

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

«___» _____ 2022 г.

«___» _____ 2022 г.

ЕДИНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА

**ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ОСОБЕННОСТЕЙ**

На 4 листах

г. Ульяновск, 2022 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

О системе.....	3
Общая схема работы	3
Общие функциональные возможности	4
Версия 1.0.0 - Описание функциональных особенностей.....	5
Базовый функционал системы.....	5
Расширенный функционал системы	5

О системе

Система «АИС Город. Единая диспетчерская служба» предназначена для автоматизации деятельности единых муниципальных диспетчерских служб, муниципальных контактных центров ЖКХ, диспетчерских управляющих компаний, субподрядных и ресурсоснабжающих организаций.

Программа создана в архитектуре «web-приложения» с единым сервером. К серверу подключаются рабочие места операторов ЕДС, операторов контактных центров, специалистов управляющих компаний, субподрядных организаций, ресурсоснабжающих организаций.

Для исполнителей предусмотрено также мобильное приложение, позволяющее вести работу с заявками и формировать отчеты о проделанной работе.

Общая схема работы

Программа «Единая диспетчерская служба ЖКХ» позволяет централизованно принимать заявки на работы от населения, автоматически направлять их управляющим компаниям, субподрядным, ресурсоснабжающим организациям, регистрировать выполненные работы, затраченные материалы, следить за просроченными заявками, предоставлять органам местного самоуправления объективную информацию об аварийных ситуациях, их устранении. Для управляющих компаний создание единой службы позволяет снизить издержки на содержание собственных диспетчеров

Прием заявок осуществляет диспетчер, указывая заявителя, адрес, при наличии телефона - номер телефона, причину заявки, категорию срочности, при наличии кодового замка в подъезде - код замка, для текущей заявки желательные дату и время ее выполнения. Заявка относится к аварийным или текущим работам. При ее передаче распечатывается «Наряд-заявка на проведение работ», в котором дополнительно указываются исполнители.

Передача заявки производится как исполнителям организации, в которой работает диспетчер, так и подрядным организациям. Имеется возможность по звонку освободившихся исполнителей выбрать заявку из очереди заявок.

Фиксация результатов выполнения заявки производится либо по прибытию исполнителей, либо в конце смены. Фиксируются выполненные работы, их объем и результат выполнения. В случае если в дальнейшем требуются работы других служб, или работы, требующие капитальных вложений, формируется новая заявка

Контроль выполнения заявок осуществляется руководством предприятия в полном объеме. Органы местного самоуправления могут так же контролировать прохождение заявки, вносить новые заявки.

Передача сведений по заявкам на муниципальный, областной сервер заявок позволяет сводить заявки на муниципальном и областном уровнях, контролировать аварийные, текущие и плановые работы.

1. Интегрирована с OpenStreetMap-картами - предоставляет диспетчеру возможность увидеть на карте дом, указанный в заявке, номер заявки и причину заявки, имеется возможность печати этого участка карты.
2. Интегрирована с другими аварийно-диспетчерскими службами, не зарегистрированными в единой диспетчерской

3. Интегрирована с «Личный кабинетом» - можно подать заявку через свой «Личный кабинет»

Общие функциональные возможности

Укрупненно, функциональные возможности системы включают в себя:

1. Настройка организации на обслуживаемые адреса по видам работ (управление жилым фондом: сантехнические, электротехнические и прочие виды работ) при плановом и аварийном обслуживании
2. Прием заявок жителей на аварийные работы
3. Автоматическая маршрутизация заявок в управляющие компании, субподрядные организации
4. Фиксация передачи заявки исполнителям
5. Фиксация выполненных работ, и, при необходимости, затраченных материалов
6. Выборочная проверка результата оператором
7. Просмотр журнала заявок в целом и по заданным критериям с переходом на выбранную заявку
8. Разнообразные отчеты для управляющих компаний, органов местного самоуправления и государственной власти

Версия 1.0.0 - Описание функциональных особенностей

Далее представлены функциональные возможности системы для версии 1.0.0.

Базовый функционал системы

1. Работа с заявками
2. Карта заявок
3. Работа с участками
4. Настройка видов работ
5. Работа с отключениями и печать уведомлений
6. Рассылка уведомлений на Email
7. Сбор контрольных показаний с квартир
8. Работа с комментариями и переписка с заявителем
9. Отчеты и выгрузка в CSV

Расширенный функционал системы

1. Планировщик загрузки сотрудников
2. Возможность вести нормочасы для видов работ
3. Интеграция с внешними системами
 - 3.1. выгрузка объема работ в 1С
 - 3.2. Получение и отправка статусов о заявках, пришедших через ПОС (Подсистема обратной связи для портала Госуслуги)
4. Возможность добавлять дополнительные поля к видам работ для уточнения проводимых операций и их обработки
5. Мобильное приложение и доступ к API
 - 5.1. Мобильное приложение для платформы Android
 - 5.2. Контроль передвижения сотрудников
6. Прием оплаты в приложении через платежную систему ООО «АЙТИ Город»