

[Вернуться на главную](#)

# Аварийная диспетчерская служба

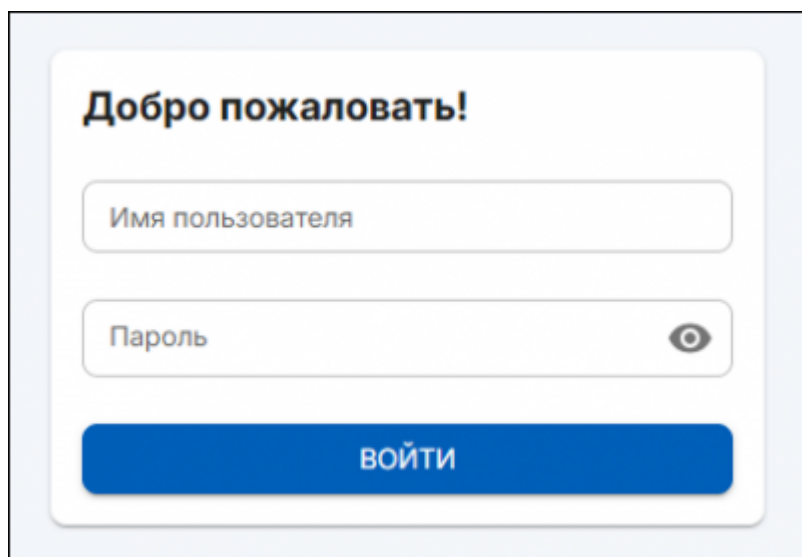
**Аварийная диспетчерская служба** - это служба, в которой используются автоматизированные системы для систематизации работы оборудования и персонала. Обеспечивает контроль режимов работы инженерных систем и оборудования, своевременное предупреждение о возникновении аварийных ситуаций или нештатных режимов работы инженерного оборудования. Разработка данного программного решения ведётся компанией **ООО "БИТ"**.

## Основные функции программы:

- приём и обработка заявок (текущих, аварийных и платных) жителей;
- распределение заявок по типам, видам и статусам
- использование справочника услуг, распределённых по группам
- назначение задач исполнителю по заявке
- использование телеграм-бота для просмотра своих задач (исполнитель)
- интеграция с телефонией (журнал звонков, запись разговоров)
- анализ базы заявок с использованием различных фильтров
- построение аналитических отчётов по заявкам и задачам
- разграничение прав и полномочий пользователей

## Содержание программы

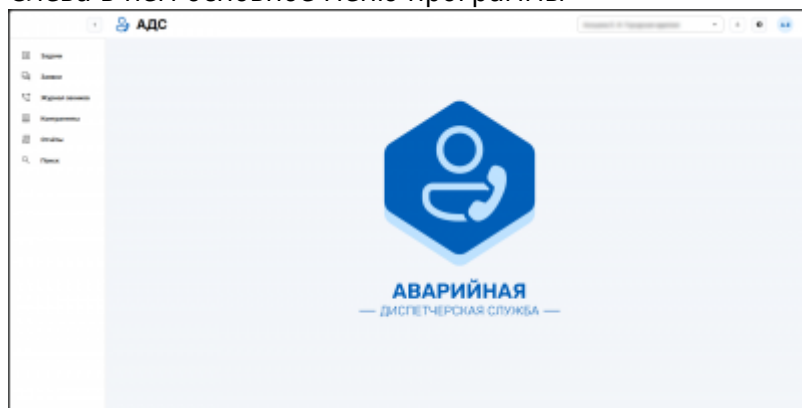
### Окно авторизации



В окне авторизации программы пользователю следует ввести данные, предоставленные администратором системы - логин и пароль. После успешного ввода данных для авторизации и нажатия на кнопку Войти происходит загрузка программы.

## Основное окно программы

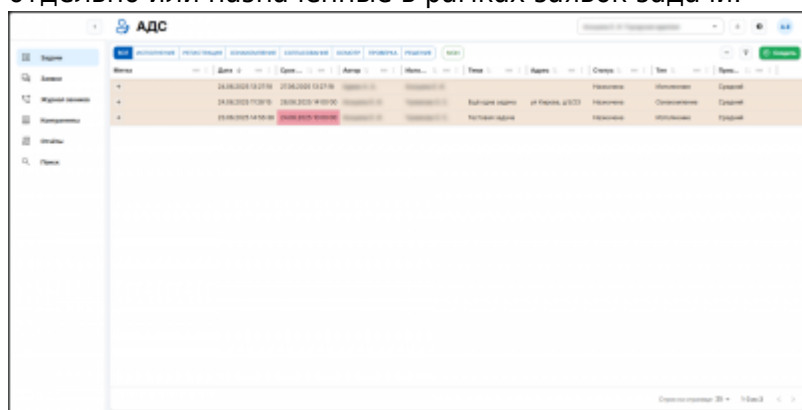
Слева в нём основное меню программы



Справа сверху в колокольчике – меню уведомлений. Правее кнопка смены темы программы (день/ночь) и меню пользователя. В нём текущий пользователь может выбрать – какие уведомления он будет получать при работе с

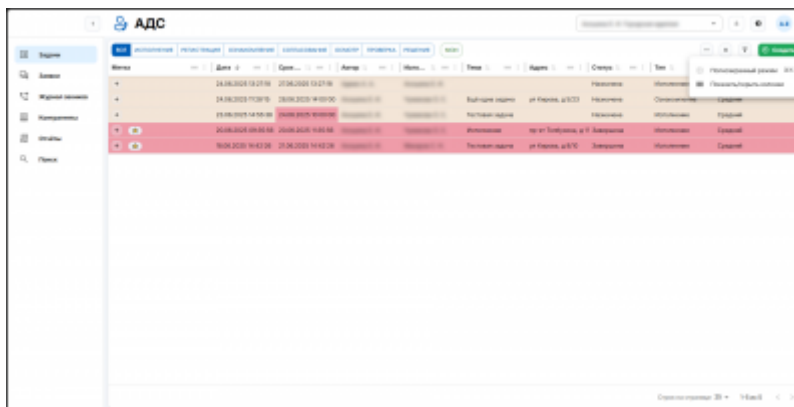


программой. При переходе в боковом меню к одному из разделов программы, станет доступен журнал содержимого раздела. Например, ниже представлен журнал задач. В нём доступны созданные пользователями отдельно или назначенные в рамках заявок задачи.



В журнале доступны быстрые фильтры над перечнем объектов данного раздела.

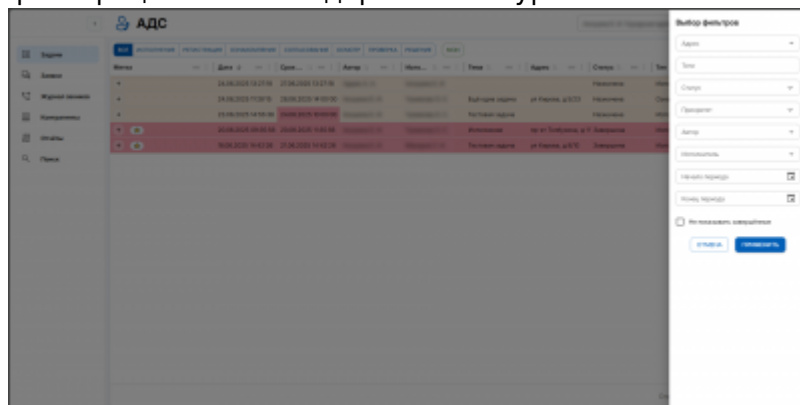
Правее, в меню на кнопке «три точки» можно развернуть журнал на весь экран или скрыть



отдельные колонки.

фильтрации показа содержимого журнала.

Далее кнопка



В конце строки, основная кнопка каждого раздела – **Создать**. С помощью неё можно создать новую запись в каждом разделе.

## Заявки

Основная функция диспетчерской службы – приём заявок от населения на территории обслуживаемых МКД.

В разделе заявок доступен журнал с перечнем заявок, которые могут быть отфильтрованы на усмотрение диспетчера для удобства использования.

В журнале присутствует и цветовая градация:

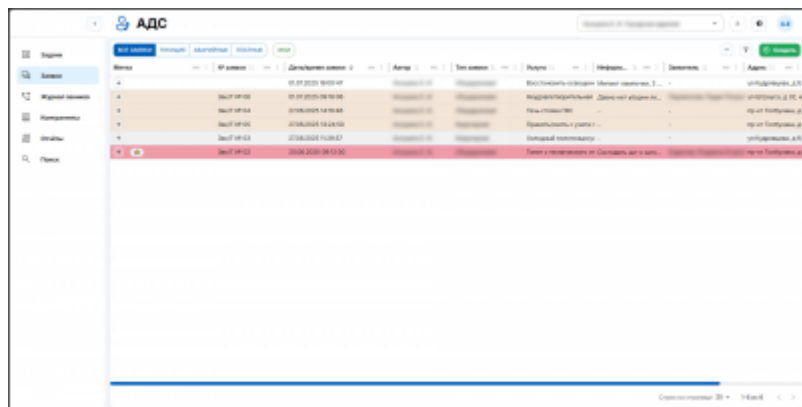
**белый** – новая заявка (черновик)

**серый** – зарегистрированная заявка (с номером)

**бежевый** – назначенная заявка (есть связанная задача)

**зелёная** – завершённая заявка

**красная** – просроченная заявка (истёк связанный срок на её исполнение)

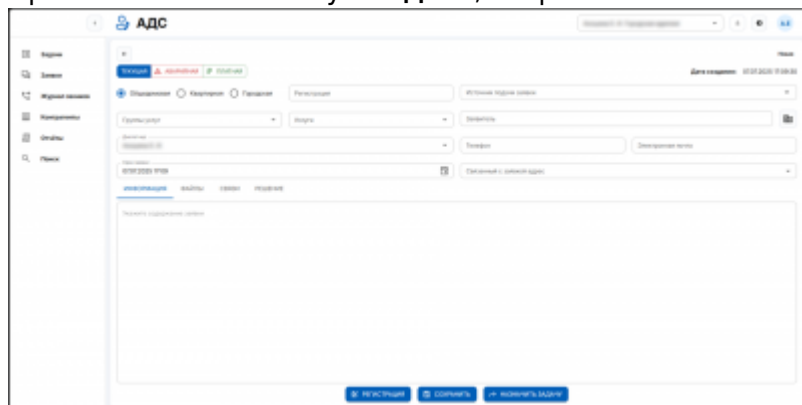


Отфильтровать заявки можно как с помощью доступных фильтров (кнопка слева от + Создать), так и при нажатии по заголовкам колонок.

Двойное нажатие на строку открывает созданную заявку.

Создать новую заявку можно двумя способами – нажав на кнопку **+Создать** или в процессе звонка заявителя.

При нажатии на кнопку **Создать**, открывается окно новой заявки:



Для заполнения требуется – выбрать

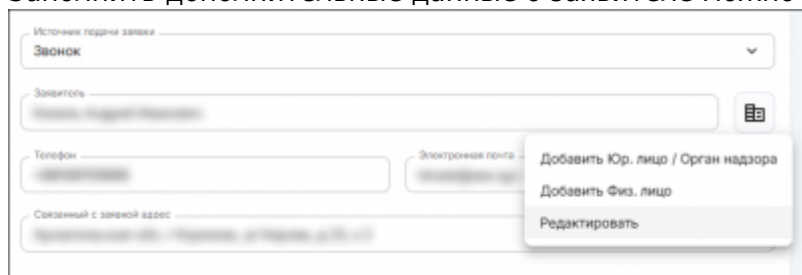
**Тип заявки** – Текущая, аварийная или платная.

Выбрать **Вид** – Общедомовая, квартирная или городская (которая относится к администрации города).

Затем определить **Группу услуг и Услугу**, которая относится к заявке.

Описать сказанное заявителем в поле **Информация**.

Заполнить дополнительные данные о заявителе можно по нажатию на кнопку:



В карточке требуется в обязательном порядке заполнить Фамилию и имя заявителя (если не

известно – можно поставить **пробел**):

**Сменить тип** – это функция для того, чтобы из карточки Физического лица сделать организацию, скопировав в неё известные данные.

Отредактировать/добавить телефон или электронную почту можно в диалоге по нажатию на

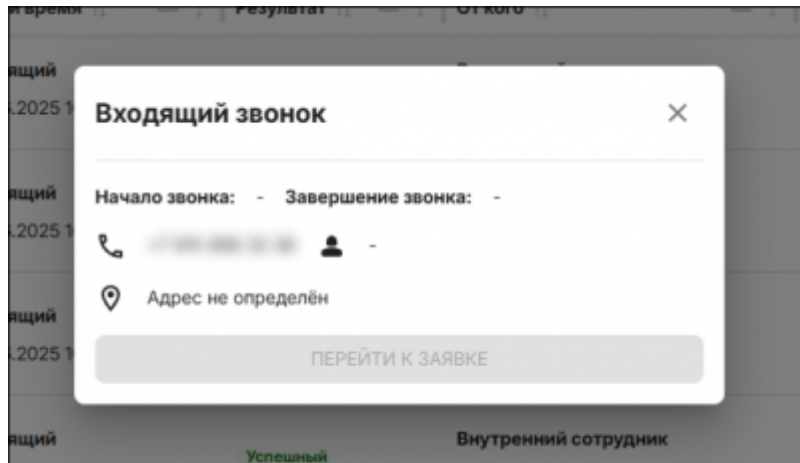
значки трубки или собаки:

Не забывайте подтверждать действие нажатием на кнопку **Применить**.

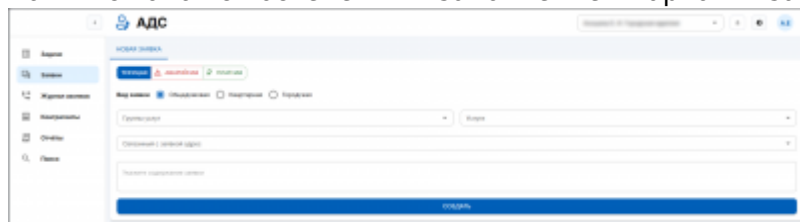
При создании заявки из поступившего звонка, действия диспетчера отличаются.

## Заполнение заявки при звонке

При поступлении звонка появляется в окне открытой программы окно с его данными. Если заявитель не в базе, то определяется только его номер:

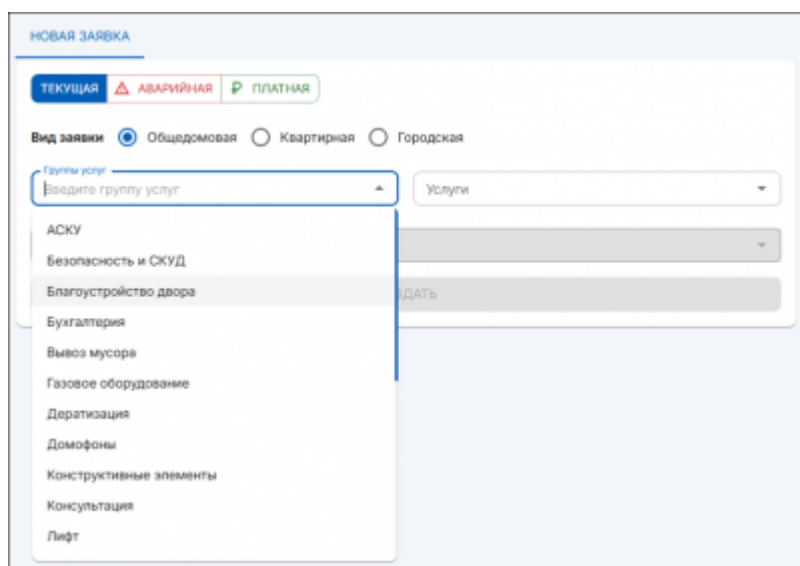


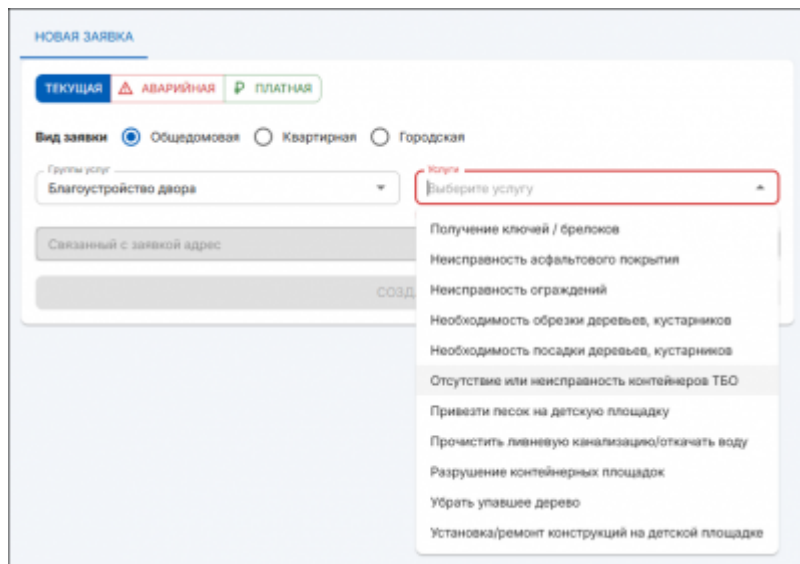
После снятия трубки диспетчером, кнопка **Перейти к заявке** станет активной. После нажатия, появится блок с постепенным заполнением карточки заявки:



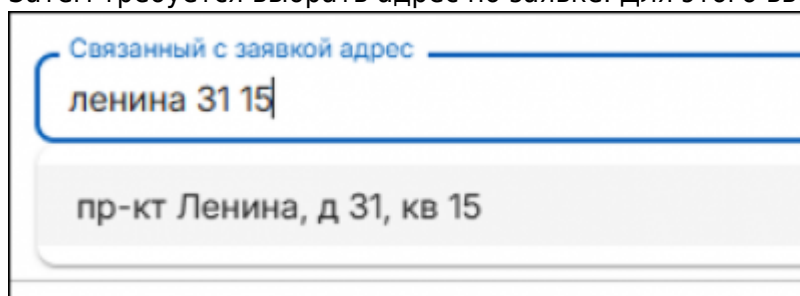
Требуется выбрать тип и вид заявки, тогда станут активными остальные поля.

Далее выбирается группа услуг и услуга, которая требуется заявителю.

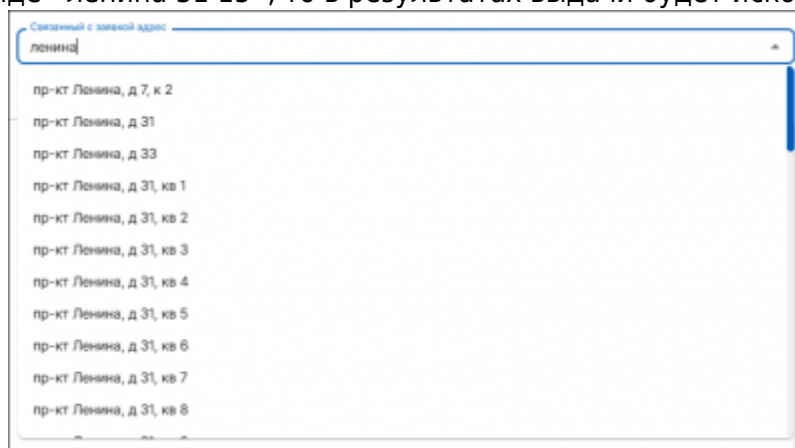




Затем требуется выбрать адрес по заявке. Для этого вводится название улицы **полностью**.



Если сразу ввести адрес в виде «ленина 31 15», то в результатах выдачи будет искомый адрес



- пр-кт Ленина, д. 31, кв. 15.

После выбора нужного дома из списка, следует дописать или выбрать из списка номер квартиры.

Адрес принимается после выбора строки с нужным адресом из выпадающего списка.

Далее, после нажатия на кнопку **Создать**, становится доступна вся карточка заявки.

В заявке также можно добавить справочный срок исполнения:

В поле **Информация** требуется записать сказанное Заявителем:

Для редактирования данных заявителя, требуется нажать на кнопку справа от поля и выбрать **Редактировать** в

выпадающем списке:

Затем может

потребуется выбрать тип заявителя: После выбора физического лица в диалоге типа заявителя, открывается карточка, в которой



следует внести известные данные:

После нажатия на кнопку **Применить**, информация о заявителе появится как в карточках

заявок, так и в журнале звонков:

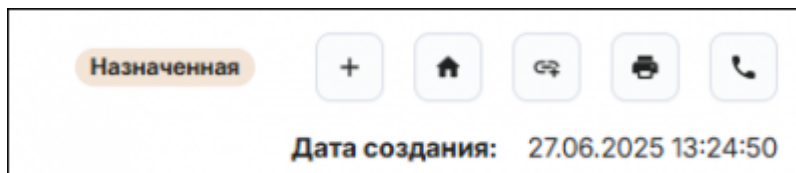
В карточке заявки можно как нажать на **Сохранить**, для сохранения черновика карточки заявки, так и на **Регистрация** (при этом произойдёт и сохранение):

Заявка поменяет свой статус на **Зарегистрированная** и получит номер регистрации:

Далее можно назначить задачи исполнителям, связанные с данной заявкой.

В карточке заявки есть дополнительные функциональные кнопки, которые служат для

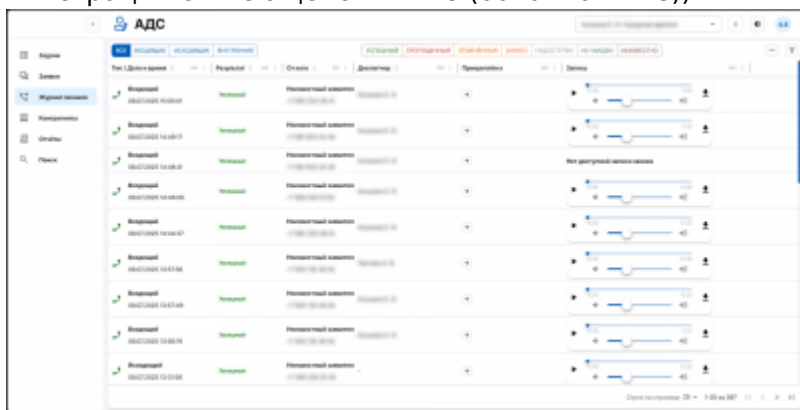
следующего:



1. Добавление тэгов (меток)
2. Информация из ГИС ЖКХ по указанному в карточке адресу
3. Ручная связь с другими объектами
4. Печать формы карточки заявки
5. Информация о звонке

## Журнал звонков

В разделе доступны все виды звонков (информация постоянно актуализируется при интеграции с имеющейся IP ATC (облачной ATC)).



Звонки могут быть отфильтрованы как с помощью быстрых фильтров – кнопок, так и с помощью фильтров из меню (кнопка-воронка).

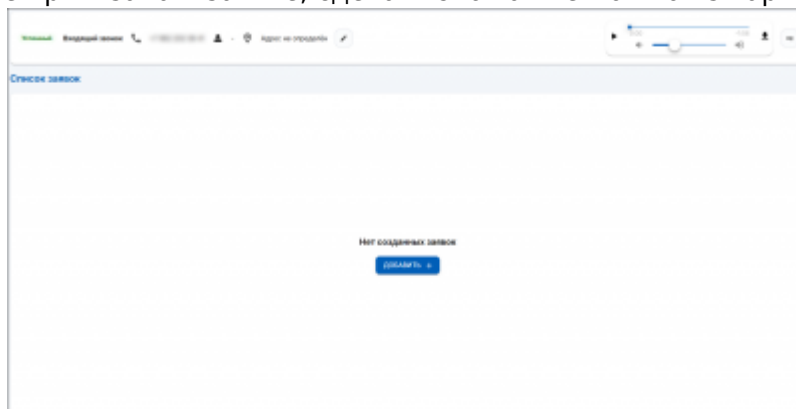
В строке доступны элементы управления звонком:



- Добавление заявки вручную (плюс).

- Управление записью разговора.

Если запись разговора не привязана к заявке, сделать это также можно из карточки звонка



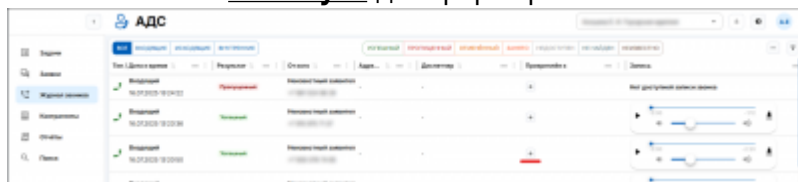
(двойной клик по нему):

на кнопку-карандаш можно отредактировать данные звонившего:

При нажатии

## Создание заявки после звонка

Для того, чтобы создать заявку после завершения звонка и связать её с конкретным звонком, следует в Журнале звонков нажать на **кнопку +** для формирования новой заявки по



состоявшемуся звонку.

Далее

следовать логике, описанной выше (п. 4 Заполнение заявки при звонке).

## Задачи

В программе возможно поставить задачу исполнителю двумя способами:

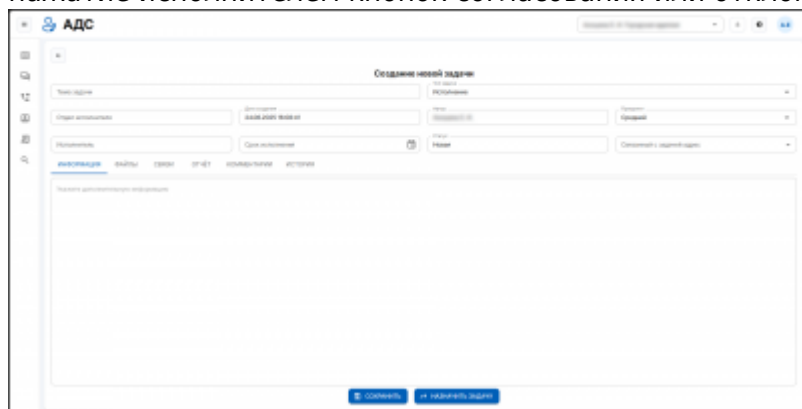
- В рамках связанной заявки.
- Отдельно, в разделе Задачи.

В рамках связанной заявки постановка задачи может потребоваться для того, чтобы исполнитель получил необходимую информацию по заявке.

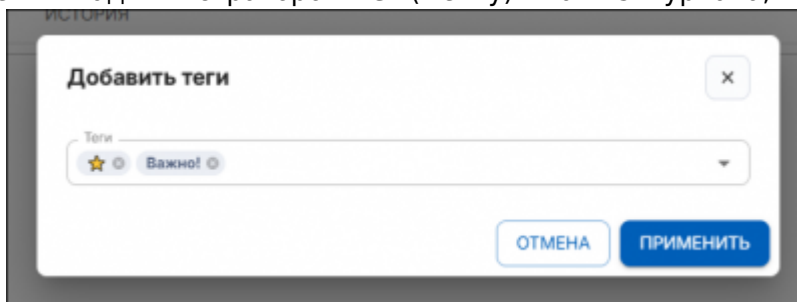
Отдельно поставленная задача может быть и не связана с каким-то другим объектом. К примеру, это может быть распоряжение о подготовке отчёта о работе в предыдущем периоде или необходимость в поиске дополнительной информации по контрагентам компании с целью более полного заполнения соответствующих карточек.

В разделе **Задачи** по нажатию кнопки **+ Создать** создаётся карточка новой задачи. В ней можно заполнить тему задачи (например, «Подготовка ежемесячного отчёта»). Далее выбирается тип задачи – есть несколько общих типов (например, Ознакомление или Исполнение). Но есть и уникальные. Например, задача на согласование подразумевает

нажатие исполнителем кнопок согласования или отклонения.

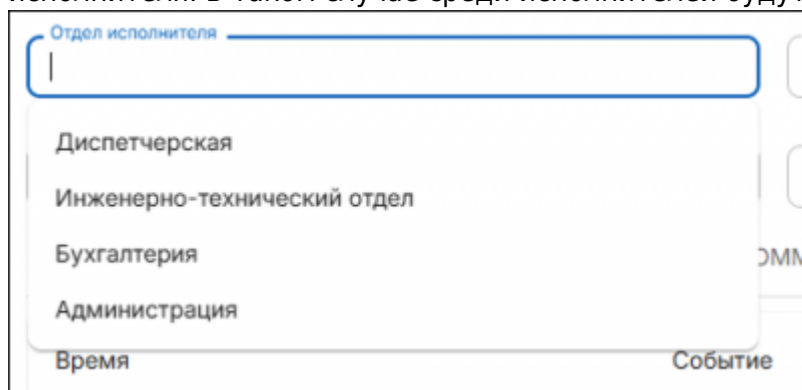


Кроме того, к любому объекту в программе можно добавить настроенный администратором **Тег** (метку) – как из журнала, так и

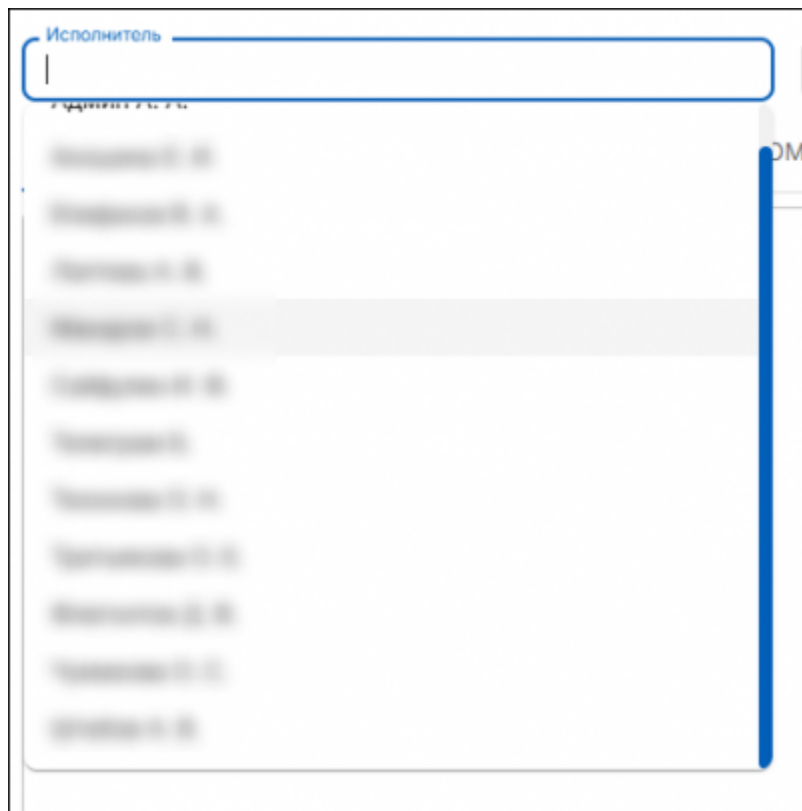


из карточки сохранённого объекта:

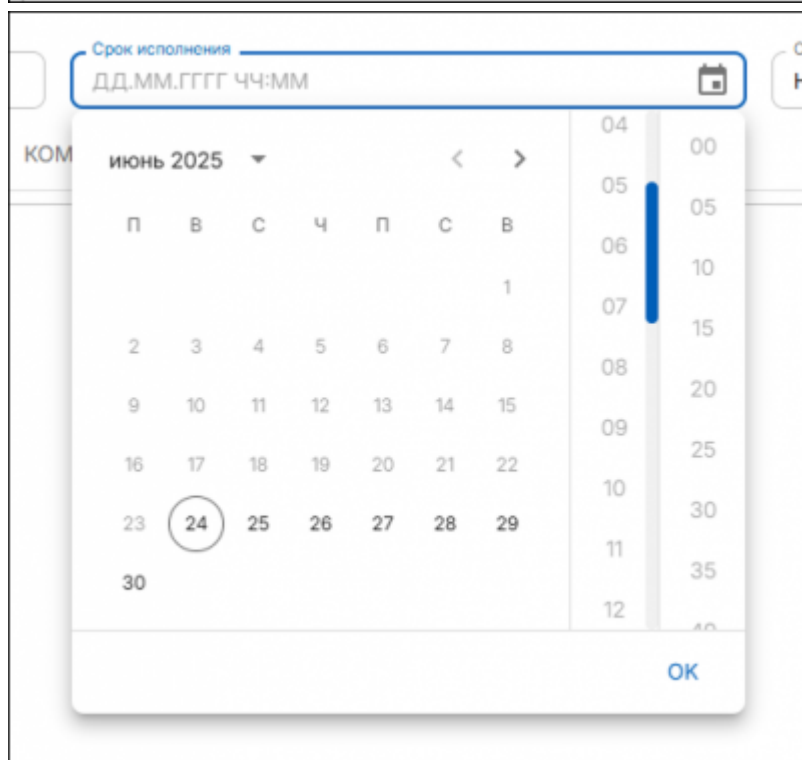
Для того, чтобы сократить список исполнителей по задаче, можно уточнить отдел исполнителя. В таком случае среди исполнителей будут только сотрудники этого отдела.



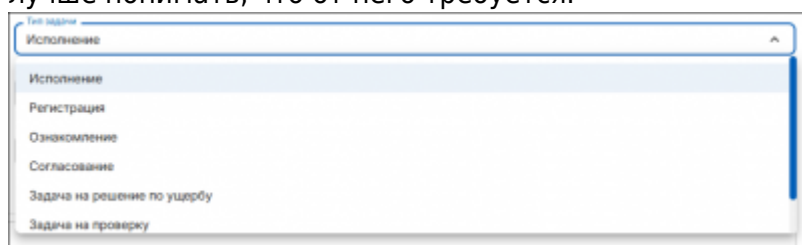
Затем, для корректного назначения задачи, требуется выбрать исполнителя:



Кроме того, срок исполнения задачи:



Тип задачи позволяет исполнителю лучше понимать, что от него требуется.



Также, для дополнительного уточнения важности задачи, в работе с ними можно пользоваться полем **Приоритет**:

Приоритет

Средний

Низкий

Высокий

Средний

Далее, если требуется указать связанный с задачей адрес, это можно сделать в соответствующем поле:

Связанный с задачей адрес

ленина 25 25

пр-кт Ленина, д 25, кв 25

На вкладке **Файлы** можно добавить любые файлы, необходимые как для постановки задачи, так и подготовленные в результате её

Создание новой задачи

Тип задачи

Сфера компетенции

Исполнитель

Срок исполнения

Имя

Сопровождающий адрес

Файлы

исполнения.

На вкладке **Связи** – все связанные с задачей объекты, добавленные вручную или родительские, на основании которых

Создание новой задачи

Тип задачи

Сфера компетенции

Исполнитель

Срок исполнения

Имя

Сопровождающий адрес

Связи

задача была создана.

Также доступно ручное связывание нескольких объектов по нажатию этой кнопки в карточке объекта:

Назначенная

+

🏠

📍

🖨

📞

Дата создания: 01.07.2025 09:16:06

Далее требуется в окне поиска выбрать фильтры, нажать на Поиск, затем – Добавить связи.

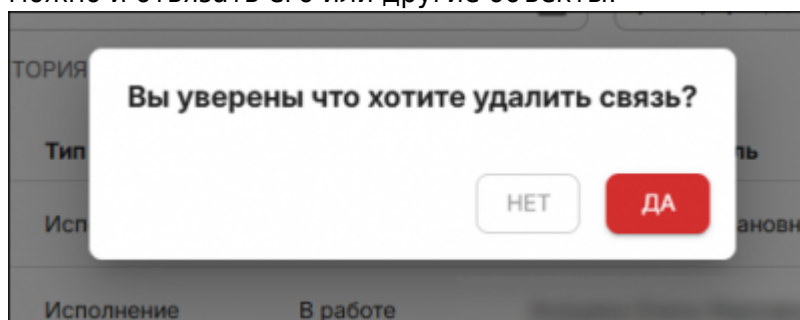
Скриншот таблицы с задачами. В таблице есть столбцы: Тип, Адрес, Исполнитель, Дата, Статус, Комментарий, Исполнитель задачи. В таблице перечислены задачи с датами от 20.07.2025 до 20.08.2025.

Добавленный объект будет доступен

на вкладке Связи в карточке.  
можно и отвязать его или другие объекты:

Скриншот таблицы с заголовками: Метод, Исполнитель, Регистрация, Тип, Статус, Адрес/Исполнитель, Дата, Срок исполнения, Действие. В таблице есть строки с данными о связях объектов.

Там же



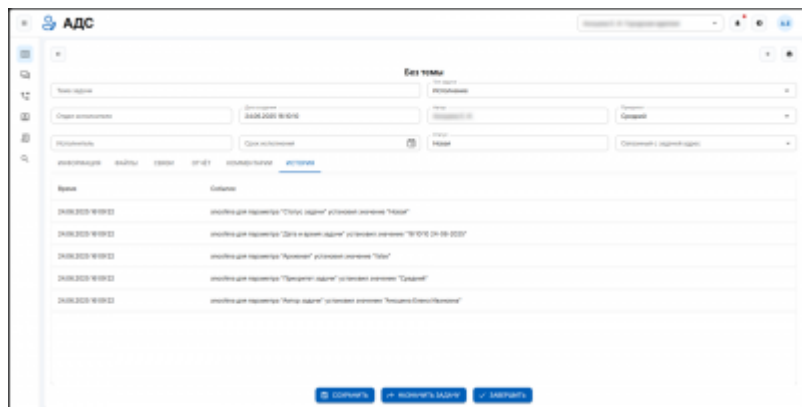
На вкладке **Отчёт** исполнитель пишет отчёт по сути поставленной ему задачи. Он доступен для редактирования только ему.

Скриншот вкладки "Отчёт" в карточке задачи. Вверху есть поля для ввода: "Наименование", "Срок исполнения", "Исполнитель", "Срок исполнения", "Статус", "Комментарий к исполнению задачи". В центре — большая текстовая область для ввода отчёта.

На вкладке **Комментарии** автор и исполнитель могут обмениваться сообщениями в процессе исполнения задачи.

Скриншот вкладки "История" в карточке задачи. Вверху те же поля, что и на вкладке "Отчёт". В центре — таблица с историей событий, включающая столбцы "Дата", "Комментарий" и "Логич. с. События".

На вкладке **История** автору задачи доступен перечень событий по этой задаче.



После того, как исполнитель завершит задачу - она переходит в статус **Выполнена**. Если её завершил автор - **Завершена**. В этом случае автору доступно только одно действие с задачей - отправить в архив.

From:

<https://wiki.bit76.ru/> - **База знаний**

Permanent link:

<https://wiki.bit76.ru/%D0%B0%D0%B4%D1%81?rev=1762846872>

Last update: **11.11.2025 07:41**