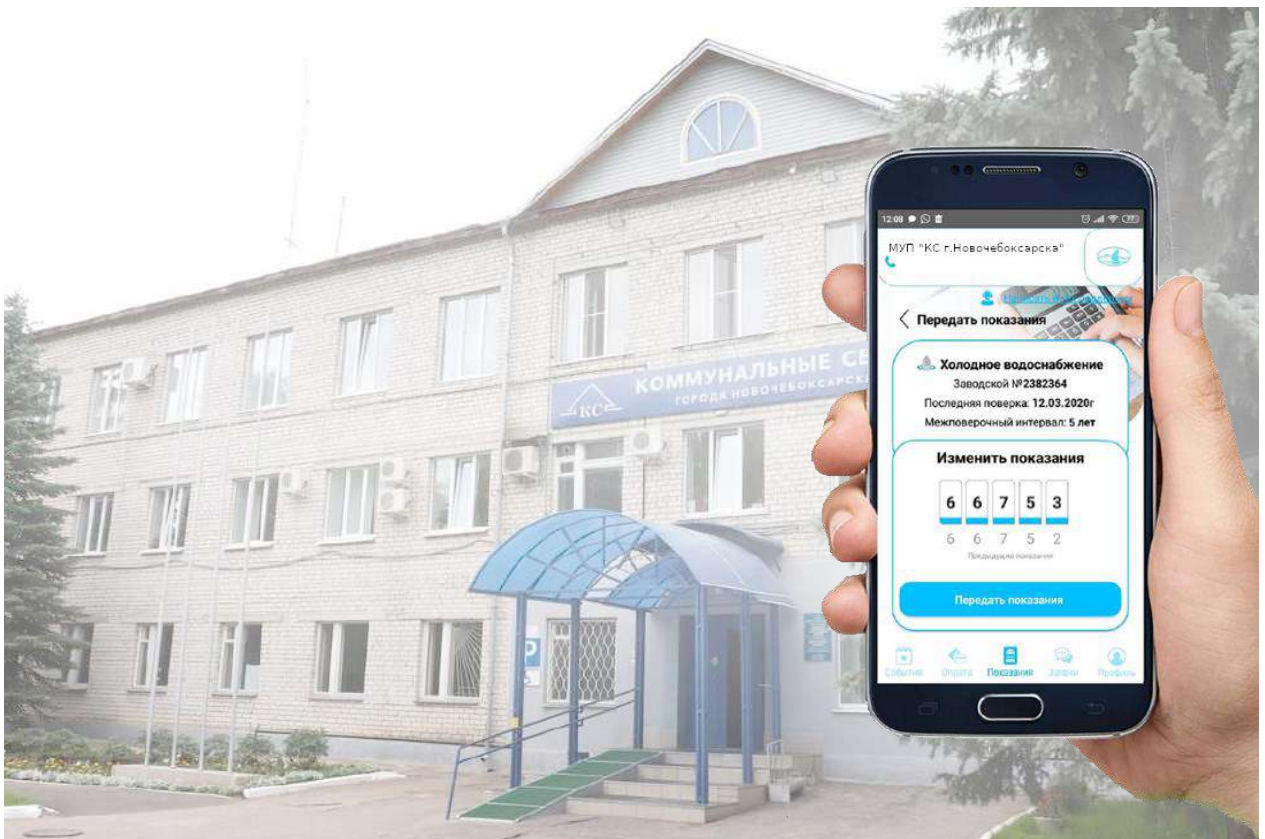


Инструкция по работе с Мобильным приложением ЖКХ

Эффективное управление услугами ЖКХ



Оглавление

1. Как получить имя пользователя и пароль?	3
2. Что делать, если я забыл пароль?	5
3. Как подключить лицевой счет к своему аккаунту? Как отключить лицевой счет?	6
4. Как ориентироваться в интерфейсе приложения	8
5. Как посмотреть заявки, которые я оставлял?	12
6. Как оставить новую заявку?	12
7. Как узнать, какие работы ведутся по моей заявке?	13
8. Как передать показания приборов учета?	14
9. Как посмотреть квитанцию на оплату?	15
10. Как произвести оплату за услуги ЖКХ?	16
11. Как посмотреть и/или изменить сведения обо мне?	17
12. Если что-то пошло не так, как написать в техническую поддержку?	18

1. Как получить имя пользователя и пароль?

Чтобы получить имя пользователя и пароль необходимо пройти процедуру регистрации.

Делается это только один раз перед началом использования Приложения.

1. Запустите приложение и нажмите кнопку **«Зарегистрироваться»** в окне авторизации (первое окно при запуске Приложения).

Регистрация

МУП «КС г. Новочебоксарска»

Телефон

ФИО

Согласие на обработку персональных данных

Далее >

Шаг 1

Войти ver 3.60

МУП «КС г. Новочебоксарска»

Если вы ранее входили по № лицевого счета или логину, зарегистрируйтесь по № телефона и подключите свой лицевой счет

Телефон

Пароль

Войти >

Забыли пароль? **Зарегистрироваться**

Возникли проблемы? Напишите нам.

2. Откроется окно регистрации пользователя, где необходимо заполнить ВСЕ следующие поля:
 - ❓ **Телефон** – в этом поле ввести свой номер телефона в формате +7XXXXXXXXXX, которое в дальнейшем вы будете использовать для входа (это будет ваш логин).
 - ❓ **ФИО** – фамилия, имя, отчество – как к вам обращаться.
 - ❓ **Галочка «Согласие на обработку персональных данных»** – обязательно должна быть включена. При выключенной галочке регистрация невозможна.Когда все поля заполнены, нажмите кнопку **«Далее»**.

3. Откроется окно подтверждение телефона, где необходимо получить и ввести Код доступа:

☒ Нажмите **кнопку «Запросить звонок с кодом»**

☒ Откроется окно с сообщением, что запрос с кодом доступа отправлен. Нажмите **«ОК»**.

☒ Дождитесь входящего звонка - автоответчик скажет вам код доступа. Запомните его.

☒ Введите код, который вам сообщили в звонке, в **поле «Код доступа»**.

Когда поле заполнено, нажмите **кнопку «Далее»**.

4. Откроется окно создание пароля, необходимо заполнить ВСЕ следующие поля:

☒ **Создайте пароль** – требуется придумать и ввести сочетание букв и цифр, которое будет вводиться вместе с логином для входа в приложение.

☒ **Подтвердите пароль** – требуется в точности повторить пароль из предыдущего поля, в целях исключения ошибки случайного ввода пароля. Когда все поля заполнены, нажмите **кнопку «Регистрация»**.

5. После успешной регистрации автоматически произойдет вход в Приложение.

ВНИМАНИЕ! Если у Вас не получилось зарегистрироваться – запустите приложение и на первом же экране нажмите кнопку **«Напишите нам»**. Ваше обращение в ближайшее время будет рассмотрено технической поддержкой, и вам помогут зарегистрироваться.

The image displays two sequential screenshots of a mobile application's registration process. Both screens feature a header with a city skyline and the title 'Регистрация'. The logo 'KC' is centered below the header.

Скриншот 1 (Шаг 2): The screen displays the text 'МУП «КС г. Новочебоксарска»'. Below this, a message reads: 'Нажмите «Запросить звонок с кодом». Вам позвонит робот на номер +7 (000) 000 0000 и сообщит код'. A prominent blue button labeled 'Запросить звонок с кодом' is visible. Below the button is a field for 'Код доступа' with a blue button labeled 'Далее >' to its right.

At the bottom of the screen, there is a section with the text: 'Не поступил звонок? Напишите в тех. поддержку, поможем зарегистрироваться' and a 'Тех.поддержка' icon. A horizontal line separates this from the footer, which reads 'Шаг 2'.

Скриншот 2 (Шаг 3): This screen also displays 'МУП «КС г. Новочебоксарска»'. It features two password input fields, each with a blue key icon on the left and a blue eye icon on the right. A large blue button labeled 'Зарегистрироваться' is positioned below the fields.

The footer of this screen, separated by a horizontal line, reads 'Шаг 3'.

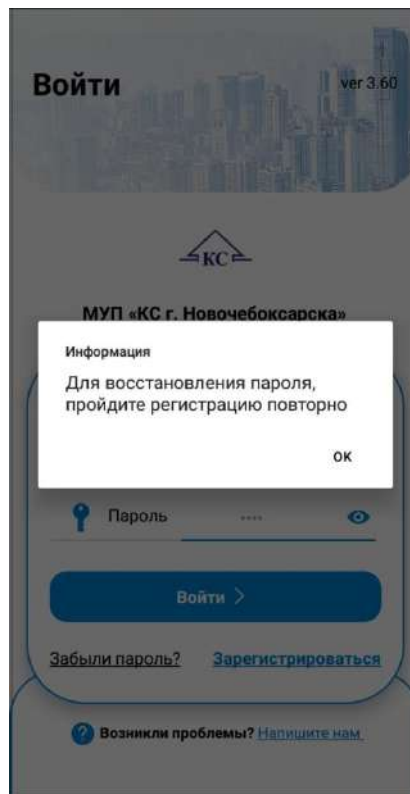
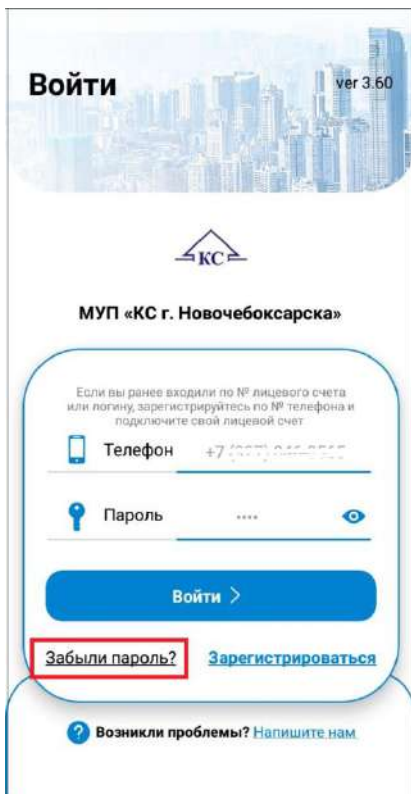
2. Что делать, если я забыл пароль?

Если вы забыли пароль, его можно восстановить.

Для этого нажмите **кнопку**

«Забыли пароль?» в окне авторизации (первое окно при запуске Приложения).

Откроется **окно с сообщением**, что надо пройти регистрацию заново.



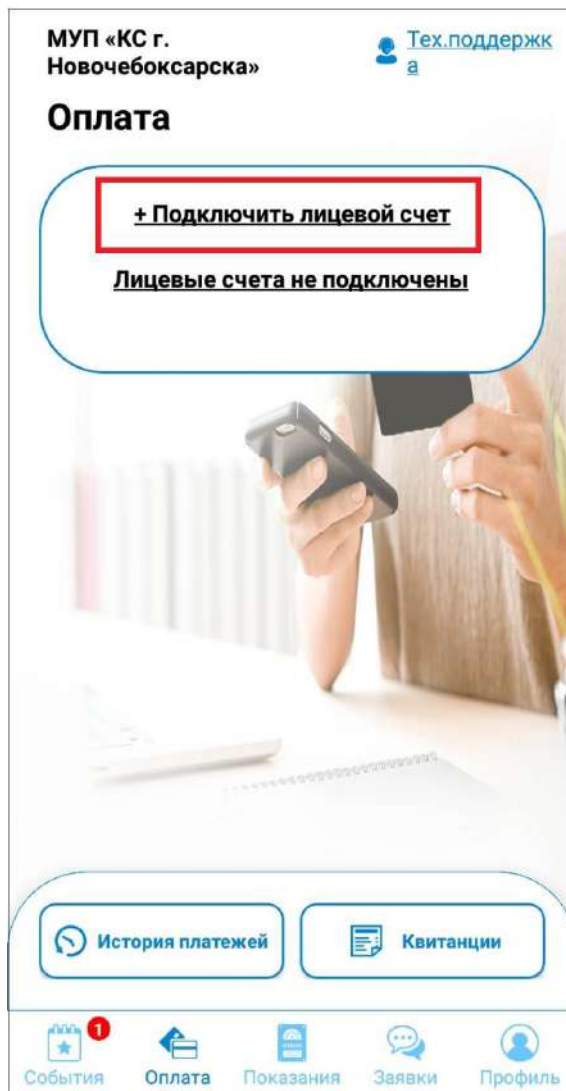
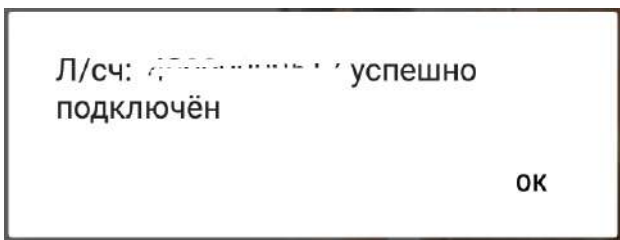
3. Как подключить лицевой счет к своему аккаунту?

Как отключить лицевой счет?

После регистрации у нового аккаунта не подключен ни один лицевой счет. Чтобы полноценно использовать возможности приложения, требуется подключить к вашему профилю один или несколько лицевых счетов.

Для добавления лицевого счета к аккаунту:

1. На Главной странице нажмите ссылку **«Подключить лицевой счет»**.
2. Откроется окно добавления лицевого счета, в котором требуется указать точный номер лицевого счета с квитанции. Нажмите **кнопку «Подключить»**.
3. Если такой лицевой счет есть в базе данных, то появится окно для сверки адреса, за которым закреплен лицевой счет. **Подтвердите адрес**, если адрес правильный. И лицевой счет будет успешно добавлен к вашему аккаунту.



Внимание! К аккаунту можно добавлять больше одного лицевого счета. Добавить дополнительные лицевые счета всегда можно и с главного экрана Приложения, и с других вкладок по ссылке «Подключить счет».

Возможные затруднения:

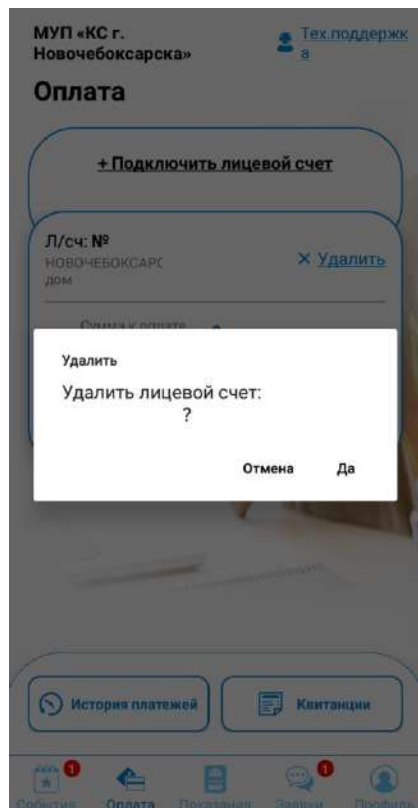
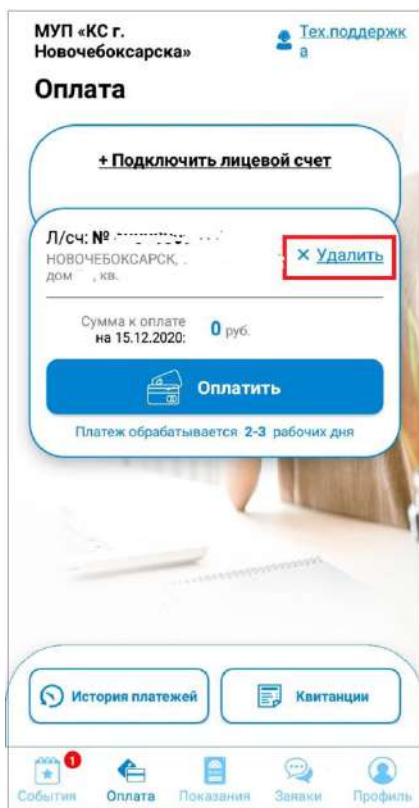
❓ Если такого лицевого счета нет в базе данных, либо вы ошиблись при наборе номера счета, то будет показано сообщение об ошибке. И можно будет попробовать ввести лицевой счет повторно.

❓ Если после ввода номера лицевого счета, в окне сверки вам показывается не верный адрес, то нажмите кнопку «Отмена». Попробуйте добавить лицевой счет повторно (возможно вы ошиблись при наборе номера счета)

Если вы не смогли справиться с затруднениями, то обратитесь в техническую поддержку, нажав ссылку «Написать в тех.поддержку».

Для отключения лицевого счета от аккаунта

1. Зайдите в раздел «Оплата», где отображается список лицевых счетов.
2. Нажмите **ссылку «x Удалить»**.
3. На вопрос приложения «Удалить лицевой счет №...» нажмите «Да».



4. Как ориентироваться в интерфейсе приложения

Интерфейс приложения содержит 3 основных блока:

☒ **Шапка**, где указано название компании ЖКХ, фирменный логотип, а также ссылка для обращения в техническую поддержку «Написать в тех.поддержку».

☒ **Основная часть экрана**, где отображается содержимое выбранного раздела.

☒ **Нижнее меню**, которое содержит все основные разделы приложения.

Рассмотрим все разделы нижнего меню, для чего нужен каждый.

События

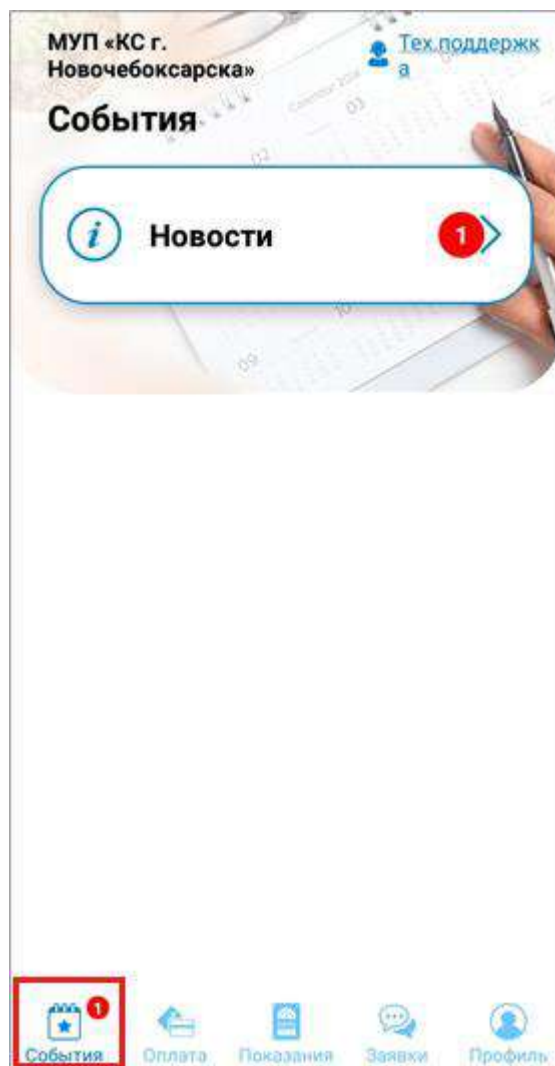
Это информационный раздел. Содержит интересную и важную информацию о событиях, касающихся вашей компании ЖКХ:

☒ **Новости** – все важные и срочные оповещения;

☒ **Опросы** – опросы по разным темам;

☒ **Специальные предложения** – платные услуги ЖКХ, либо предложения от фирм-партнеров;

Можно переходить в каждый интересующий пункт раздела «События» и смотреть информацию.



Оплата

содержит информацию обо всех расчетах, проводимых по лицевому счету.

❓ **Кнопка «+ Подключить лицевой счет»**, по которой можно прикрепить к аккаунту новый лицевой счет. Можно подключать неограниченное количество лицевых счетов.

❓ Номер лицевого счета и адрес, за которым он закреплен.

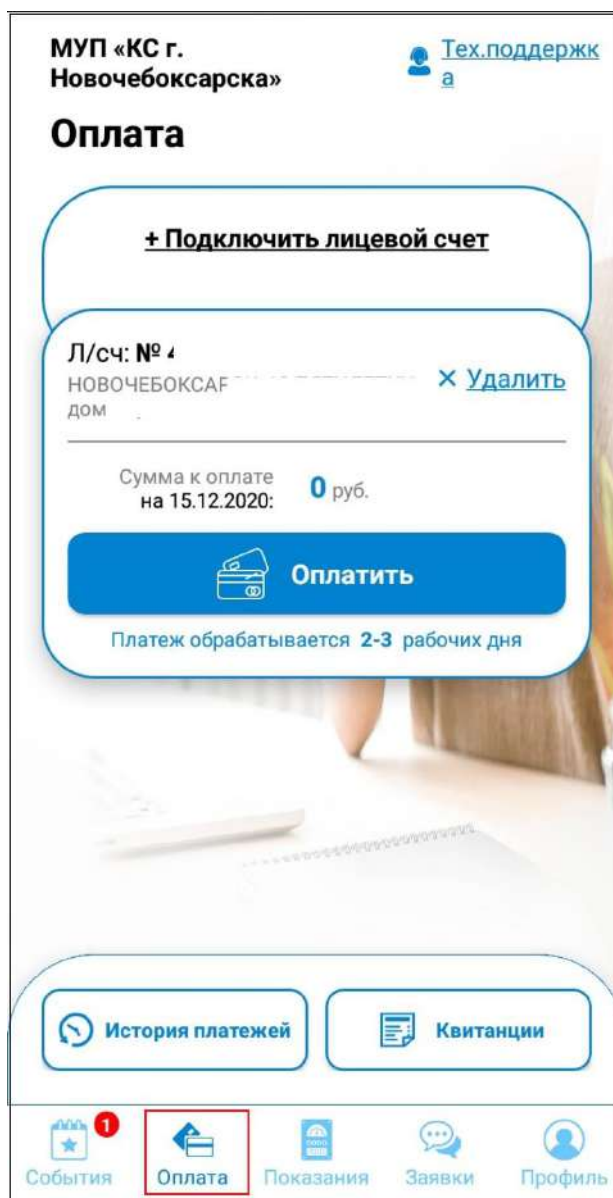
❓ По **кнопке «X Удалить»** можно открепить лицевой счет от данного аккаунта.

❓ Сумма задолженности/переплаты на определенную дату по каждому лицевому счету;

❓ По **кнопке «Оплатить»** можно перейти на страницу оплаты за коммунальные услуги и погасить задолженность;

❓ **История платежей** – история оплаты в мобильном приложении;

❓ **Квитанции** - просмотр всех выставленных квитанций на оплату услуг.



Показания

содержит сведения по индивидуальным приборам учета. Посмотреть все приборы можно пролистыванием страницы вверх-вниз.

Вверху есть текстовое пояснение, в какой период можно подать показания приборов учета.

По кнопке **«Карандаш»** можно изменить название прибора учета для удобства понимания пользователя;

Ниже отображается справочная информация о приборе;

Далее идет история передачи показаний (последние 3 передачи);

По кнопке **«Передать показания»** можно ввести текущее показание счетчика. И оно сразу же будет передано в компанию ЖКХ.

Внимание! Если показания в текущем месяце уже подавались, то вместо кнопки **«Передать показания»** отображается сообщение о дате последней передачи показаний, и **ссылка «Изменить показания»**.

МУП «КС г. Новочебоксарск» Тех.поддержка

Показания

Лицевой счет: Все ▾

Водоотведение, м3 ✎

Адрес: _____ **НОВОЧЕБОКСАРСК,** _____

Заводской № _____ хв. _____

Последняя поверка: _____

Межповерочный интервал: _____ 0 лет

30.11.2020	460
31.10.2020	453
30.09.2020	446

Передать показания

События Оплата **Показания** Заявки Профиль

Заявки

Содержит журнал всех поданных заявок. По каждой заявке представлен:

- уникальный номер заявки**, под которым она зарегистрирована в АДС
- краткое название заявки**, чтобы было легче ориентироваться в списке всех заявок
- дата подачи заявки**
- статус заявки** – на каком этапе находится исполнение заявки

Переключатель «Показать закрытые» – включает/отключает режим отображения закрытых ранее заявок (у которых установлен статус «Закрыта»).

По кнопке «Создать» можно оформить и отправить в диспетчерскую службу новую заявку.

Профиль

содержит персональные сведения о пользователе.

Блок «Информация»

- ФИО** – как к вам обращаться;
- Электронная почта** – на какой адрес отправлять уведомления о событиях по вашим заявкам, лицевым счетам;

Эту информацию можно скорректировать, и сохранить изменения по кнопке **«Сохранить»**.

Блок «Настройки»

- Галочка «Не сохранять пароль»** – при выключенной галочке пароль будет запоминаться и вход в приложения будет происходить автоматически, по последним данным входа. Не придется каждый раз набирать пароль.
- Тема** – блок переключателей, который позволяет выбрать удобную цветовую тему приложения: темную, светлую, либо включить автоматическую смену тем при изменении освещения.

По кнопке **«Выход»** происходит выход из учетной записи, под которой авторизован пользователь, и приложение закрывается.

5. Как посмотреть заявки, которые я оставлял?

Откройте в нижнем меню **раздел «Заявки»**.

🔗 Откроется окно со списком всех Ваших ранее созданных заявок. В списке будут отображаться именно те заявки, которые сейчас находятся в работе.

🔗 Если требуется посмотреть закрытые заявки, то переместите **переключатель «Показать закрытые»** в положение ВКЛ.

6. Как оставить новую заявку?

1. В нижнем меню выберите **пункт «Заявки»**. Откроется окно со списком ранее созданных заявок.

2. Нажмите **кнопку «Создать»**. Откроется окно создания новой заявки.

3. Заполните ВСЕ поля по новой заявке:

🔗 **Лицевой счет** – если у вас подключен один лицевой счет, то это поле будет заполнено автоматически. Если лицевых счетов несколько, выберите из выпадающего списка нужный лицевой счет.

🔗 **Тип заявки** – выбирается из выпадающего списка. Обозначает отдел, в который уйдет заявка.

🔗 **Описание** - содержание вопроса, чтобы специалист ЖКХ понял, что предстоит сделать, кратко суть заявки и объем работ.

🔗 **Прикрепите файлы** – для наглядного представления сути обращения к заявке можно прикреплять файлы, в том числе фотографии. Файл или фото прикрепляется по **ссылке «+ Прикрепить»**.

Открывается дополнительное меню:

🔗 **Сделать снимок** – откроется камера телефона, чтобы сфотографировать (предварительно программа запросит разрешение пользователя на доступ к камере Вашего мобильного устройства)

🔗 **Выбрать фото из галереи** – откроется галерея с фотографиями, которые были сделаны ранее

🔗 **Выбрать файл** – возможность прикрепить любого другого файла с телефона.

4. После заполнения всех полей нажмите **кнопку «Создать»**.

Заявка будет отправлена специалистам. Уведомление о том, что заявка была отправлена, ее идентификационный номер, а также суть заявки будет отправлена на вашу электронную почту, указанную в профиле пользователя.

7. Как узнать, какие работы ведутся по моей заявке?

1. Перейдите в **раздел «Заявки»**. Откроется окно со списком созданных ранее заявок.

2. В списке заявок найдите интересующую заявку и **нажмите на нее**. Откроется окно с перепиской по этой заявке.

3. По заявке можно выполнить любые из следующих действий:

☑ Почитать переписку по заявке – пролистав окно с диалоговыми сообщениями вверх-вниз.

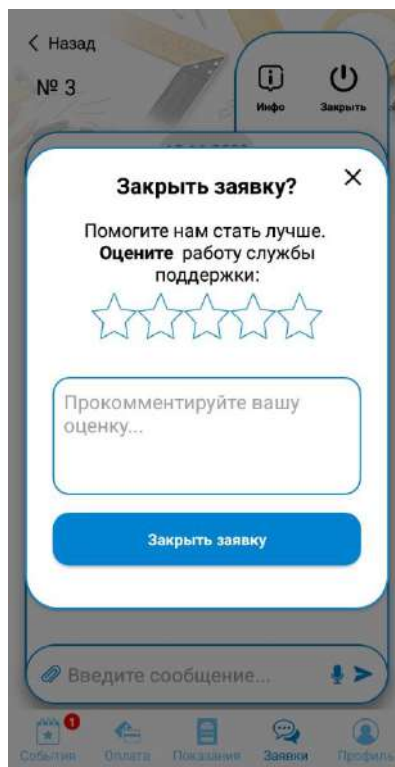
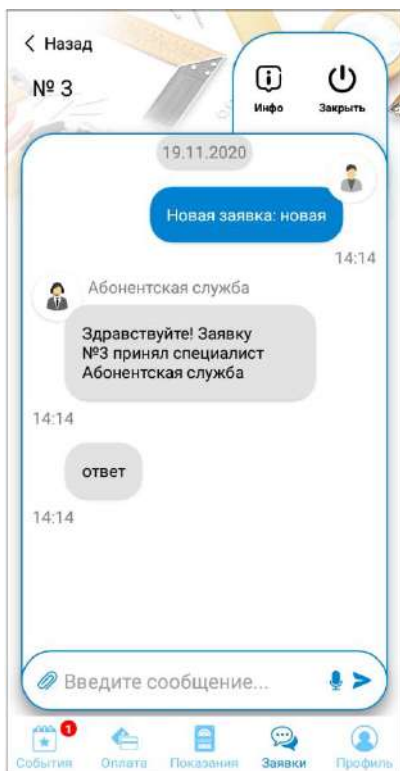
☑ Отправить новое сообщение – ввести текст в поле для ввода комментария (внизу окна) и нажать **кнопку «Отправить» (стрелка)**.

☑ Обменяться файлами – фото, инструкции, любые другие файлы. Для этого нажмите **кнопку «Прикрепить файл» (скрепка)**. Выберите файл с Вашего устройства.

Информация об отправленном файле будет отражена в переписке.

☑ Посмотреть подробную информацию о заявке – по кнопке «Инфо».

4. Когда сочтете, что работы по заявке сделаны - закройте заявку по **кнопке «Заккрыть»**.

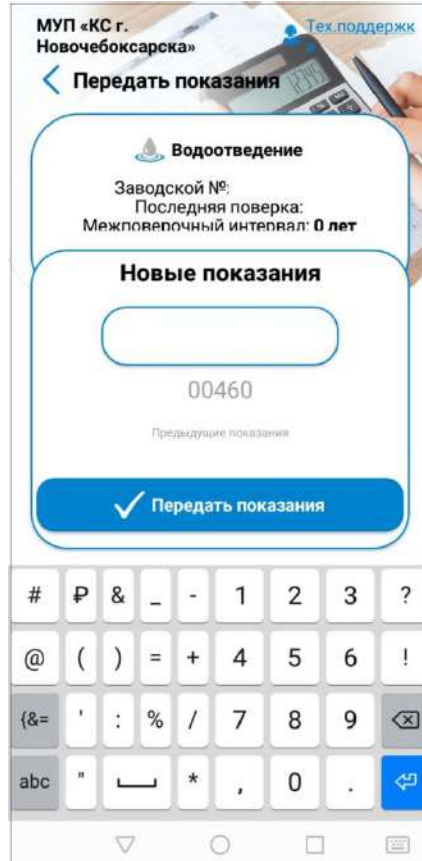
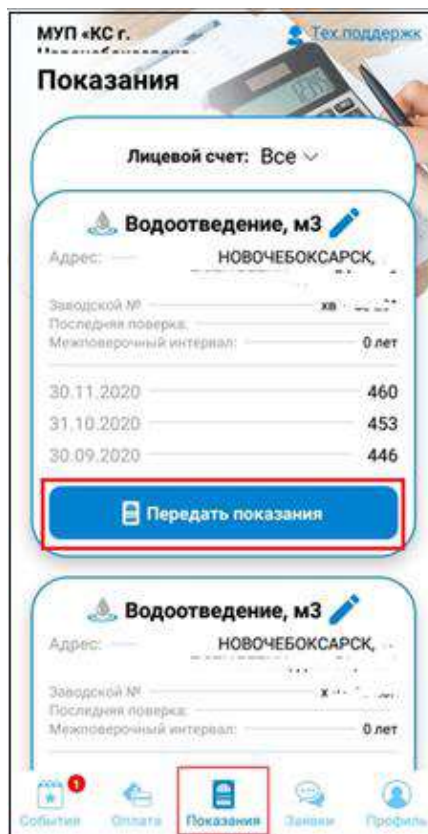


8. Как передать показания приборов учета?

1. Выберите раздел «Показания приборов».
2. Откроется список квартирных приборов учета, закрепленных за Вашими лицевыми счетами.
3. Чтобы передать показания по определенному прибору, нажмите на кнопку «Передать показания» напротив нужного прибора. Появится окно для ввода показаний.
4. В поля для цифр введите текущие данные с прибора учета.
5. После ввода показаний нажмите кнопку «Передать показания».

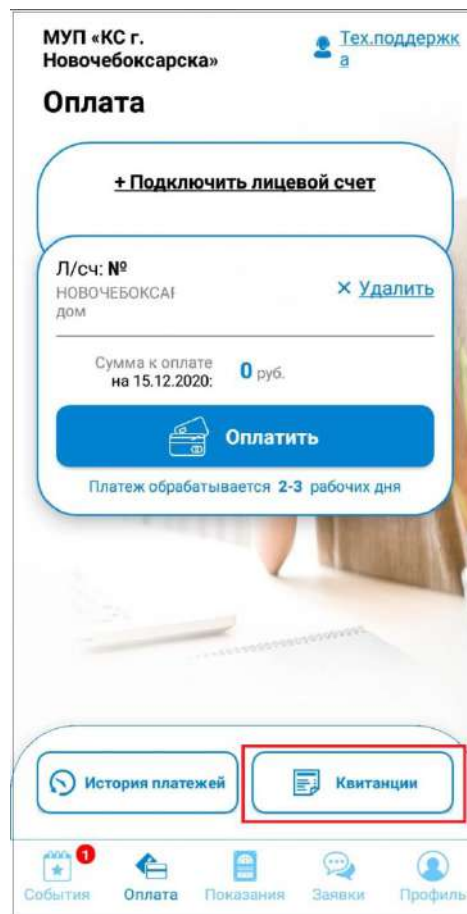
Внимание! Вводить и редактировать можно только показания за текущий месяц в установленные сроки. Если срок подачи показаний не наступил либо уже истек – появится соответствующее уведомление.

Внимание! Если не нашли нужный прибор учета в списке – обратитесь к специалистам Абонентской службы. Этот вопрос будет решен.



9. Как посмотреть начисления за месяц?

1. В нижнем меню выберите **раздел «Оплата»**.
2. Нажмите **кнопку «Квитанции»**. Откроется список выставленных начислений по месяцам с указанием сумм, начисленных в квитанциях.
3. Для оплаты квитанции вернитесь в раздел Оплата по **кнопке «Назад»**.



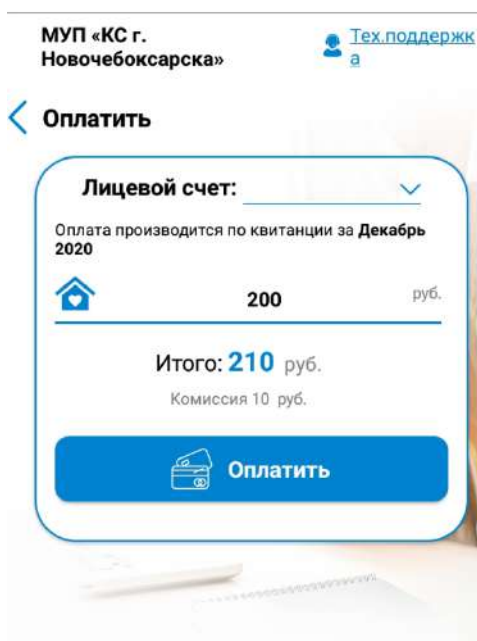
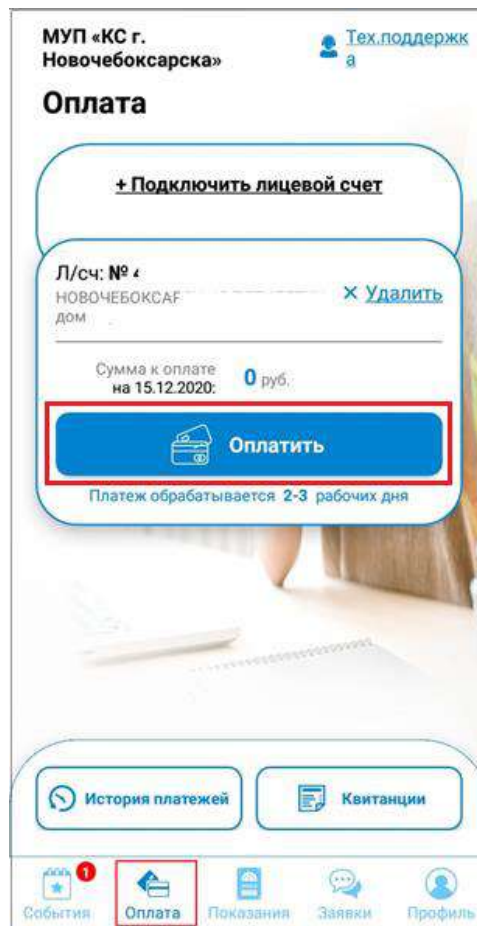
10. Как произвести оплату за услуги ЖКХ?

Сведения о суммах к оплате отображаются в разрезе лицевых счетов.

1. Выберите раздел **«Оплата»**.
2. Чтобы провести оплату нажмите кнопку **«Оплатить»**.

Откроется окно, где указана сумма к оплате. Ее можно скорректировать вручную. Когда суммы корректируется вручную, то строка ИТОГ автоматически пересчитывается.

3. Для оплаты следует нажать кнопку **«Оплата»**.
4. Происходит перенаправление в платежный кабинет банковской системы для списания средств с банковской карты.
5. Заполните сведения о карте и укажите адрес электронной почты, на который по результатам оплаты направляется электронный чек об оплате.



11. Как посмотреть и/или изменить сведения обо мне?

В нижнем меню существует пункт «Профиль».

При нажатии на него отображается вся персональная информация по вашему аккаунту.

Блок «Информация»

📄 **ФИО** – как к вам обращаться;

📄 **Электронная почта** – на какой адрес отправлять уведомления о событиях по вашим заявкам, лицевым счетам;📄

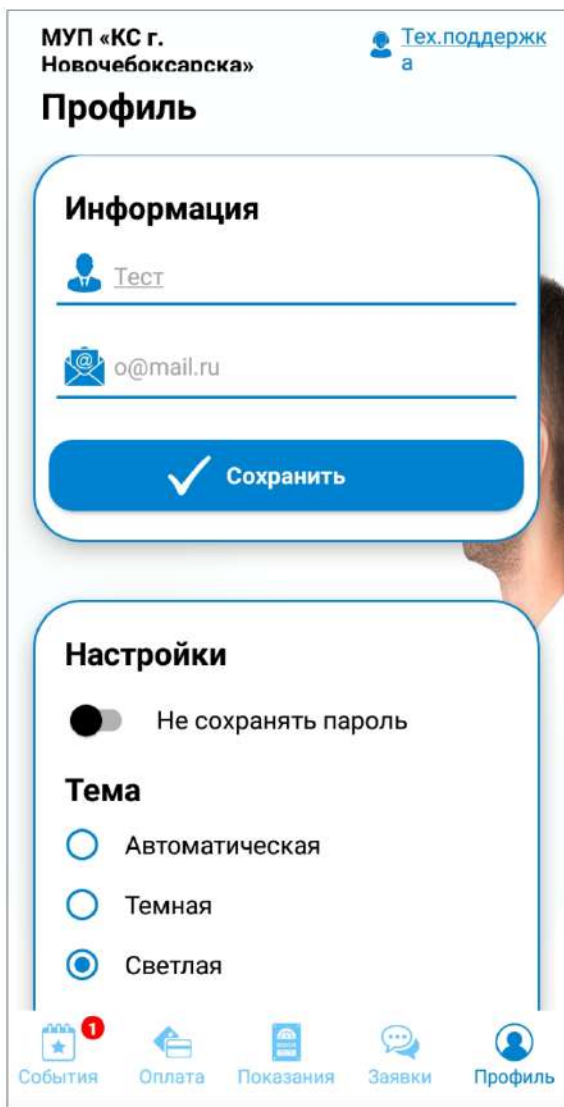
Эту информацию можно скорректировать, и сохранить изменения по **кнопке «Сохранить»**.

Блок «Настройки»

📄 **Галочка «Не сохранять пароль»** – при выключенной галочке пароль будет запоминаться и вход в приложения будет происходить автоматически, по последним данным входа. Не придется каждый раз набирать пароль.

📄 **Тема** – блок переключателей, который позволяет выбрать удобную цветовую тему приложения: темную, светлую, либо включить автоматическую смену тем при изменении освещения.

По **кнопке «Выход»** происходит выход из учетной записи, под которой авторизован пользователь, и приложение закрывается.



12. Если что-то пошло не так, как написать в техническую поддержку?

В любом окне приложения есть ссылка, чтобы создать обращение в службу тех.поддержки – «**Написать в тех.поддержку**».

При нажатии откроется окно для ввода вопроса и описания проблемы (чат с тех.поддержкой).

