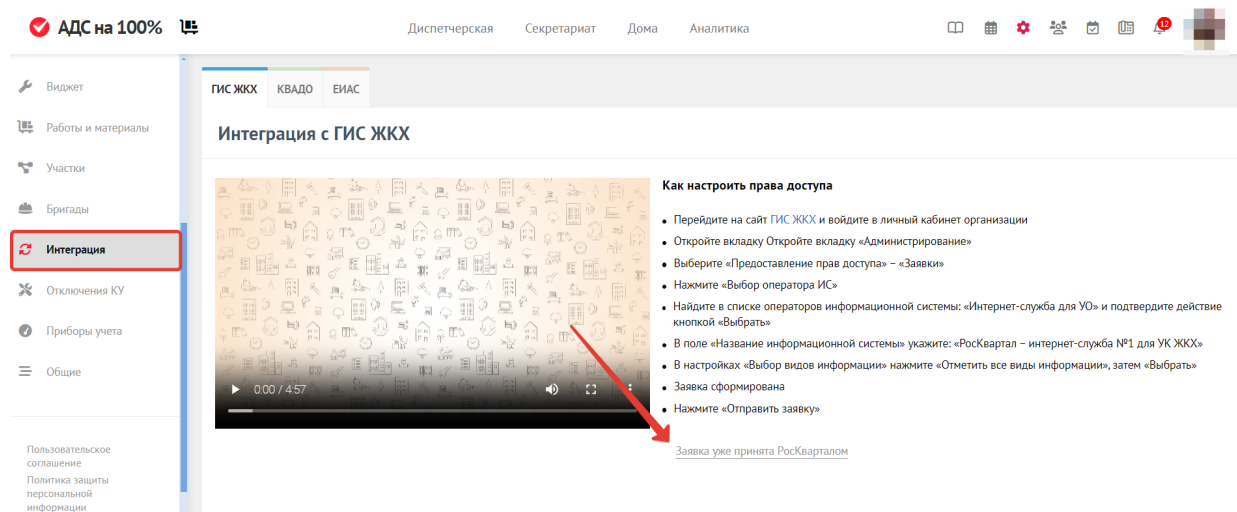


Работа с обращениями граждан с портала ГИС ЖКХ в сервисе «АДС на 100%»

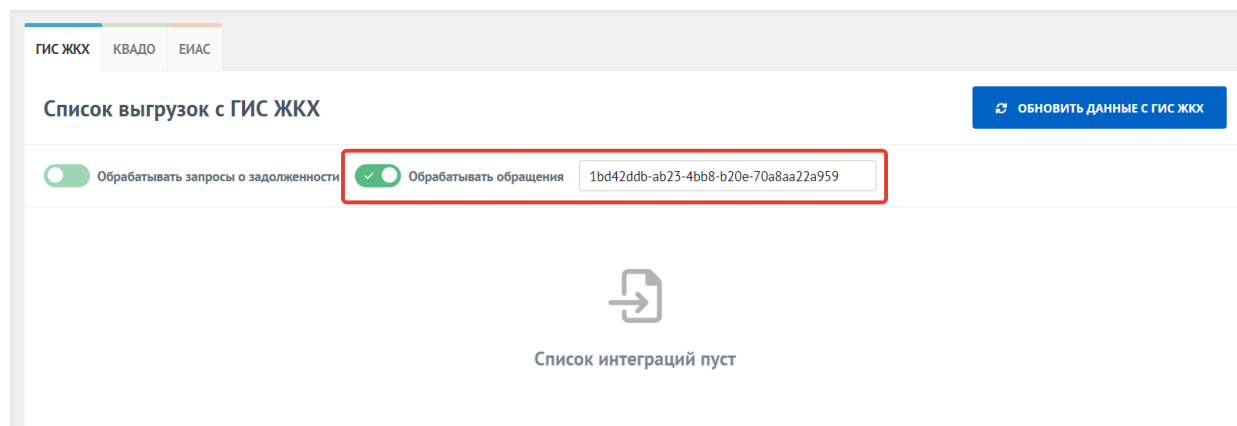
Одна из актуальных задач, с которой сталкиваются управляющие компании — это обработка обращений жителей. В связи с этим сервис «АДС на 100%» внедрил возможность интеграции с Государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) по обращениям жителей. Благодаря данной интеграции,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

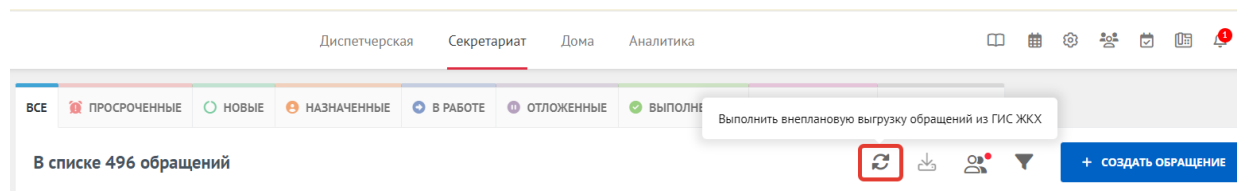
Первый шаг — перейдите в раздел **Настройки**. После этого выберите пункт **Интеграция – ГИС ЖКХ** и справа кликните на **Заявка уже принята РосКварталом**.



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 неактивной.

- 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.

ВСЕ

ПРОСРОЧЕННЫЕ

НОВЫЕ

НАЗНАЧЕННЫЕ

В РАБОТЕ

ОТЛОЖЕННЫЕ

ВЫПОЛНЕННЫЕ

ОТКЛОНЁННЫЕ

ЗАВЕРШЁННЫЕ

В списке 496 обращений

+

СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

№ 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, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 23 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

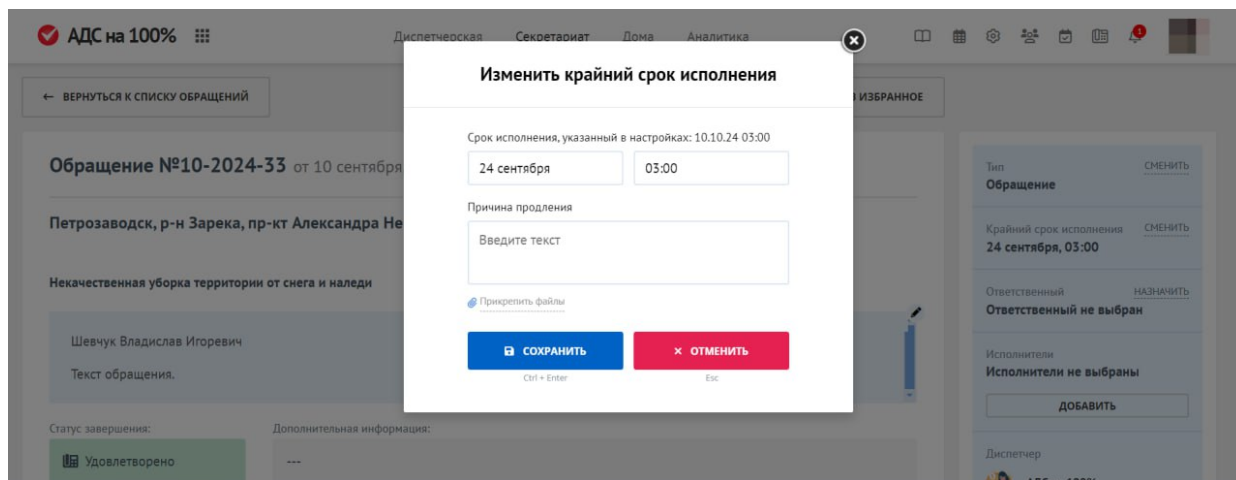
Петрозаводск, р-н Зарека, пр-кт Александра Невского, д. 3

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

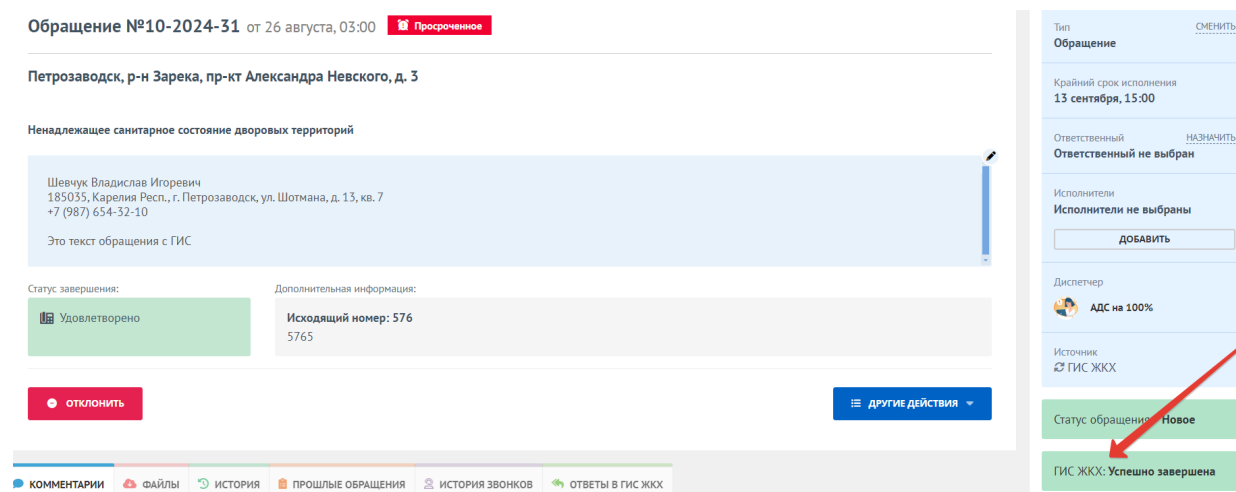
Источником поступления таких обращений указывается ГИС ЖКХ, Диспетчер - АДС на 100%.



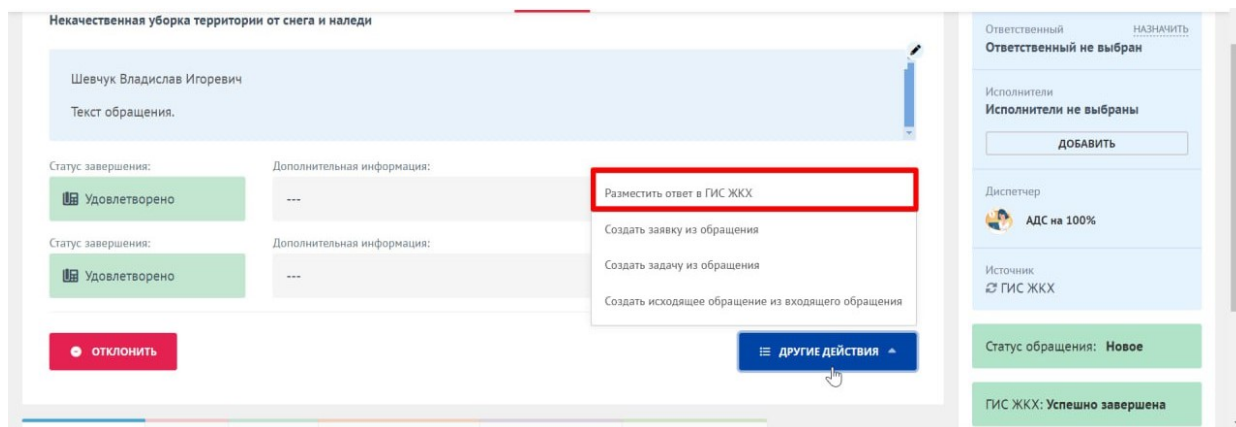
Любые операции по выгрузке изменений по обращению из АДС в ГИС ЖКХ занимают некоторое время, в связи с чем каждая задача по выгрузке изменений может иметь определённый статус:

- **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.

Разместить ответ в ГИС ЖКХ

☒ Ответ ☐ Ответ не требуется

Текст ответа

Введите текст

[Прикрепить файлы](#)

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

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.

Разместить повторный ответ в ГИС ЖКХ

☐ Ответ ☐ Ответ не требуется

Текст ответа

Введите текст

[Прикрепить файлы](#)

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

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.

КОММЕНТАРИИ	ФАЙЛЫ	ИСТОРИЯ	ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ	ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ	ОТВЕТЫ В ГИС ЖКХ
Ответ № 10-2024-33/2 10 сентября, 15:27 321					
Ответ № 10-2024-33/1 10 сентября, 15:15 Дополнительный ответ					
Ответ не требуется 10 сентября, 15:14 ---					

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

Телефон ▼

Тип ответа

Удовлетворено ▼

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>