

Електронні сервіси комунальної управляючої компанії

Доповідач Вадим Войтик

КП «Муніципальна інвестиційна управляюча компанія»

Івано-Франківськ, 2017



Муниципальный управитель

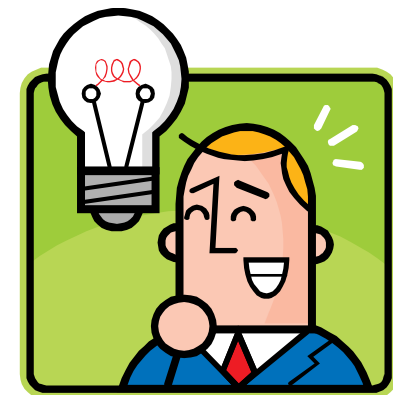
Комунальне підприємство Івано-Франківської міської ради «Муниципальна інвестиційна управляюча компанія» (попередня назва КП «Єдиний розрахунковий центр») розпочало роботу з 2011 року після ліквідації всіх комунальних жеків.

Основною метою діяльності є:

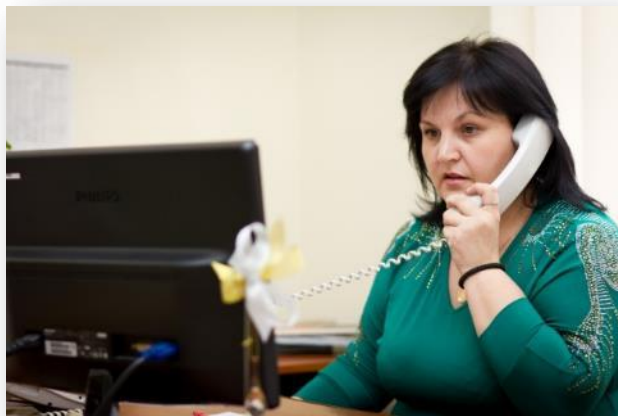
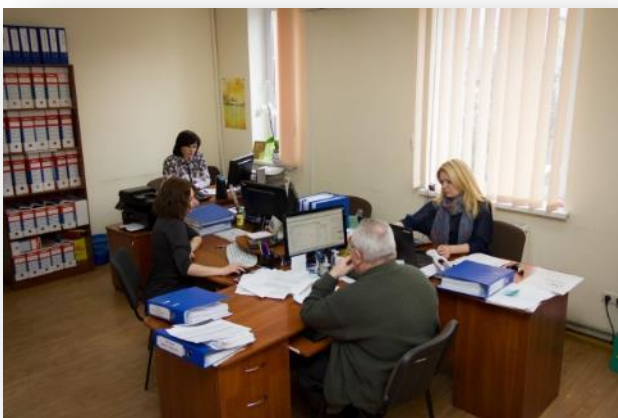
- управління будинком, спорудою або групою будинків, їх утримання (прибирання, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, поточний ремонт тощо);
- ремонт приміщень, будинків, споруд;

Додаткові функції підприємства:

- загальноміська аварійна служба 750-600
- видача довідок та надання послуг з оформлення паспортних документів;
- Адміністрування муніципального реєстру м. Івано-Франківська
- Адміністрування муніципального дата-центру

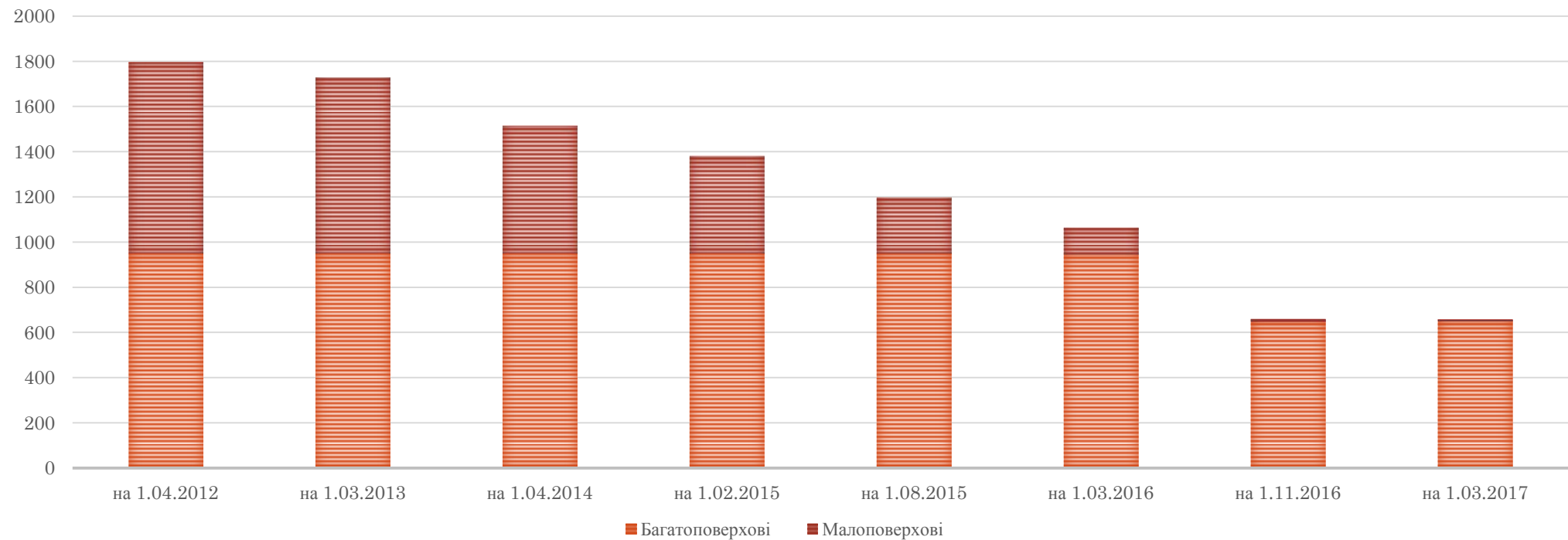


Муниципальный управитель



ЖИТЛОВИЙ ФОНД

В управлінні МІУК **651** житловий будинок



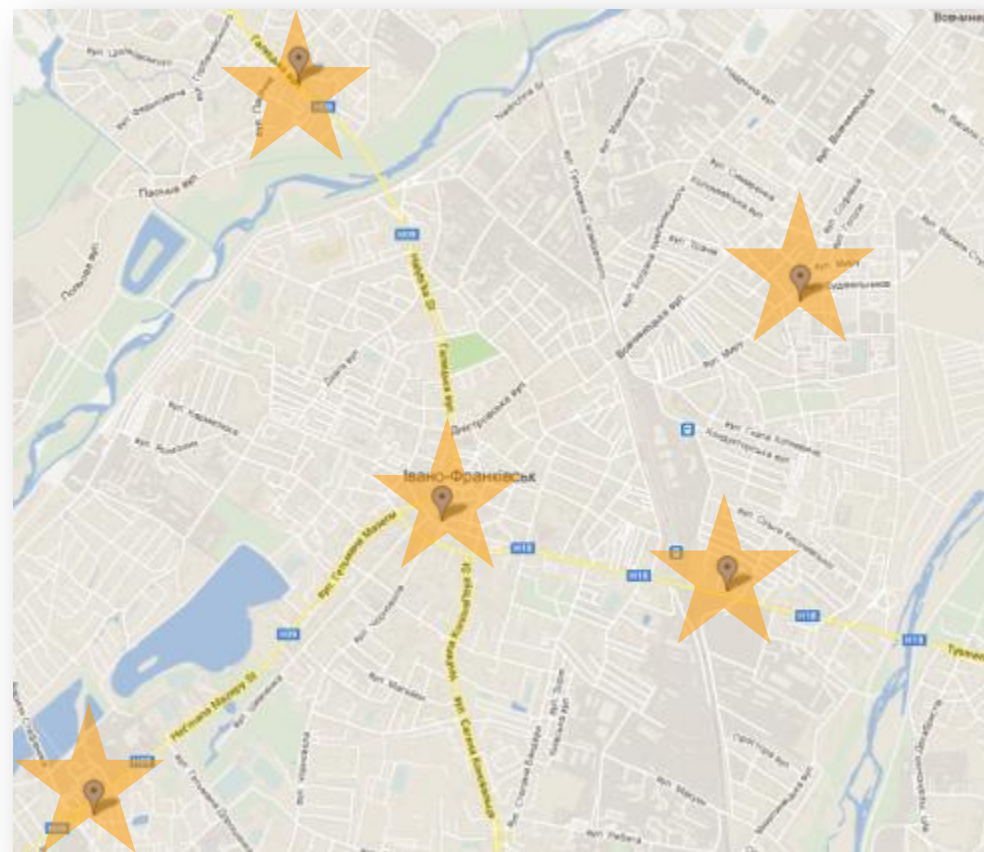
Центри обслуговування

Для обслуговування споживачів у мікрорайонах міста діють п'ять центрів обслуговування.

Всі офіси поєднані в єдину мережу та працюють з єдиною базою даних.

На базі регіональних ЦОС розміщені

- служби інших надавачів послуг;
- центри субсидій
- адміністратори ЦНАП.



Муниципальный управитель

Від перших днів роботи підприємство активно послуговується електронними системами. Зокрема:

- білінговою системою VisualService (розрахунки з населенням, банк, ведення особових рахунків, паспортний облік,
- єдиною системою реєстрації звернень (кол-центр, електронні та письмові)
- система електронного документообігу
- системою будинкового обліку та інвентаризації

Всі модулі та програми взаємоінтегровані, що дозволяє вести єдиний облік звернень, абонентів та платежів з відображенням частини інформації на сайті domivka.if.ua та електронних картах.

Сайт domivka.if.ua

domivka.if.ua

НОВИНИ МІУК НОВИНИ ЖКГ ДОКУМЕНТИ БЛАНКИ **КАРТИ** РОБОТИ БУДИНКИ ПРО НАС

МУНІЦИПАЛЬНА ІНВЕСТИЦІЙНА УПРАВЛЯЮЧА КОМПАНІЯ
КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

RSS підписка Join us on Facebook

ПОШУК

Карта робіт

протоколи намірів
кошториси
акти

Новий порядок оформлення субсидій.
Калькулятор, бланки заяв та декларації
Read more

Телефонуйте цілодобово 750-600 або реєструйте звернення через персональну сторінку на сайті
Read more

Карта виконаних робіт: протоколи намірів, кошториси, акти
Read more

Новини ЖКГ
Комунальники >

Тут ви зможете отримати всю інформацію по нарахуванню та оплаті комунальних

Новини МІУК
Квартплата Муніципальної >

- Новини підприємства
- Новини житлово-комунального господарства
- Фінансові та інші звіти
- Нормативні матеріали
- Он-лайн карти
- Бланки документів
- **Персональний кабінет споживача**
- Довідкова інформація

Карта звернень

На карті відображаються зареєстровані будь-яким способом (телефонний дзвінок, письмова заява, інформація з 15-80 чи інтернет) звернення.

Звернення можна показувати за період та за категоріями.

The screenshot displays a web interface for reporting issues. At the top, there are navigation tabs: "Звернення громадян", "Ремонт будинків", "Характеристики і стани будинків", "Плани робіт", "Об'єкти інфраструктури", and "Баланс доходів і витрат". Below the tabs is a search bar with "Будинок" and a "Вибрати категорію звернень" button. A date range selector shows "Період з 01.04.2016 по 10.04.2016" with a "Вибрати" button. The main area features a map with green markers indicating report locations. A pop-up window titled "Звернення громадян" provides details for a specific report.

Звернення громадян

вул. Володимира Івасюка, 52

Адрес	Номер звернення	Дата звернення	Статус звернення
вул. Володимира Івасюка, 52, кв. 3	22585	11.05.2017 15:07	Закрите
звірка по субсидії			
вул. Володимира Івасюка, 52, кв. 9	21893	06.05.2017 09:00	Закрите
Теплопостачання та гаряча вода / Ліквідувати порив мереж цо чи гв / Ліквідувати порив мереж гарячого вп (у квартирі) тече рушник. від гвп теп. 0504337558 Виконавець: Аварійна служба Виконано			
вул. Володимира Івасюка, 52, кв. 66	21648	04.05.2017 15:39	Розглянуте
Теплопостачання та гаряча вода / Ліквідувати порив мереж цо чи гв / Ліквідувати порив мереж гарячого вп (за межами квартири) тече циркуляційна лінія гарячої води 0501961450 0985236470 Виконавець: ТЗОВ "ЖЕО Молодичий" Відповідь протерміновано на 7 днів			
Теплопостачання та гаряча вода / Ліквідувати порив мереж цо чи гв / Ліквідувати порив мереж гарячого вп (за межами квартири) тече циркуляційна лінія гарячої води 0501961450 0985236470 Виконавець: КП "Муниципальна інвестиційна управляюча компанія" Відповідь протерміновано на 7 днів			
вул. Володимира Івасюка, 52, кв. 66	21646	04.05.2017 15:35	Закрите
звірка оплати			
вул. Володимира Івасюка, 52, кв. 3	21100	01.05.2017 09:11	Закрите
Каналізація / Прочистити будинкову каналізацію сморід каналізації в підвалі 1під. т. 0665498369 Виконавець: Аварійна служба Виконано			

Підтверджено ✓

Прибирання прибудинкової території

- Вивезти ТПВ з сміттового майданчика
- Прибрати дитячий (спортивний) майданчик
- Прибрати прибудинкову територію від сміття (листя)
- Вивезти сміття (листя, гілки, звалище) з прибудинкової
- Покосити траву на прибудинковій
- Очистити від снігу та посипати піском доріжки
- Вивезти стихійне сміттєзвалище

Загальний благоустрій території

- Димові та вентиляційні канали
- Деінсекція/дератизація
- Загальні та фінансові питання
- Ліфт
- Каналізація
- Холодне водопостачання

Характеристики та стан будинків

На карті відображаються дані інвентаризації житлового фонду. Допустима вибірка за категоріями (наприклад, всі будинки з аварійними електромережами).

Відображаються будинки інших управителів. На закладці для перегляду доступні електронні додатки.

Будинки

Характеристики

Вибрати

Характеристика

Від

До

Вибрати

Стани

Вибрати

Карта

Супутник

Характеристики

Документи

Проведені ремонти

Підрядник	Дата договору	Сума договору, грн	Вид робіт	Короткий опис робіт
ПП "Івано-Франківськпромсервіс"	01.07.2012	841.26	Обслуговування димвентканалів	
Івано-Франківський Центр профілактичної дезінфекції	01.10.2012	392.59	Дезінсекція	
ТзОВ "Свро-ІФ"	01.10.2013	1,797.99	Поточний ремонт внутрішньобудинкових систем	ремонт підвальних розгалужень холодного водопостачання

Код	Характеристика		
1.00	Клас будинку		
1.01	Рік будови		
1.02	Загальна площа будинку	2991.3	01.01.2012
1.03	К-сть поверхів	5	01.01.2012
1.04	К-сть під'здів	3	01.01.2012
1.09	Загальний стан	задовільний	01.10.2013
1.10	Пам'ятка архітектури	ні	01.10.2013
1.24	Управитель	МІУК	01.12.2011
2.01	Підвал	є / Задовільний	01.11.2012

Виконані ремонти будинків

На карті відображаються інформація про всі виконані ремонтні роботи.

На закладках для скачування доступна вся (!) кошторисна документація по роботам.

Будинок

Вибрати категорію ремонтів

Період з 01.02.2016 по 10.04.2016

Вибрати

Карта Супутник

вулиця Липова
вулиця Білоуса
Забвіздя
вулиця Березова
вулиця Польова
Івано-Франківський національний технічний університет...
вулиця Кармелюка
вулиця Пулюя
вулиця Довга
вулиця Тичини
вулиця Корчак
вулиця Даніла
вулиця Галицька
вулиця Василюк
вулиця Мир
вулиця Гар
вулиця Сагайдачного
вулиця Промислова
вулиця Богдана Хмельницького
вулиця Фовинська
вулиця Софіївка
вулиця Гоголя
вулиця Василя Стуса

вул. Пулюя, 5

Підрядник	Дата договору	Сума договору, грн	Вид робіт	Короткий опис робіт
ПП "Мій Дім"	01.02.2016	1,384.81	Поточний ремонт внутрішньобудинкових систем	заміна стояка холодного водопостачання

PDF

Кошторисна документація

- Внутрішні мережі - Опалення
- Дах - Покрівля
- Прибудинкова територія - Дитячий/спортивний майданчик (площа)
- Прибудинкова територія - Прибудинкова територія
- Внутрішні мережі - Циркуляційна лінія
- Внутрішні мережі - Холодне водопостачання
- Внутрішні мережі - Гаряче водопостачання
- Внутрішні мережі - Водовідведення
- Внутрішні мережі - Електропостачання
- Підвал - Підвал
- Підвал - Дренаж
- Прибудинкова територія - Дворова каналізація
- Сходові клітки - Ліфт
- Сходові клітки - Сходові
- Внутрішні мережі - Електрошитова
- Горища - Горище

Карта планів ремонтних робіт

На карті постійно оновлюється інформація реєстру плану робіт, що ведеться інженерною службою.

Зміни вносяться по мірі надходження інформації протоколів від власників, кошторисної документації.

Будинок Статус планів **Заплановано, В роботі, Відхилено зб** **Вибрати**

Карта Супутник

- Заплановано
- В роботі
- Відхилено зборами мешканців
- Виконано
- По оголошенню

Плани робіт

вул. Вовчинецька, 198

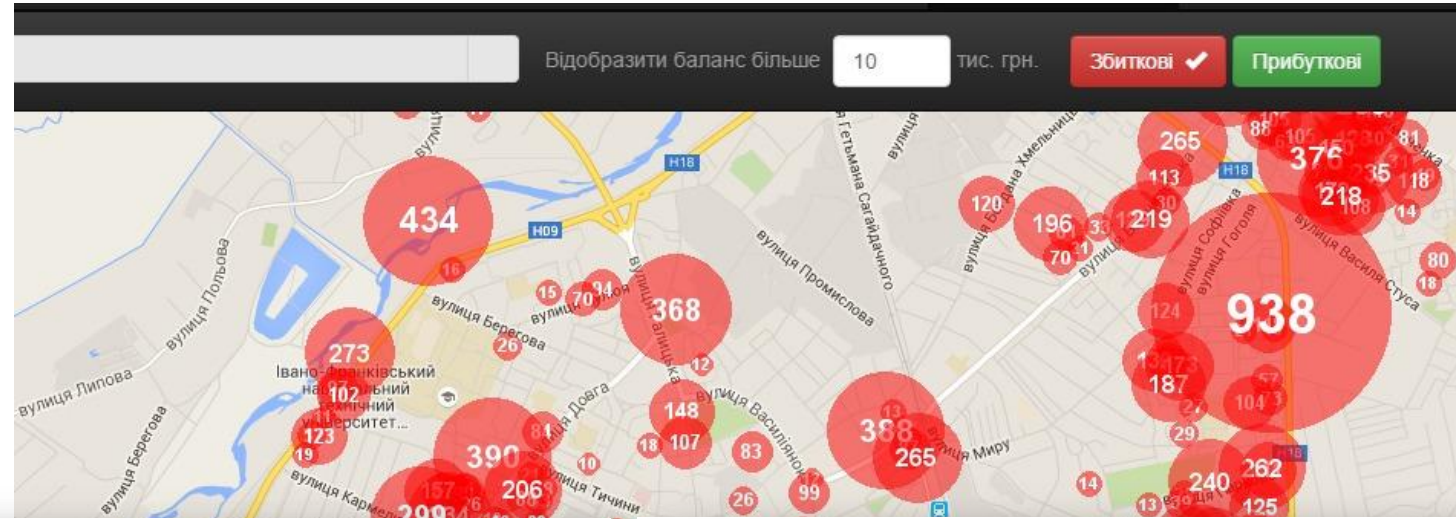
Виконати поточний (капітальний) ремонт даху Відхилено зборами мешканців

Причина	Звернення споживачів та незадовільний стан характеристики
Категорія звернення	Виконати поточний (капітальний) ремонт даху
Характеристика	Покрівля
Статус плану робіт	Відхилено зборами мешканців
Дата зборів з мешканцями	03.06.2014
Заплановано на	Травень 2014
Коментар	протокол намірів на підписі у мешканців
Планова вартість, грн.	122000.0000
Підрядник	ТЗОВ "ВО"
Дата проведення робіт	

Характеристика

Баланс доходів і витрат

На карті відображаються дані побудинкового обліку доходів і витрат, в тому числі постатейно та в розрізі підрядних організацій.



Баланс доходів та витрат

вул. Володимира Івасюка, 44

Період	Доходи, грн	Витрати, грн	Кінцевий прибуток / збиток(-)	Заборгованість споживачів, грн
+ Березень 2016	9262.18	2377.69	-938534.59	26090.78
+ Лютий 2016	9221.26	2336.24	-945419.08	23138.29
+ Січень 2016	10661.55	3751.35	-952304.10	23749.02
+ Грудень 2015	10293.18	3421.76	-959204.30	21430.11
+ Листопад 2015	9794.74	2788.81	-966075.72	20126.20
+ Жовтень 2015	8586.05	2305.56	-973081.65	18028.56
+ Вересень 2015	15114.42	903554.45	-979362.14	18463.40
+ Серпень 2015	2465.27	2172.92	-90922.11	6370.61
+ Липень 2015	3177.19	2950.82	-91214.46	6276.51
+ Червень 2015	2438.64	2086.84	-91440.83	5750.29
+ Травень 2015	2447.32	103534.08	-91792.63	5917.44

вул. Володимира Івасюка, 44

Березень 2016

Статті доходів	Сума, грн.
Нараховано населенню	9239.61
1.0 Прибирання прибудинкової території	774.64
1.1 Технічне обслуговування ліфтів	422.93
1.27 Обслуговування мереж хв та вв	109.81
1.29 Обслуговування мереж цо	68.17
1.30 Аварійне обслуговування мереж хв та вв	41.83
1.31 Аварійне обслуговування мереж цо	41.64
1.35 Технічне обслуговування конструктивних елементів	94.89
1.41 Обслуговування електромереж	170.42
1.42 Аварійне обслуговування електромереж	23.24
1.5 Прибирання сходових кліток	457.04
1.8 Утримання спортивних та дитячих майданчиків	58.10

Персональний кабінет споживача

На сайті Домівка діє персональний кабінет споживача.

Вхід в систему дозволяє споживачу отримати всю інформацію по нарахуванням і оплатам, по будинку, також здійснити оплату чи надіслати звернення.

Муніципальна Інвестиційна
Управляюча Компанія
ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПОРТАЛ

55124	18299	3901	273941
АБОНЕНТІВ	КОРИСТУВАЧІВ	АКТИВНИХ	ЗВЕРНЕНЬ

Вхід в систему

[Вхід через BankID](#)

Введіть свій особовий рахунок

Введіть пароль

[Забули пароль? Відновіть тут](#)

Запам'ятати мене

[Увійти](#)

[Ще не зареєстровані? Реєструйтесь тут](#)

Персональний кабінет споживача

Мої розрахунки Мій будинок Будинок на картах Мої звернення Рейтинг послуг Сплатити рухунок Задати питання СИС

Баланс Загалом Нарахування Оплати Субсидії Вибраний період - квітень 2016

Різнovid послуг	Період	Нараховано, грн	Пільга, грн	Оплата, грн	Субсидія, грн	Обов'язкова плата, грн	Сальдо кінцеве, грн	Обсяг тариф	Обсяг лічильник
Квартплата	Квітень 2016		0.00	93.50	0.00	0.00	113474.14	0	0
Квартплата	Березень 2016	0.00	0.00	78.15	115.82	43.71	113567.64	0	0
Квартплата	Лютий 2016	0.00	0.00	231.88	-53.11	158.37	113761.61	0	0
Квартплата	Січень 2016	0.00	0.00	569.54	233.36	3.40	113940.38	0	0
Квартплата	Грудень 2015	0.00	0.00	-43.78	19.29	10.04	114743.28	0	0
Квартплата	Листопад 2015	0.00	0.00	924.88	0.00	0.00	114718.79	0	0

Мій будинок Будинок на картах Мої звернення Рейтинг послуг Сплатити рухунок Задати питання СИС

Перелік послуг що надаються

- Баланс будинку
- Характеристики будинку
- Споживачі будинку
- Баланс будинкових доходів та витрат

Назва послуги	Договір на обслуговування	Абонентське обслуговування	Тариф, грн
Прибирання прибудинкової території	ТзОВ 'Сервіс-Сіті-ІФ'	✓	0.0000
13.02.2013 - 28.02.2013 Прибирання прибудинкової території	ТзОВ 'Сервіс-Сіті-ІФ'	✓	0.0000
01.01.2013 - 31.12.2013 Прибирання прибудинкової території	ТзОВ 'Комфорт-Сервіс-ІФ'	✓	0.0000
01.04.2016 Технічне обслуговування зливної каналізації	ТзОВ 'Сервіс-Сіті-ІФ'	✓	0.0000
01.02.2013 - 31.01.2016 Обслуговування дворової каналізації	Івано-Франківськводокотехпром, КП	✓	0.0000

Персональний кабінет споживача

вул. Незалежності, 161

Різнovid послуг	Період нарахування	Нараховано абонентам, грн	Пільги, грн	Оплата, грн	Субсидія, грн	Борг, грн	Переплата, грн	Обсяг без лічильників	Обсяг по лічильниках
Квартплата	Квітень 2016	0.00	0.00	93.50	0.00	113474.14	0.00	0.000	0.000
Аванс за ремонт	Квітень 2016	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3325.56	0.000	0.000
Квартплата	Березень 2016	0.00	0.00	78.15	115.82	113567.64	0.00	0.000	
Аванс за ремонт	Березень 2016	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3325.56	0.000	
Квартплата	Лютий 2016	0.00	0.00	231.88	-53.11	113761.61	0.00	0.000	
Аванс за ремонт	Лютий 2016	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3325.56	0.000	
Квартплата	Січень 2016	0.00	0.00	569.54	233.36	113940.38	0.00	0.000	
Аванс за									

Баланс	Загалом	Нарахування	Оплати	Субсидії
Послуга	Банк	Дата оплати	Сума оплати, грн.	
Квартплата	Приватбанк	06.04.2016	50.00	
Квартплата	Приватбанк	06.04.2016	43.50	
Квартплата	Приватбанк	27.03.2016	92.86	
Квартплата	Перекидки	24.03.2016	-102.49	
Квартплата	Ощадбанк	21.03.2016	28.08	
Квартплата	Ощадбанк	21.03.2016	20.00	

Нове звернення

Тип звернення

Заява
 Скарга
 Пропозиція
 Подяка

Доступність для перегляду звернення

Приватне (Видиме тільки Вам)
 Публічне (Видиме всім абонентам будинку)

Категорія звернення

Вибрати категорію звернення

Коментар, не більше 150 символів. Залишилось 150 символів

Отримати відповідь на email
 Отримати СМС відповідь

Білінгова система

Білінгова система

На замовлення комунального підприємства розроблено програмний білінговий комплекс, який здійснює:

- централізоване ведення обліку реалізованих комунальних послуг населенню;
- консолідований облік будинкової інформації, ремонтних робіт;
- абонентсько-паспортний облік, видачу довідок, пільгування;
- реєстрацію звернень споживачів, контроль їх виконання.

Білінг населення та підприємств

Абоненти

- Картка споживача з усією зведеною інформацією
- Склад сім'ї, пільги
- Розрахунки з абонентами, реструктуризація заборгованості
- Довідки

Договори

- Ким і коли підписані, історія змін, реструктуризація
- Каталог підприємств, їх структурних підрозділів, історія змін

Дані та корекції

- Квитанції про оплату, субсидії, показники лічильників
- Корекції сальдо, нарахувань, пільг, субсидій, показників лічильників
- Експорт-імпорт ІС

Сервіси

- Класифікація споживачів
- Електронні додатки
- Універсальний пошук

Робота з абонентами

VisualService 3.2.152 | База даних МДК | Користувач: Войтик Вадим Геннадійович

Файл Підприємство Система постачання Населення Юридичні споживачі Обладнання Претензійна робота Ко

Картка споживача

1. Загальна інформація

Особовий рахунок

Адреса вул. Василянок, кв.

Квартира Площа 60.84 м.кв.

Кількість мешканців 6 чол.

Кількість зареєстрованих 6 чол.

Власник _____, паспорт: СС

Мешканці

Дочка _____, паспорт: _____

Дочка _____, паспорт: _____

Чоловік І _____, паспорт: _____

Онук _____, паспорт: _____

Онук _____

Договір № договір 02-05/54 Укладено 28.01.2014р. Підпис

Мобільний телефон 0663604739

2. Стан розрахунків Квартирлата

Квартплата Початковий борг станом на 31.12.2014р. борг 19.01 грн.

Квартплата	Період	До оплати	Пільги	Оплачено	Субсидія	Обсяг
Квартплата Січень 2015		19.34	0.00	19.01	0.00	
Квартплата Лютий 2015		18.84	0.00	19.34	0.00	
Квартплата Березень 2015		19.06	0.00	18.83	0.00	
Квартплата Квітень 2015		18.90	0.00	19.06	0.00	
Квартплата Травень 2015		0.00	0.00	18.90	0.00	
Квартплата Червень 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Липень 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Серпень 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Вересень 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Жовтень 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Листопад 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Грудень 2015		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Січень 2016		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Лютий 2016		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Березень 2016		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Квітень 2016		0.00	0.00	0.00	0.00	
Квартплата Всього		76.14	0.00	95.14	0.00	

Квартплата Кінцева переплата станом на 30.04.2016р. переплата 0.00 грн.

2.2. Баланс доходів та витрат будинку

Абоненти - склад сім'ї, пільги

Особовий рахунок	Споживач	Адреса
		вул. Івана Павла І, .

Договір номер 02-05/465 Дата 25.11.2014

Кількість сімей 1

К-ть зареєстрованих осіб 2

Кількість жильців 2

Дата повернення

Період початку дії Грудень 2014

Документ, що підтверджує зміни

Сім'я одиноких, непрацездатних

Комп'ютер VRS7

Мешканці

Прізвище, ім'я, по-батькові	Родинні відносини	Ідентифікаційний код	Дата народження	ІП
	Власник		27.06.1968	
	Син		12.12.1958	
	Підмайвч			

Договори надання послуг

Особовий рахунок	ПЕ абонента	Адреса проживання	Номер договору	Дата договору	Дільниця
		вул. Івана Павла І, .	02-05/465	25.11.2014	Дільниця №8

Договори

Номер договору	Дата договору	Дата підписання	З ким укладено	Період початку дії	Період закінчення дії	Дата друку договору	Працівник, що уклав договір	Примітка	зистує
02-05/465	25.11.2014	25.11.2014		Грудень 2014					Бігун
				Січень 2013	Листопад 201				Демкі
				Січень 2012	Грудень 2012				Мпор

Додаткові угоди

Номер угоди	Дата угоди	Примітка	Користувач	Комп'ютер	Дата модифікації
-------------	------------	----------	------------	-----------	------------------

Система реєстрації звернень

Контакт-центр 750-600

З метою покращення роботи зі споживачами у складі підприємства діє цілодобовий контакт-центр 750-600.

Оператори центру приймають та відпрацьовують звернення мешканців та спеціальних служб, що надійшли через веб-сайт чи телефоном.

Споживач має можливість відстежувати стан виконання звернення через сайт.

Після виконання чи відхилення заявки споживачу надсилається sms-повідомлення.



Контакт-центр 750-600

Система передбачає можливість реєстрації звернень після ідентифікації споживача. Близчим часом, ідентифікація відбуватиметься автоматично, за номером телефону.

Звернення розписуються за категоріями, що має наслідком розпис за виконавцем. Заявки підрядним організаціям передаються в роботу електронним шляхом.

Закриття заявки підтверджується sms-повідомленням споживачу. Передбачена можливість автоматичного вибіркового обдзвону для оцінки якості надання послуги.

Контакт-центр 750-600

VisualService 3.2.152 | База даних МІУК | Користувач: [им'я]

Файл Підрядники Система постачання Населення Юридичні споживачі Обладнання Претензійна робота Контакт центр Документообіг Довідники Фінансові довідники Налаштування Адміністратор Допомога Вікно

Звернення та персональні дані споживача

Звернення споживача Усі звернення Письмові звернення

Особовий рахунок Споживач

83331

Примітка 02-05/465 від 25.11.14р

Звернення з 01.04.2016 по 11.04.2016

Номер звернення	Дата звернення	Тип звернення	Статус звернення	Публічне
47769	30.11.2015	Пропозиція	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>
44489	03.12.2014	Заява	Закрите	<input type="checkbox"/>
44286	02.12.2014	Скарга	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>
34029	09.10.2014	Скарга	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>
29029	03.09.2014	Повідомлення	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>
11944	01.04.2014	Скарга	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>
11943	01.04.2014	Скарга	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>
10435	19.03.2014	Скарга	Закрите	<input checked="" type="checkbox"/>

Проведені роботи по зверненню

Початок робіт	Завершення робіт	Дата контролю	Працівник	Кат.
01.04.2014	06.04.2014		Обст	

Звернення - нове

Споживач

Населення Юридичний споживач Будинкове звернення

Особовий рахунок: [поле]

Мешканець: [поле]

Адреса: вул. Івана Павла II, 27, кв.121

Договір: 02-05/465 Дата: 25.11.2014 0:0

Баланс

Різнovid послуг	Сальдо на початок періоду	Оплата в поточному періоді	Сальдо з врах. оплат
Квартплата	89.58		89.58

Звернення

Номер звернення: [поле]

Дата та час звернення: 11.04.2016 10:22:10

Надходження: Телефонне

Тип звернення: Скарга

Стан звернення: Отримане

Коментар: [поле]

Роботи по зверненню (категорія питання)

Категорія звернення (питання)	Початок робіт	Завершення робіт	Дата контролю	Працівник

Робота по зверненню

Номер звернення: [поле] Публічне (доступне до перегляду на WEB сторінці "Мій будинок")

Дата та час звернення: 11.04.2016 10:22:10 Надіслати відповідь споживачу на E-Mail

Надіслати СМС про завершення робіт

Категорія робіт: [поле] (F2)

Дата початку робіт: 11.04.2016 10:22:10 Дата контролю: 11.04.2016

Статус роботи: Виконується

Виконавець роботи: [поле]

Працівник: [поле]

Дата завершення робіт: [поле]

Опис проведеної роботи: [поле]

OK Відміна

Картка споживача Звернення та персональні дані

Контакт-центр 750-600

Передбачена окрема процедура для відстежування аварійних заявок.

Всі дзвінки записують та доступні для прослуховування

The screenshot displays a software interface for a contact center. It features several panels:

- Вибір категорії роботи (Work Category Selection):** A tree view showing categories such as "1 Прибирання прибудинкової території", "10 Каналізація", and "20 Електропостачання".
- Історія звернень по категорії [10.2 Прочистити будинкову каналізацію]:** A table listing call dates and addresses.
- Заплановані роботи [10.2 Прочистити будинкову каналізацію]:** A table with columns for "Період планування", "Статус", and "Характеристика".
- Детальний вигляд заявки:** A form showing details for a specific call, including "Забита будинкова каналізація", "Відповідь 1", "Відповідь 2", and "Планова кількість днів на виконання".
- Таблиця звернень:** A table listing call numbers, dates, times, addresses, and names of callers or workers.
- Лісточки (Tags):** A list of tags for categorizing calls, such as "Отримане", "Розглянуте", "Контрольне", and "Закрите".
- Інформація (Information):** A section with tabs for "Інформація" and "Електронні документи", showing details like "Опис", "Загальна категорія звернення", and "Статус роботи".

A red arrow points from the text "Всі дзвінки записують та доступні для прослуховування" to a green speaker icon in the bottom right corner of the interface, indicating that call recordings are available.

Система маршрутизації та КОНТРОЛЮ ВИКОНАННЯ

Маршрути

Система дозволяє створювати маршрути чи списки для обдзвону з будь-якого питання роботи підприємства.

Зокрема для:

- контролю якості виконання робіт
- опитування за підсумками скарг мешканців
- зняття показників лічильників
- періодичних оглядів

The screenshot displays the VisualService 3.0.177 application interface. The top window shows a route management screen with a tree view on the left and a table of routes on the right. The bottom window shows a task execution results screen with a table of tasks and their completion status.

Адреса	Будівля	Код вузла	Вулиця	Будинок	Корпус	Секція	Маршрут
вул. Галицька, 15	Жилий будинок	32393	вул.Галицька	15			Дільни
вул. Галицька, 19	Жилий будинок	32396	вул.Галицька	19			Дільни
вул. Галицька, 21	Жилий будинок	32397	вул.Галицька	21			Дільни
вул. Галицька, 23	Жилий будинок	32398	вул.Галицька	23			Дільни
вул. Галицька, 24	Жилий будинок	27560	вул.Галицька	24			Дільни
вул. Галицька, 26	Жилий будинок	27561	вул.Галицька	26			Дільни
вул. Галицька, 28	Жилий будинок	27562	вул.Галицька	28			Дільни
вул. Галицька, 32	Жилий будинок	27564	вул.Галицька	32			Дільни
вул. Галицька, 38	Жилий будинок	32401	вул.Галицька	38			Дільни
вул. Галицька, 46	Жилий будинок	32402	вул.Галицька	46			Дільни
вул. Галицька, 47	Жилий будинок	27567	вул.Галицька	47			Дільни
вул. Галицька, 49	Жилий будинок	27569	вул.Галицька	49			Дільни
вул. Галицька, 50	Жилий будинок	32403	вул.Галицька	50			Дільни
вул. Галицька, 53	Жилий будинок	27572	вул.Галицька	53			Дільни
вул. Галицька, 59	Жилий будинок	27574	вул.Галицька	59			Дільни
вул. Галицька, 64	Жилий будинок	27577	вул.Галицька	64			Дільни
вул. Галицька, 82	Жилий будинок	32414	вул.Галицька	82			Дільни

Код	Зміст роботи	Значення по замовчуванню	Діючий запис	Звуковий (mp3) файл, який відтворюється при відкритті	Звуковий (mp3) файл, який відтворюється після відкриття	Кількість варіантів відповідей абонента
1	Оцінити якість виконання заявки по ліфту	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
11	Оцінити Прибирання прибудинкової території	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
12	Оцінка робіт "Благоустрій"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
13	Оцінка прибирання будинку	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
14.1	Оцінка "Холодне водопостачання"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
14.2	Оцінка "Каналізація"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
15	Оцінка "Теплопостачання"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
16	Оцінка "Електропостачання"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
17	Оцінка "Дах"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
18	Оцінка "Фасад"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
19	Оцінка "Двері вікна"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4

Результати роботи	Статус завдання	Класификатор	Значення по замовчуванню	Діючий запис
Відмінно	Виконано відмінно		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Незадовільно	Роботу не завершено		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Не виконано	Не виконано		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Задовільно	Виконано задовільно		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Контроль виконання

Контрольні дзвінки здійснюються автоматично. Абонент через голосове меню надає відповідь на контрольні запитання. За підсумками опитування формується контрольний список.



VisualService 3.0.177 | База даних МІУК | Користувач: Войтик Вадим Геннадійович

Маршрути | Довідник типів робіт по завданню | Завдання працівникам | Контроль виконання робіт | Реєстрація звернень

Відображення завдань | Всі завдання на пере | Працівник | Всі завдання | Період | Травень 2017

Завдання направлено	Населений пункт	Вулиця	Будинок	Кв.	Телефон ПІБ / Назва зверненн	Назва заявка	Категорія питання	Дата завершення	
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Івана Миколайчука	12	0665407	Вятських Е	Ліквідувати порив мереж гарячого вл	30.04.2017	
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Івана Павла II	8	0954773	Щенко Тет	Аварійно ліквідувати порив труби хв	30.04.2017	
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Василя Стуса	17	0342779	Микитюк М	Ліквідувати порив мереж гарячого вл	30.04.2017	
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Василя Стуса	39	0676007	Недобійчук	Відновити електропостачання в кварт	30.04.2017	
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Вовчинецька	198a	29	0342263	Красінські	Відновити електропостачання в кварт	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Володимира Івасюка	58	87	0342536	Луцок Оль	Ліквідувати порив у дощовій системі	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Довга	85	24	0981833	Олійник Ру	Аварійно ліквідувати порив труби хв	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Довга	85	24	0981833	Олійник Ру	Аварійно ліквідувати порив труби хв	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Пулюя	6	19	0342547	Прус Марі	Відновити електропостачання в кварт	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Симона Петлюри	5a	2	0506237	Шмигель Н	Відновити електропостачання в кварт	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	наб.ім.В.Стефаника	18	53	0342548	Сидорчук	Аварійно ліквідувати порив труби хв	30.04.2017
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	наб.ім.В.Стефаника						
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	наб.ім.В.Стефаника						
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Галицька	12					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.24 Серпня						
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Івана Миколайчука						
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Академіка Сахарова	2					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Василя Симоненка	1					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Вовчинецька	19					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Вовчинецька	20					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Володимира Івасюка	5					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Гната Хоткевича						
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Короля Данила	1					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Лісова						
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Незалежності	10					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Чорновола	14					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	наб.ім.В.Стефаника	1					
<input type="checkbox"/>	TIS Callcenter	м.Івано-Франківськ	вул.Чорновола	2					

Результати виконання завдання

Дата виконання: 01.05.2017 | Помічено осіб: 1

Перепіть робіт (запитань)

Оцінка "Електропостачання"

Відмінно
 Задовільно
 Не задовільно
 Не виконано
 Не вказано

OK | Відміна

Початок робіт: 30.04.2017 00:00
Завершення робіт: 30.04.2017
Категорія питання: Відновити електропостачання в кв
Статус робіт: Виконано
Виконавець робіт: Аварійна служба
Відповідальна особа: вик
Опис виконаних робіт: вик
Дом. телефон: 0342263973
Роб. телефон: 0954561260
Моб. телефон: 0954561260
Номер, на який виконано дзвінок: 0954561260
Виконано дзвінків: 2
Останній дзвінок: Надано відповідь
Час останнього дзвінка: 01.05.2017 09:44

Муниципальный управитель



Використання електронних сервісів дозволило комунальному підприємству «Муниципальна інвестиційна управляюча компанія» реалізувати статутні цілі:

- оптимальною штатною чисельністю;
- максимально прозоро для громади.

Активна взаємодія зі споживачами дозволила задовго до ухвалення закону «Про особливості здійснення права власності в багатоквартирному будинку» підготувати мешканців до самоуправління.

Публікація усієї кошторисної документації у відкритому доступі радикально зменшило кількість перевірок для має важливий антикорупційний чинник.

Електронний документообіг

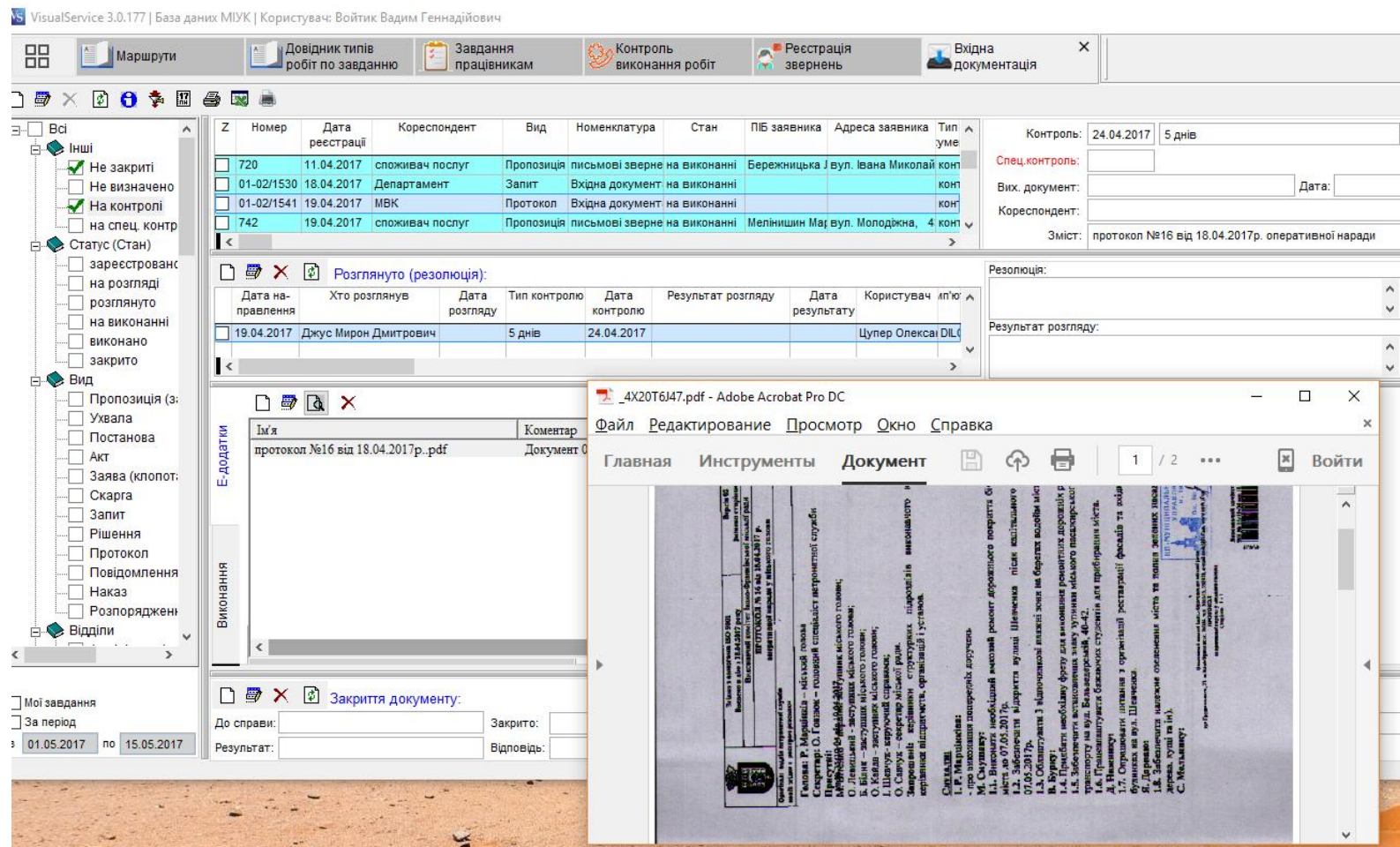
Функціональні можливості

- Забезпечує реєстрацію документів будь-якого типу.
- Управляє маршрутизацією документа, тобто ланцюжком проходження кожного виду документа, обумовленим прийнятим на підприємстві регламентом.
- Установлює права на роботу з документами.
- Організовує середовище збереження, забезпечуючи роботу з паперовими й електронними документами, в тому числі їхній перегляд.
- Здійснює пошук за атрибутами документів.
- Здійснює інтеграцію з електронною поштою, відправлення документів електронною поштою.
- Здійснює контроль за виконанням документів та містить функції автоматизованого формування нагадувань.
- Здійснює моніторинг системи й підготовку аналітичних і статистичних звітів з документообігу.
- Забезпечує роботу з документами через Internet.
- Здійснює моніторинг роботи користувачів.
- Відслідковує статуси перетворення документів (зареєстрований, розглянутий, на виконанні, закритий та інші).

Документообіг

Кожен виконавець бачить лише документи, що розписані йому чи ним.

Сканування відбувається безпосередньо через інтерфейс програми.



Контакти

Комунальне підприємство
«Муніципальна інвестиційна управляюча компанія»

вул. Незалежності, 161, м. Івано-Франківськ
тел./факс (0342) 750-600

www.domivka.if.ua

ercentr@gmail.com

Вадим Войтик

050 353 8004

v.voityk@yandex.ua