

[Вернуться на главную](#)

Аварийная диспетчерская служба

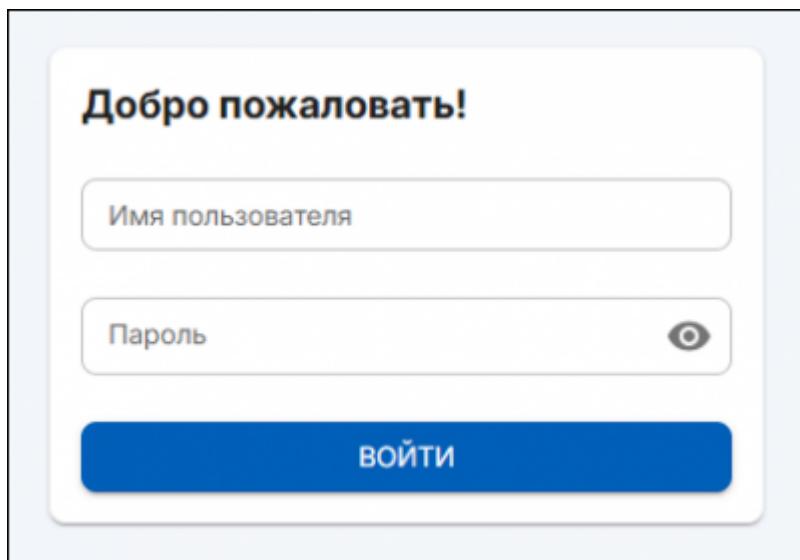
Аварийная диспетчерская служба - это служба, в которой используются автоматизированные системы для систематизации работы оборудования и персонала. Обеспечивает контроль режимов работы инженерных систем и оборудования, своевременное предупреждение о возникновении аварийных ситуаций или нештатных режимов 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

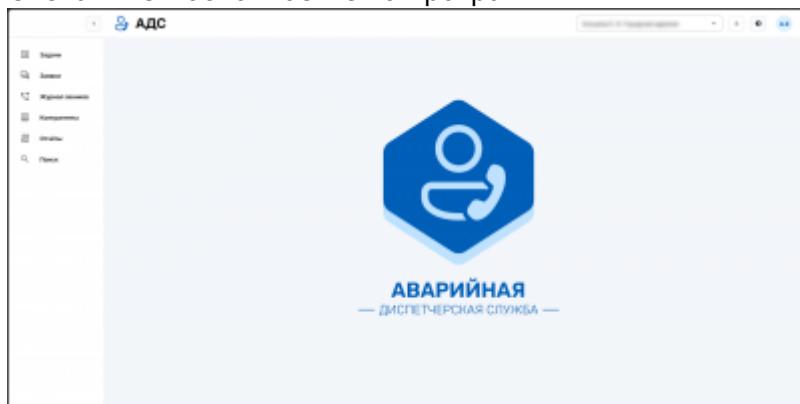
Окно авторизации



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.

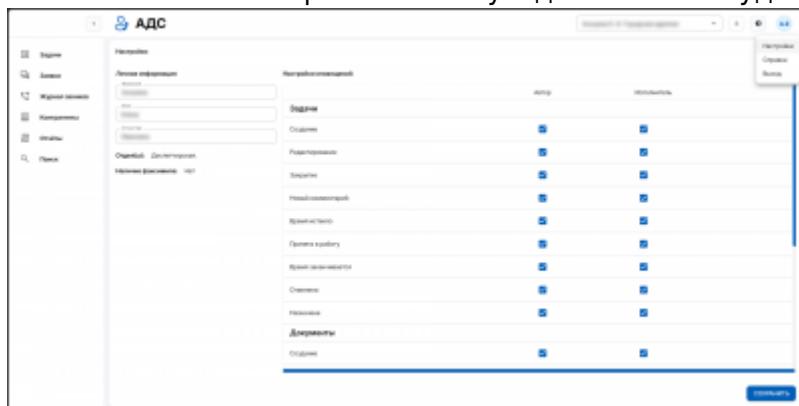
Основное окно программы

Слева в нём основное меню программы



Справа вверху 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

№	Дата	Срок	Автор	Извещение	Текст	Адрес	Статус	Тип
1	24.02.2026 18:21:16	2026.02.05 04:27:06	Без автора	Был поднят звонок	от Клиента, ул.Южная, д/503	Название	Несущий	Изменение
2	24.02.2026 17:07:16	2026.02.05 04:27:06	Без автора	Был поднят звонок	от Клиента, ул.Южная, д/503	Название	Несущий	Изменение
3	25.02.2026 14:58:09	2026.02.05 04:27:06	Без автора	Был поднят звонок	от Клиента, ул.Южная, д/503	Название	Несущий	Изменение
4	26.02.2026 09:08:06	2026.02.05 04:27:06	Без автора	Изменение	от Техника, от У.Александра	Название	Несущий	Изменение
5	26.02.2026 16:42:36	2026.02.05 04:27:06	Без автора	Техническое	от Клиента, ул.Южная, д/503	Завершено	Несущий	Изменение

отдельные колонки. Далее кнопка фильтрации показа содержимого журнала.

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:

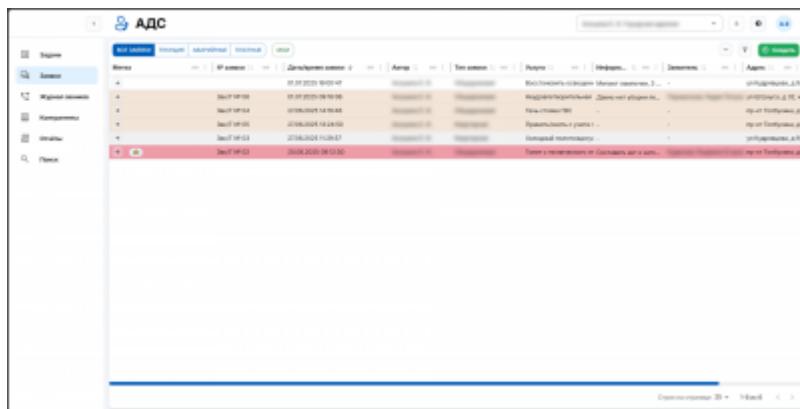
белый – новая заявка (черновик)

серый – зарегистрированная заявка (с номером)

бежевый – назначенная заявка (есть связанная задача)

зелёная – завершённая заявка

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

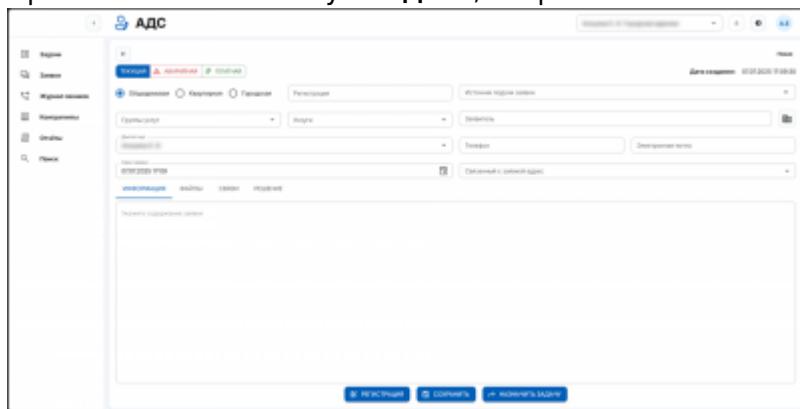


Отфильтровать заявки можно как с помощью доступных фильтров (кнопка слева от + Создать), так и при нажатии по заголовкам колонок.

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 наполнения требуется – выбрать

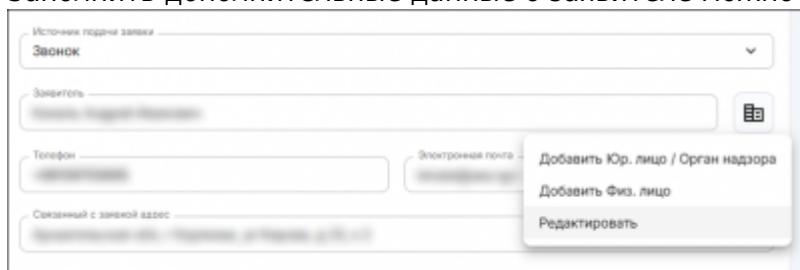
Тип заявки – Текущая, аварийная или платная.

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:

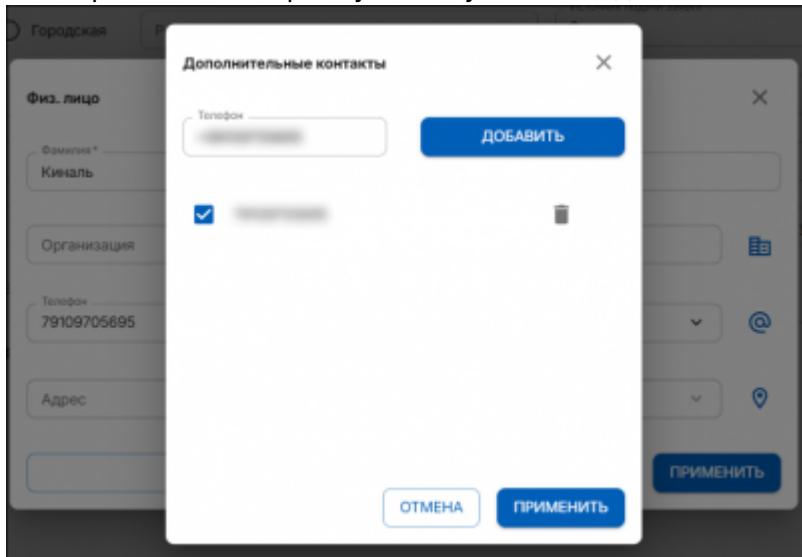


В карточке требуется в обязательном порядке заполнить Фамилию и имя заявителя (если не

известно – можно поставить **пробел**):

Сменить тип – этот 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



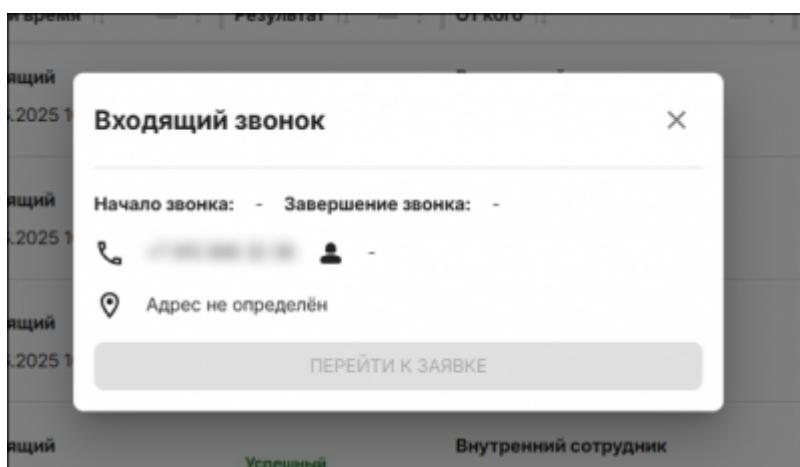
значки трубки или собаки:

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

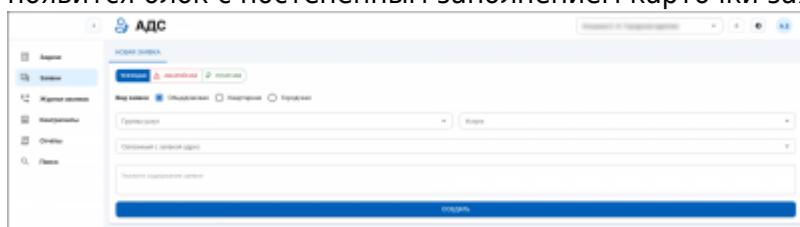
При создании заявки из поступившего звонка, действия диспетчера отличаются.

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:

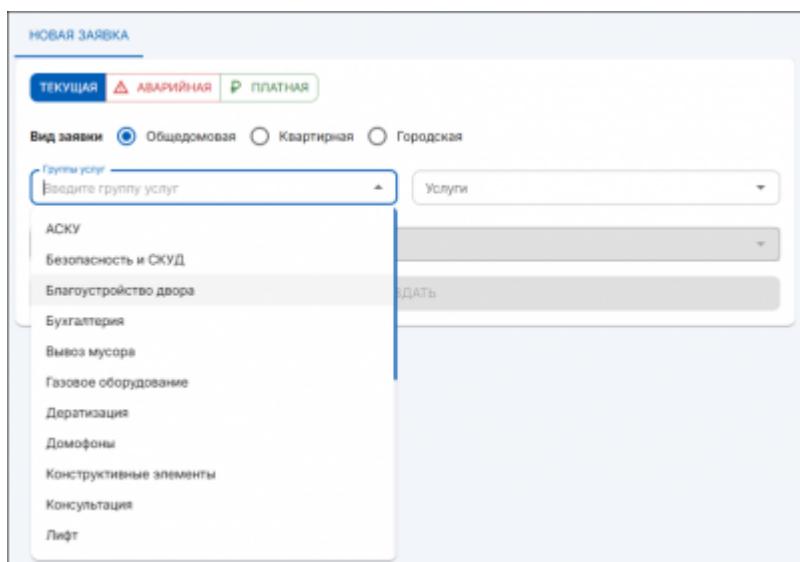


После снятия трубки диспетчером, кнопка **Перейти к заявке** станет активной. После нажатия, появится блок с постепенным заполнением карточки заявки:



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

Далее выбирается группа услуг и услуга, которая требуется заявителю.



НОВАЯ ЗАЯВКА

ТЕКУЩАЯ **Аварийная** **Платная**

Вид заявки Общедомовая Квартирная Городская

Группы услуг - Благоустройство двора

Связанный с заявкой адрес

Создать

Ходыги
Выберите услугу

- Получение ключей / брелков
- Ненадежность асфальтового покрытия
- Ненадежность ограждений
- Необходимость обрезки деревьев, кустарников
- Необходимость посадки деревьев, кустарников
- Отсутствие или неисправность контейнеров ТБО
- Привезти песок на детскую площадку
- Прочистить ливневую канализацию/откачать воду
- Разрушение контейнерных площадок
- Убрать упавшее дерево
- Установка/ремонт конструкций на детской площадке

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

Связанный с заявкой адрес

ленина 31 15

пр-кт Ленина, д 31, кв 15

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

Связанный с заявкой адрес

ленина

- пр-кт Ленина, д 7, к 2
- пр-кт Ленина, д 31
- пр-кт Ленина, д 33
- пр-кт Ленина, д 31, кв 1
- пр-кт Ленина, д 31, кв 2
- пр-кт Ленина, д 31, кв 3
- пр-кт Ленина, д 31, кв 4
- пр-кт Ленина, д 31, кв 5
- пр-кт Ленина, д 31, кв 6
- пр-кт Ленина, д 31, кв 7
- пр-кт Ленина, д 31, кв 8

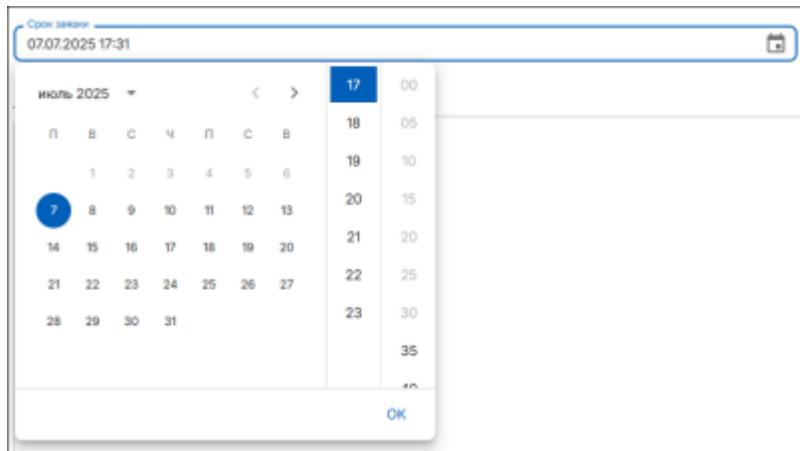
- пр-кт Ленина, д. 31, кв. 15.

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:



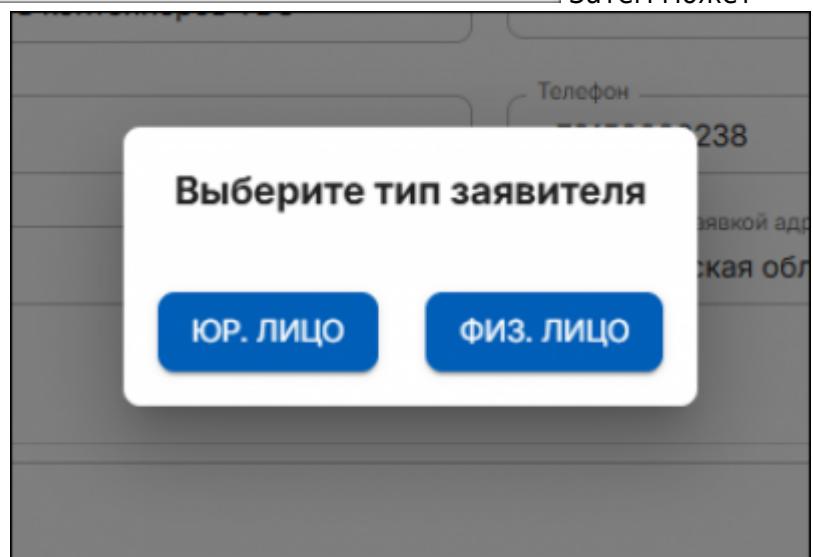
В поле **Информация** требуется записать сказанное Заявителем:

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



выпадающем списке:

Затем может



потребоваться выбрать тип заявителя:

После выбора физического лица в диалоге типа заявителя, открывается карточка, в которой

Физ. лицо

Фамилия: **Имя:** **Отчество:**

Организация:

Телефон: **Почта:**

Адрес:

СМЕНİТЬ ТИП **ОТМЕНА** **ПРИМЕНИТЬ**

следует внести известные данные:

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

The screenshot shows the ADC interface with the following details:

- Left sidebar:** Includes "Логи", "Настройки", "Онлайн", and "Помощь".
- Top navigation bar:** Contains tabs for "Все", "Несколько", "Многие", "Выполнено", "Невыполнено", and "Создано", with "Несколько" currently selected.
- Main area:** A table with columns: "Тема/Дата создания", "Статус", "Описание", "Длительность", "Пропущено", and "Задачи".
 - Row 1: Анонс, Несколько, Проверка настройки, 00:00:00:00, 0, 0
 - Row 2: Ежедневный, Анонс, Внутренний отладчик, 00:00:00:00, 0, 0
 - Row 3: Анонс, Несколько, Внешний отладчик, 00:00:00:00, 0, 0
 - Row 4: Ежедневный, Несколько, Проверка настройки, 00:00:00:00, 0, 0
 - Row 5: Ежедневный, Несколько, Внешний отладчик, 00:00:00:00, 0, 0

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:

ЗАЯВКА ОБРАЩЕНИЕ

Новая заявка

Заполнено: 08.08.2023 07:04:46
Документ №: 08.08.2023 07:04:46

Пациент Партнер Гость

Имя пациента: Евгений
Паспортные данные: Дата:
Гражданство: Россия
Место рождения:
Пол: Мужской
Серия паспорта: 12345678
Номер паспорта: 12345678
Срок действия паспорта: 12.12.2025
Печать на документе: Да Нет
Логотип клиники:

ИНФОРМАЦИЯ

Виды: Стационар Амбулатория
Причина обращения: Входящее сообщение из клиники №100

Действия:

Восстановить Сохранить Начать звонок

Далее можно назначить задачи исполнителям, связанные с данной заявкой.

В карточке заявки есть дополнительные функциональные кнопки, которые служат для

Назначенная	+				
--------------------	----------	--	--	--	--

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 АТС (облачной АТС)).

The screenshot shows a list of news items in the 'Newspaper' section of the 'Adm' application. The columns include 'Номер', 'Название', 'Описание', 'Комментарии', and 'Просмотры'. Each news item has a 'Удалить' (Delete) button and a 'Редактировать' (Edit) button.

Номер	Название	Описание	Комментарии	Просмотры
00001000000000000000000000000000	Новость 1	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000001	Новость 2	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000002	Новость 3	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000003	Новость 4	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000004	Новость 5	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000005	Новость 6	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000006	Новость 7	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000007	Новость 8	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000008	Новость 9	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000009	Новость 10	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000000	Новость 11	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000001	Новость 12	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000002	Новость 13	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000003	Новость 14	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000004	Новость 15	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000005	Новость 16	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000006	Новость 17	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000007	Новость 18	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000008	Новость 19	Новостной анекдот		100
00001000000000000000000000000009	Новость 20	Новостной анекдот		100

Звонки могут быть отфильтрованы как
о фильтров из меню (кнопка-воронка).

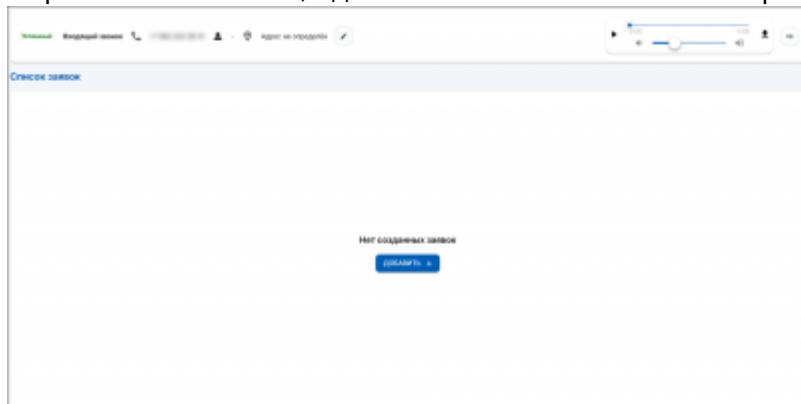
В строке доступны элементы управления звонком:



- Добавление заявки вручную (плюс).

- Управление записью разговора.

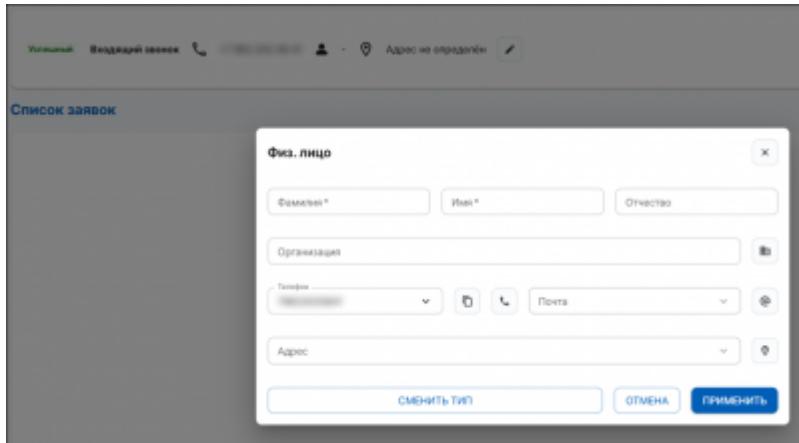
Если запись разговора не привязана к заявке, сделать это также можно из карточки звонка



(двойной клик по нему):

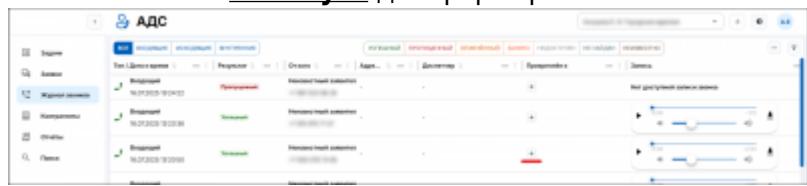
на кнопку-карандаш можно отредактировать данные звонившего:

При нажатии

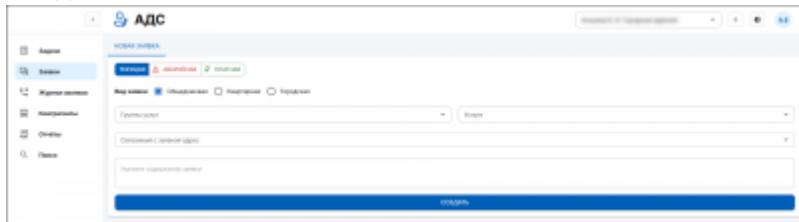


Создание заявки после звонка

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:

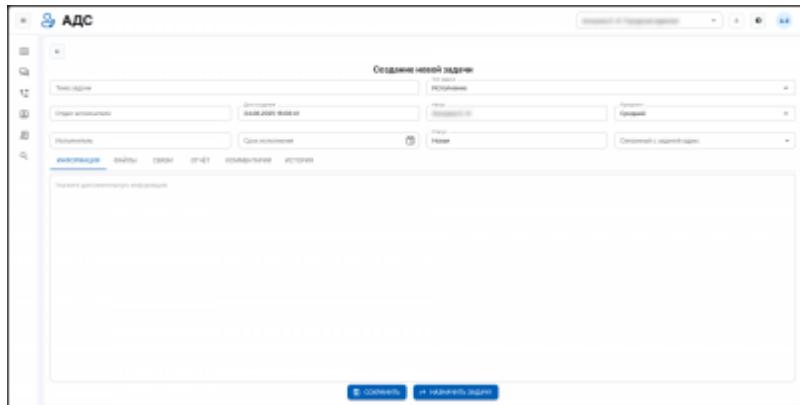
- В рамках связанной заявки.
- Отдельно, в разделе Задачи.

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

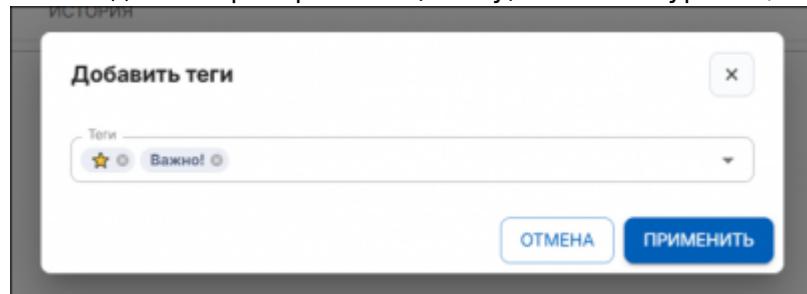
Отдельно поставленная задача может быть и не связана с каким-то другим объектом. К примеру, это может быть распоряжение о подготовке отчёта о работе в предыдущем периоде или необходимость в поиске дополнительной информации по контрагентам компании с целью более полного заполнения соответствующих карточек.

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.

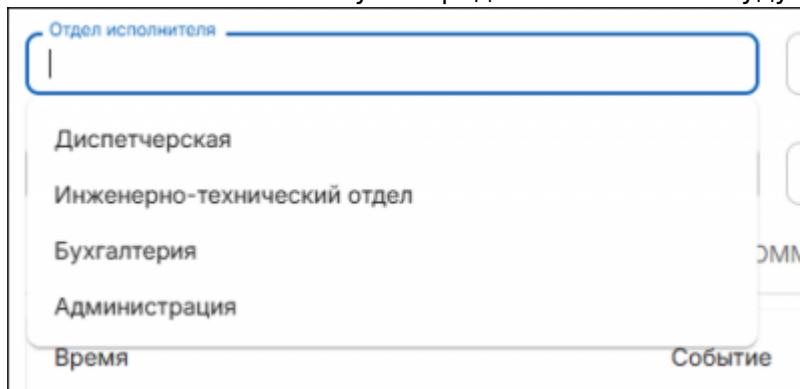


Кроме того, к любому объекту в программе можно добавить настроенный администратором **Тег** (метку) – как из журнала, так и



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:

Исполнитель

DM

Кроме того, срок исполнения задачи:

Срок исполнения
ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ

КОМ июнь 2025 < >

П	В	С	Ч	П	С	В
				1	04	00
2	3	4	5	6	05	05
9	10	11	12	13	06	10
16	17	18	19	20	07	15
23	24	25	26	27	08	20
30					09	25
					10	30
					11	35
					12	40

OK

Тип задачи позволяет исполнителю

лучше понимать, что от него требуется.

Тип задачи

- Исполнение
- Регистрация
- Ознакомление
- Согласование
- Задача на решение по ущербу
- Задача на проверку

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 | ▾

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

Создание новой задачи

Название	Описание	Контакты
Номер задачи	Документ	Приоритет
Статус выполнения	Срок исполнения	Тип задачи
Исполнитель	Организация	Город
Активности		Сопроводительный документ
запись тесты отчет комментарий запрос		

Помощник задачи дает вам возможность создавать, редактировать и удалять задачи.

[Создать](#) [неизвестно задач](#)

исполнения.

На вкладке **Связи** – все

связанные с задачей объекты, добавленные вручную или родительские, на основании которых

Без темы

Тема письма Дата создания Кому Ответы

Срок исполнения 24.04.2020 10:42:16

Исполнитель Статус Тип Начало

Исполнитель Статус Тип Начало

закончено выполнено проверка отложено исполнение исполнено

Нет задач 0 из 2000 выполнено

Задачи

Создать + Установить задачу Удалить

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.

Добавленный объект будет доступен

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

Там же

Вы уверены что хотите удалить связь?

НЕТ

ДА

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

На вкладке **Комментарии** автор и ссе исполнения задачи.

Исполнительская документация: сообщения в процес

АДС
Новый и Изменить
×

Без темы:

Создать

Сохранить

Печать

Создать

Сохранить

Печать

Создать

Исполнитель
Выполнено
Срок исполнения
История

Дата
Комментарий
Начало сокращения

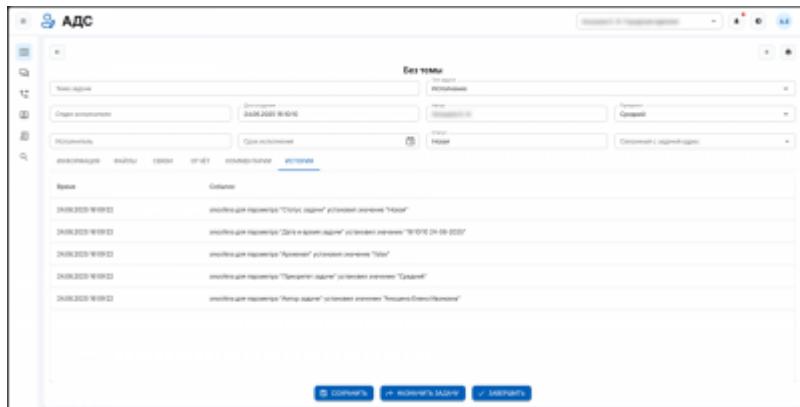
24.03.2020-10:12:14
комментарий
запрос (последний)

Добавить

Согласен
 Не согласен
 Не знаю

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%D0%B4%D1%81?rev=1762846872>

Last update: **11.11.2025 07:41**