Приложение 6

Техническое задание

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

# Общие сведения

* 1. Настоящее техническое задание распространяется на доработку программного продукта для регистрации обращений абонентов с очного приёма.
  2. Программное обеспечение должно предусматривать регистрацию обращений по заданным параметрам.
  3. Программный продукт должен предусматривать возможность делегирование обращение другому ответственному из другой группы (специалистов ЦОК, специалистов частного сектора или единого окна).
  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.
  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.
  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.

# Регистрация очных обращений

* 1. Программное обеспечение должно предусматривать регистрацию обращений с очного приема клиентов в ЦОК.
  2. Обращения с очного приема (ОП) должны отражаться в учет программного обеспечения Омнидеск отдельно от онлайн-каналов в папке «Очные обращения»
  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.

* 1. 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



* 1. Тип обращениях —выбирается из вплывающего 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

* 1. Критерии—выбирается из вплывающего списка:

- первичное обращение

- повторное обращение

- жалоба

* 1. Программное обеспечение предполагает возможность прикрепить скан копии документов.
  2. После выбора типа обращения программный продукт предоставляет возможность распечатать клиенту ответ с автоматически проставленными данными из карточки обращения (на основании заложенных шаблонов в ворде).
  3. Адрес ЦОК — адрес выбирается из списка:

Луначарского, 56

Сов. Армии, 146

Металлургов, 56

П. Маркина, 1

Бакинская, 22а

* 1. Ответственный по ЦОКу — выбирается из списка или присваивается учетной записи сотрудника.
  2. Графа комментарий остается свободной для заполнения.