

[Вернуться на главную](#)

[Электронный документооборот](#)

[Практические советы по работе в программе](#)

---

## Добавление нового входящего документа

Повседневная задача в программе заключается в том, чтобы добавить новый полученный входящий документ. Если это обращение по электронной почте, из ГИС ЖКХ или Личного кабинета жителя – большая часть документа будет уже предзаполнена.

Но, если это личное обращение или письмо, пришедшее через Почту России, процесс будет одинаков.

Например, в офис управляющей компании пришёл житель обслуживаемого дома и сообщил, что он хочет написать заявление о том, чтобы представители управляющей компании обследовали швы на стене дома у его квартиры.

**Текст рукописного заявления на бумаге (бланк предоставила для заполнения жителю секретарь), допустим, будет выглядеть таким образом:**

---

Директору УК “Дом”

Николаеву А.И.

от Иванова Петра Владимировича

собственника жилья по адресу:

ул. Калинина, 32, кв. 18

8-925-925-25-52

### Заявление

Прошу обследовать межпанельные швы в моей квартире. Зимой отсырел угол стены и появился грибок, во время дождей с верхнего откоса на кухне идёт протечка в квартиру, намокают обои вдоль плинтуса и по полу пошла плесень. Прошу принять меры по устранению данных проблем.

10.10.2025 П.В. Иванов

---

### Дальнейшие действия секретаря будут такие:

1. Принять заявление и зарегистрировать его.

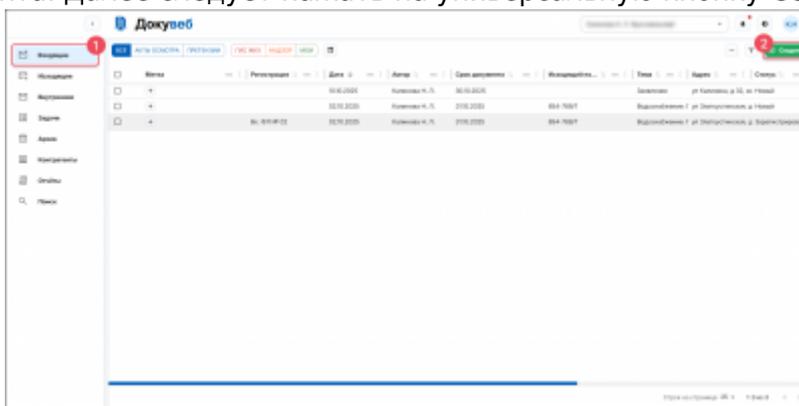
2. На заявлении поставить отметку о номере и дате регистрации обращения.
3. Сделать копию обращения и отдать жителю.
4. Занести обращение в систему для работы с ним.

Для того, чтобы поставить отметку о номере и дате регистрации на обращении, секретарю требуется знать следующий по порядку регистрационный номер. Кроме того, в организации могут использоваться различные очереди регистрации, которые соответствуют определённой группе клиентов.

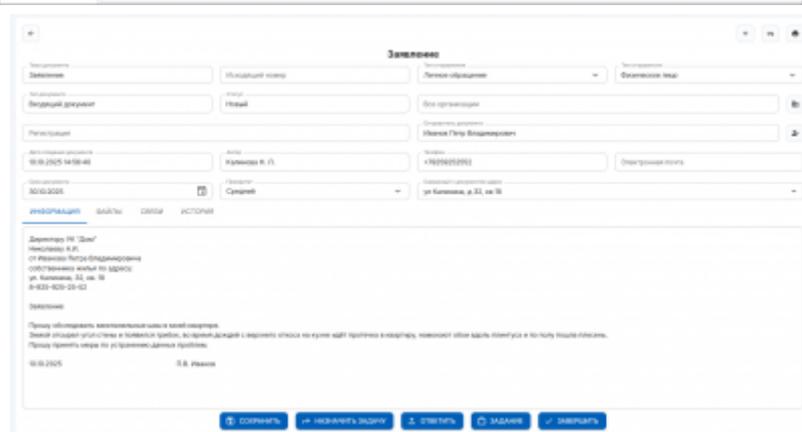
### Разберём по порядку действия секретаря в программе:

- Принять заявление и зарегистрировать его.

Секретарь сканирует документ, определяет местоположение его скан-копии для добавления в карточку электронного документа. Далее следует нажать на универсальную кнопку **Создать** в

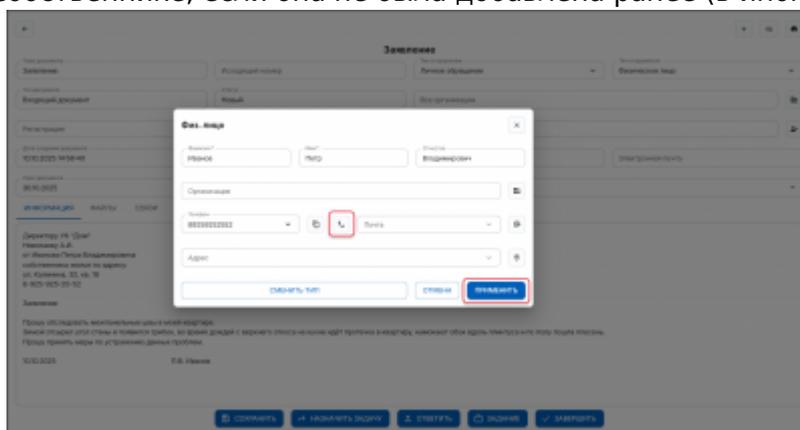


разделе Входящие документы:

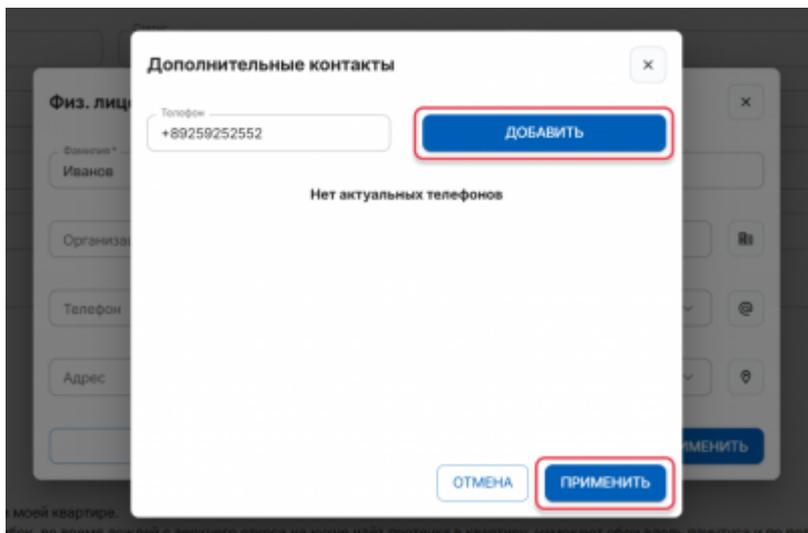


заполнить карточку документа:

Добавить информацию о собственнике, если она не была добавлена ранее (в ином случае, её



можно отредактировать):

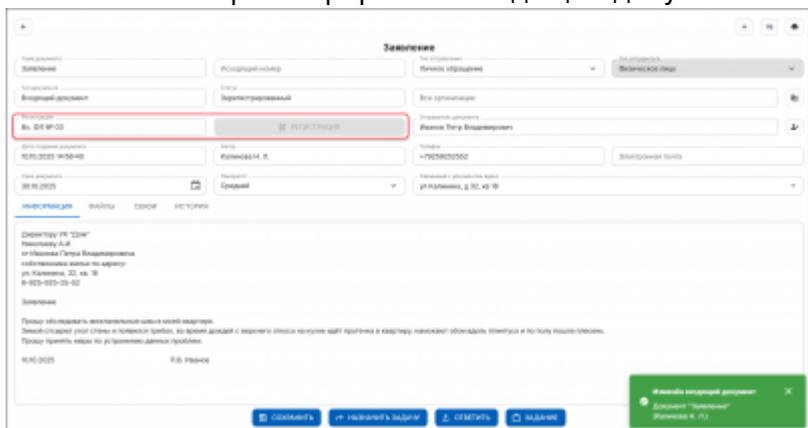


Далее прикладываем сканированное обращение собственника жилья на вкладке Файлы карточки документа:



Это можно сделать по нажатию на поле, в стандартном диалоге. Кроме того – перенести необходимые файлы в окно карточки документа. Они будут добавлены после сохранения.

Таким образом черновик нового входящего документа будет сохранён и станет доступна возможность зарегистрировать входящий документ:



При нажатии на кнопку **Регистрация** (доступна только пользователям с правом регистрации), будет проставлен очередной номер регистрации.

\* На заявлении поставить отметку о номере и дате регистрации обращения.

Номер регистрации есть, секретарь может вписать его в поставленную печать регистрации на оригинал обращения собственника жилья.

\* Сделать копию обращения и отдать жителю.

Житель может быть уверен, что его обращение взято в работу, теперь он может интересоваться сроками и результатом работы по обращению удобным согласованным способом (например, звонок по телефону с указанием номера

входящего обращения).

\* Занести обращение в систему для работы с ним.

Обращение занесено на первом этапе секретарём. Как вариант, для сокращения времени первичной реакции на обращение, могла быть заполнены только Тема документа, сохранён, а, затем, зарегистрирован новый входящий документ. А секретарь запланировал бы дальнейшее внесение оставшейся информации в карточку документа.