

Техническое задание
на доработку сервиса «Личный кабинет»


1. Заказчик – Общество с ограниченной ответственностью «Самарские коммунальные системы» (ОГРН 1116312008340), адрес регистрации: 443056, Самарская обл., г. Самара, ул. Луначарского, д.56
2. Подрядчик – организация, выбранная Заказчиком для выполнения Технического задания по результатам открытого запроса предложений в электронной форме.
3. Объект закупки: Выполнение работ по изменению и расширению функционала сервиса «Личный кабинет» ООО «Самарские коммунальные системы» (далее ЛК) согласно приложенному плану.

№	Задача	Срок выполнения (раб. дней с момента заключения договора)
1.	Создание функционала ручной и автоматической рассылки извещений абонентам, содержащим ссылку на оплату, ведущей на уникальный сеанс эквайринга сервиса ЛК (см. Приложение №1)	3
2.	Разработка для «Виртуальной приемной физ. лиц» ЛК (далее ВП ЛК ФЛ) дополнительного раздела, позволяющего абонентам самостоятельно формировать справку о наличии/отсутствии задолженности. (см. Приложение №2)	2
3.	Разработка для ВП ЛК ФЛ дополнительного раздела, позволяющего абонентам самостоятельно передавать информацию о вновь установленных индивидуальных приборах учета (см. Приложение №3).	1
4.	Расширение функционала сервиса «Личный кабинет юр. лиц» (далее ЛК ЮЛ). Переработка стартовой страницы, изменение формы представления информации о задолженности и оплате, доработка раздела «Документы», доработка административной части ЛК ЮЛ, переработка формы «Контакты» (см. Приложение №4).	13
5.	Миграция пользовательских учетных записей в БД ЛК (см. Приложение №5)	1
6.	Разработка функционала для ВП ЛК ФЛ позволяющего принимать и обрабатывать обращения абонентов с очного приема с бесшовной интеграцией с системой централизации обращений на базе сервиса Omnidesk (см. Приложение №6).	19
7.	Доработка формы регистрации ЛК ЮЛ. После регистрации абонента в ЛК ЮЛ необходимо распечатать пакет документов: соглашение о расчетах и заявку. В случае, если у абонента не получилось скачать и распечатать документы, в течении 7 дней на электронную почту, указанную при регистрации, автоматически установить рассылку уведомлений о не полном прохождении регистрации.	2
8.	Доработка ВП ЛК ФЛ в части функционала позволяющего автоматически генерировать шаблоны документов для операторов осуществляющих очный прием (см. Приложение №7)	2
9.	Доработка ВП ЛК ФЛ в части функционала позволяющего – руководителю группы центра обслуживания клиентов получать статистическую информацию о количестве входящих, отработанных, неотработанных обращений общим списком, и по каждому сотруднику. (см. Приложение №8)	1
10.	Переработка формы регистрации ЛК ФЛ (см. Приложение №9)	1

4. Разработка осуществляется без остановки работы ЛК.



5. Формат выполнения: удалённо, посредством VPN и SSH-подключения к информационной среде выполнения работ.
6. Проектная команда: формируется Подрядчиком из состава собственных сотрудников предприятия, состав предоставляет Заказчику для утверждения вместе с коммерческим предложением.
7. Привлечение субподрядчиков: Подрядчик самостоятельно выполняет весь объём работ – привлечение субподрядчиков запрещено.
8. Дополнительные работы, возникающие сверх указанного в п. 3 плана в процессе выполнения плана и по его завершению, согласуются с Заказчиком в отдельном порядке и тарифицируются исходя из ставки в 1500 руб. /час.
9. Срок действия договора составляет 12 мес. С момента его подписания.



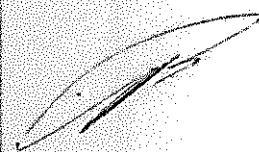
Создание функционала ручной и автоматической рассылки извещений абонентам, содержащим ссылка на оплату, ведущей на уникальный сеанс эквайринга сервиса ЛК

Необходимо разработать функционал рассылки писем, содержащих ссылку на оплату и ссылку на загрузку квитанции.

Ссылка на оплату на оплату должна, уникальной и содержать в себе все необходимые данные для произведения оплаты. Определять данные можно по номеру лицевого счета абонента. Ввести ссылка должна сразу на страничку эквайринга, или, если это невозможно, то сначала на отдельную страницу оплаты, где абонент подтвердит детали платежа. Важно, чтобы на страничку с оплатой можно было попасть только со ссылки из письма.

Рассылку необходимо будет осуществлять как в автоматическом режиме, так и в ручном варианте. В административной части ЛК ФЛ требуется предусмотреть раздел, где можно будет настраивать дату рассылки, продолжительность работы задания рассылки и возможность рассылки в ручном режиме. Там же предусмотреть возможность корректировки шаблона письма. Адреса эл. почты необходимо брать из БД самого ЛК.

Ссылку на загрузку квитанции генерировать по аналогии с тем как она генерируется для платежных квитанций при ее загрузке из ЛК (с шифрованием истинного адреса).



Разработка для ВП ЛК ФЛ дополнительного раздела, позволяющего абонентам самостоятельно формировать справку о наличии/отсутствии задолженности.

Общие сведения

Настоящее техническое задание распространяется на доработку виртуальной приемной на сайте РКК в целях минимизации затрат времени на обработку обращений абонентов.

Описание экранов

Текущий алгоритм для работы с заявкой на получение справки об отсутствии/наличии задолженности:

1. Выйти в личный кабинет

После входа в личный кабинет абонент переходит в виртуальную приемную.

2. Выбрать пункт «Справка для абонента»

Далее нажать на строчку «Справка о наличии/отсутствии задолженности», после чего высветиться данные о ФИО, ЛК, номере телефона и адресе электронной почты.

В данной форме необходимо предусмотреть возможность прикрепить файл и добавить кнопку «Получить справку».

Скриншот веб-формы для формирования справки. Форма содержит следующие элементы:

- Поле для ввода ФИО (Фамилия, Имя, Отчество).
- Поле для ввода ЛК (Личный кабинет).
- Поле для ввода номера телефона.
- Поле для ввода адреса электронной почты.
- Поле для вложения файла (Файл) с кнопкой «Выбор файла».
- Кнопка «Получить справку».
- Кнопка «Отмена».

После нажатия кнопки «Получить справку» формируется справка с автоматическим заполнением полей ФИО, адресом и текущим остатком ссуда (по данным ЛК), подтвержденная факсимильной подписью руководителя и текущей датой. Данную справку можно распечатать или сохранить по желанию абонента.

Справка

Дана: ИВАНОВУ ИВАНУ ИВАНОВИЧУ

Прожидающему (-ей) по адресу:

Ул. Пр. Кирова, д. 358, кв. 93

в том, что по состоянию на 01.09.2023 года перед ООО «Самарские коммунальные системы» имеется задолженность в сумме

0,00 (нуль)

Справка дана по месту требования.



И.И.Самарина, действующая на основании
доверенности №

01.09.2023 г.

3. После выхода из края справки необходимо вывести используемое окно с экрана (данную информацию можно закрыть);

ВНИМАНИЕ!

Информация по плате отражается в личном кабинете в течение нескольких дней после поступления на расчетный счет (ИЮ) «Самарские коммунальные системы»!

Если сумма задолженности уже оплачена, просим Вас прикрепить фото чека, подтверждающего оплату и нажать кнопку «ОПЛАТИТЬ».

После проверки информации наши сотрудники направят справку на Ваш электронный адрес, указанный в заявлении.

Просим прощения за предоставленные неудобства.

Разработка для ВП ЛК ФЛ дополнительного раздела, позволяющего абонентам самостоятельно передавать информацию о вновь установленных ИПУ

Общие сведения

Настоящее техническое задание распространяется на доработку виртуальной приемной на сайте РКС в целях наименьшей затраты времени на обработку обращений абонентов.

Описание экранов

Текущий алгоритм для работы с заявкой «Передать сведения о вводе в эксплуатацию ИПУ».

1. Войти в личный кабинет

После входа в личный кабинет абонент переходит в виртуальную приемную.

2. Выбрать окно «Приборы учета»

3. Нажать на строчку «Передать сведения о новом ИПУ»

Далее откроется форма для заполнения заявки «Передать сведения о новом ИПУ», в которой указана контактная информация абонента (ФИО, лицевой счет, адрес электронной почты, телефон), данные по прибору учета, согласно акту опломбировки:

- Номенклатура (ХВС/ГВС)
- Дата ввода в эксплуатацию: число месяц год
- Модель ПУ
- Заводской номер ПУ
- Показания на момент опломбировки:
- Дата очередной поверки

4. После заполнения всех полей необходимо в поле «Прикрепить файл» вложить необходимые документы об опломбировке, акт и паспорт ИПУ.

При нажатии кнопки: **Передать** должно появиться всплывающее окно:

«В соответствии с п. 31 пп. «у» Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 осуществление расчета размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начинается с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию.

Таким образом, месяц, в котором прибор учета был введен в эксплуатацию, рассчитывается и оплачивается в соответствии с действующими нормативами, тарифами, количеством зарегистрированных лиц в жилом помещении. Перерасчет не производится.»

Так же на странице данной заявки необходимо разместить информацию о способах передачи показаний:

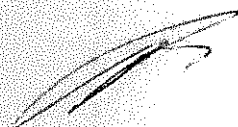
ПЕРЕДАВАТЬ ПОКАЗАНИЯ

ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРИБОРОВ УЧЁТА НЕОБХОДИМО ЕЖЕМЕСЯЧНО,

УКАЗАВ ДАННЫЕ ДО ЗАПЯТОЙ, ОДНИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СПОСОБОВ:

- через «Личный кабинет» или без регистрации на сайте <https://samcomsys.ru>;
- через Telegram: Елена СКС;
- при оплате в отделениях АО «Почты России»;

- через мобильное приложение «РКС-Самара»;
- через мобильное приложение АО «Почта Банк» (через сайт <https://my.pochtabank.ru>);
- через голосового робота по телефону 207-25-40.



Приложение №4

к Техническому заданию на доработку ЛК

Ответственные:

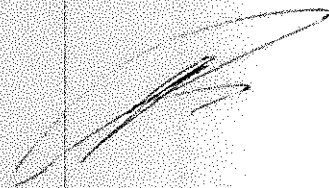
Теняева Дарья Леонидовна (Отдел продаж ЮЛ)

Савинкова Александра Юрьевна (Отдел продаж ЮЛ)

Решетова Ольга Владимировна (Отдел продаж ЮЛ)

Овсянникова Наталья Николаевна (Договорной отдел ЮЛ)

Кречко Наталья Валентиновна (Договорной отдел ЮЛ)

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a cursive representation of a name.

Личный кабинет обеспечивает информационно-сервисное обслуживание абонентов.

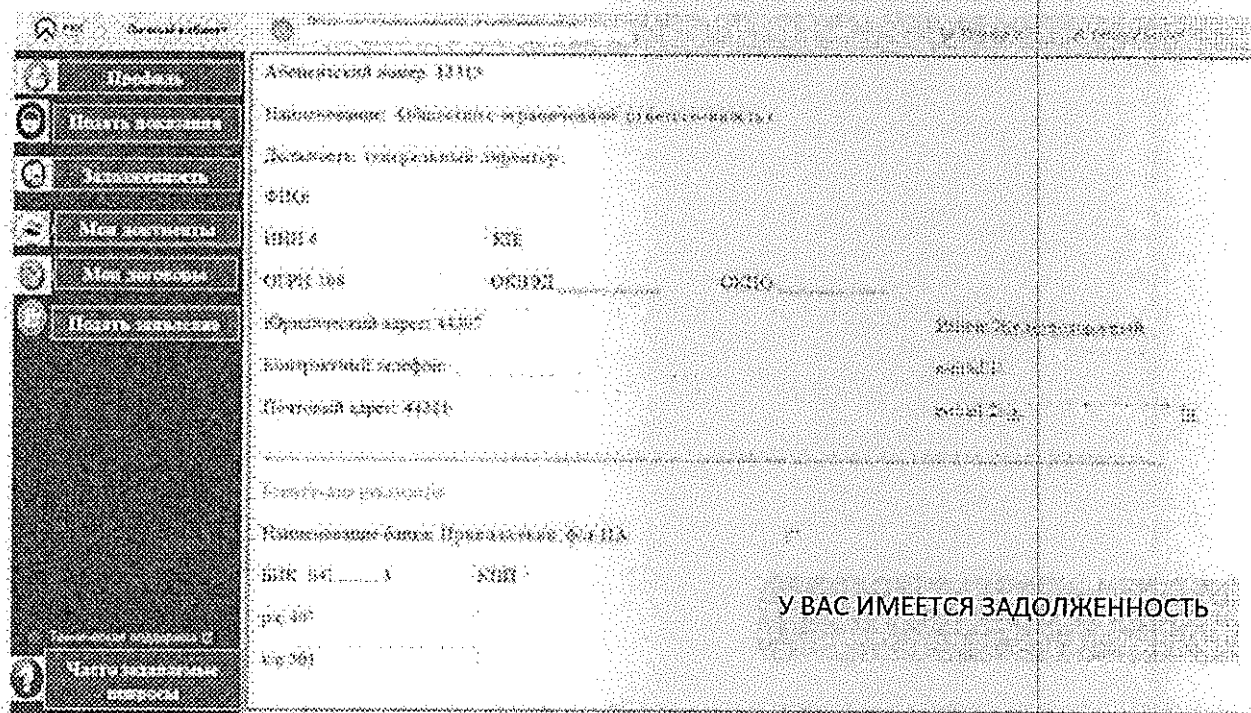
Данное техническое задание разработано с целью повышения качества заочного обслуживания абонентов через Личный кабинет юридических лиц.

Оглавление

1. Интерфейс Личного кабинета	3
2. Меню Личного кабинета	3
3. Стартовая страница ЛК. Раздел «Профиль»	4
3.1. Подменю «Редактирование профиля»	6
4. Раздел «Подать показания»	9
5. Раздел «Задолженность»	9
5.1. Подменю «Задолженность»	9
5.2. Подменю «Платежные Документы»	10
5.3. Подменю «Инструкция по оплате»	11
6. Раздел «Мои договоры»	12
7. Раздел «Подать заявление»	14
7.1. Форма «Возврат денежных средств»	15
7.2. Форма «Перенос денежных средств»	18
7.3. Форма «Заключение договора»	21
7.4. Форма «Расторжение договора»	26
7.5. Форма «Дополнение объекта в действующий договор»	30
7.6. Форма «Исключение объекта из действующего договора»	34
8. Мои обращения	36
9. Гиперссылка «Часто задаваемые вопросы»	36
10. Активность посещения ЛК в Справочнике абонентов в Терминале 60	36
11. Приложение № 1 к техническому заданию на доработку Личного кабинета юридических лиц	37

1. Интерфейс Личного кабинета

Изменить интерфейс меню Личного кабинета, добавив указанные ниже разделы, а также снабдив интуитивно понятными иконками. Все разделы меню должны быть активными и кликабельными. Стартовая страница – страница профиля абонента.



2. Меню Личного кабинета

- **Профиль**

Подменю

- Изменить (редактирование данных профиля)

- **Подать показания**

Подменю:

- Подача показаний приборов учета
- История показаний приборов учета
- Расшифровка начислений (кубы)
- Расшифровка начислений (документы)

- **Задолженность** (новый раздел)

Подменю:

- Задолженность (новый раздел)
- Платежные документы (раздел «Документы»)
- Инструкция по оплате (новый раздел)

- Платежи (из раздела «История расшифровки начислений»)
 - Оборотно-сальдовая ведомость (из раздела «История расшифровки начислений»)
 - **Мои договоры** (новый раздел)
 - **Подать заявление** (новый раздел)
- Подменю:
- Подать заявку на опломбировку учета (форма из Виртуальной приемной)
 - Заявление об осуществлении перерасчета (форма из Виртуальной приемной)
 - Возврат денежных средств
 - Перенос денежных средств
 - Заключение договора
 - Расторжение договора
 - Дополнение объекта в действующий договор
 - Исключение объекта из действующего договора
- **Мои обращения** (кнопка из Виртуальной приемной)
 - **Часто задаваемые вопросы** (гиперссылка на сайт Самарских коммунальных сетей)

3. Стартовая страница ЛК. Раздел «Профиль»

Профиль

Абонентский номер: 10000000000000000000

Наименование: Общество с о.г.р.

Должность: генеральный директор

ФИО: _____

ИНН: _____ КПП: _____

ОГРН 106: _____ КВЭД: _____ ОКПО: _____

Юридический адрес: _____

Рейтинг: Экспертный

Контрактный телефон: 8 (846) 76 08 _____ e-mail: _____

Почтовый адрес: 443 _____ e-mail 2: _____

Договор 3-1584 от 01.09.2021

Наименование: ООО "Пригород" и.к. 10000000000000000000

г/с 46 _____ к/с 301

Инженер по ремонту: инженер К. _____ телефон: 8(846) 334-76-80

Договор 3-343 от 01.09.2021

Наименование: ООО "Нижнегородск" и.к. 10000000000000000000

г/с 40 _____ к/с 34

Инженер: инженер М. _____ телефон: 8(846) 334-76-80

За основу стартовой страницы ЛК необходимо установить раздел «Профиль», в котором будет размещена общая информация по абоненту. Подменю – Редактирование данных профиля.

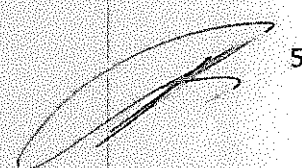
Источником данных для ЛК является База Access.

Необходимо реализовать механизм периодической выгрузки в БДО данных с платформы ЛК. Периодичность выгрузки по умолчанию 24 часа.

Профиль содержит следующие поля:

- абонентский номер;
- наименование организации;
- должность;
- ФИО;
- ИНН;
- КПП;
- ОГРН;
- ОКВЭД;
- ОКПО;
- юридический адрес;
- район по юридическому адресу;
- контактный телефон;
- e-mail;
- почтовый адрес;
- банковские реквизиты к каждому текущему договору.
- * наименование банка;
- * БИК;
- * КПП;
- * р/с;
- * к/с
- информацию о сотруднике договорного отдела, ответственному за конкретный договор (поля Исполнитель по договору – ФИО и должность сотрудника, контактный телефон сотрудника). ФИО и должность исполнителя по договору интегрируется из базы Access, телефон исполнителя подгружается из справочника телефонов сотрудников.

Гиперссылка **«У ВАС ИМЕЕТСЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ»**. Это ссылка взаимосвязана с разделом «Задолженность». Если у абонента есть текущая задолженность, появляется данное оповещение. При нажатии на ссылку открывается раздел «Задолженность».



Все данные профиля должны интегрироваться из базы: Access (ФИО и должность руководителя юр. лица автоматически подгружаются из последнего заведенного в системе договора, тел. подгружается из справочника телефонов в заданном формате 8(846)... или 8(927)..., e-mail и почтовый адрес подгружается из справочника «почтовый адрес», банковские реквизиты в режиме просмотра подгружаются к каждому номеру текущего договора). В случае отсутствия каких-либо данных в базе Access на стартовой странице в данном блоке информации ставится прочерк.

3.1. Подменю «Редактирование профиля»

➤ Изменить

Редактирование профиля

Абонентский номер _____

Наименование _____

Должность _____

ФИО _____

ИНН _____ КПП _____

ОГРН _____ ОКВЭД _____ ОКПО _____

Контактный телефон _____ e-mail _____

Почтовый адрес _____

Номер счета _____ к договору № 3-2145

Наименование банка _____

БИК _____ КПП _____

р/с _____

к/с _____

выходящая
перечень
записочный
активных
договоров

Изменить

При нажатии кнопки «Изменить» возможно редактирование следующих полей профиля:

- должность;
- ФИО;
- контактный телефон;
- e-mail;
- почтовый адрес.

Для редактирования должности и ФИО абоненту необходимо заполнить форму с указанием должности руководителя и ФИО в именительном и родительном падежах, а также основание – правоустанавливающий документ, подтверждающий полномочия

руководителя (устав, доверенность, положения, паспорт, свидетельство). Форма также предусматривает указание основания изменения должности и ФИО руководителя (новый директор, смена председателя и т.д.). Для реализации изменений на экран выводится диалоговое окно (было – стало). В окне «Было» информация интегрируется из базы Access и выводится в режиме просмотра (запрет внесения изменений). Окно «Стало» подлежит редактированию. В таблице «Стало» фиксируется дата внесения изменений (текущая дата).

Было		Стало	
Должность	Генеральный директор	Должность	Директор
Основание (исключение 1)	генеральный директор	Основание (исключение 1)	
ФИО (исключение 1)		ФИО (исключение 1)	
Основание	устав	Основание	
Основание (исключение 1)	устава	Основание (исключение 1)	
		<div>Основа для изменения</div> <div>Приложение к основанию</div> <div>Дата</div>	

Для исключения ошибок необходимо предусмотреть поля с выпадающим списком.

Для выбора должности руководителя в именительном падеже необходимо предусмотреть выпадающий список должностей (генеральный директор, директор, руководитель, председатель, президент, заведующий, командир, индивидуальный предприниматель). (Указан справочник «Должность» в приложении № 1)

Для выбора должности руководителя в родительном падеже также необходимо предусмотреть выпадающий список должностей. (указан справочник «Должность» в приложении № 1)

Для выбора основания в именительном падеже предусмотреть выпадающий список (устав, доверенность, положения, паспорт, свидетельство).


Для выбора основания в родительном падеже предусмотреть выпадающий список. (см. справочник «основание» в приложении № 1)

При не заполнении одного из указанных полей программа выдает ошибку и не дает сохранить изменения.

Поле «Основание изменения» необходимо для указания причины изменения. Данное поле предлагает выпадающий список оснований. (см. справочник «основание изменения» в приложении № 1)

Также предусмотреть возможность кнопкой прикрепить документ (скрепка) – загрузить пользователем документ-основание изменения должности или ФИО директора.

Если абонент физическое лицо:



В базе Access есть признак ФЛ (физ. Лицо), если у абонента есть этот признак, поле Должность вносить не нужно.

Для внесения изменений в почтовый адрес абонента всплывает диалоговое окно **БЫЛО СТАЛО** для внесения изменений. В окне «Было» информация интегрируется из базы Access (почтовый адрес) и не подлежит редактированию. Окно «Стало» подлежит редактированию. В окне «Стало» абонент может при помощи кнопки «Изменить» внести соответствующие изменения в заданном формате.

Было		Стало	
Имя	Иванов	Имя	Иванов
Фамилия	Иванов	Фамилия	Иванов
Почта		Почта	
Телефон		Телефон	
Должность		Должность	
Служба		Служба	

Для редактирования поля e-mail и телефон возникает диалоговое окно «Было Стало». В окне «Было» информация об электронном адресе интегрируется из базы Access (почтовый адрес), информация о номерах телефонов интегрируется из базы Access (справочник телефонов) и не подлежит редактированию. Окно «Стало» подлежит редактированию. В окне «Стало» абонент может при помощи кнопки «Изменить» внести соответствующие изменения в свободном формате. Если необходимо добавить еще один эл адрес можно воспользоваться кнопкой плюс.

Для редактирования телефона в окне «Стало» абонент может при помощи кнопки «Изменить» внести соответствующие изменения согласно заданного формата (код страны, код города, номер телефона). Если необходимо добавить еще один телефон можно воспользоваться кнопкой плюс.

Было			Стало		
Имя	Иванов	Фамилия	Иванов	Почта	
Телефон		Телефон		Телефон	
Должность		Должность		Должность	
Служба		Служба		Служба	

Изменить

После редактирования профиля нажать на кнопку «Подтвердить». При внесении изменений протоколом фиксируется текущая дата изменений. Редактируемая информация должна автоматически интегрироваться в базу Access. Остальные поля профиля не подлежат изменению.

Все изменения и дополнения должны производиться под протокол.

4. Раздел «Подать показания»

Подменю:

- подача показаний приборов учета
- История показаний приборов учета
- Расшифровка начислений (кубы)
- Расшифровка начислений (документы)

Объединить 2 раздела: Подать показания и История расшифровки начислений. В разделе Расшифровка начислений (кубы) и Расшифровка начислений (документы) добавить кнопку **скачать**.

5. Раздел «Задолженность»

Подменю:

- Задолженность (новый раздел)
- Платежные документы (раздел «Документы»)

Подменю Пакет документов за период

- Инструкция по оплате (новый раздел)
- Платежи (из раздела «История расшифровки начислений»)
- Оборотно-сальдовая ведомость (из раздела «История расшифровки начислений»)

Раздел «Платежи» и «Оборотно-сальдовая ведомость» переносится из раздела «История расшифровки абонента».

5.1. Подменю «Задолженность»

Разместить информацию о текущей задолженности абонента за весь период по каждому договору. Информация автоматически выгружается из базы Access.

Кнопка «Скачать счет» дает возможность абоненту скачать *виртуальный счет* с общей суммой задолженности за весь период. Номер виртуального счета включает в себя абонентский номер и код договора. Кнопка «Как оплатить виртуальный счет» кликабельна, открывается документ pdf-формата (Инструкция)

Контактные номера телефонов находятся в Приложение №1 к техническому заданию.

Генерация счетов

Подменю «Платежные документы»

Задолженность по абоненту

По договору № 0 (текущий)

3458,25 рублей

Создать Виртуальный счет

Как оплатить Виртуальный счет

Контактный телефон:
Бухгалтер Изюмова Ирина Александровна - 338 04 71

ВИРТУАЛЬНЫЙ СЧЕТ № 7263/57026

Продавец: Общество с ограниченной ответственностью "Сахарские коммунальные системы"
Адрес: 445056, Самарская область, г.Самара, ул.Ленина, д.25
ИНН/ОГРН продавца: 6312110222 / 631601001
Грузополучатель и его адрес:
Грузополучатель и его адрес:
И.платежно-счетному документу № от:
Покупатель: А
Адрес: 460000
ИНН/ОГРН покупателя:
Идентификатор товара/услуги/работ/услуг: ласового (поплативший/поплатившая)

Наименование товара/услуги/работ/услуг, оказанных продавцом	Единица измерения	Количество	Цена (единицы измерения)	Сумма (единицы измерения)	Всего	Кассовая сумма	Сумма налога	Сумма налога	Сумма налога	Сумма налога	Сумма налога
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Платеж по договору				467,48 Р	20%	18,50 Р	381,98 Р				
Уплата налога				278,25 Р	20%	18,24 Р	315,01 Р				
Платеж по договору				278,25 Р	20%	18,24 Р	315,01 Р				
Итого:						216,80 Р	1 754,20 Р				

Сумма для оплаты: 216,80 руб. (сумма налога) + 1 754,20 руб. (сумма налога)

5.2. Подменю «Платежные Документы».

В разделе Платежные документы в категории Счет добавить дату и наименование счета (Окончательный и Авансовый).

Расчет по ПДК

Выберите период: 10 10/10 10/10 10/10 10/10

Счет-фактура

Выберите период: 10 10/10 10/10 10/10 10/10

Счет

Выберите период: 10 10/10 10/10 10/10 10/10

10

В «Акте сверки» автоматически указывается последний отчетный месяц.

Подменю «Пакет документов за период»

Подменю «Пакет документов за период» дает возможность абоненту выбрать любой документ за месяц для формирования пакета документов (акт выполненных работ, счет-фактура, счет и т.д.) – для этого абонент выбирает месяц, договор и нужные документы и нажимает кнопку «Скачать».

Документы Сформировать документы за период

Выборить

Акт выполненных работ ☒

Расчет по ИВ ☐

Расчет по ПДК ☐

Счет-фактура ☐

Счет ☐

Акт сверки

Выберите период: << 01.01.2020 31.12.2020 >> ☐

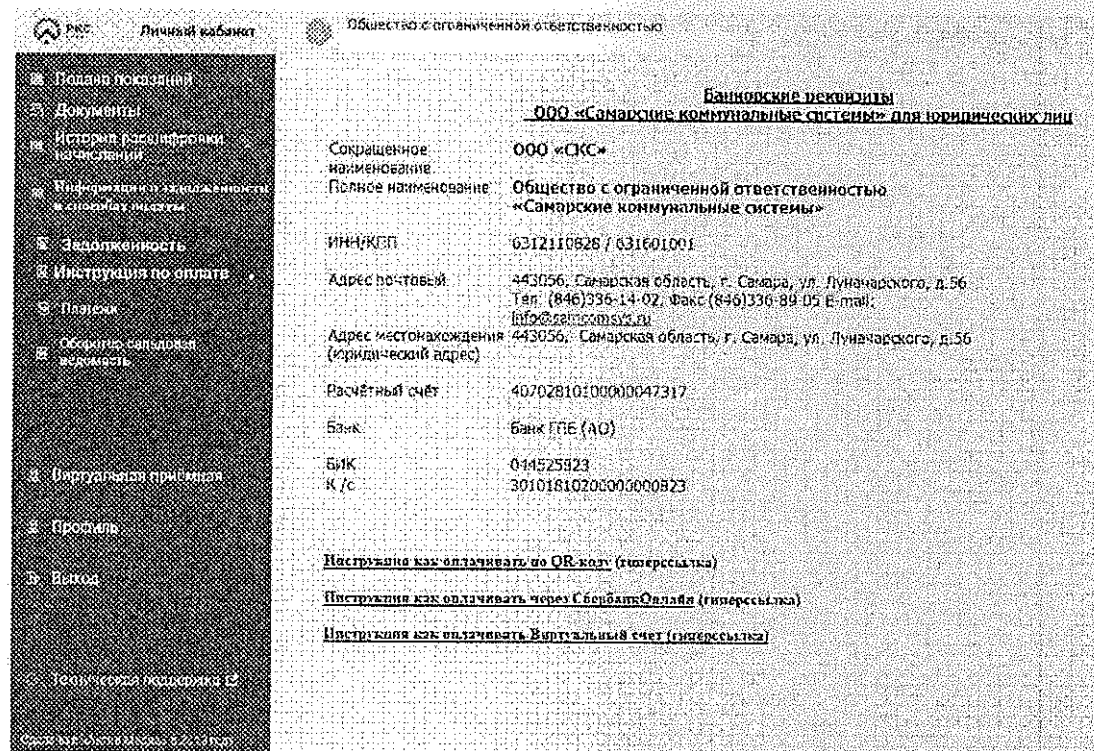
последний отчетный месяц

Сформировать выбранное

Скачать

5.3. Подменю «Инструкция по оплате»

Разместить информацию о возможных способах оплаты: через расчетный счет (реквизиты СКС), оплата по QR-коду, оплата через Сбербанк онлайн, оплата Виртуального счета. Инструкция скачивается в pdf формате.



6. Раздел «Мои договоры»

Раздел предполагает хранение, отображение и возможность группировки информации о заключенных договорах и точках учета в разрезе каждого заключенного договора.

При входе в данный раздел будет открываться подраздел для выбора информации о договорах:

- текущие;
- архивные;
- все.

После выбора абонентом необходимого параметра договора на рабочей странице отображается информация: в верхнем поле – информация об абоненте, в нижнем поле – информация о договорах (текущих или архивных или все).

Информация об абоненте интегрируется из справочника Access и размещается в следующем статичном (не изменяемом) виде:

Код абонента

Наименование организации

ИНН

КПП

ОГРН

Адрес регистрации

Район

Руководитель

Должность

Основание

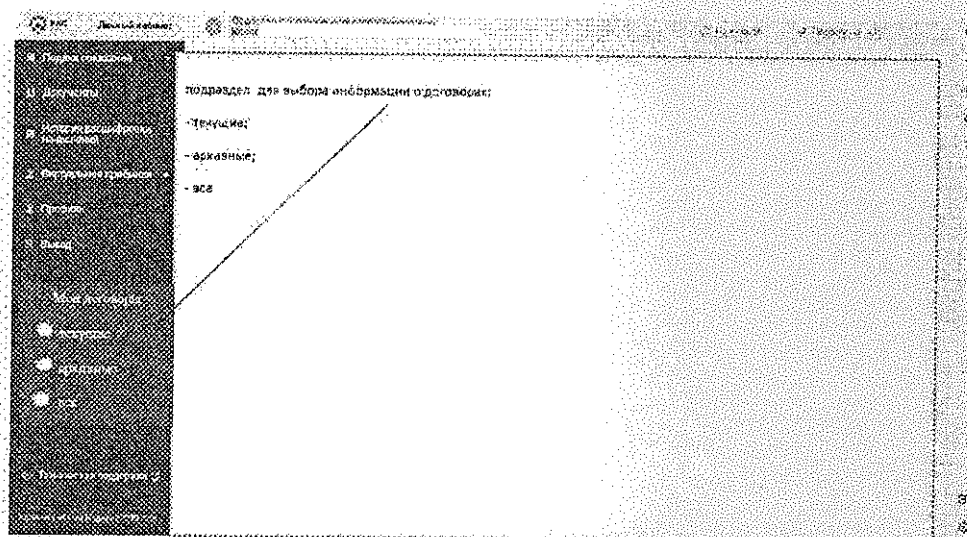
Информация о договорах интегрируется из справочника Access в следующем статичном (не изменяемом) виде в режиме просмотра:

Договор № и дата заключения

Статус договора (текущий, архивный)

Код договора

Период действия с _____ по _____



Пользователь может управлять списком договоров. При клике (наведении на соответствующий номер договора) на нужный договор в нижнем поле страницы открывается информация о точках учета в разрезе данного договора, содержащая следующую информацию, которая интегрируется из справочника Access:

Адрес точки

Вид точки (ХВС/ГВС)

Марка ПУ

Заводской № ПУ

Дата установки

Дата последней поверки

Дата следующей поверки

Номер точки

Личный кабинет

Подача заявлений

Документы

История расчетов по договору

Виртуальная приемная

Профиль

Выход

Мои платежи

Законченные договоры:

Договор № 44

Договор № 45

Договор № 46

Адрес точки	Вид точки	Марка ПУ	Заявка № ПУ	Дата установки	Дата последней поверки	Дата следующей поверки	Номер точки
	ХВС						1
	ХВС	БСХН-40	154607601	13.02.2019	17.02.2021	19.02.2026	5
	ХВС	Дульсер-1	214942788	05.04.2017	06.09.2021	09.09.2026	6

7. Раздел «Подать заявление» (новый раздел)

Дополнить меню пунктом «Подать заявление»

В этом разделе абонент может создать и направить заявление в ООО «Самарские коммунальные системы».

Подменю (тип заявления):

- Подать заявку на опломбировку учета (форма из Виртуальной приемной) – Отдел контроля и учета по ЮЛ
- Заявление об осуществлении перерасчета (форма из Виртуальной приемной) - Отдел контроля и учета по ЮЛ
- Возврат денежных средств - ОПЮЛ
- Перенос денежных средств - ОПЮЛ
- Заключение договора – Договорной отдел
- Расторжение договора - Договорной отдел
- Дополнение объекта в действующий договор - Договорной отдел
- Исключение объекта из действующего договора - Договорной отдел

Для этого абонент:

- заполняет стандартные поля в соответствии с типом выбранного заявления
- указывает контактные данные для связи (e-mail, номер телефона)
- прикрепляет файлы документов
- формирует заявку в соответствии с типом выбранного заявления
- отправляет заявление

После отправки заявления:

1. выводится сообщение:

✓ Заявление успешно отправлено.
Информацию по Вашему заявлению можно
уточнить по телефонам: _____

Номер телефона отдела зависит от типа заявления:

Договорной отдел – 207-23-68; 207-23-70; 207-23-82

Отдел продаж ЮЛ – 207-53-49

Отдел контроля и учета по ЮЛ – 207-23-62; 207-23-61

2. присваивается номер заявлению со спец маркировкой ЛК и выводится сообщение

✓ Заявлению присвоен номер № ЛК ____ от ____ г.

3. абонент получает подтверждение на указанный e-mail с указанием входящего номера регистрации)

Сформированные и отправленные заявления с пакетом документов поступают на e-mail: info@samcomsys.ru ООО СКС с указанием присвоенного входящего номера (п.2) и типа заявления в теме письма для обработки сотрудниками ОДО в соответствии с текущим регламентом и указанием в системе IBM Notes в графе исх. № с дублированием вх. № (п.2).

Возможность формирования отчета по количеству поступивших заявлений с группировкой по датам поступления, типу заявления.

7.1. Форма «Возврат денежных средств»

Поле Абонентский номер, Полное наименование, ИНН, ФИО – не изменяются. Адрес электронной почты и номер телефона абонент может изменить. При заполнении заявления абонент выбирает договор из выпадающего списка и вносит сумму. Заявление формируется автоматически.

Приложенные документы: Подписанный акт сверки, платежное поручение или чек, реквизиты, скан паспорта (согласовать), если абонент – физическое лицо.

Заявка на возврат денежных средств

Виртуальная приемная — Заявка на возврат денежных средств

Абонентский номер

Юридическое наименование

ИИН

ИНН

Адрес электронной почты

Мобильный телефон

Прошу вернуть денежные средства по договору:



(выпадающий список)

в размере

5 000

рублей

Документы прилагаю:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

подписанный акт сверки

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

платежное поручение, чек

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

реквизиты

Если Вы Физическое лицо для возврата денежных средств просим приложить скан паспорта

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------



Главному управляющему директору
ООО «Самарские коммунальные системы»
В.В. Бирюкову
От _____

Телефон: - _____
e-mail: _____

Абонент _____

ЗАЯВЛЕНИЕ о возврате денежных средств

Прошу вернуть денежные средства по договору _____ в размере 5 000 рублей. Все необходимые документы прилагаю.

Приложенные документы:

1. Наименования приложенных документов
2. Наименования приложенных документов

7.2. Форма «Перенос денежных средств»

Поле Абонентский номер, Полное наименование, ИНН, ФИО – не изменяется.

Адрес электронной почты и номер телефона абонент может изменить.

Перед текстом заявления есть подсказка, в какой форме написать заявление.

Заявка на перенос денежных средств

Виртуальная приемная — Заявка на перенос денежных средств

Абонентский номер	Полное наименование
<input type="text" value="3-3318"/>	<input type="text" value="Общество с ограниченной ответственностью «См.технологии.ру»"/>
ИНН	ОПС
<input type="text" value="7707083893"/>	<input type="text" value=""/>
Адрес электронной почты	Номер телефона
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>

Текст заявления (например: Прошу перенести денежные средства с договора 3-1210 от 03.05.2018 г. на договор 3-441 от 05.05.2022 г. в размере 5 000 рублей)



главному управляющему директору
ООО «Самарские коммунальные системы»
В.В. Бирюкову
От _____

Телефон: 8 _____
e-mail _____

Абонент _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о переносе денежных средств

Прошу перенести денежные средства с договора 3-1210 от 03.05.2018 г. на договор 3-441 от 05.05.2022 г. в размере 5 000 рублей.



Личный кабинет

Общество с ограниченной ответственностью

Перейти на сайт

Порядок оказания услуг

Документы

История расчетов и начислений

Виртуальная приемная

Платежные реквизиты

- ✓ Заполнение договора
- ✓ Расчеты и начисления
- ✓ Доставка и установка оборудования
- ✓ Исполнение обязательств по договору

Техническая поддержка

Код объекта: 10010000000000000000

Номинальный код: 00000000000000000000

ИНН: 7707083893

Адрес регистрации: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 10, стр. 1

Руководитель: И.О.Ф. Иванова

Список лиц, имеющих доступ к договору

Иванова И.О.
Иванов И.И.
Иванов И.А.

Основание: Устав

ФОРМА ЗАКОННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА

Копия заявления о заключении договора является неотъемлемой частью договора. В случае заключения договора, заявитель обязуется предоставить все необходимые документы, подтверждающие его личность и полномочия на заключение договора.

Гр. Иванов

Адрес: Москва, ул. Мясницкая, д. 10, стр. 1

Характеристики договора (тип)

Дата заключения договора: 01.10.2023

Договор водоснабжения и водоотведения

440356

Калини

Отдельно стоящее здание

+ Добавить объект

Способ получения договора



Почтовый адрес

Заполняется в случае выбора способа доставки договора «почтой»

Перечень необходимых документов для заключения договора

Контактные данные: номер телефона: 7707083893 эл. почта: 7707083893@yandex.ru

Документ

Содержание документа

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

Создание документа

Сравнение изменений

7.3. Форма «Заключение договора»

- ✓ При выборе в меню «Подать заявление» клавишу «Заключение договора» в правой части ЛКК отображается:

1 Блок - «Текущие данные абонента»

- Код абонента;
- Статус абонента;
- Наименование абонента;
- ИНН
- КПП
- ОГРН
- Адрес регистрации
- Район по юридическому адресу
- Руководитель
- Должность
- Основание
- Список текущих договоров



Данные в блоке «Текущие данные абонента» интегрируются из справочника Access.


2 Блок - «Форма для заполнения заявления о заключении договора»

- Тип договора - (поле с выпадающим списком)
 - договор холодного водоснабжения и водоотведения
 - договор холодного водоснабжения
 - договор водоотведения
 - государственный (муниципальный) контракт холодного водоснабжения и водоотведения
 - государственный (муниципальный) контракт холодного водоснабжения
 - государственный (муниципальный) контракт водоотведения
 - договор на ОДН (прямые расчеты) холодного водоснабжения и водоотведения
 - договор на ОДН (прямые расчеты) холодного водоснабжения
 - договор на ОДН (прямые расчеты) водоотведения
 - договор холодного водоснабжения и водоотведения (Исполнитель коммунальных услуг - управляющая организация, ТСЖ, ЖСК, ЖК)
 - договор по промывке наружных и/или внутренних сетей
 - договор холодного водоснабжения строительной площадки
- Адрес объекта правообладания (свободное поле, обязательное к заполнению)
- Характеристика объекта (тип) – поле с выпадающим списком:
 - нежилое отдельно стоящее здание
 - нежилое помещение в МКД (в жилом доме)
 - нежилое помещение в нежилом (офисном) здании
 - жилой дом (МКД)
- Дата дополнения (с какого числа) (календарь)

При заключении договора на несколько объектов используется кнопка + Добавить объект, которая позволяет дополнительно внести адреса объекта правообладания, характеристики объектов и даты заключения.

- Способ получения дополнительного соглашения (поле – с выпадающим списком)
 - Нарочно
 - Почтой
 - Через СБИС
- Почтовый адрес (свободное поле – появляется только в случае выбора способа получения договора «почтой»)
- Контактные данные:
 - Номер телефона (поле текстовое интегрированное из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению.
 - Электронный адрес (поле текстовое интегрированное из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению
- Нажатие кнопки «Перечень необходимых документов» открывает (загружает) список документов и сведений, необходимых для заключения договора, соответствующих требованиям п. 16, п. 17, п. 81 «Правил холодного водоснабжения и водоотведения», утвержденных постановлением Правительства РФ от 29.07.2013г. № 644. Список документов загружается в соответствии с типом договора (взаимосвязь типа договора и списка документов указана в приложении № 1).
- Прикрепление файлов документов.

Приложить документы. Загрузка документов происходит по кнопке «». Добавить необходимое количество новых полей для загрузки документов, нажав на иконку с символом «+» и загрузить

документы. Есть возможность удалить ошибочно прикрепленный документ «»

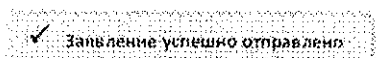
Ячейка «Документ» - поле с выпадающим списком:

- Документ правообладания объектом
- Документ правообладания земельным участком
- Учредительные документы (выписка ЕГРЮЛ, ЕГРНИП, карточка предприятия)
- Доверенность
- Документ о подключении
- Документы на прибор учета
- Схема размещения мест для отбора проб воды и (или) сточных вод
- Договор с теплоснабжающей организацией
- Баланс водопотребления и водоотведения
- Договор на оказание услуг по приему и очистке жидких бытовых
- Договор на промывку
- Иное

После заполнения всех полей во 2 блоке - «Форма для заполнения заявления о заключении договора», после нажатия кнопки «Сформировать заявку» открывается в режиме просмотра заполненный Бланк заявления на заключение договора (Приложение № 1). В случае обнаружения

неточности в бланке, абонент имеет возможность внести изменения на форме и повторно сформировать заявление. Бланк заявления формируется в pdf-формате.

После нажатие кнопки «Отправить заявку» выводится сообщение о подтверждении отправки.



Далее по регламенту из раздела 7 «После отправки заявления».



Главному управляющему директору
ООО «Самарские коммунальные системы»
В.В. Бирюкову
От _____

Телефон: _____
e-mail: _____

Абонент _____ (район - 7)

ЗАЯВЛЕНИЕ о заключении договора

Прошу Вас заключить *договор холодного водоснабжения и водоотведения* на объект(ы), расположенный по адресу: _____, *Отдельно стоящее здание, с 01.10.2023г.*

Способ получения договора: _____

Почтовый адрес: _____ (выводится только при условии заполнения)

Приложенные документы:

1. Наименования приложенных документов
2. Наименования приложенных документов

Исполнитель _____
Дата _____
Начальник Договорного отдела Кифарюк Н.Г. _____
№ вх. внутр регистрации _____
Дата _____

- Подача показаний
- Документы
- История расшифровки чисел
- Виртуальный приемный
- Платежи

Платежи

- ✓ Электронная оплата
- ✓ Расписание платежей
- ✓ Действующий договор
- ✓ Действующий договор
- ✓ Исполнение обязательств
- ✓ Действующий договор

Техническое обслуживание

Учетная запись абонента

Код абонента: текущий
Наименование: текущий
ИНН: 7707003893
Адрес регистрации: г. Москва, м. Битумное
Эксплуататор: ООО "Техническое обслуживание"
Ссылка на текущий договор: [Ссылка на текущий договор](#)

Формы для заполнения заявления на расторжение договора

Необходимо выбрать вариант для расторжения: Текущий, код 56573, договор холодного водоснабжения и водоотведения 3-104 от 17.02.2017

Адрес объекта: Москва

Основание расторжения договора

Дата расторжения (с и по числам)

Укажите необходимость подписать договор и/или акт приема-передачи имущества с указанием количества и наименования имущества

Варианты получения документов

Контрагентские данные: номер телефона

Почтовый адрес: Заполняется в случае необходимости оформления Д/С и отправки его почтой

Документ

№: 3-104 от 17.02.2017

Действие: +

Срок: +

Сформировать документ

Отправить заявление

7.4. Форма «Расторжение договора»

При выборе в меню «Подать заявление» клавишу «Расторжение договора» в правой части ЛКК отображается:

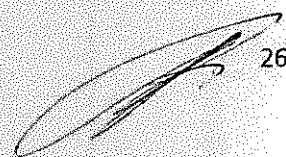
1 Блок - «Текущие данные абонента»

- Код абонента;
- Статус абонента;
- Наименование абонента;
- ИНН
- КПП
- ОГРН
- Адрес регистрации
- Район по юридическому адресу
- Руководитель
- Должность
- Основание
- Список текущих договоров

Данные в блоке «Текущие данные абонента» интегрируются из справочника Access.

2 Блок - «Форма для заполнения заявления на расторжение договора»

- Договор для расторжения (поле с выпадающим списком, отображаются все текущие договоры абонента). При выборе нужного договора происходит отображение всех объектов (ТУ) договора (в режиме просмотра)
- Основание для расторжения (поле с выпадающим списком) (см. приложение № 1)
 - продажа объекта
 - переход права собственности (дарственная и др.)
 - прекращение аренды объекта
 - снос объекта
 - решение суда
 - иное
- Необходимость оформления дополнительного соглашения (поле с выпадающим списком)
 - да
 - нет (При выборе этого ответа блокируется заполнение поля доставки дополнительного соглашения и в заявлении не отражается)
- Варианты доставки дополнительного соглашения о расторжении (поле с выпадающим списком)
 - Лично заберу
 - Направить через СБИС
 - Направить по почтовому адресу
- Контактные данные:
 - Номер телефона (поле тактовое интегрируемое из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению.
 - Электронный адрес (поле тактовое интегрируемое из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению





главному управлению директору
ООО «Самарские коммунальные системы»
В.В. Бирюкову
От _____

Телефон: _____
e-mail: _____

Абонент _____ (район – 7)

- Почтовый адрес (свободное поле для внесения). Обязательно к заполнению в случае совпадения выбора двух условий: Необходимость оформления д/с «да» и Варианты доставки д/с о расторжении «Направить по почтовому адресу»
- Прикрепление файлов документов

Приложить документы. Загрузка документов происходит по кнопке «В». Добавить необходимое количество новых полей для загрузки документов, нажав на иконку с символом «+□» и загрузить документы. Есть возможность удалить ошибочно прикрепленный документ «X».

Ячейка «Документ» - поле с выпадающим списком:

- договор купли-продажи
- выписка из ЕГРН на объект недвижимости
- соглашение о расторжении договора аренды (договор аренды)
- решение суда
- иное

После заполнения всех полей в 2 блоке - «Форма для заполнения заявления на расторжение договора» путем нажатия кнопки «Сформировать заявку» открывается в режиме просмотра заполненный Бланк заявления на расторжение договора (Приложение № 2). В случае обнаружения неточности в бланке, абонент имеет возможность внести изменения на форме.

После нажатие кнопки «Отправить заявку» выводится сообщение
о подтверждении отправки
Заявление успешно отправлено

Далее по регламенту из раздела 7 «После отправки заявления».

ЗАЯВЛЕНИЕ
на расторжение договора

Прошу расторгнуть договор холодного водоснабжения и водоотведения № 3-104 от 17.02.2017 с 01.10.2023 г.

По адресу: Железнодорожный район, КРАСНОАРМЕЙСКАЯ УЛ (Самара), 01 в связи с Прекращение правообладания объектом

Задолженность по вышеуказанному договору холодного водоснабжения и (или) водоотведения отсутствует _____
(да, нет)

Укажите необходимость подготовки дополнительное соглашение о расторжении на бумажном носителе

Основанием для расторжения договора холодного водоснабжения и водоотведения является заявление абонента и отсутствие задолженности. Наличие балансовой льготы, оформленной по договору, обязательным

☐ да

☐ нет

Дополнительное соглашение о расторжении, прошу направить следующим способом:

☐ почтовым отправлением по адресу _____

☐ через СБИС (электронный документооборот – в случае наличия ЭЦП у абонента (электронно-цифровой подписи);

☐ заберу лично в офисе организации по адресу ул. Дунайского, 56 (этаб. 7, 8).

Приложенные документы:

Наименования приложенных документов

Исполнитель _____

Дата _____

Начальник Договорного отдела Кифарюк Н.Г. _____

№ вх. внутр регистрация _____

Дата _____

Общество с ограниченной ответственностью

Текущее наименование

код объекта текущий

наименование

ИНН КПП ОГРН

адрес регистрации

руководитель

список текущих договоров

должность

район

район

ФОРМА ДЛЯ ЗАПИСИ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПОКУПКИ ОБЪЕКТА В ДОГОВОР

Выбор объекта в каталоге
Договорный объект

Текущий код 56573, договор холодного водоснабжения и водоотведения 3-104 от 17.02.2017

Заполнение информации
об объекте договора

Объект: объект 173 в договоре

Характеристики
объекта (мтр)

4200 долларов
(стоимость мтр)

+ Добавить объект

Способ получения доступных документов
в исполнении объекта в договоре

наличие

Контактные данные: номер телефона

эл. почта

Перечень необходимых документов

Документ

История изменений документа

История изменений

История изменений

7.5. Форма «Дополнение объекта в действующий договор»

- ✓ При выборе в меню «Подать заявление» клавишу «Дополнение объекта в действующий договор» в правой части ЛКК отображается:

1 Блок - «Текущие данные абонента»

- Код абонента;
- Статус абонента;
- Наименование абонента;
- ИНН
- КПП
- ОГРН
- Адрес регистрации
- Район по юридическому адресу
- Руководитель
- Должность
- Основание
- Список текущих договоров



Данные в блоке «Текущие данные абонента» интегрируются из справочника Access.

2 Блок - «Форма для заполнения заявления о дополнении объекта в договор»

- Договор для дополнения нового объекта - (поле с выпадающим списком, отображаются все текущие договоры абонента). При выборе нужного договора происходит отображение всех объектов (ТУ) договора (в режиме просмотра)
- Заполнение информации о дополняемых объектах:
 - адрес объекта
 - характеристика объекта (тип) – поле с выпадающим списком;
 - дата дополнения (с какого числа)

При дополнении нескольких объектов в договор заполняется необходимое количество полей путем нажатия кнопки **+ Добавить объект**

- Способ получения дополнительного соглашения (поле – с выпадающим списком) (см. приложение № 1)
- Контактные данные:
 - Номер телефона (поле текстовое подгружаемое из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению.
 - Электронный адрес (поле текстовое подгружаемое из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению
- Нажатие кнопки «Перечень необходимых документов» открывает (загружает) список документов и сведений необходимых для заключения дополнительного соглашения к договору соответствующие требованиям п. 16 и 17 «Правил холодного водоснабжения и водоотведения», утвержденных постановлением Правительства РФ от 29.07.2013г. № 644. Список документов загружается в соответствии с типом договора (взаимосвязь типа договора и списка документов указана в приложении № 1).
- Прикрепление файлов документов.

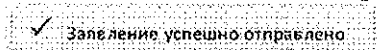
Приложить документы. Загрузка документов происходит по кнопке «» Добавить необходимое количество новых полей для загрузки документов, нажав на иконку с символом «» и загрузить документы.

Ячейка «Документ» - поле с выпадающим списком:

- Ячейка «Документ» - поле с выпадающим списком:
- Документ правообладания объектом
- Документ правообладания земельным участком
- Доверенность
- Документ о подключении
- Документы на прибор учета
- Схема размещения мест для отбора проб воды и (или) сточных вод
- Договор с теплоснабжающей организацией
- Баланс водопотребления и водоотведения
- Договор на оказание услуг по приему и очистке жидких бытовых
- Договор на промывку

После заполнения всех полей в 2 блоке - «Форма для заполнения заявления на дополнение объекта в договор», после нажатия кнопки «Сформировать заявку» открывается в режиме просмотра заполненный Бланк заявления на включение объекта(ов) в договор (Приложение № 3). В случае обнаружения неточности в бланке, абонент имеет возможность внести изменения на форме и повторно сформировать заявление.

После нажатие кнопки «Отправить заявку» выводится сообщение о подтверждении отправки



Далее по регламенту из раздела 7 «После отправки заявления»





Главному управляющему директору
ООО «Самарские коммунальные системы»
В.В. Брюкову
От _____

Телефон: _____
e-mail: _____

Абонент _____ (район - 7)

ЗАЯВЛЕНИЕ
на дополнение объекта(ов) в договора

Прошу включить в договор холодного водоснабжения и водоотведения 3-104 от 17.02.2017 объект(ы), расположенный по адресу: г. Самара, Промышленный район, ул. Калинина, д. 00, Отдельно стоящее здание, с 01.10.2023г.

Способ получения дополнительного соглашения: _____

Приложенные документы:
Наименования приложенных документов

Исполнитель	_____
Дата	_____
Начальник Договорного отдела Кифарюк Н.Г.	_____
№ вх. внутр регистрация	_____
Дата	_____

Appendix

1990

Experimental conditions

REMARKS

150

[illegible]

232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300
301
302
303
304
305
306
307
308
309
310
311
312
313
314
315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325
326
327
328
329
330
331
332
333
334
335
336
337
338
339
340
341
342
343
344
345
346
347
348
349
350
351
352
353
354
355
356
357
358
359
360
361
362
363
364
365
366
367
368
369
370
371
372
373
374
375
376
377
378
379
380
381
382
383
384
385
386
387
388
389
390
391
392
393
394
395
396
397
398
399
400
401
402
403
404
405
406
407
408
409
410
411
412
413
414
415
416
417
418
419
420
421
422
423
424
425
426
427
428
429
430
431
432
433
434
435
436
437
438
439
440
441
442
443
444
445
446
447
448
449
450
451
452
453
454
455
456
457
458
459
460
461
462
463
464
465
466
467
468
469
470
471
472
473
474
475
476
477
478
479
480
481
482
483
484
485
486
487
488
489
490
491
492
493
494
495
496
497
498
499
500
501
502
503
504
505
506
507
508
509
510
511
512
513
514
515
516
517
518
519
520
521
522
523
524
525
526
527
528
529
530
531
532
533
534
535
536
537
538
539
540
541
542
543
544
545
546
547
548
549
550
551
552
553
554
555
556
557
558
559
560
561
562
563
564
565
566
567
568
569
570
571
572
573
574
575
576
577
578
579
580
581
582
583
584
585
586
587
588
589
590
591
592
593
594
595
596
597
598
599
600
601
602
603
604
605
606
607
608
609
610
611
612
613
614
615
616
617
618
619
620
621
622
623
624
625
626
627
628
629
630
631
632
633
634
635
636
637
638
639
640
641
642
643
644
645
646
647
648
649
650
651
652
653
654
655
656
657
658
659
660
661
662
663
664
665
666
667
668
669
670
671
672
673
674
675
676
677
678
679
680
681
682
683
684
685
686
687
688
689
690
691
692
693
694
695
696
697
698
699
700
701
702
703
704
705
706
707
708
709
710
711
712
713
714
715
716
717
718
719
720
721
722
723
724
725
726
727
728
729
730
731
732
733
734
735
736
737
738
739
740
741
742
743
744
745
746
747
748
749
750
751
752
753
754
755
756
757
758
759
760
761
762
763
764
765
766
767
768
769
770
771
772
773
774
775
776
777
778
779
780
781
782
783
784
785
786
787
788
789
790
791
792
793
794
795
796
797
798
799
800
801
802
803
804
805
806
807
808
809
810
811
812
813
814
815
816
817
818
819
820
821
822
823
824
825
826
827
828
829
830
831
832
833
834
835
836
837
838
839
840
841
842
843
844
845
846
847
848
849
850
851
852
853
854
855
856
857
858
859
860
861
862
863
864
865
866
867
868
869
870
871
872
873
874
875
876
877
878
879
880
881
882
883
884
885
886
887
888
889
890
891
892
893
894
895
896
897
898
899
900
901
902
903
904
905
906
907
908
909
910
911
912
913
914
915
916
917
918
919
920
921
922
923
924
925
926
927
928
929
930
931
932
933
934
935
936
937
938
939
940
941
942
943
944
945
946
947
948
949
950
951
952
953
954
955
956
957
958
959
960
961
962
963
964
965
966
967
968
969
970
971
972
973
974
975
976
977
978
979
980
981
982
983
984
985
986
987
988
989
990
991
992
993
994
995
996
997
998
999
1000
1001
1002
1003
1004
1005
1006
1007
1008
1009
1010
1011
1012
1013
1014
1015
1016
1017
1018
1019
1020
1021
1022
1023
1024
1025
1026
1027
1028
1029
1030
1031
1032
1033
1034
1035
1036
1037
1038
1039
1040
1041
10

7.6. Форма «Исключение объекта из действующего договора»

При выборе в меню «Подать заявление» клавишу «Исключение объекта из действующего договора» в правой части ЛКК отображается:

1 Блок - «Текущие данные абонента»

- Код абонента;
- Статус абонента;
- Наименование абонента;
- ИНН
- КПП
- ОГРН
- Адрес регистрации
- Район по юридическому адресу
- Руководитель
- Должность
- Основание
- Список текущих договоров

Данные в блоке «Текущие данные абонента» интегрируются из справочника Access.

2 Блок - «Форма для заполнения заявление на исключение объекта из договора»

- Договор для исключения объекта - (поле с выпадающим списком, отображаются все текущие договоры абонента). При выборе нужного договора происходит отображение всех объектов (ТУ) договора (в режиме просмотра)
- Выбор объекта (ТУ) для исключения - (поле в котором отображаются все объекты (точки учета) выбранного ранее договора. Возможность выбора конкретных точек учета для исключения из договора.
- Основание для исключения объекта из договора (поле с выпадающим списком).
 - продажа объекта
 - переход права собственности (дарственная и др.)
 - прекращение аренды объекта
 - снос объекта
 - иное
- Дата исключение (поле - календарь)
- Контактные данные:
 - Номер телефона (поле текстовое подгружаемое из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению.
 - Электронный адрес (поле текстовое подгружаемое из справочника Access. Должна быть учтена возможность ручного редактирования). Поле обязательное к заполнению
- Прикрепление файлов документов

Приложить документы. Загрузка документов происходит по кнопке «📎». Добавить необходимое количество новых полей для загрузки документов, нажав на иконку с символом «+□» и загрузить документы. Есть возможность удалить ошибочно прикрепленный документ «✖».

Ячейка «Документ» - поле с выпадающим списком;

- договор купли-продажи
- выписка из ЕГРН на объект недвижимости
- соглашение о расторжении договора аренды (договор аренды)
- решение суда
- иное



Главному управляющему директору
ООО «Самарские коммунальные системы»
В.В. Бирюкову
От _____

Телефон: _____
e-mail: _____

Абонент 13313 (район - 7)

ЗАЯВЛЕНИЕ на исключение объекта из договора

Прошу исключить из *договора холодного водоснабжения и водоотведения 3-104 от 17.02.2017 с 01.10.2023 г.* объект(ы), расположенный по адресу:

Точка 27, Железнодорожный, КРАСНОАРМЕЙСКАЯ УЛ (Самара), дом № 00,

Точка 30, Железнодорожный, КРАСНОАРМЕЙСКАЯ УЛ (Самара), дом № 00

в связи с продажей объекта .

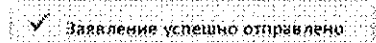
Приложенные документы:

Наименования приложенных документов

Исполнитель _____
Дата _____
Начальник Договорного отдела Кифарюк Н.Г. _____
№ вх. внутр регистрация _____
Дата _____

После заполнения всех полей в 2 блоке - «Форма для заполнения заявления на исключение объекта из договора» путем нажатия кнопки «Сформировать заявку» открывается в режиме просмотра заполненный Бланк заявления на исключение объекта из договора (Приложение № 4). В случае обнаружения неточности в бланке, абонент имеет возможность внести изменения на форме и повторно сформировать заявление.

После нажатие кнопки «Отправить заявку» выводится сообщение о подтверждении отправки



Далее по регламенту из раздела 7 «После отправки заявления».

8. Мои обращения (кнопка из Виртуальной приемной)

Вынести отдельно кнопку «Мои обращения» в поле «Меню».

9. Гиперссылка «Часто задаваемые вопросы»

При клике на данный раздел срабатывает ссылка на соответствующий раздел на сайте ООО «Самарские коммунальные системы».

Техническое задание на стадии разработки (Договорной отдел)

10. Активность посещения ЛК в Справочнике абонентов в Терминале 60

Рассмотреть возможность отслеживания посещаемости ЛК в справочнике абонентов в Терминале 60.

СПРАВОЧНИК ПЛАТЕЛЬЩИКОВ									
Код абонента	13313	текущий	объединенный	юридическое лицо	прочие				
ИНН	КПП				ТК и 13.08.2013				
ОЖТО	ИНН		ОБНД		Последний визит вчера в 15.47 мск				
Код бухгалтера	612	Рабон	1						
Наим. плательщ.	Общество с ограниченной ответственностью								
Наим. сокращенное									
Адрес									
Телефон(ы)									
ИНН/ОГРН юридического лица									
ИНН/ОГРН физлица									
Хот. р-н/г.п/пос.п. (4/1)	<input checked="" type="checkbox"/>	торговая	<input checked="" type="checkbox"/>	оптопоставка товаров	<input checked="" type="checkbox"/>	аренда/использование помещений	<input checked="" type="checkbox"/>		
Примечания (всего 12 записей)									
Реквизиты	Договоры	Квитанции на оплату	Платежные поручения	Платежные акты	Кассовые чеки				
<div> <div>Платежные акты</div> <div>10.08.13</div> </div> <div> <div>Отправить абонента в архив</div> <div>Внести запись в журнал</div> </div>									

11. Приложение № 1 к техническому заданию на доработку Личного кабинета юридических лиц

Справочник типов договоров для личного кабинета

договор холодного водоснабжения и водоотведения

договор холодного водоснабжения

договор водоотведения

государственный (муниципальный) контракт холодного водоснабжения и водоотведения

государственный (муниципальный) контракт холодного водоснабжения

государственный (муниципальный) контракт водоотведения

договор на ОДН (прямые расчеты) холодного водоснабжения и водоотведения

договор на ОДН (прямые расчеты) холодного водоснабжения

договор на ОДН (прямые расчеты) водоотведения

договор холодного водоснабжения и водоотведения (Исполнитель коммунальных услуг - управляющая организация, ТСЖ, ЖСК, ЖК)

договор по промывке наружных и/или внутренних сетей

договор холодного водоснабжения строительной площадки

Справочник характеристик объектов для личного кабинета

нежилое отдельно стоящее здание

нежилое помещение в МКД (жилом доме)

нежилое помещение в нежилом (офисном) здании

жилой дом (МКД)

Справочник способов получения документов для личного кабинета

налично

почтой

СБИС

Справочник прикрепляемых документов при заключении договора личного кабинета

Документ правообладания объектом

Документ правообладания земельным участком

Учредительные документы (выписка ЕГРЮЛ, ЕГРНИП, карточка предприятия)

Доверенность/приказ

Документ о подключении

Документы на прибор учета

Схема размещения мест для отбора проб воды и (или) сточных вод

Договор с теплоснабжающей организацией

Баланс водопотребления и водоотведения

Договор на оказание услуг по приему и очистке жидких бытовых

Договор на промывку

Акт на промывку сетей

Протокол общего собрания собственников

Иное

Справочник операций в личном кабинете

изменить

добавить

Удалить

Справочник «Основание для расторжения договора»

продажа объекта

переход права собственности (дарственная и др.)

прекращение аренды объекта
снос объекта
решение суда
иное

Справочник прикрепляемые документы для расторжения договора

договор купли-продажи
выписка из ЕГРН на объект недвижимости
соглашение о расторжении договора аренды (договор аренды)
решение суда
иное

Справочник основание для внесения изменений в личном кабинета

смена руководителя (прекращение полномочий)
руководитель временно отсутствует (ВРИО)
действует на основании доверенности
некорректно указан действующий руководитель (опечатка)

Справочник отделов для личного кабинета

Договорной отдел по работе с юридическими лицами
Отдел продаж юридическим лицам
Отдел контроля и учета по юридическим лицам

Справочник сотрудников договорного отдела для личного кабинета

Кифарюк Наталья Григорьевна (начальник) – 8(846)207-23-68
Жидкова Екатерина Александровна (ведущий инженер) – 8(846)207-23-82
Кречко Наталья Валентиновна (ведущий инженер) – 8(846)207-23-82
Овсянникова Наталья Николаевна (ведущий инженер) – 8(846)207-23-70
Гриднева Екатерина Александровна (инженер) – 8(846)334-76-80
Филиппова Юлия Борисовна (инженер) – 8(846)334-76-80
Илюхина Наталья Юрьевна (инженер) – 8(846)207-23-77
Мотренко Анжелика Александровна (инженер) – 8(846)207-23-77
Карташева Екатерина Сергеевна (инженер) – 8(846)334-76-80

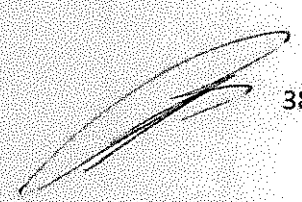
Справочник специалистов отдела продаж ЮЛ по коду бухгалтеров для личного кабинета

113 – 8(846)334-62-83
252 – 8(846)207-23-81
304 – 8(846)335-54-88
411 – 8(846)207-23-71
673 – 8(846)338-04-71
683 – 8(846)207-23-71
796 – 8(846)207-29-42
805 – 8(846)207-29-42
1580 – 8(846)338-04-71
1638 – 8(846)335-54-88
3449 – 8(846)334-62-83
3617 – 8(846)207-23-75
3998 – 8(846)207-23-81
5422 – 8(846)207-23-75
инженер – 8(846)207-53-49

ФИО бухгалтера подгружается из справочника Access

Справочник «Должность» в именительном падеже:

- генеральный директор
- директор
- руководитель



- председатель
- президент
- заведующий
- командир
- индивидуальный предприниматель

Справочник «Должность» в родительном падеже:

- генерального директора
- директора
- руководителя
- председателя
- президента
- заведующего
- командира
- индивидуального предпринимателя

Справочник «Основание» в именительном падеже:

- устав
- доверенность
- положение
- паспорт
- свидетельство

Справочник «Основание» в родительном падеже:

- устава
- доверенности
- положения
- паспорта
- свидетельства

Справочник «Основание изменения»:

- прекращение полномочий
- временно исполняющий обязанности на период отсутствия руководителя (ВРИО)
- изменение сведений о лице (смена ФИО, должности)
- некорректно указана ФИО, должность, опечатка
- осуществление полномочий на основании доверенности

Тип договора	Используемый перечень документов для заключения договора
договор холодного водоснабжения и водоотведения	1
договор холодного водоснабжения	1
договор водоотведения	1
государственный (муниципальный) контракт холодного водоснабжения и водоотведения	1
государственный (муниципальный) контракт холодного водоснабжения	1
государственный (муниципальный) контракт водоотведения	1
договор на ОДН (прямые расчеты) холодного водоснабжения и водоотведения	3
договор на ОДН (прямые расчеты) холодного водоснабжения	3
договор на ОДН (прямые расчеты) водоотведения	3
договор холодного водоснабжения и водоотведения (Исполнитель коммунальных услуг - управляющая организация, ТСЖ, ЖСК, ЖК)	5

договор по промывке наружных и/или внутренних сетей	2
договор холодного водоснабжения строительной площадки	4

1. Перечень документов для заключения договора (контракта) водоснабжения и водоотведения

- ✓ Копия документа, подтверждающего право собственности или иное законное основание возникновения прав владения и (или) пользования на объект у абонента, в том числе на водопроводные и (или) канализационные сети и иные устройства, необходимые для присоединения к централизованным системам холодного водоснабжения и (или) водоотведения, приборы учета;
- ✓ Доверенность или иные документы, которые в соответствии с законодательством РФ подтверждают полномочия представителя абонента, действующего от имени абонента;
- ✓ Копии документов, подтверждающих подключение (договор подключения, условия подключения (технологического присоединения) или иные документы) объектов абонента к централизованным системам холодного водоснабжения и (или) водоотведения;
- ✓ Копии технической документации на установленные приборы учета, а так же сведения о показаниях приборов учета на дату заключения договора холодного водоснабжения, договора водоотведения или единого договора холодного водоснабжения и водоотведения, либо на дату возникновения права абонента на объект;
- ✓ Схема размещения мест для отбора проб воды и (или) сточных вод;
- ✓ Копия документа, подтверждающего право пользования земельным участком, с территории которого осуществляется сброс поверхностных сточных вод в централизованную систему водоотведения;
- ✓ Договор с теплоснабжающей организацией (при наличии централизованного ГВС);
- ✓ Акты границ эксплуатационной ответственности по водопроводным и канализационным сетям и сооружениям на них (оформляются параллельно с заключением договора);
- ✓ Баланс водопотребления и водоотведения подключаемого объекта в период использования максимальной величины мощности (нагрузки) с указанием целей использования холодной воды и распределением объемов подключаемой нагрузки по целям использования (на собственные нужды абонента, пожаротушение, периодические нужды, заполнение и опорожнение бассейнов, прием поверхностных сточных вод), а также с распределением общего объема сточных вод по канализационным выпускам (в процентах);

При наличии выгребной ямы

- ✓ Договор на оказание услуг по приему и очистке жидких бытовых отходов (копия), заключенный с организацией, осуществляющей вывоз жидких бытовых отходов и имеющей договор водоотведения с ООО «СКС», или документы на устройство выгреба, согласованные с Роспотребнадзором по Самарской области.

Для нового строительства:

- ✓ Договор, акт на промывку и дезинфекцию наружных и (или) внутренних водопроводных сетей (внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования), квитанция об оплате услуги;
- ✓ Постановление о вводе объекта в эксплуатацию;
- ✓ Положительное заключение государственной или негосударственной экспертизы в случаях, когда проведение такой экспертизы необходимо в соответствии с Градостроительным кодексом РФ;

2. Перечень документов для заключения договора на поставку питьевой воды и приём сточных вод для проведения промывок наружных и (или) внутренних водопроводных сетей

- ✓ Документы, подтверждающие полномочия руководителя: приказ, распоряжение и др. (копия);
- ✓ Копии документов, подтверждающих подключение (договор подключения, условия подключения (технологического присоединения) или иные документы) объектов абонента к централизованным системам холодного водоснабжения и (или) водоотведения;
- ✓ Акт о проведении промывки наружных сетей водоснабжения (оформляется в ЦЭВС-1 ул. Луначарского, 54, т. +7 (846) 334-83-11, ЦЭВС-2 Томашевский тупик, 8, т. +7 (846) 207-25-



✓ Акт о проведении промывки внутренних сетей водоснабжения, оформляется в сбытовом подразделении (Отдел контроля и учета по юридическим лицам, к. 12, тел. +7 (846) 338-04-79)

✓ Копия протокола собрания жильцов дома (ов) о принятии решения перехода на прямые расчёты с ООО «Самарские коммунальные системы», сформированный в соответствии с ч. 6.3 ст. 155 ЖК РФ.

✓ Файл с файл с информацией об абонентах в соответствии с образцом

[illegible]

✓ Копия документа, подтверждающая право на земельный участок;

✓ Копия технических условий подключения объекта капитального строительства к централизованным системам холодного водоснабжения и (или) водоотведения, определяющие максимальную нагрузку подключения (технологического присоединения).

✓ Копия устава (полностью);

✓ Свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН);

✓ Документы, содержащие сведения о размере площади жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, а также об общей площади помещений в многоквартирном доме, включая помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме;

✓ Доверенность или иные документы, которые в соответствии с законодательством РФ подтверждают полномочия представителя абонента, действующего от имени абонента;

✓ Копии документов, подтверждающих подключение (договор подключения, условия подключения (технологического присоединения) или иные документы) объектов абонента к централизованным системам холодного водоснабжения и (или) водоотведения;

✓ Копии актов об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора) а так же сведения о показаниях приборов учета на дату заключения договора холодного водоснабжения, договора водоотведения или единого договора холодного водоснабжения и водоотведения, либо

на дату возникновения права абонента на объект;

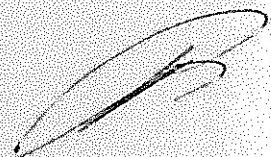
- ✓ Копия протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе способа управления многоквартирным домом – управление управляющей организацией (дополнительно копия договора управления многоквартирным домом с Департаментом управления имуществом г. о. Самара);
- ✓ Копия протокола открытого конкурса по выбору управляющей организации, если управляющая организация выбрана по конкурсу органом местного самоуправления;
- ✓ Договор с теплоснабжающей организацией (при наличии централизованного ГВС);
- ✓ Акты границ эксплуатационной ответственности по водопроводным и канализационным сетям и сооружениям на них (оформляются параллельно с заключением договора).
- ✓ Баланс водопотребления и водоотведения подключаемого объекта в период использования максимальной величины мощности (нагрузки) с указанием целей использования холодной воды и распределением объемов подключаемой нагрузки по целям использования (на собственные нужды абонента, пожаротушение, периодические нужды, заполнение и опорожнение бассейнов, прием поверхностных сточных вод), а также с распределением общего объема сточных вод по канализационным выпускам (в процентах);

При наличии выгребной ямы

- ✓ Договор на оказание услуг по приему и очистке жидких бытовых отходов (копия), заключенный с организацией, осуществляющей вывоз жидких бытовых отходов и имеющей договор водоотведения с ООО «СКС», или документы на устройство выгребов, согласованные с Роспотребнадзором по Самарской области.

Для нового строительства:

- ✓ Договор акт на промывку и дезинфекцию наружных и (или) внутренних водопроводных сетей (внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования), квитанция об оплате услуги;
- ✓ Постановление о вводе объекта в эксплуатацию (копия);
- ✓ Разрешение на подключение (присоединение) объекта к системе водоснабжения и водоотведения (копия).
- ✓ Положительное заключение государственной или негосударственной экспертизы в случаях, когда проведение такой экспертизы необходимо в соответствии с Градостроительным кодексом РФ.

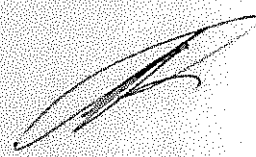


Миграция пользовательских учетных записей в БД ЛК

Эксплуатация ЛК выявила недостатки в текущей конфигурации механизма регистрации. На текущий момент существует два варианта регистрации по л/с и по эл. почте. Данные записываются в две таблицы БД ЛК, которые никак друг с другом не взаимодействуют, что периодически приводит к ошибкам. Необходимо привести все к работе с одной таблицей.

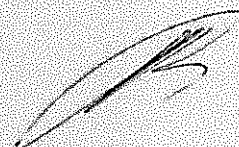
Требуется реализовать следующий механизм:

1. В базовую таблицу RegistrUsers, добавляем поля, отвечающие за ФИО из таблицы users. Проводим миграцию всех записей, которые есть в таблице users. Дубли регистрации конвертируются в регистрации по номеру л/с. Поле password необходимо использовать от более поздней регистрации. Добавляем к записи таблицы RegistrUsers поле reg_type, в него добавляем 0 для тех кто был и будет зарегистрирован по л/с, для тех кто зарегистрировался по эл. почте проставляем 1. Предусмотреть возможность добавления reg_type=2 для регистрации по Телеграм-боту. При этом поля, отвечающие за ФИО, заполняются тем, что ввел абонент при регистрации только для тех, кто регистрируется по эл. почте. При привязке л/с меняем reg_type и заполняем поля с ФИО тем, что у нас в таблице SprPltOnlin в качестве таких же полей.
2. Удаляем устаревшее поле registrate_date в таблице RegistrUsers.
3. Добавляем поле last_login_date - в него прописываем, когда пользователь последний раз входил в ЛК



Техническое задание

для доработки Омнидеск с целью регистрации, хранения и сбора отчетности
обращений с очного приема



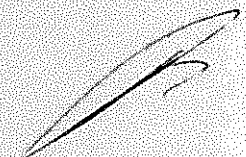
1. Общие сведения

- 1.1. Настоящее техническое задание распространяется на доработку программного продукта для регистрации обращений абонентов с очного приёма.
- 1.2. Программное обеспечение должно предусматривать регистрацию обращений по заданным параметрам.
- 1.3. Программный продукт должен предусматривать возможность делегирования обращения другому ответственному из другой группы (специалистов ЦОК, специалистов частного сектора или единого окна).
- 1.4. Программное обеспечение должно предусматривать формирование отчетности по количеству принятых, отработанных, не отработанных, делегированных обращений за выбранный период как по каждому сотруднику, так и общим списком. Также в отчетах должна содержаться информация о времени поступления обращений и времени, затраченном на отработку.
- 1.5. Программный продукт хранит информацию о всех поступивших обращениях за период, производит анализ о количестве обращений по каждому лицевому счету в разрезе типов обращений и формирует отчет за период по запросу.
- 1.6. В случае более одной заявки от одного пользователя (по одному лицевому счету или адресу) программное обеспечение предусматривает вывод всех заявок по типам обращений для возможности изменения статуса заявки (открыт, в работе, закрыт) и добавления недостающих документов.

2. Регистрация очных обращений

- 2.1. Программное обеспечение должно предусматривать регистрацию обращений с очного приема клиентов в ЦОК.
- 2.2. Обращения с очного приема (ОП) должны отражаться в учет программного обеспечения Омниdesk отдельно от онлайн-каналов в папке «Очные обращения»
- 2.3. Папка «Очные обращения» должна содержать в себе подпапки:
Луначарского, 56
Сов. Армии, 146
Металлургов, 56
П. Маркина, 1
Бакинская, 22а
В свою очередь в каждой папке ЦОК должны формироваться заявления с очного приема по ФИО сотрудников, зарегистрировавших обращение, т.е. сотрудника который принял данное заявление.
- 2.4. При регистрации очного обращения открывается карточка, в которой должны содержаться следующие строки:

№ обращения- присваивается автоматически



Дата обращения - присваивается автоматически

№ лицевого счета — копируется из РОС ЖКХ

Адрес — копируется из РОС ЖКХ либо заполняется вручную

Телефон — копируется из РОС ЖКХ либо заполняется вручную

ФИО — копируется из РОС ЖКХ либо заполняется вручную

Электронная почта - копируется из личного кабинета либо заполняется вручную

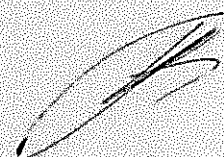
Статус обращения (новый, в ожидании, завершен)	ОЧНЫЙ ПРИЕМ
<input type="text" value="№ обращения"/>	<input type="text" value="Дата обращения"/>
<input type="text" value="№ ЛС"/>	<input type="text" value="Адрес"/>
<input type="text" value="ФИО"/>	<input type="text" value="Тип обращения"/>
<input type="text" value="Номер телефона"/>	<input type="text" value="Адрес эл. почты"/>
<input type="text" value="Вложение"/>	<input type="text" value="критерии (первично/повторно/жалоба)"/>
<input type="text" value="Адрес ЦОК"/>	<input type="text" value="Ответственный специалист ЦОК"/>
<input type="text" value="Распечатать типовой ответ по типу обращения (из всплывающего списка)"/>	
<input type="text" value="Комментарий"/>	

2.5. Тип обращения — выбирается из всплывающего списка:

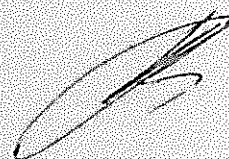
- перерасчет (по справке ПУС, ПВК, ПЕНИ, смена нормативов)
- начисление по долям
- открытие/закрытие лицевого счета
- объединение/разделение лицевого счета
- переоформление лицевого счета (дарение, наследство)
- ввод в эксплуатацию ИПУ
- замена ИПУ
- поверка ИПУ
- опломбировка
- поиск денежных средств
- возврат денежных средств
- перенос денежных средств
- рассрочка
- другой вопрос

2.6. Критерии — выбирается из всплывающего списка:

- первичное обращение
- повторное обращение
- жалоба

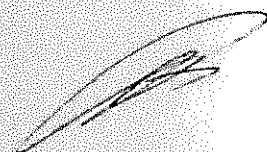


- 2.7. Программное обеспечение предполагает возможность прикрепить скан копии документов.
- 2.8. После выбора типа обращения программный продукт предоставляет возможность распечатать клиенту ответ с автоматически предоставленными данными из карточки обращения (на основании заложенных шаблонов в ворде).
- 2.9. Адрес ЦОК — адрес выбирается из списка:
Луначарского, 56
Сов. Армии, 146
Металлургов, 56
П. Маркина, 1
Бакинская, 22а
- 2.10. Ответственный по ЦОКу — выбирается из списка или присваивается учетной записи сотрудника.
- 2.11. Графа комментариев остается свободной для заполнения.



Техническое задание

для доработки Омнидеск с целью предоставления типового ответа для абонента
с очного приема



Общие сведения

- 1.1. Настоящее техническое задание распространяется на доработку программного продукта для регистрации обращений абонентов с очного приёма.
- 1.2. Программное обеспечение должно предусматривать регистрацию обращений по заданным параметрам.
- 1.3. Программный продукт должен предусматривать предоставления типового ответа на обращение с очного и заочного приема.

Регистрация очных обращений

- 1.4. При регистрации очного обращения открывается карточка, в которой должны содержаться следующие строки:

№ обращения- присваивается автоматически
 Дата обращения - присваивается автоматически
 № лицевого счета — копируется из РОС ЖКХ
 Адрес — автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную
 Телефон — автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную
 ФИО — автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную
 Электронная почта - автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную
 ФИО сотрудника
 Тема обращения
 Первичное/повторное обращение

Статус обращения (новый, в ожидании, завершен)		ОЧНЫЙ ПРИЕМ	
	№ обращения		Дата обращения
	№ ЛС		Адрес
	ФИО		Тип обращения
	Номер телефона		Адрес эл. почты
	Вложение		критерии (первично/повторно/жалоба)
	Адрес ЦОК		Ответственный специалист ЦОК
Распечатать типовой ответ по типу обращения (из всплывающего списка)			
Комментарий			

- 1.5. Тип обращения —выбирается из влияющего списка:
- перерасчет (по справке ПУС, ПВК, ПЕНИ, смена нормативов, без ИПУ/с ИПУ)
 - начисление по долям
 - открытие/закрытие лицевого счета
 - объединение/разделение лицевого счета
 - переоформление лицевого счета (дарение, наследство)
 - ввод в эксплуатацию ИПУ
 - замена ИПУ
 - поверка ИПУ
 - опломбировка
 - поиск денежных средств/возврат денежных средств/перенос денежных средств
 - рассрочка
 - жалоба

1.6. В зависимости от выбора типа обращения программный продукт предоставляет возможность распечатать клиенту ответ с автоматически проставленными данными из карточки обращения (на основании заложенных шаблонов в Word), сотрудник выбирает подходящий шаблон из всплывающего списка (Приложение №1):

2.3.1 При выборе категории: «Перерасчет (по справке ПУС, ПВК, ПЕНИ, смена нормативов, показания ИПУ)» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- корректировка по показаниям ИПУ
- ошибочно начисленные пени
- фотофиксация

2.3.2 При выборе категории: «Открытие/закрытие лицевого счета» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- переоформление лицевого счета

2.3.3 При выборе категории: «Объединение/разделение лицевого счета» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- разделение лицевых счетов/жилых помещений в собственности

2.3.4 При выборе категории: «Переоформление лицевого счета (дарение, наследство)» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- переоформление лицевого счета

2.3.5 При выборе категории: «Ввод в эксплуатацию ИПУ» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- как начать расчет по ИПУ
- первый раз передача показаний ИПУ

2.3.6 При выборе категории: « Замена ИПУ» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- как начать расчет по ИПУ
- первый раз передача показаний ИПУ

2.3.7 При выборе категории: « Поверка ИПУ» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- (не) истек срок очередной поверки

2.3.8 При выборе категории: « Другой вопрос» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- ОДН (агентский договор)
- необходимые документы не предоставлены
- обновление в ЛК
- файл не открывается
- электронная квитанция (исключить квитанцию на бумажном носителе)
- пени
- авансовая квитанция
- что такое ХВС на ГВС
- режим работы ЦОК
- оплата без комиссии
- мошенники ходят по квартирам
- получено ли обращение
- недостаточно информации

2.4 После выбора нужного шаблона, на экран монитора выводится ответ на фирменном бланке ООО «СКС», за подписью сотрудника, производившего прием абонента.

2.5 В форму типового ответа, ФИО, адрес, лицевой счет, эл.почта (при наличии) должны автоматически выводиться из биллинга или личного кабинета.

В тексте типового ответа, дата и номер присваиваются автоматически.

Пример:

« В ответ на Ваше обращение от «__»_____ (дата автоматически проставляется, текущая дата) № _____(проставляется автоматически, согласно номеру обращения) сообщая следующее ... (Приложение №2)

правоустанавливающий договор;
справка паспортно-учетной службы.

Данные документы предоставляются в формате PDF.

При этом, если в жилом помещении эксплуатируются индивидуальные приборы учета холодного и горячего водоснабжения, также необходимо предоставить фото с текущими показаниями, копии технических паспортов и акта ввода в эксплуатацию.

ЭЛЕКТРОННАЯ КВИТАНЦИЯ (ИСКЛЮЧИТЬ КВИТАНЦИЮ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ)

Указанный Вами электронный адрес добавлен в список рассылки электронных квитанций.

Со следующего месяца Вы получите квитанцию в электронном виде.

ОЧНЫЙ ПРИЕМ ПО ЗАПИСИ

Доброго времени суток.

В связи с усилением профилактических мер по предотвращению распространения коронавирусной инфекции, клиентская служба ООО «Самарские коммунальные системы» работает по предварительной записи. Запись на очный прием осуществляется по телефону контактно-информационного центра 207-25-40, 207-27-55.

Центры обслуживания клиентов «РКС Самара» (для физических лиц) по адресам ул. Луначарского, 56, пр. Metallургов 56, ул. С. Армии 146 работает с понедельника по пятницу - с 8:00 до 17:00 ч. без перерыва, ЦОК ул. Луначарского, 56 каждая среда месяца с 8:00 до 20:00, ул. Павла Маркина, 1 и ул. Бакинская, 22А с понедельника по четверг - с 8:00 до 17:00 ч., пятница до 16.00, перерыв на обед с 12:00 до 12.48. Каждая 3я суббота месяца с 8:00 до 17:00. (ЦОК по адресам: ул. Луначарского, 56; ул. Советской Армии, 146; пр. Metallургов, 56).

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

РАЗДЕЛЕНИЕ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ/ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В СОБСТВЕННОСТИ

Для формирования отдельных платежных документов необходимо предоставить в ООО «Самарские коммунальные системы» следующие документы:

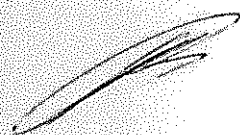
- заявление о согласии на формирование отдельных платежных документов, подписанное всеми собственниками жилого помещения. В случае, если в помещении установлен прибор учета в заявлении необходимо определить долю каждого собственника от общего объема водопотребления в % отношении.
- копия документа, подтверждающего право собственности на долю в жилом помещении, всех собственников;
- копия паспорта всех собственников.

В случае, если жилое помещение не находится в собственности, формирование отдельного платежного документа возможно по решению суда.

КОРРЕКТИРОВКА ПО ПОКАЗАНИЯМ ИПУ

Для корректировки начислений за прошедший период, предлагаем Вам предоставить следующие документы:

- квитанцию по квартплате за _____ года или сведения о показаниях прибора на _____ от управляющей кампании.
- копии технических паспортов на индивидуальные приборы учета расхода холодной и горячей воды (с пометкой ХВС и ГВС);
- копии актов ввода в эксплуатацию индивидуальных приборов учета холодного и горячего водоснабжения (при наличии);
- фото счетчиков с текущими показаниями (четкие, чтобы было видно пломбу, номер, показания) в формате PDF.



КАК НАЧАТЬ РАСЧЕТ ПО ИПУ

Для расчета по показаниям индивидуальных приборов учета необходимо установить и ввести в эксплуатацию (опломбировать) приборы учета.

- Если ИПУ установлен самостоятельно, необходимо вызвать сотрудника для опломбировки ИПУ. Для вызова сотрудника для опломбировки необходимо оставить заявку в личном кабинете с помощью сервиса «Виртуальная приемная»

Для установки прибора Вы также можете обратиться в любую аккредитованную компанию, в т.ч. и к Производственно-коммерческую службу СКС по тел. 207-48-80.

2. В случае, если прибор учета был установлен сторонней организацией, Вам необходимо направить в наш любым удобным способом:

- копию паспорта на приборы;
- акт ввода в эксплуатацию;
- фото текущих показаний.

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

Расчет исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начинается с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию.

Таким образом, месяц, в котором прибор учета был введен в эксплуатацию, рассчитывается и оплачивается в соответствии с действующими нормативами, тарифами, количеством зарегистрированных лиц в жилом помещении.

Перерасчет за данный период не производится.

ПЕРВЫЙ РАЗ ПЕРЕДАЧА ПОКАЗАНИЙ ИПУ

Расчет начислений платы за услуги холодного водоснабжения и водоотведения по прибору(ам) учета (ИПУ) производится с 1 числа СЛЕДУЮЩЕГО месяца, после его ввода в эксплуатацию.

По Вашему адресу расчет начнется с _____ 2022 г.

Показания ИПУ на конец _____ 2022 г. у Вас уточнит сотрудник ООО «Самарские коммунальные системы» по телефону.

Начиная с _____ 2022 г. показания можно будет передавать, воспользовавшись сервисом «Личный кабинет» на сайте www.samcomsys.ru

Одновременно сообщаем, что обновление информации в «Личном кабинете» производится один раз в месяц в срок до 15-го числа месяца, следующего за расчетным.

Далее показания необходимо подавать ежемесячно одним из способов:

- На сайте www.samcomsys.ru или без регистрации с 7 по 23 число.
- С помощью робота по телефону call-центра 207-25-40 в период с 7 по 23 число.
- При оплате через оператора ФГУП «Почта России» в период с 7 по 20 число.
- При оплате через терминал ПАО «Сбербанк» в период с 7 по 20 число.
- При оплате через оператора АО «Почта Банк» или ПАО «Сбербанк» в период с 7 по 20 число.
- При оплате через приложение АО «Почта Банк» или ПАО «Сбербанк» в период с 7 по 20 число.

АВАНСОВАЯ КВИТАНЦИЯ

В декабре 2021 г. были направлены в адрес потребителей авансовые квитанции за декабрь 2021г. Объем услуг в данных квитанциях указан исходя из расхода ресурса, потребленного в ноябре 2021 года.

Если Вам необходимо получить квитанцию за декабрь 2021 по фактическому расходу, Вы можете оставить заявку в личном кабинете с помощью сервиса «Виртуальная приемная» или обратившись с центр обслуживания клиентов по адресам ул. Луначарского, 56, пр. Metallургов 56, ул. С. Армии 146 работает с понедельника по пятницу - с 8:00 до 17:00 ч. без перерыва, ЦОК ул. Луначарского, 56 каждая среда месяца с 8:00 до 20:00, ул. Павла Маркина, 1 и ул. Бакинская, 22А с понедельника по четверг - с 8:00 до 17:00 ч.,

пятница до 16.00, перерыв на обед с 12:00 до 12.48. Каждая 3-я суббота месяца с 8:00 до 17:00. (ЦОК по адресам: ул. Луначарского, 56; ул. Советской Армии, 146; пр. Metallургов, 56).

ПЕНИ

Начисление пени производится на основании ст. 155 ЖК

Согласно п.6 п.п.66 Правил № 354 плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за расчетным периодом, за который производится оплата.

Таким образом, начисление пени производится с 11 числа следующего месяца за расчетным по день фактической оплаты, при этом, если дата приходится на выходной, расчет производится со следующего рабочего дня.

ОШИБОЧНО НАЧИСЛЕННЫЕ ПЕНИ

По Вашему обращению сообщая следующее.

Перерасчет платы за начисленные пени будет осуществлен в _____ 2022 г. и будет отображен в квитанции за _____ 2022 г.

(НЕ) ИСТЕК СРОК ОЧЕРЕДНОЙ ПОВЕРКИ

ООО "Самарские коммунальные системы" оказывает коммунальные услуги холодного водоснабжения и водоотведения. По имеющимся данным, срок очередной поверки приборов учета холодного и горячего водоснабжения истек в _____ года.

Рекомендуем Вам предоставить сканы тех.паспортов на приборы учета холодного и горячего водоснабжения с указанием номенклатуры и показаний приборов учета (для идентификации) либо, в случае необходимости, произвести их поверку обратившись в любую метрологическую компанию или по тел. 207-48-80 и также предоставить документы о поверке приборов учета.

Для передачи документов в электронном виде Вы можете воспользоваться сервисом "Виртуальная приемная" на сайте ООО "Самарские коммунальные системы", на бумажном носителе - предоставить в один из Центров ООО "Самарские коммунальные системы":

Адрес	Режим работы
Ул.Луначарского, 56	Пн,вт,четв,пятн с 8.00 до 17.00 без перерыва Среда с 8.00 до 20.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.Металлургов, 56	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.С.Армия, 146	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Пер.Маркина, 1	Пн-четв с 8.00 до 17.00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва
Ул.Бакинская, 22а	Пн-четв с 8.00 до 17.00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва

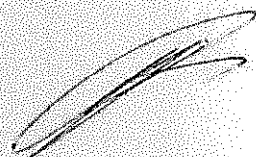
Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

ЧТО ТАКОЕ ХВС НА ГВС

Подача горячего водоснабжения в данном жилом многоквартирном доме осуществляется по типу закрытой системы (установлен бойлер).

Таким образом ООО «Самарские коммунальные системы» осуществляет подачу холодного водоснабжения для нужд горячего водоснабжения (услуга ХВС на ГВС), следовательно, начисляется плата, при этом АО «Предприятие тепловых сетей» производит начисление за теплоноситель (подогрев поставленной холодной воды).

ОПЛОМБИРОВКА



Срок выхода специалиста для опломбирования счетчика составляет 15 рабочих дней.

Расчет начислений платы за услуги холодного водоснабжения и водоотведения по прибору(ам) учета (ИПУ) производится с 1 числа СЛЕДУЮЩЕГО месяца, после его ввода в эксплуатацию.

РЕЖИМ РАБОТЫ Центров обслуживания клиентов ООО «Самарские коммунальные системы»

При посещении ЦОК, в целях исключения распространения коронавирусной инфекции рекомендуем соблюдать следующие правила:

- соблюдение социальной дистанции
- использование индивидуальных средств защиты (одноразовые маски, санитайзеры)

Адрес	Режим работы
Ул.Луначарского, 56	Пн,вт,четв,пятн с 8.00 до 17.00 без перерыва Среда с 8.00 до 20.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.Металлургов, 56	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.С.Армия, 146	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Пер.Маркина, 1	Пн-четв с 8.00 до 17.00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва
Ул.Бакинская, 22а	Пн-четв с 8.00 до 17.00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

МОШЕННИКИ ХОДЯТ ПО КВАРТИРАМ

На Ваше электронное обращение от _____ сообщаем следующее.

Участились мошеннические действия по проверке и замене приборов учета воды. Предупреждаем, что информация, о дате очередной поверки или замены, указана в технической документации прибора учета воды. Сохраняйте бдительность, не допускайте к прибору учета посторонних!

Сотрудники ООО «Самарские коммунальные системы» осуществляют обследование жилых помещений (квартир) в соответствии с действующим законодательством, при этом предварительно согласовав дату и время визита с собственником (нанимателем) жилого помещения (квартиры) по телефону.

При сомнениях позвоните в call-центр по телефону 207-25-40

РЕЖИМ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

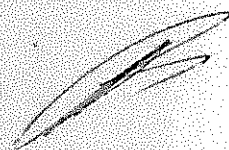
Порядок работы контактно-информационного центра ООО «Самарские коммунальные системы»: с 15 по 23 число каждого месяца по телефону 207-25-40 осуществляется только автоматический приём показаний. Получить консультацию по остальным вопросам можно в период с 1 по 14 и с 24 по 30 числа каждого месяца.

ПОЛУЧЕНО ЛИ ОБРАЩЕНИЕ

Доброго времени суток.

Срок отработки документов 30 дней, но в виду большого количества обращений, срок может быть увеличен.

В случае, если возникнет необходимость, то ответственный исполнитель с Вами свяжется.



НЕДОСТАТОЧНО ИНФОРМАЦИИ

Предоставленной Вами информации недостаточно для того, чтобы дать полноценный ответ. Опишите вашу ситуацию максимально подробно с указанием адреса жилого помещения (квартиры), чтобы мы могли Вам помочь.

ДОКУМЕНТЫ ОТРАБОТАНЫ

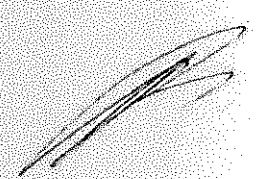
Документы отработаны, обновления в личном кабинете отразятся после _____ 2022 года.
Перерасчет по фактическому водопотреблению с учетом оплаты — в квитанции за _____ 2022 года.

ОПЛАТА БЕЗ КОМИССИИ

С 01.01.2020 при оплате услуг водоснабжения и водоотведения через ПАО "Сбербанк России" с клиента взимается комиссия, согласно тарифам банка.

Оплатить коммунальные услуги водоснабжения и водоотведения без комиссии можно одним из следующих способов:

№	Организации	Способ оплаты
1	АО «Почта России»	оплата через операциониста
2	ООО «Земский банк»	оплата через операциониста
3	АО «Кошелев Банк»	оплата через операциониста
4	Касса ПЖРТ, ПЖРУ	оплата через операциониста
5	Оплата на сайте ООО "Самарские коммунальные системы" через личный кабинет	онлайн-оплата
6	Мобильное приложение «РКС-Самара»	онлайн-оплата
7	ПАО «Почта банк»	банкомат, терминал, онлайн-оплата
8	АО «Газпромбанк»	банкомат, онлайн-оплата
9	Платежная система А 3	онлайн-оплата
10	ПАО «Банк ВТБ»	терминал, онлайн-оплата
11	АО «Тинькофф банк»	онлайн-оплата





PKC
Самара

Примочкин А

ООО «Самарские коммунальные системы»
ул.Луначарского, д.56, г.Самара, 443056
тел.: +7 (846) 336-14-02, факс: 336-89-05
www.samcomsys.ru, info@samcomsys.ru

№ _____

ФИО

Адрес

Лицевой счет

Адрес эл.почты

Ответ на обращение

Уважаемый Петр Петрович!

На Ваше обращение № _____ от ____ 2022г сообщаем. В соответствии с п. 81(12) пп. «д» Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 (далее - Правила № 354) прибор учета считается вышедшим из строя, в том числе и в случае истечения межповерочного интервала поверки приборов учета.

В соответствии с п. 81(13) Правил № 354 потребитель в случае выхода прибора учета из строя обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя.

Таким образом, вышеприведенные нормы прямо устанавливают обязанность потребителя коммунальных услуг использовать приборы учета, прошедшие поверку, обеспечивать проведение поверок этих приборов учета в сроки, установленные технической документацией, своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные платежи.

Истечение срока эксплуатации прибора учета, в том числе в связи с не проведением в установленный срок его поверки, является основанием для начисления платы не по показаниям прибора учета, а по установленным нормативам потребления.

На основании вышеизложенного осуществить перерасчет размера платы за период с 01.01.1001г по 01.01.1001г не является возможным. Расчет размера платы исходя из показаний приборов учета возобновлен с (дата поверки).

Начальник отдела продаж населению

Самарина Н.Н.

№	ФИО	30.07.2021	06.10.2021						07.10.2021					
		ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО
					НПУ	Прочее	Следующий месяц				НПУ	Прочее	Следующий месяц	
1	Иванов Иван Иванович (специалист, распределение вх документации с единого окна)	97	10	6	10	10	3	23	7	12	10	10	6	26
Итого		97	10	6	10	10	3	23	7	12	10	10	6	26

ЦОК Металлургов

№	ФИО	29.07.2021	06.10.2021						07.10.2021					
		ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО
					НПУ	Прочее	Следующий месяц				НПУ	Прочее	Следующий месяц	
1	Иванов Иван Иванович	242	10	17	10	18	10	38	20	16	10	18	8	36
Итого		242	10	17	10	18	10	38	20	16	10	18	8	36

Советской Армии

№	ФИО	30.07.2021	06.10.2021						07.10.2021					
		ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО
					НПУ	Прочее	Следующий месяц				НПУ	Прочее	Следующий месяц	
1	Иванов Иван Иванович (специалист, распределение вх документации с единого окна, распределение вх документации с почтового ящика сбыт)	207	0	0	10	42		52	14	14	499	42		541
Итого		207	0	0	10	42	0	52	14	14	499	42	0	541

Банковский п+24/35ер.

№	ФИО	30.07.2021	06.10.2021						07.10.2021					
		ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО
					НПУ	Прочее	Следующий месяц				НПУ	Прочее	Следующий месяц	
1	Иванов Иван Иванович (отработка виртуальной приемной + документы, поступающие в обработку по почте + документы с мобильного приложения)	159						177						277
2	Иванов Иван Иванович (отработка виртуальной приемной + документы, поступающие в обработку по почте + документы с мобильного приложения)	208						159						159
Итого		367	2	52				436	2	52				436

Базинская

№	ФИО	30.07.2021	06.10.2021						07.10.2021					
		ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО	Отработано по документам	прирост документов	Остаток документов			ИТОГО
					НПУ	Прочее	Следующий месяц				НПУ	Прочее	Следующий месяц	
1	Иванов Иван Иванович (отработка виртуальной приемной + документы, поступающие в обработку по почте)	10												10
Итого		10	0	26	3	185	91	305	0	26	10	10	92	305
ИТОГО-ФАКТ		923	12	101	32	155	105	834	43	128	529	80	106	1344

ПРИРОСТ ДОКУМЕНТОВ

№№	Канал связи	#####	01.03.2021 (+ прирост 27,28)	...	26.04.2021	27.04.2021	28.04.2021	29.04.2021	30.04.2021
1	Эл. Почта sbyt@samcomsys.ru	100	227		47	30	35	24	14
2	Единое окно	100	110						
3	Внутренняя регистрация	225	270						
4	Виртуальная приемная	56	297						

481 904 0

Остаток обращений с января 20	10 000
Поступило в феврале 2021	18 901
Отработано в феврале 2021	20 000
Остаток на март 2021	11 126
Поступило в марте 2021	18 493
Отработано в марте 2021	20 000
Остаток на 01.04.2021	9 000

Отработка Февраль 2020

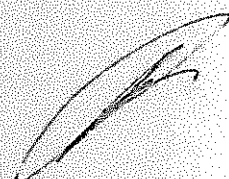
понедельник	01.02.2021	100
вторник	02.02.2021	100
среда	03.02.2021	100
четверг	04.02.2021	100
пятница	05.02.2021	100
суббота	06.02.2021	100
понедельник	08.02.2021	100
вторник	09.02.2021	100
среда	10.02.2021	100
четверг	11.02.2021	100
пятница	12.02.2021	100
понедельник	15.02.2021	100
вторник	16.02.2021	100
среда	17.02.2021	100

1 400

		Луначарского	Кировский	Советский	Банковский	Бакинская
понедельник	01.02.2021	100	100	100	100	100
вторник	02.02.2021	100	100	100	100	100
среда	03.02.2021	100	100	100	100	100
четверг	04.02.2021	100	100	100	100	100
пятница	05.02.2021	100	100	100	100	100
суббота	06.02.2021	100	100	100	100	100
понедельник	08.02.2021	100	100	100	100	100
вторник	09.02.2021	100	100	100	100	100
среда	10.02.2021	100	100	100	100	100
четверг	11.02.2021	100	100	100	100	100
пятница	12.02.2021	100	100	100	100	100
понедельник	15.02.2021	100	100	100	100	100
вторник	16.02.2021	100	100	100	100	100
среда	17.02.2021	100	100	100	100	100
		1 400	1 400	1 400	1 400	1 400

ПОВЕРКИ	
Всего	1500
Остаток	1200
ОТРАБОТАЛИ ФЕВРАЛЬ 2021	
Поверка	кол-во заявлений с 08 по 03 марта 2021
Аналитика	100
Группа оплат	100
Иванов Иван Иванович	100
Итого	300

Остаток обращений с января 2021	11 000
Поступило в феврале 2021	18 000
Отработано в феврале 2021	20 000
Остаток на март 2021	11 126



Количество обработанных документов

ЦОК Луизианского

№	Ф И О	31.03.2021								31.06.2021								24.06.2021
		Обработано документов	принято документов	Отчеты документов					Итого	Обработано документов	принято документов	Отчеты документов					Итого	
				ИПУ	Прочее	Служебный приказ	Внутренний приказ	Печать (распор. приказ)				ИПУ	Прочее	Служебный приказ	Внутренний приказ	Печать (распор. приказ)		
1	Намова Иван Иванович						11		11	5	11		11	11	11		33	
	Итого	0	0	0	0	0	11	0	11	5	11	0	11	11	11	0	33	

ЦОК Моголшурин

№	Ф И О	31.03.2021								30.06.2021								Итого
		Обработано документов	принято документов	Отчеты документов					Итого	Обработано документов	принято документов	Отчеты документов					Итого	
				ИПУ	Прочее	Служебный приказ	Внутренний приказ	Печать (распор. приказ)				ИПУ	Прочее	Служебный приказ	Внутренний приказ	Печать (распор. приказ)		
1	Намова Иван Иванович							11										11
	Итого	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

Итого по АКТ		0	0	0	0	0	11	0	11	5	11	0	11	11	11	0	33	
--------------	--	---	---	---	---	---	----	---	----	---	----	---	----	----	----	---	----	--

1. Обнаружена ошибка в работе формы регистрации ЛК ФЛ. Если в форме регистрации по номеру л/с заполнить все поля для л/с уже зарегистрированного в системе, произвести попытку регистрации, получить красную рамку с сообщением об ошибке, а затем переключиться на форму регистрации по эл.почте, то поле с номером л/с не очищается, форма регистрации по эл.почте уходит в ошибку и не срабатывает, пропуская сообщение о том, что номер л/с уже зарегистрирован. При этом регистрация не проходит. Если переключиться назад в регистрацию по номеру л/с и его удалить, то регистрация по эл. почте пройдет. Требуется исправить данное нештатное поведение.

2. Необходимо поправить текст, который всплывает при попытке регистрации уже зарегистрированного номера л/с

По лицевому счету

По электронной почте

Пятнадцатизначный номер лицевого счета (без пробелов) Обязательное поле

004974300550000

Текст заменить на: «Данный номер лицевого счета уже зарегистрирован в системе. Если вы забыли пароль, то воспользуйтесь функцией восстановления пароля (вставить ссылку на форму «Восстановления пароля») для возобновления доступа. Если эту регистрацию выполняли не Вы, то обратитесь в техническую поддержку (ссылка на форму «Технической поддержки») для удаления регистрации.»

Для формы регистрации по эл. почте надо заменить текст на: «Данная почта уже зарегистрирована в системе. Если вы забыли пароль, то воспользуйтесь функцией восстановления пароля (вставить ссылку на форму «Восстановления пароля») для возобновления доступа.