

**Автоматизированная информационная система
мониторинга ДОМОВОЙ**

на базе программного обеспечения MICROSOFT DYNAMICS AX

ИНСТРУКЦИЯ

Web-интерфейс подрядчика. Работа с жалобами.

Составитель: Побежимова Ю.В.

**Дата разработки: 16.02.2016
Обновление:**

Оглавление:

| | |
|---|---|
| 1. Активные жалобы. Доступ к форме «Работа с жалобами»..... | 3 |
| 2. Этапы обработки активных жалоб..... | 4 |
| 3. Доступ к архиву жалоб..... | 6 |
| 4. Поиск. Фильтрация..... | 7 |
| 5. Жалобы. Журнал изменений..... | 7 |

1. Активные жалобы. Доступ к форме «Работа с жалобами»

По факту неисполнения или некачественного исполнения работ по заявке житель может оставить в системе жалобу (через представителей Управляющей компании или через операторов ЦОВ).

Наличие в заявке активной жалобы обозначается в программе красной цифрой, которая является активной ссылкой:

| | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Высокий | Тверская область , Тверь , Тверской пр-т , 17, 1 | Обязательная | тестовый | Ж1725562 |
| 26.01.2016 09:14 | ГВС | В работе | Петров Павел Валерьевич | |
| Внутренняя | Проверочная заявка | 1 | | Документ |

По нажатию на эту ссылку система автоматически открывает форму «Работа с жалобами».

Так же форма «Работа с жалобами» может быть открыта из заявки

| Заявка | | Ж1725562 | |
|---------------------|---|--------------------|--|
| Описание работ | | Адрес | |
| Содержание | Проверочная заявка | Адрес | Тверская область , Тверь , Тверской пр-т , 17, 1 |
| Описание | Тестируем жалобы | Домашний телефон | 8-(4822)12-34-56 |
| Характер | ГВС | Контактный телефон | 8-910-123-45-67 |
| Желаемая дата работ | 26.01.2016 с 18:00 до 20:00 | Имя жильца | Петров П.В. |
| Комментарии | 16.02.2016 11:11 дупак: (Петров Павел Валерьевич(010407), ООО "Аврора", WEB) Сформирован эл документ. Отчет "123" | Исполнитель | ООО "Аврора" |
| Жалобы | | ФИО ответственного | Петров Павел Валерьевич |
| Статусы | | | |

[Выполнить](#) [Сменить участок](#) [Отменить](#) [Комментировать](#) [Печать](#) [Работа с документами](#)

[Планирование](#) [Работа с жалобами](#)

В открывшейся форме, для просмотра более подробной информации по жалобе ее необходимо «развернуть», нажав на знак +:

| Жалобы : Ж1725562 | | | | |
|--------------------------|---|-----------------------|--|--------------------------|
| Жалоба: | Все | | | |
| <input type="checkbox"/> | 16.02.2016 в 16:59 | Работы не проводились | Активная | Документ |
| + | 01.02.2016 в 08:59 | Низкое качество | Снята | Документ |
| + | посыпать дорожки | | Побежимова Юлия Владимировна | |
| | Сформирован эл. документ. Ответ: Дорожки посыпаны | | (Петров Павел Валерьевич(010407), ООО "Аврора", WEB, 01.02.2016) | |
| <input type="checkbox"/> | 01.02.2016 в 08:59 | Низкое качество | Снята | Документ |

[Работа с документами](#) [Снять жалобу](#) [Выход](#)

При этом становится доступной информация о содержании жалобы и о сотруднике, который ее принял. Если жалоба уже «снята», то дополнительно отображается текст ответа на жалобу и контактная информация о сотруднике, который ее закрыл.

2. Этапы обработки активных жалоб

Что бы начать обработку жалобы ее необходимо выделить, поставив галочку в соответствующем поле:

| | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 16.02.2016 в 16:59 | Работы не проводились | Активная | Документ |
| + | | | | |

«Снять» жалобу возможно только при условии обязательного прикрепления отчетного документа и именно по этой причине, работу с жалобой необходимо начинать с опции «Работа с документами»:

Жалобы : Ж1725562

Жалоба: Активная

| | | | | |
|--------------------------|--------------------|-----------------------|----------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 16.02.2016 в 16:59 | Работы не проводились | Активная | Документ |
| + | | | | |

Работа с документами Снять жалобу Выход

В открывшуюся форму необходимо внести описание документа, планируемого к прикреплению:

Документ

Описание документа

Выход

Только после этого на форме появится функциональная кнопка, позволяющая прикрепить электронный документ:

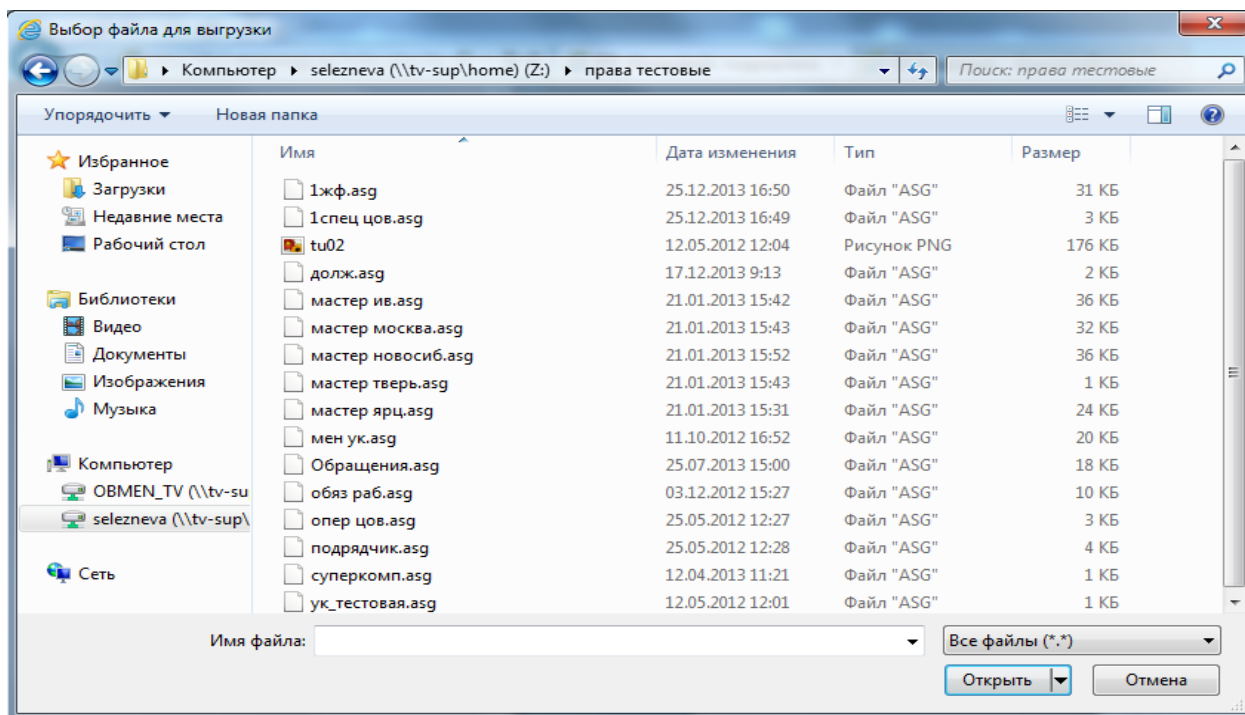
Документ

Описание документа

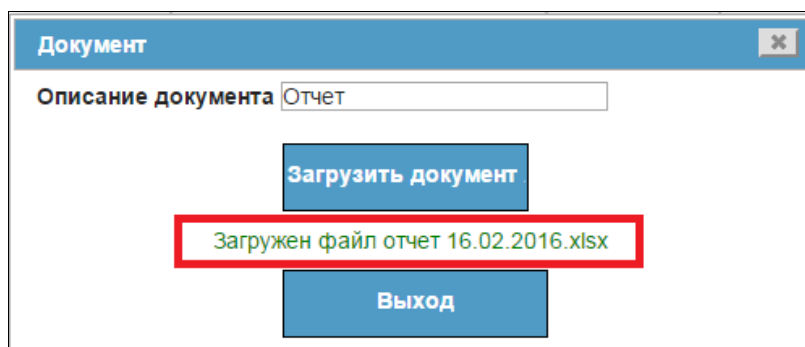
Загрузить документ

Выход

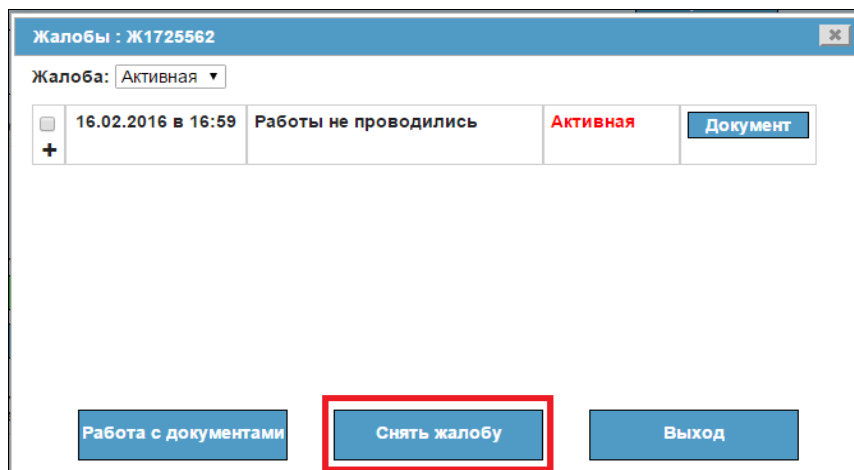
В открывшемся окне выберите документ, который нужно прикрепить и нажмите «Открыть»:



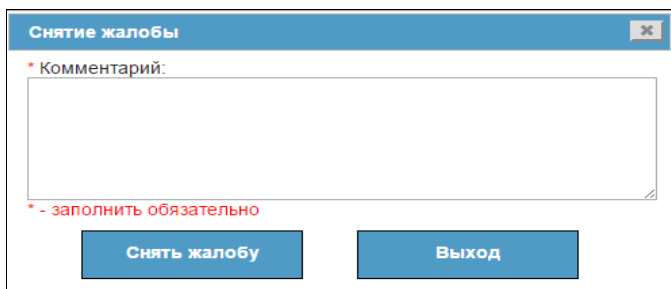
При удачном завершении процесса прикрепления электронного документа программа проинформирует Вас об этом:



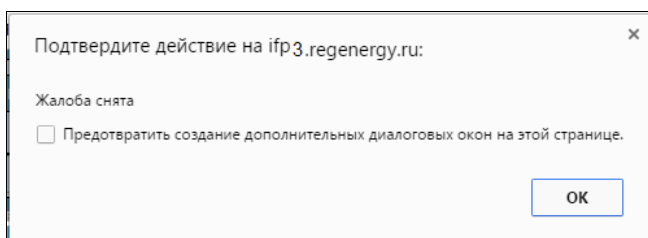
После этого нажмите «Выход» и текущая форма закроется. Теперь Вы можете переходить к следующему этапу обработки и «Снять жалобу»:



В открывшейся форме необходимо зафиксировать ответ на жалобу в поле «**Комментарий**», с указанием подробного описания выполненных работ:

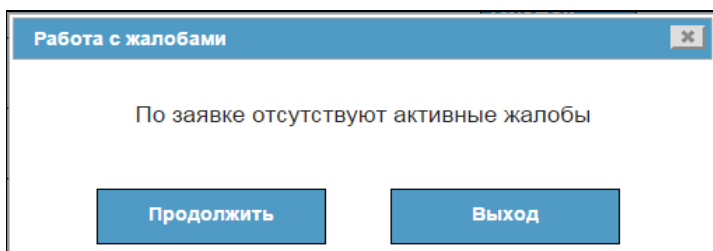


После того, как комментарий будет сохранен, система уведомит о том, что жалоба снята:



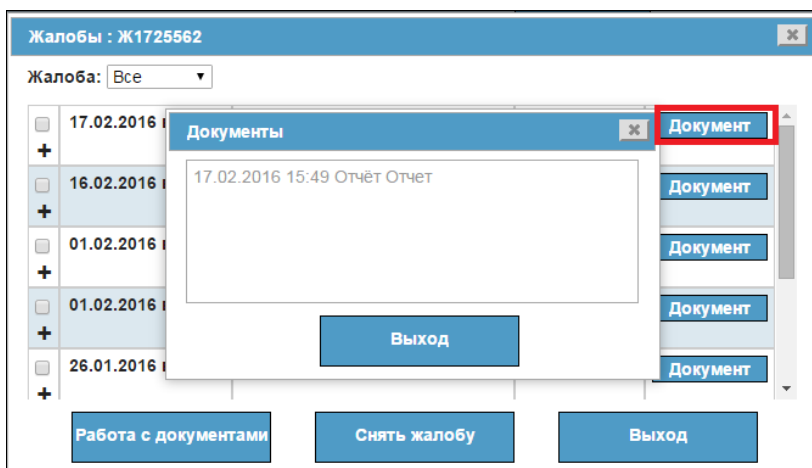
3. Доступ к архиву жалоб

На любом этапе обработки заявки всю подробную информацию по жалобам можно просмотреть в форме «**Работа с жалобами**». Система проинформирует пользователя о том, что «**По заявке отсутствуют активные жалобы**» и предложит или «**Продолжить**», или «**Выйти**» из формы:



Для просмотра информации по жалобам необходимо «**Продолжить**», а для выхода из формы нажать «**Выход**».

Полный перечень документов, прикрепленных к жалобе можно просмотреть через ссылку «**Документ**»:



ВАЖНО: Наличие в заявке хотя бы одной активной жалобы временно блокирует ее обработку. Только после «снятия» всех активных жалоб заявка может быть «Отменена исп.» или «Выполнена».

4. Поиск. Фильтрация.

Поиск активных жалоб осуществляется с помощью фильтра:

Данный параметр позволяет определить наличие или отсутствие в заявках активных жалоб:

5. Жалобы. Журнал изменений.

История поступления и обработки жалоб отображается в поле «Жалобы» (внутри каждой из заявок). Здесь можно увидеть - кто и когда внес в систему жалобу, с каким характером и содержанием, а если жалоба уже «снята», то кто и когда ее «снял» и с каким комментарием:

| Описание работ | | Адрес | |
|---------------------|---|--------------------|--|
| Содержание | Проверочная заявка | Адрес | Тверская область , Тверь , Тверской пр-т , 17, 1 |
| Описание | Тестируем жалобы | Домашний телефон | 8-(4822)12-34-56 |
| Характер | ГВС | Контактный телефон | 8-910-123-45-67 |
| Желаемая дата работ | 26.01.2016 с 18:00 до 20:00 | Имя жильца | Петров П.В. |
| Комментарии | 16.02.2016 в 16:59 Побежимова Юлия Владимировна Сформировал жалобу: нет дворника Характер: Работы не проводились; Статус: Активная | Исполнитель | ООО "Аврора" |
| Жалобы | 01.02.2016 в 08:59 Побежимова Юлия Владимировна Сформировал жалобу: посыпать дорожки Снял жалобу: (Петров Павел Валерьевич(010407), ООО "Аврора", WEB, 01.02.2016) | ФИО ответственного | Петров Павел Валерьевич |
| Статусы | Сформирован эл.документ. Ответ. Дорожки посыпаны Характер: Низкое качество; Статус: Снята | | |