



# Единая диспетчерская служба

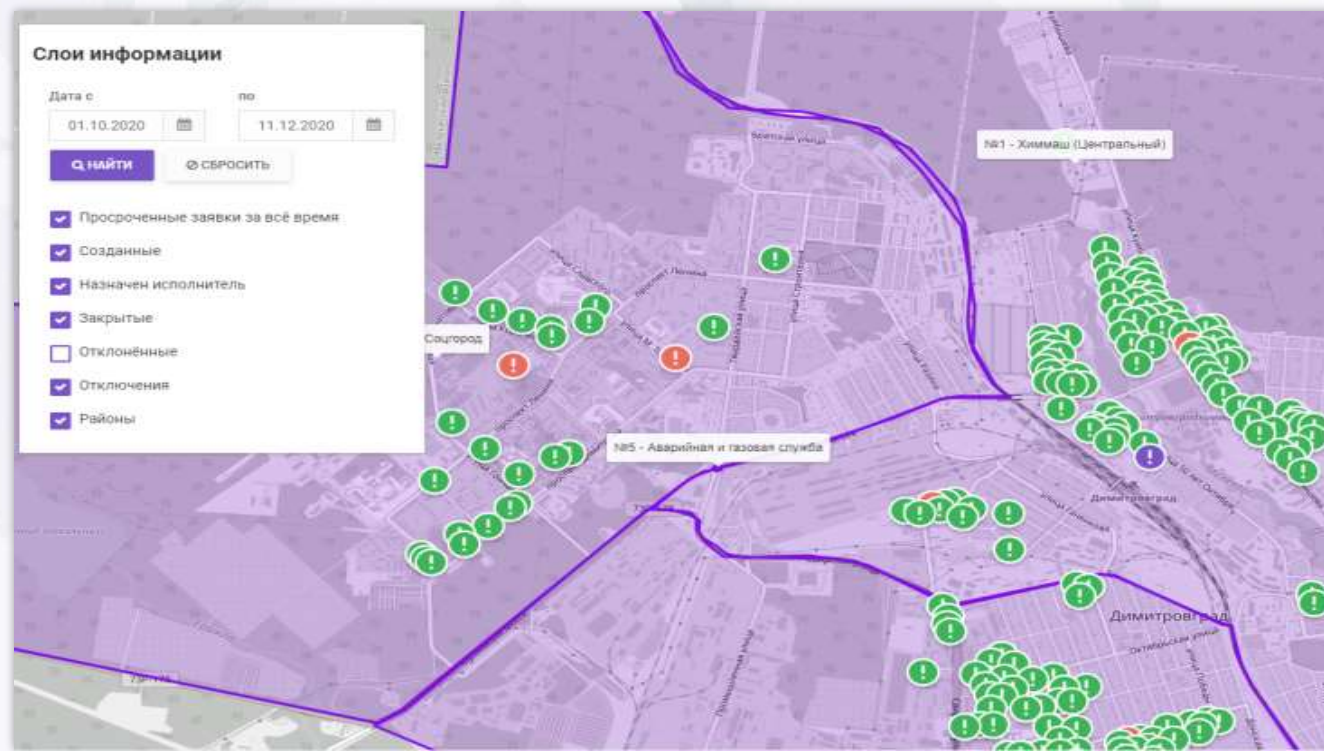
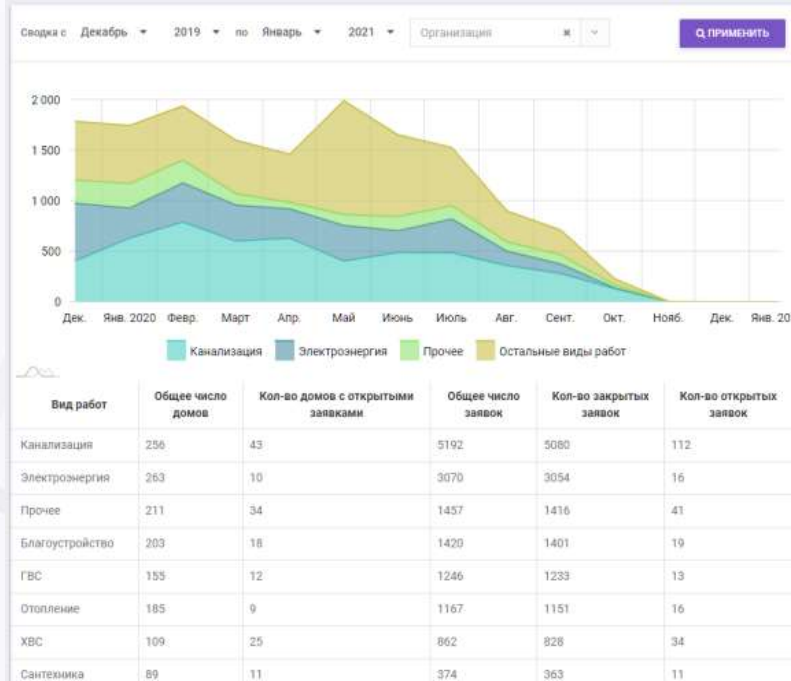
- Запущен процесс внедрения АИС «Единая диспетчерская служба»

- Внедрено «Мобильное приложение для квартальных уполномоченных»

## Что позволяет:

- формировать жителями аварийное сообщения из различных каналов связи
- снижать время между приёмом и передачей сообщения в автоматическом режиме до исполнителя
- своевременно выявлять и обозначать наиболее острые и актуальные моменты в различных отраслях жизнедеятельности города
- осуществлять оперативный контроль за ответственными лицами в различных отраслях

## Визуализация заявок





## СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ:

- вести учет длительности и тематик обращений
- автоматизировать прием заявок
  - ускорить предоставление информации гражданам
  - снизить стоимость обслуживания домов для УК и ТСЖ - не надо держать диспетчеров и бригады слесарей
  - повысить доверие жителей к УК и РСО за счет оперативной реакции на обращения и прозрачности выполнения работ
  - автоматически передавать заявки исполнителям и контролировать их выполнение
  - формировать сводные отчеты, получать аналитику и прогнозировать проблемы
- вести индивидуальные карты заявителей



# Визуализация заявок

## Карта заявок

### Слой информации

Дата с \*

01.12.2022

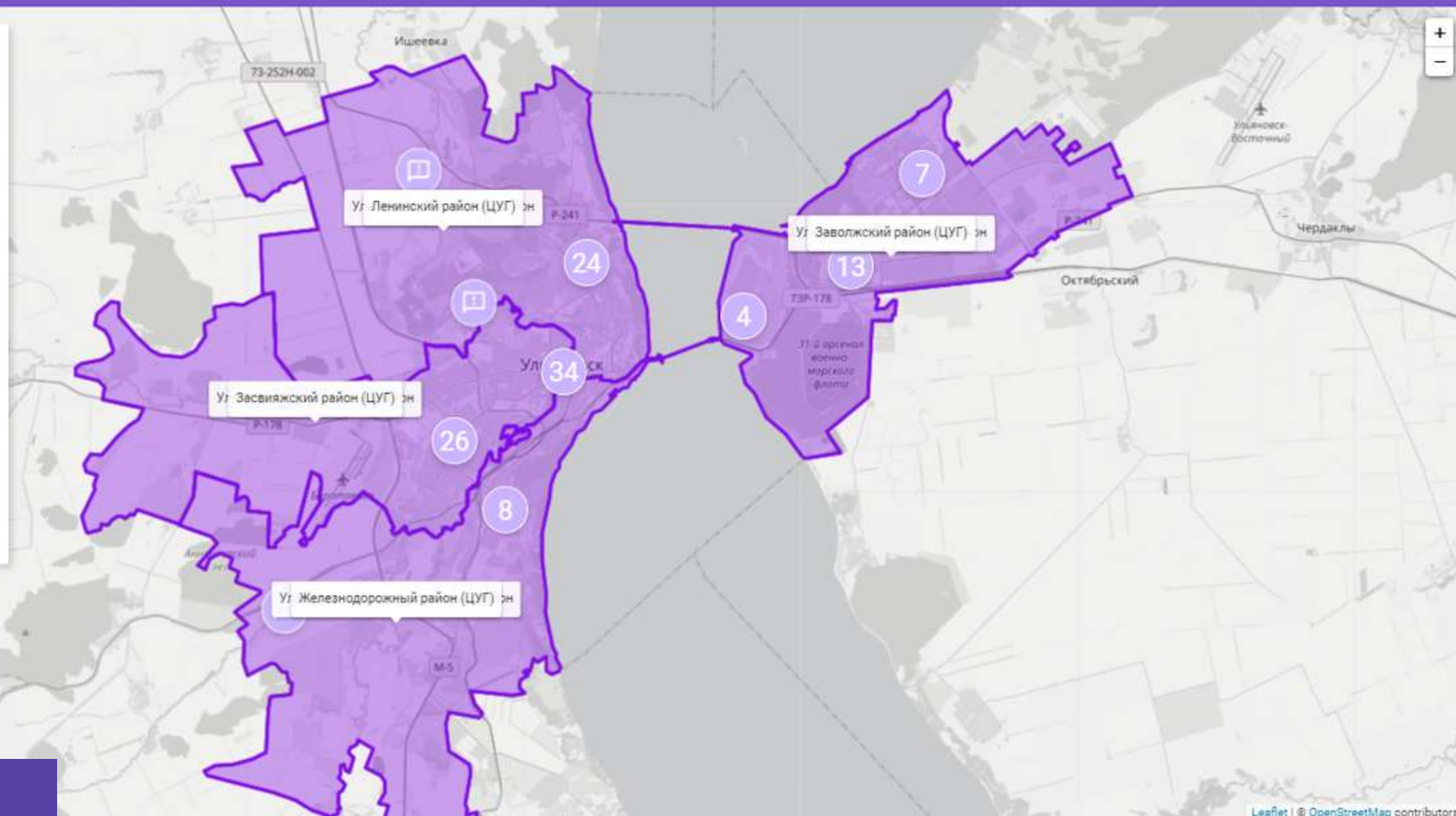
по \*

08.12.2022

НАЙТИ

СБРОСИТЬ

- Просроченные заявки за всё время
- Созданные
- Назначен исполнитель
- Закрытые
- Отклонённые
- Отключения
- Участки

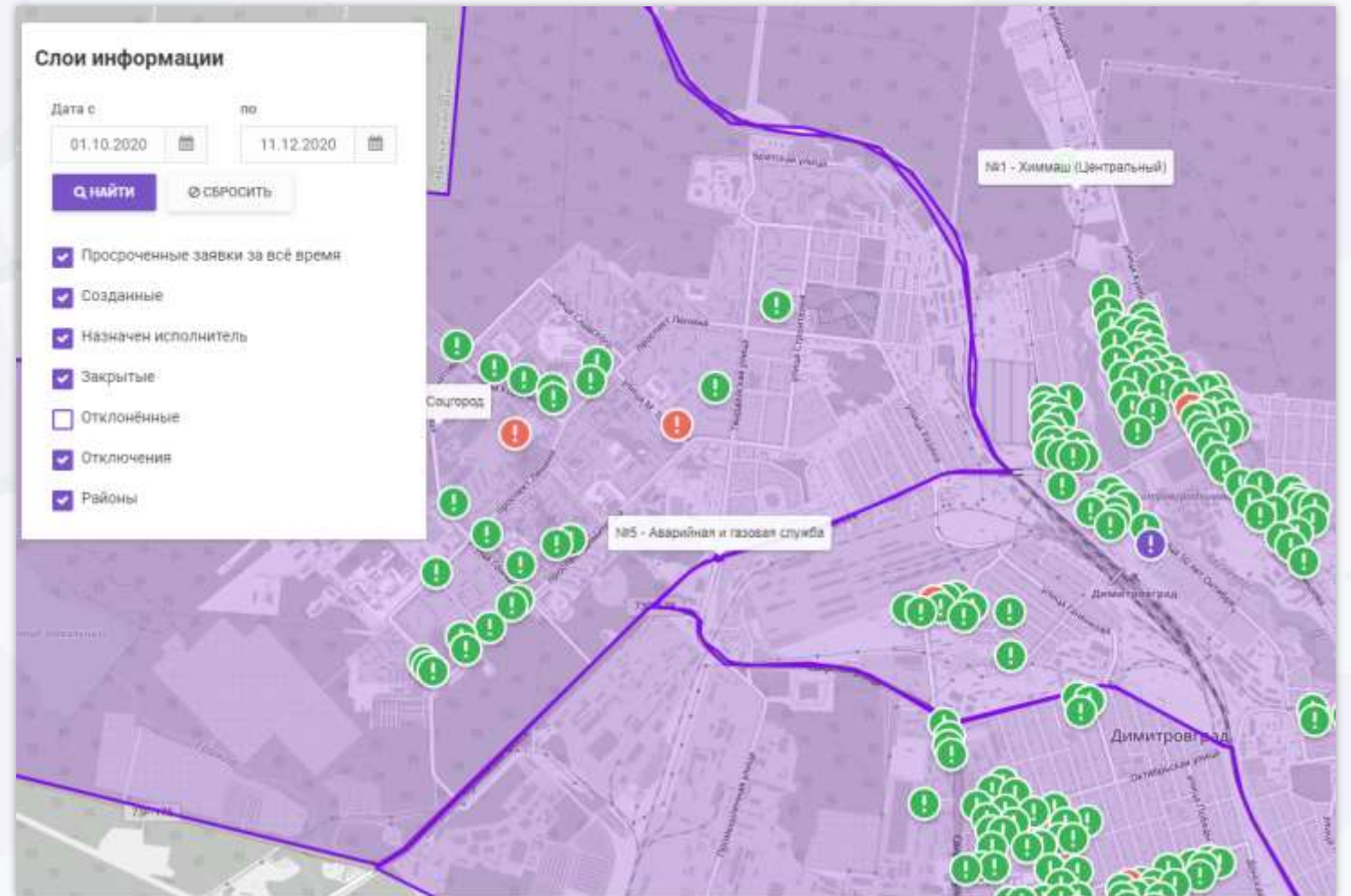


## ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

- Подсветка статуса обращений
- Сигнализация о просроченных работах
- Сводка по районам обслуживания
- Переход к деталям заявок

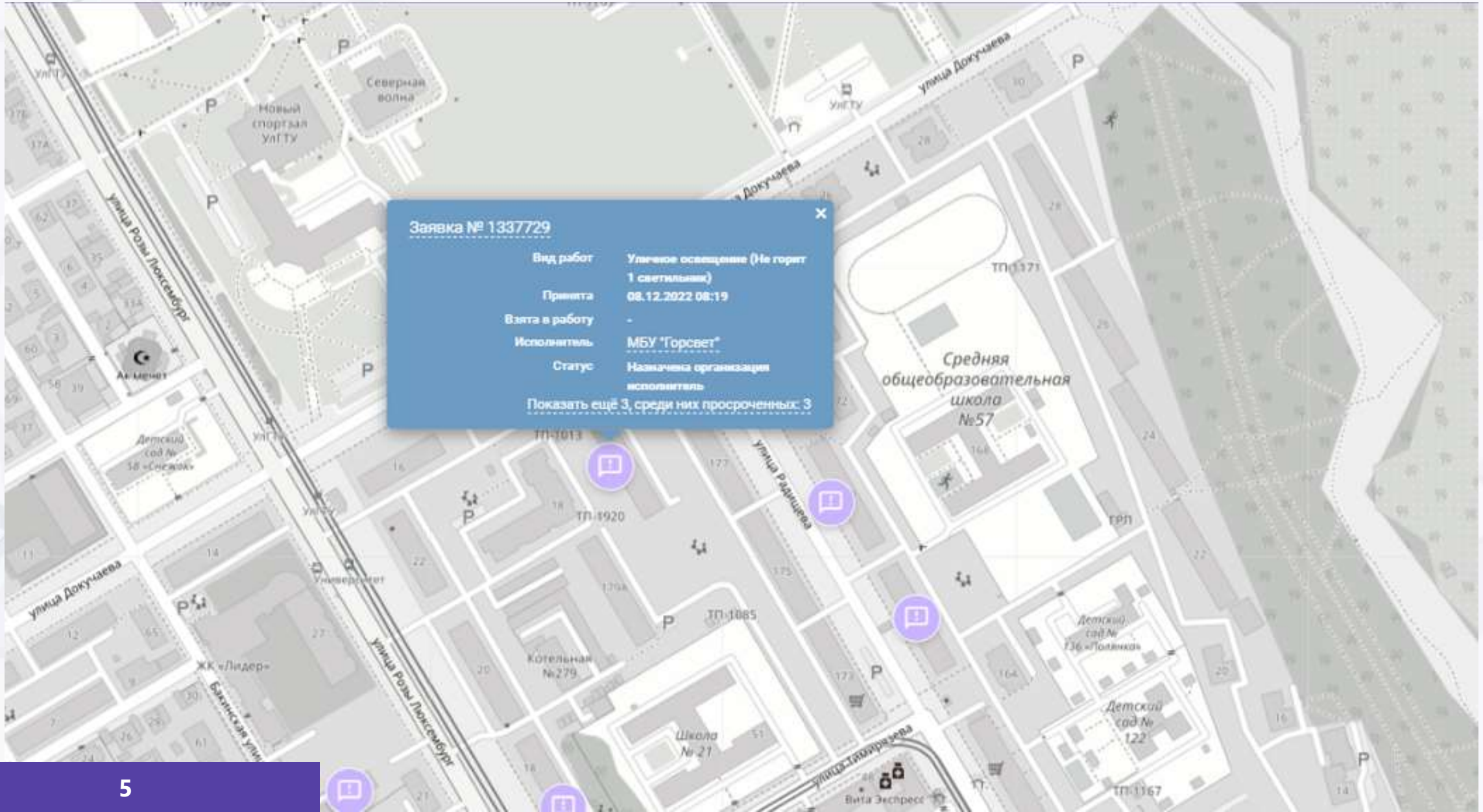
## ВОЗМОЖНОСТИ

- Конструктор районов позволяет каждой УК и РСО настроить свои зоны контроля
- Возможность использовать карту как визуализацию данных в Центре управления городом и регионом
- Возможность организации рабочего места дежурного по городу





# Верхнеуровневая информация о заявке



### СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ

- Автоматизировать прием заявок
- Вести учет длительности и тематик обращений
- Ускорить предоставление информации гражданам
- Снизить стоимость обслуживания домов для УК и ТСЖ - не надо держать диспетчеров и бригады слесарей
- Повысить доверие жителей к УК и РСО за счет оперативной реакции на обращения и прозрачности выполнения работ
- Автоматически передавать заявки исполнителям и контролировать их выполнение
- Формировать сводные отчеты, получать аналитику и прогнозировать проблемы
- Вести индивидуальные карты заявителей

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ОСНОВА

- Серверная операционная система семейства **Windows** или **Linux**
- СУБД: **MS SQL, MySQL, PostgreSQL**
- Тонкий клиент
- IP телефония **Asterisk** и возможность интеграции с уже действующей телефонией

### КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ

- Модуль IP телефонии на базе **ASTERISK**
- База данных системы
- Архив входящих и исходящих звонков
- Основные модули системы
  - Модуль обращений
  - Модуль интеграции с Биллингом
  - Модуль интеграции с Системой контроля оборудования
  - Модуль работы с Заявками
  - Модуль отчетов
  - Модуль Базы знаний
  - Модуль Электронной почты

### СНИЖЕНИЕ РИСКА ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ

В КоАП РФ за нарушение сроков реагирования на обращения граждан и исполнения заявок предусмотрены следующие штрафы

- Для юридических лиц от **250 до 300** тыс. руб. (ч.2 ст.14.1.3)
- Для должностных лиц от **50 до 100** тыс. руб. (ч.2. ст. 14.1.3)
- Для юридических лиц от **50 до 100** тыс. руб. (ст. 5.62)



# Детали заявок

Заявка #1334966



отклонить

Создана: 01.12.2022 12:26

Источник: Телефон

Статус: Назначен исполнитель

Оператор: Торопова И. А.

## Заявитель

Гаджи

Тел: 79176274357, Email: Не указан

Возможна отправка PUSH уведомлений: Нет

## Основная информация

Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Мира 2-й пер, 5

Квартира / номер: 3, Подъезд: -, Этаж: -, Код замка: -

Группа видов работ: Электроэнергия

Вид работ: Уличное освещение (Не горит 1 светильник)

Организация исполнитель: МБУ "Горсвет"

Подрядчик:

Приоритет: Обычный

Описание: Отсутствует уличное освещение. у двора 1 столб

Комментарий оператора: -

## Даты

Желаемые даты выполнения: Не указана - Не указана

Предельная дата выполнения: 15.12.2022 10:26

## Уведомления и подтверждения

Уведомление заявителя: Не требуется

Подтверждение заявителя: Не требуется

## Исполнители и даты

## Формирование - Планирование

Сейчас

### Заявка ожидает взятия в работу

Исполнитель(и)

Чернышев Иван Геннадьевич

Плановые дата и время выполнения

15.12.2022



17:00

ИЗМЕНИТЬ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ И ЗАДАЧИ

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

01.12.2022

13:13

### Заявка поставлена в план

Пользователь: Пронин Александр Евгеньевич

Плановая дата выполнения: 15.12.2022 17:00:00

Дата постановки в план: 01.12.2022 13:13:47

Исполнитель(и): Чернышев Иван Геннадьевич добавлен(а)

01.12.2022

12:28

### Назначена организация исполнитель

Пользователь: Торопова И А

Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Мира 2-й пер, 5

Квартира: 3

Причина: Отсутствует уличное освещение. у двора 1 столб

Заявитель: Гаджи

Контактный телефон: 79176274357

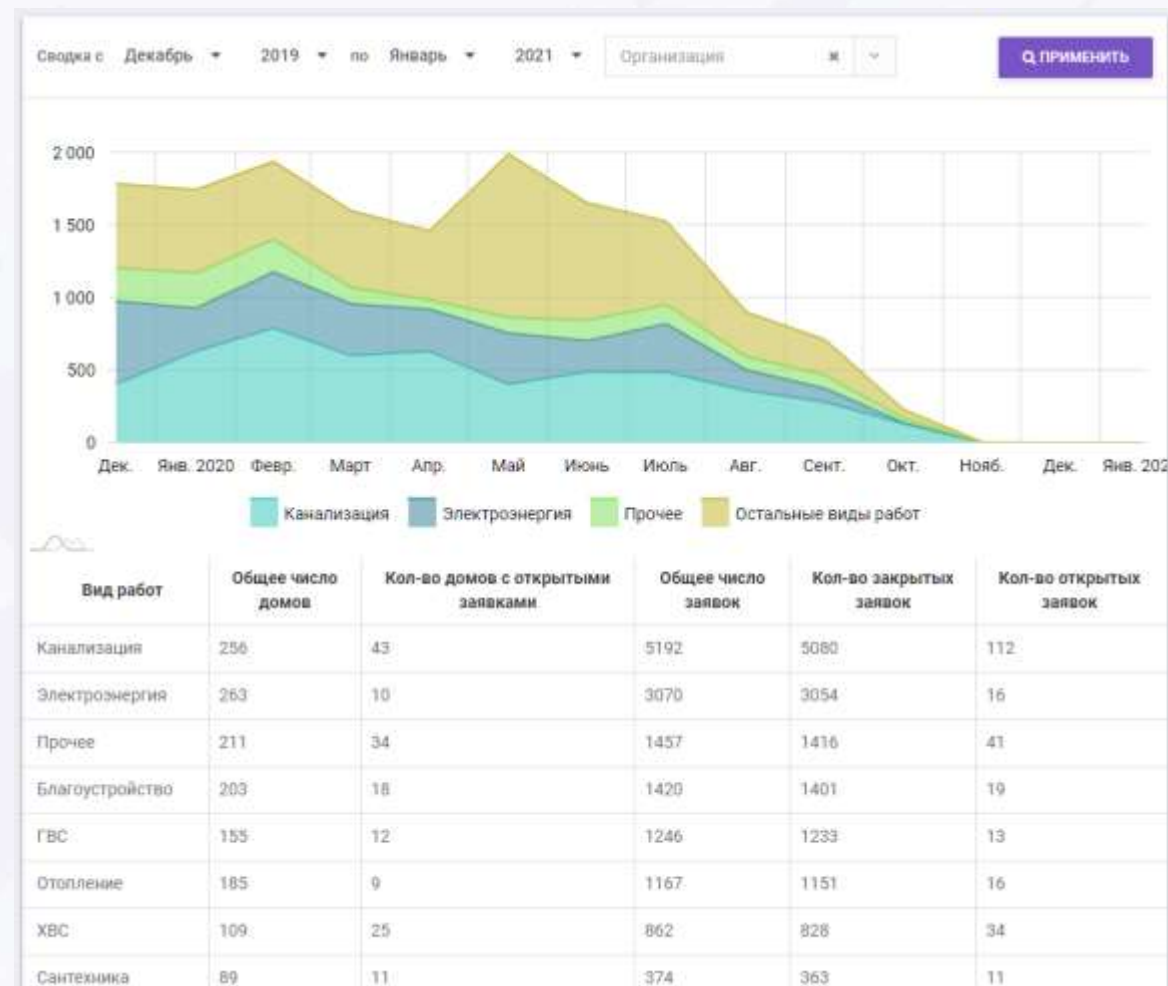
Вид работ: Уличное освещение (Не горит 1 светильник)

Предельная дата выполнения по регламенту: 15.12.2022 10:26:00

Организация исполнитель: МБУ "Горсвет"

## НАЗНАЧЕНИЕ МОДУЛЯ

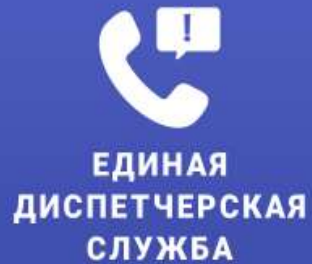
- Автоматический контроль сроков
- Контроль за качеством работы
- Контроль за дисциплиной
- Автоматизация закрытия заявок
- Упрощение приема заявок
- Автоматизация отчётности
- Выявление повторных заявок
- Создание «связанных между собой» заявок
- Подсветка заявок по адресам отключений ресурсов





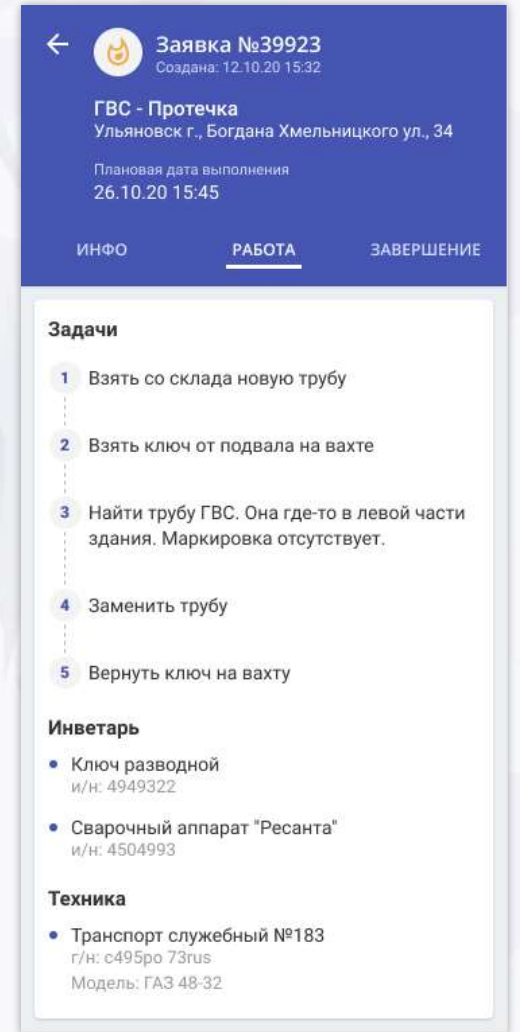
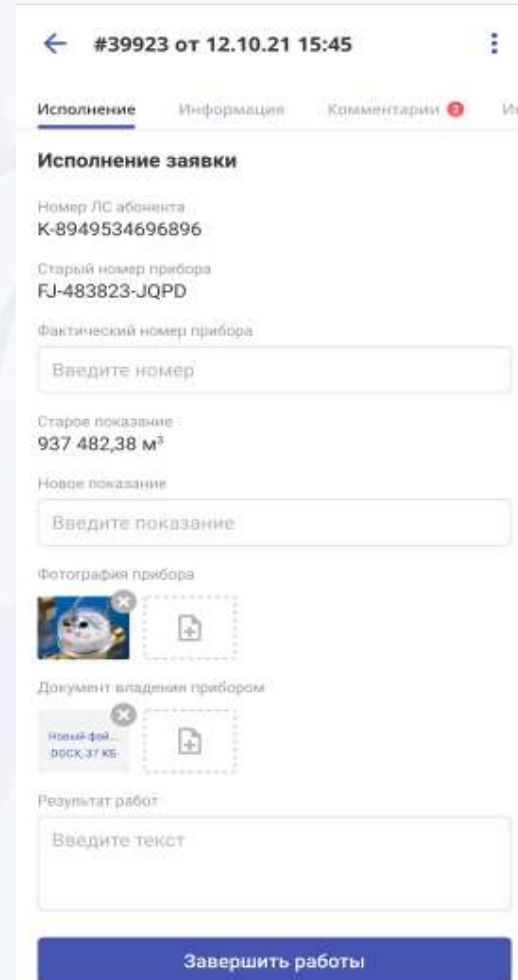
## МОБИЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

- Исполнитель заявок проводит больше времени на объекте чем в офисе
- Уменьшает количество бумажной работы
- Позволяет отследить был ли исполнитель на объекте или закрыл заявку не выходя из офиса
- Контроль сроков отработки заявок
- Закрытие заявки в т.ч. на месте выполнения с доп. материалами:
  - Возможность указать проблемы
  - Возможность приложить фотографии выполненной работы
  - Автоматическое формирование геометки
  - Дополнительная информация для жителя и наглядность работы структурных подразделений, МБУ, УК, РСО, и т.п.



## МНОГОЭТАПНОЕ ЗАКРЫТИЕ

- Возможность разделить отчет исполнителя и приемку работы мастером
- Возможность автоматического уведомления жителя и/или квартального уполномоченного о выполнении работ



**АВАРИЙНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА**

**m.sharipov**  
+7 906 392-58-60

- Мои заявки
- Заявки организации
- Осмотр домов
- Список сотрудников
- Состояние систем
- Настройки

Состояние систем

Пента событий 569

**Есть проблемы**

- Горячая вода 326
- Холодная вода 113
- Теплоснабжение 86
- Газоснабжение 34
- Электричество 5
- Лифты 2
- Пожарная система 7
- Охранная система 8

**Требуется внимания**

- Прочие системы 7
- Комфортность 5

**В норме**

- Дымоудаление
- Вентиляция
- Системы СКУД

**Отсутствует**

- Погодное регулирование

Горячая вода

ПРОБЛЕМЫ      АНАЛИТИКА

✓ ОТМЕТИТЬ ВСЕ КАК ПРОСМОТРЕННОЕ

✗ **ТС220 с/н: 5893030048**  
Ульяновск г., Богдана хмельницкого ул., 34

19.08.2020 09:00 - 20.08.2020 12:00

**Отрицательное значение Mg**  
20.08.2020 12:00 - Пр по ТВ1 на ресурсе Теплоснабжение: Отрицательное значение "Mg-" Mg=-0,01

Показать еще

19.08.2020 11:00

**Нарушение уставки, Часовой архив**  
Пр по ТВ1 на ресурсе Теплоснабжение: Температура теплоносителя на обратном трубопроводе выше, чем на прямом тобр (t2)=21,406, tпрям (t1)=20,775

✓ ПРОСМОТРЕНО

! **ТС220 с/н: 5893030048**  
Ульяновск г., Богдана хмельницкого ул., 34

## ИНТЕГРАЦИЯ С «КОНТРОЛЬ ИНЖЕНЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ»

- Показывает аварии напрямую с оборудования
- Показывает нарушения уставок
- Позволяет следить за состоянием лифтов
- Позволяет следить за состоянием погодного регулирования

## ИНТЕГРАЦИЯ С «АИС ГОРОД. CRM ЖКХ»

- Автоматизация общения с жителем
- Использовать виджеты и мобильные приложения для жителей
- Выдавать диспетчерам подсказки о ходе работ
- Вести карточки заявителей