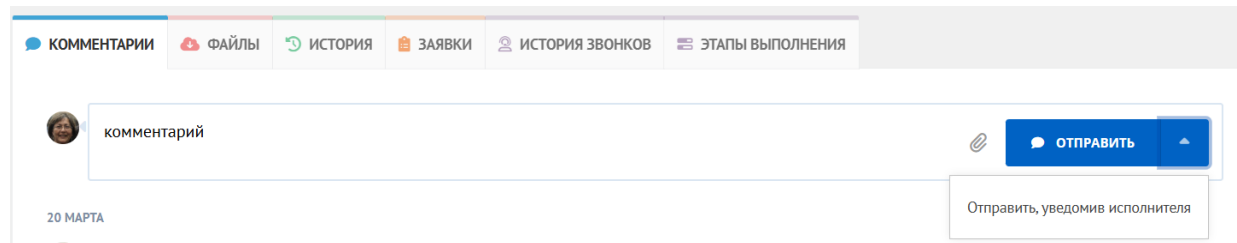
ОТПРАВИТЬ

В основном поле вы найдёте номер заявки, дату и время её создания, информацию о заявителе, а также комментарии к заявке.

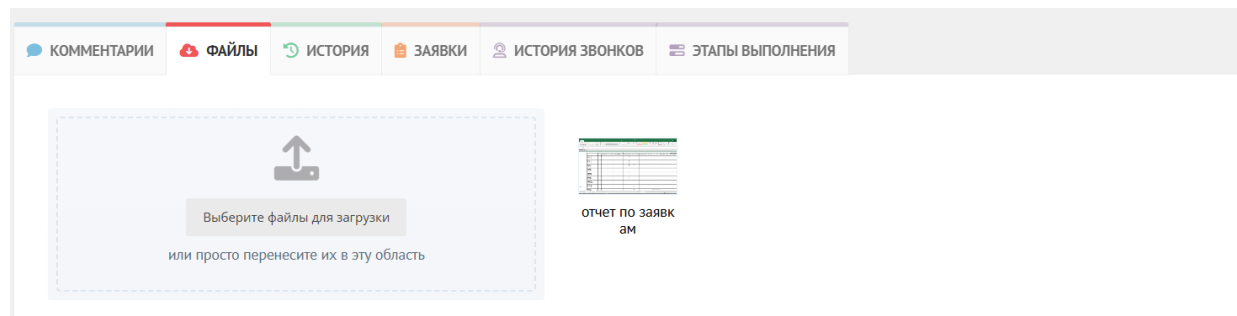
Дополнительное поле содержит несколько подразделов: **Комментарии**, **Файлы**, **История**, **Прошлые заявки**, **История звонков**, **Этапы выполнения**.

Во вкладке **Комментарии** можно оставить всю необходимую информацию по заявке, прикрепить файл любого формата (аудио, видео, фото). Оставленный здесь комментарий будет виден всем диспетчерам и исполнителю заявки.

Для того, чтобы уведомить исполнителя о новом комментарии в мобильном приложении, при отправке сообщения кликните на **треугольник** правее действия **Отправить**. Исполнитель также может оставить свой комментарий.



Во вкладке **Файлы** отображаются все прикрепленные к заявке документы, аудио, видео, фото.



Во вкладке **История** хранится информация обо всех действиях пользователей, совершённых по конкретной заявке.

Дата и время	Сотрудник	Действие	Содержимое
04 марта, 18:19	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Прикреплён файл	Добавил файлы: отчет по заявкам.jpg.
20.03.20, 12:33	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Смена статуса	Изменил статус заявки с «В работе» на «Завершена». Что сделано: «всё ок».
20.03.20, 12:33	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Возврат заявки в работу	Вернул заявку в работу. Причина: «надо». Статус заявки изменён на «В работе»
20.03.20, 12:33	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Смена запланированной даты и времени выполнения заявки	Изменил запланированные дату и время выполнения с 03.03.2020, 15:00-16:00 на 26.03.2020, 15:00-16:00
03.03.20, 16:00	АДС на 100%	Истёк срок исполнения заявки	Заявка не была выполнена в назначенный срок. Дата и время для выполнения - 03.03.2020, 15:00-16:00

Во вкладке **Заявки** вы можете ознакомиться с перечнем заявок, которые были уже выполнены по конкретной квартире.

Дата и услуга	Назначено	Вид заявки	Текст заявки
06.04.20, 13:25 Заявка №7 Повышенная влажность в жилом помещении (без затопления)	Андреева Э. Ф. 24.02.22, 12:25	Квартирная	Тип: Запрос Тема: Предоставление копии акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность Крайний срок: 09.04.2020, 13:34 Текст обращения: Прошу предоставить акт проверки по поводу низкой температуры горячей воды в период с 15.03 по 19.03 2020...
03.03.20, 10:07 Заявка №3 Нарушение температуры ГВС	Белов Р. Т. 05.03.20, 15:00	Квартирная	Из горячего крана с самого утра идёт холодная вода
20.06.19, 16:46 Заявка №40 Замена ванны	Белов Р. Т.	Квартирная	

Во вкладке **История звонков** в хронологическом порядке сохраняются записи всех телефонных звонков, которые были сделаны по этой заявке.

Тип / Дата и время	От кого	→ Кому	Запись
Пропущенный 02.03.20, 16:05	+7 (911) 420-85-44	→ Аксакова Э. Ю. Диспетчер	☰

В **Этапах выполнения** доступны для просмотра заполненные исполнителем этапы выполнения заявки.

Группа 1:
1. Первый этап: Выполнил

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