

## Инструкция по работе с приложением «Мобильное ЖКХ» (для Android)

\* на примере гипотетической управляющей компании «Тихая гавань»

### Эффективное управление услугами ЖКХ



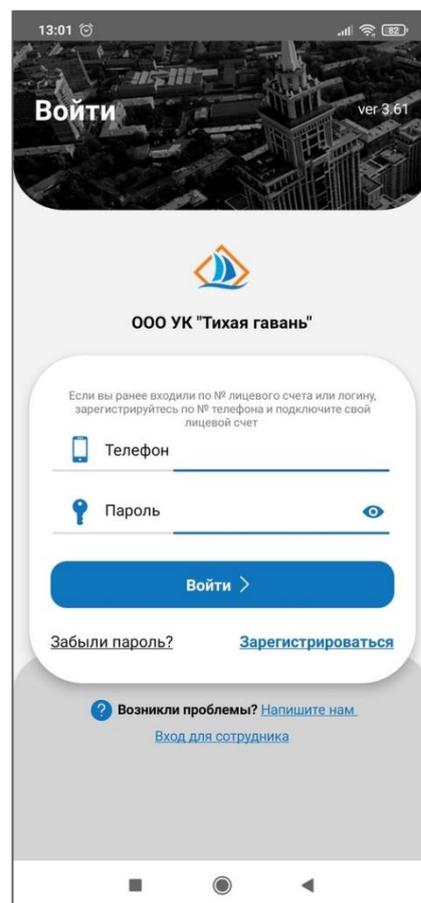
## Оглавление

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?	5
4.	Как ориентироваться в интерфейсе приложения	7
5.	Как передать показания приборов учета?	10
6.	Как посмотреть начисленные суммы к оплате?	11
7.	Как произвести оплату за услуги ЖКХ?	12
8.	Как посмотреть и/или изменить сведения обо мне?	13
9.	Как поучаствовать в опросе?	13
10.	Как прочитать уведомление?	14
11.	Как принять участие в общем собрании собственников?	15
12.	Как посмотреть сведения о дополнительных услугах, которыми можно воспользоваться?	17
13.	Если что-то пошло не так, как написать в техническую поддержку?	17

# 1. Как получить имя пользователя и пароль?

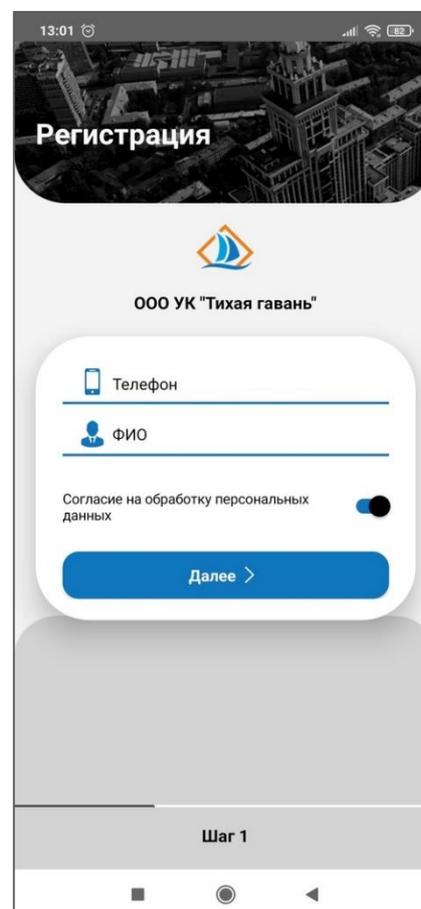
Чтобы получить имя пользователя и пароль необходимо пройти процедуру регистрации. Делается это только один раз перед началом использования Приложения.

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



2. Откроется окно регистрации пользователя, где необходимо заполнить ВСЕ следующие поля:

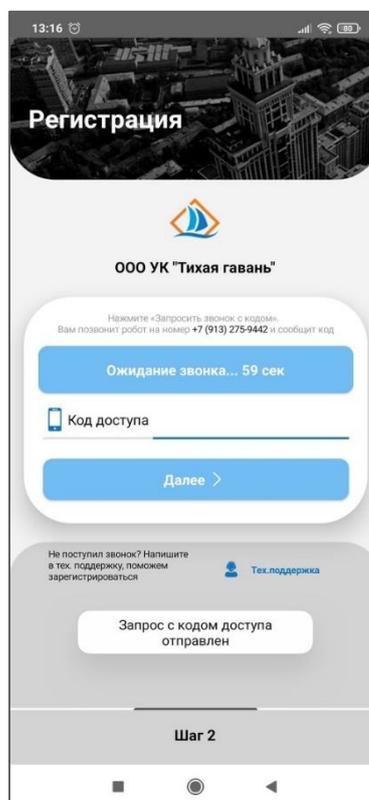
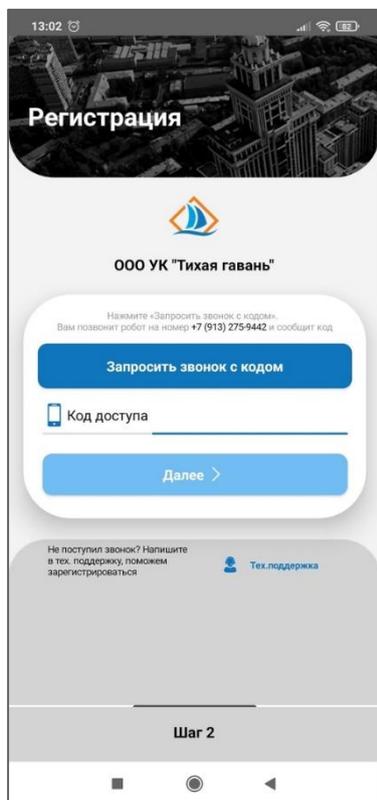
- **Телефон** – в этом поле ввести свой номер телефона в формате +7XXXXXXXXXX, которое в дальнейшем вы будете использовать для входа (это будет ваш логин).
- **ФИО** – фамилия, имя, отчество – как к вам обращаться.
- **Галочка «Согласие на обработку персональных данных»** – обязательно должна быть включена. При выключенной галочке регистрация невозможна. Обязательно ознакомьтесь с политикой обработки персональных данных.



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»**.

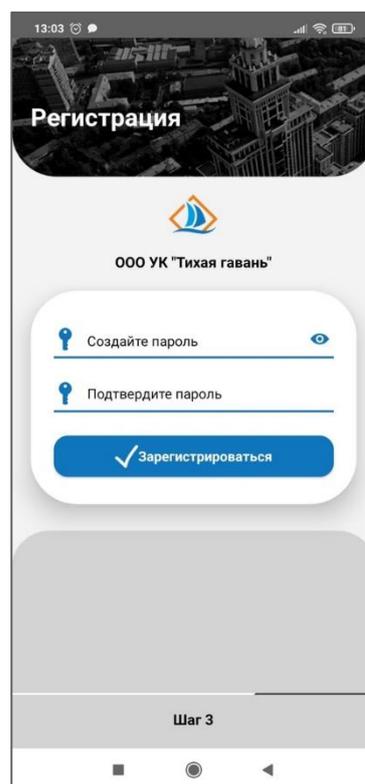
Откроется окно создание пароля, необходимо заполнить ВСЕ следующие поля:

- **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 «Зарегистрироваться»**.

4. 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.

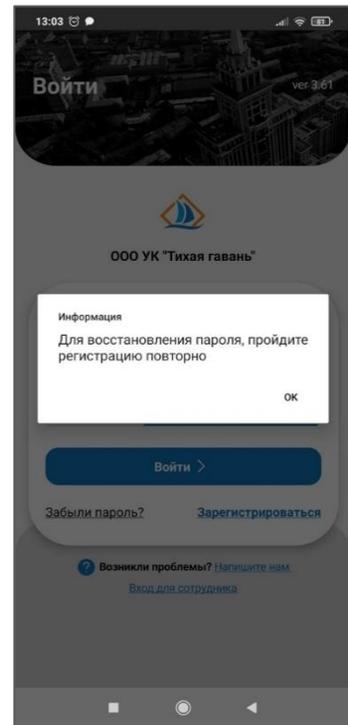


## 2. Что делать, если я забыл пароль?

Если вы забыли пароль, то необходимо пройти повторную регистрацию.

Даже если нажмете кнопку **«Забыли пароль?»** в окне авторизации (первое окно при запуске Приложения).

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



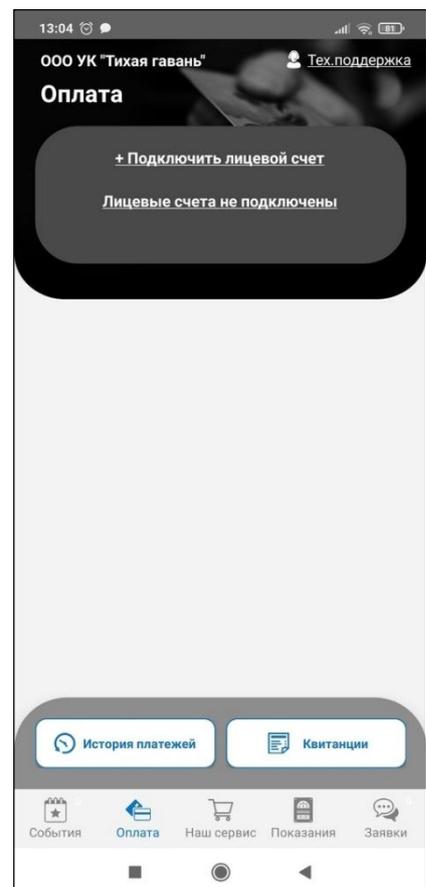
## 3. Как подключить лицевой счет к своему аккаунту? Как отключить лицевой счет?

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 ввода пин-кода с квитанции. **Введите пин-код**, и лицевой счет будет успешно добавлен к вашему аккаунту.

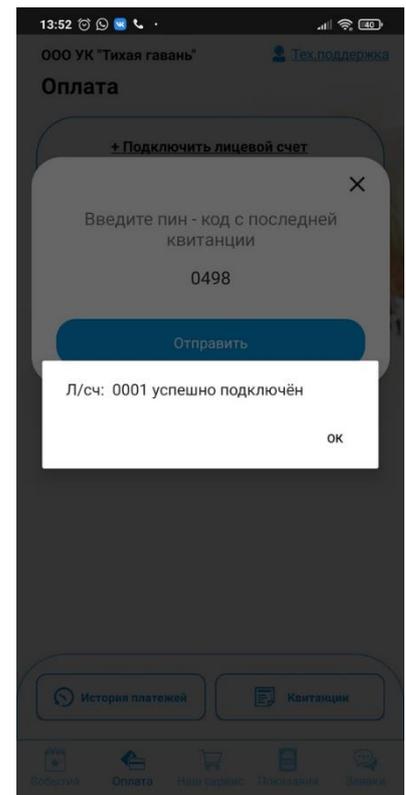
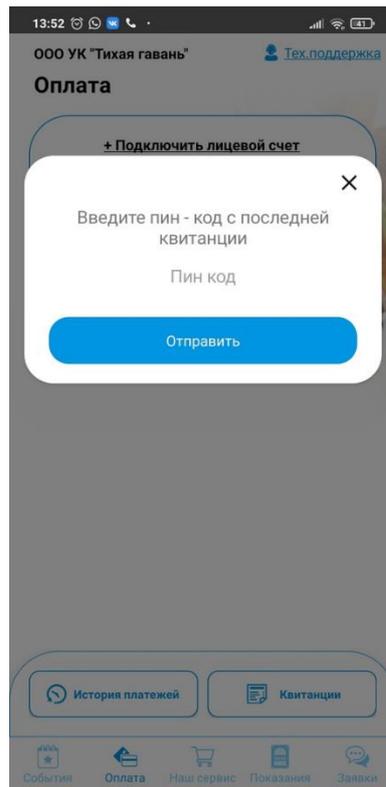


**Внимание! К аккаунту можно добавлять более одного лицевого счета. Добавить дополнительные лицевые счета всегда можно и с главного экрана Приложения, и с других вкладок по ссылке «Подключить счет».**

**Возможные затруднения:**

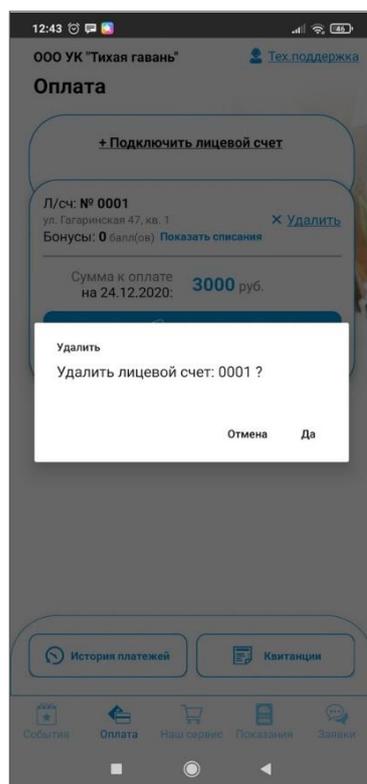
- Если такого лицевого счета нет в базе данных, либо вы ошиблись при наборе номера счета, то будет показано сообщение об ошибке. И можно будет попробовать ввести лицевой счет повторно.

Если 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:

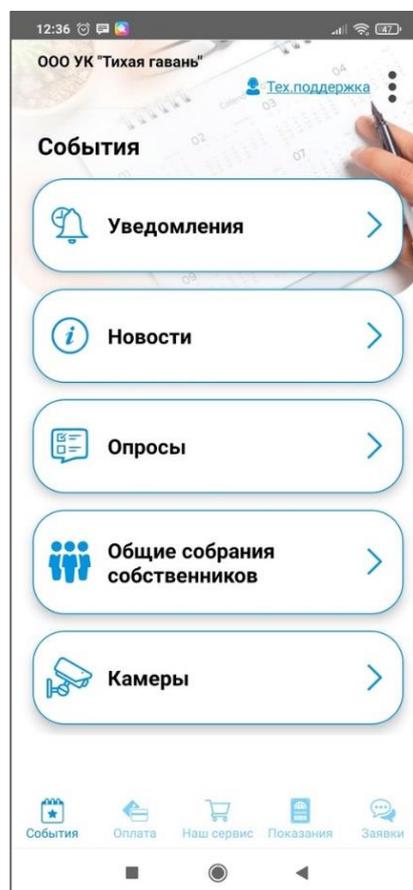
- **Шапка**, где указано название компании ЖКХ, а также ссылка для обращения в техническую поддержку «Написать в тех.поддержку».
- **Основная часть экрана**, где отображается содержимое выбранного раздела.
- **Нижнее меню**, которое содержит все основные разделы приложения.

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 от компании ЖКХ;
- **Опросы** – опросы от компании ЖКХ по разным темам;
- **Специальные предложения** – платные услуги ЖКХ,



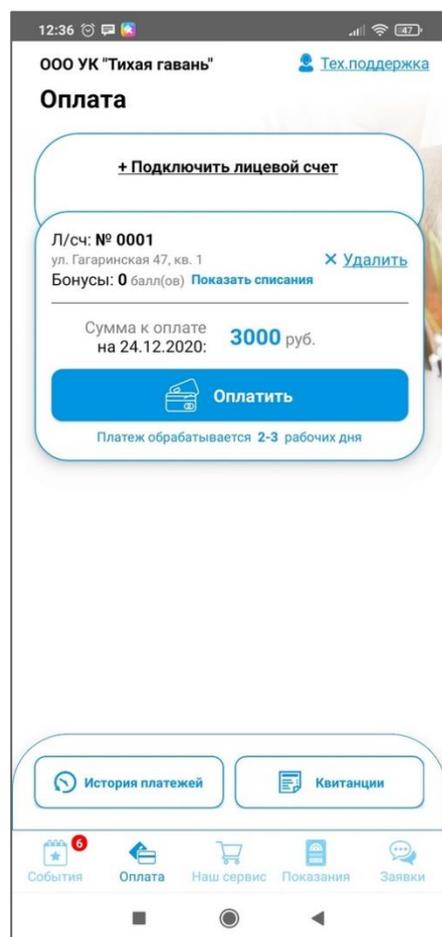
- либо предложения от фирм-партнеров;
- **Общие собрания собственников** – этот раздел присутствует не всегда. Необходим для юридически значимых голосований собственников жилых помещений по вопросам ЖКХ.
- **Камеры** - трансляции с камер видеонаблюдения.

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»**.



## Профиль

содержит персональные сведения о пользователе.

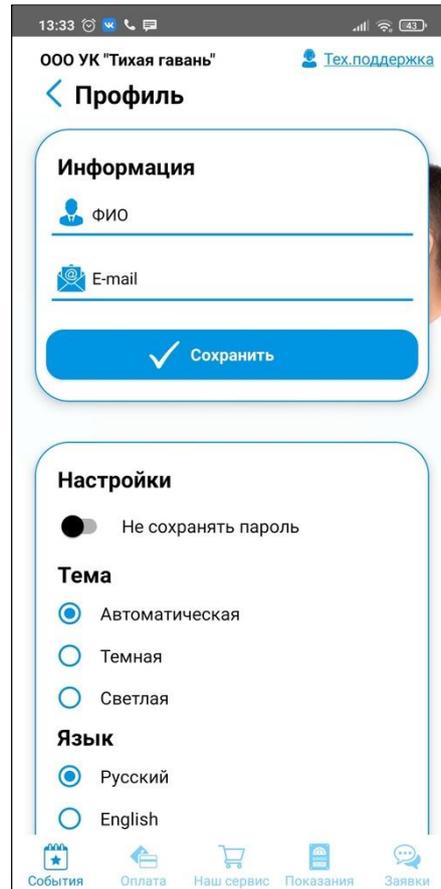
### Блок «Информация»

- **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 приложение 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.

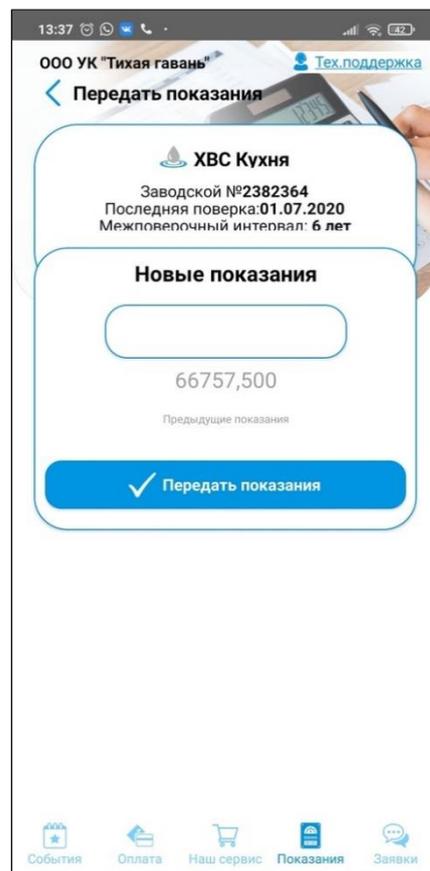
## 5. Как передать показания приборов учета?

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».

Текущие показания будут немедленно отправлены в вашу компанию ЖКХ.

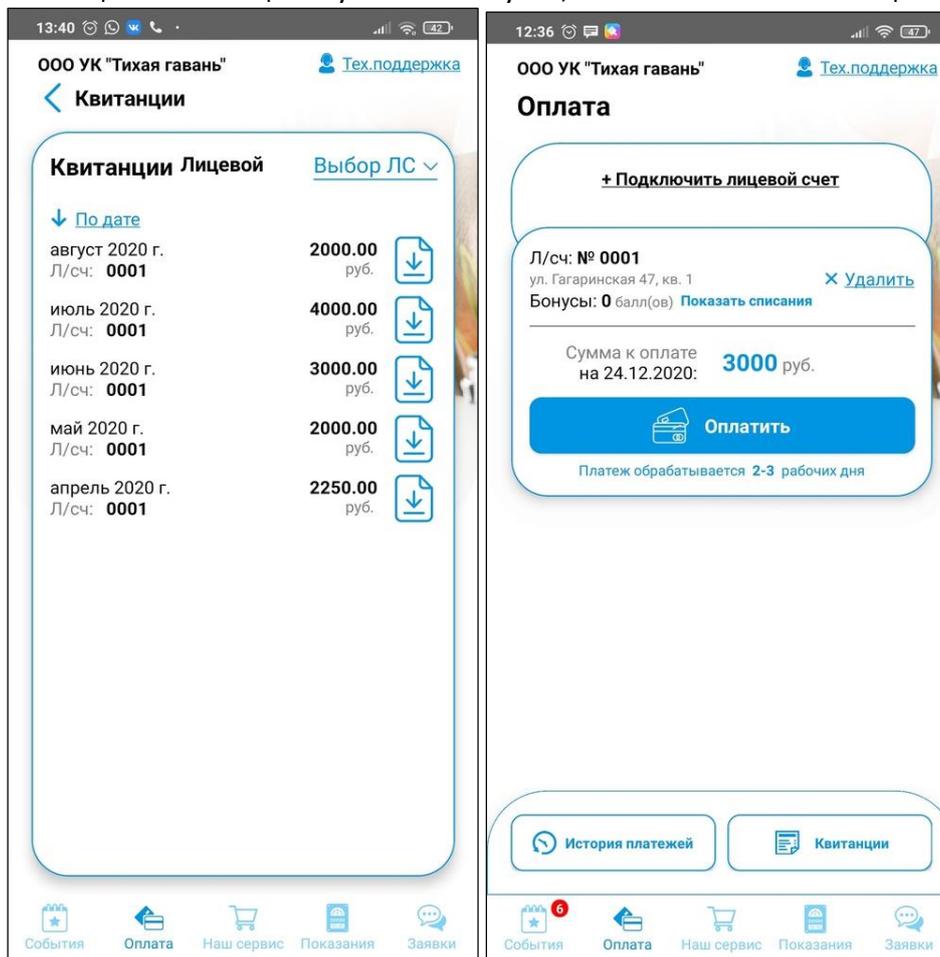
**Внимание! Вводить и редактировать можно только показания за текущий месяц в установленные управляющей компанией сроки. Если срок подачи показаний не наступил либо уже истек – появится соответствующее уведомление.**

**Внимание! Если не нашли нужный прибор учета в списке – обратитесь в Вашу компанию ЖКХ. Этот вопрос будет решен.**



## 6. Как посмотреть начисленные суммы к оплате?

1. В нижнем меню выберите раздел **«Оплата»**.
2. Нажмите **кнопку «Квитанции»**. Откроется список выставленных компанией ЖКХ квитанций по месяцам с указанием сумм, начисленных в квитанциях.



3. При скачивании квитанции приложение запросит доступ к файлам Вашего мобильного устройства. Выберите **«Разрешить»**.
4. Квитанция отобразится на экране.
5. Квитанцию можно распечатать (значок **«Принтер»**) и отправить по интернету (значок **«Поделиться»**).
6. Для оплаты квитанции вернитесь в раздел Оплата по **кнопке «Назад»**.

**Внимание!** Если квитанции размещаются в формате pdf, то для корректного отображения квитанции на Вашем мобильном устройстве может понадобиться программа для просмотра файлов формата pdf. При ее отсутствии может появиться следующая ошибка:

Недопустимый формат файла "Bill\_283795631.pdf"

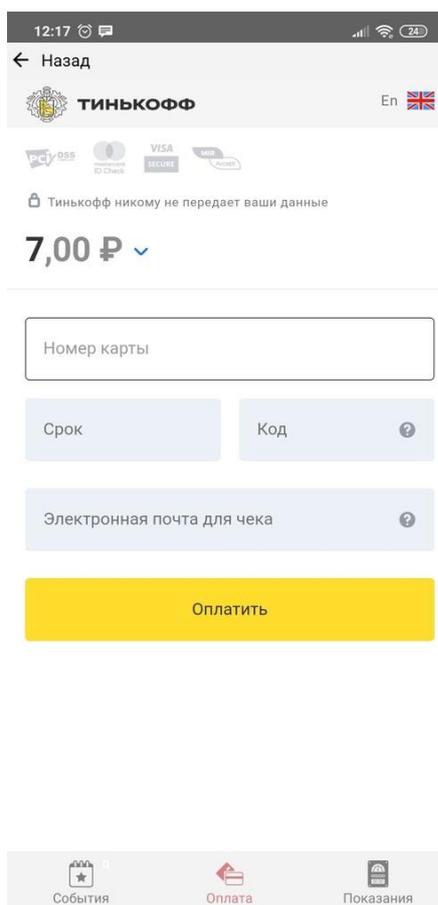
## 7. Как произвести оплату за услуги ЖКХ?

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.



## 8. 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»

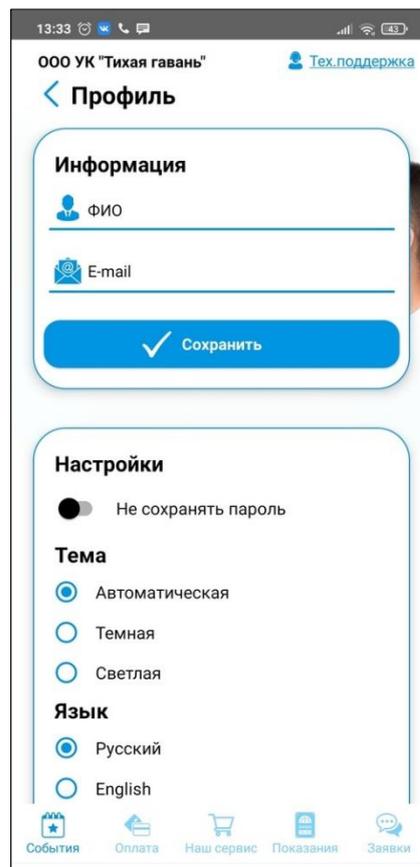
- **ФИО** – как к вам обращаться;
- **Электронная почта** – на какой адрес отправлять уведомления о событиях по вашим заявкам, лицевым счетам;

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.



## 9. Как поучаствовать в опросе?

1. В нижнем меню выберите пункт **«События»**.
2. В открывшемся списке открыть пункт **«Опросы»**.
3. Откроется список опросов.

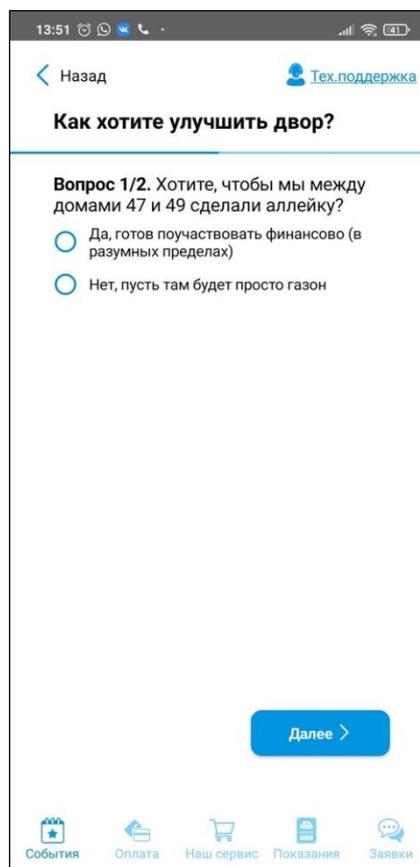
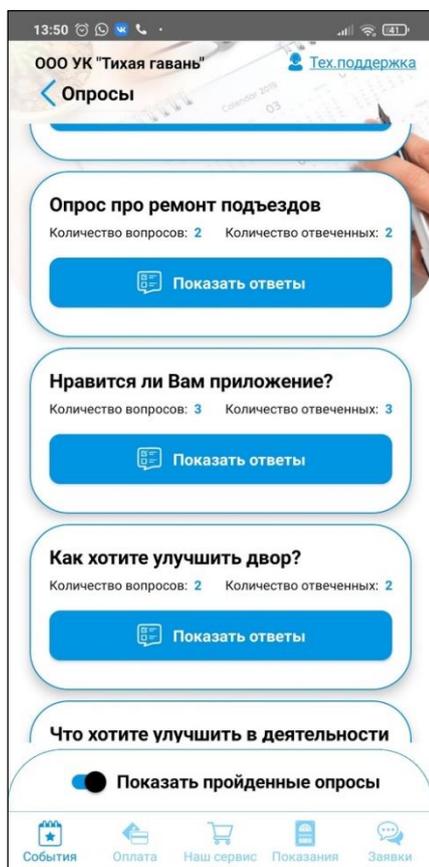
В списке отображаются только те опросы, которые еще актуальны и на которые Вы еще не отвечали.

4. Выберите интересующий опрос и нажмите на него.
5. Откроется первый вопрос с вариантами ответов.
6. Выберите подходящий вариант ответа на текущий вопрос.
7. Между вопросами можно переключаться по кнопкам **«Далее»** и **«Назад»**.
8. После того, как будет дан ответ на последний вопрос, появится окно с информацией,

что опрос завершен.

9. Нажмите кнопку «ОК».

10. Пройденный опрос перестанет отображаться в списке опросов.

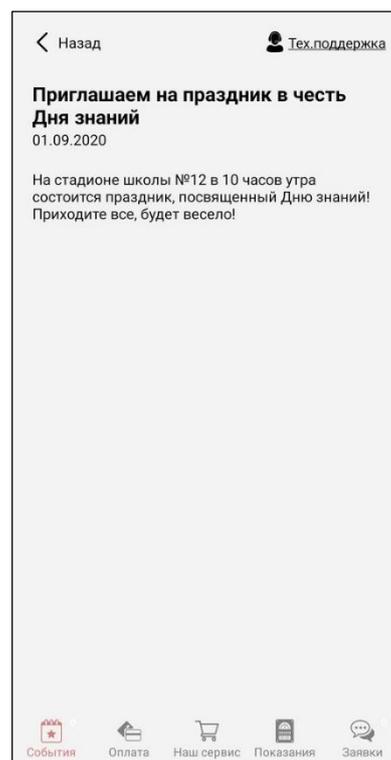
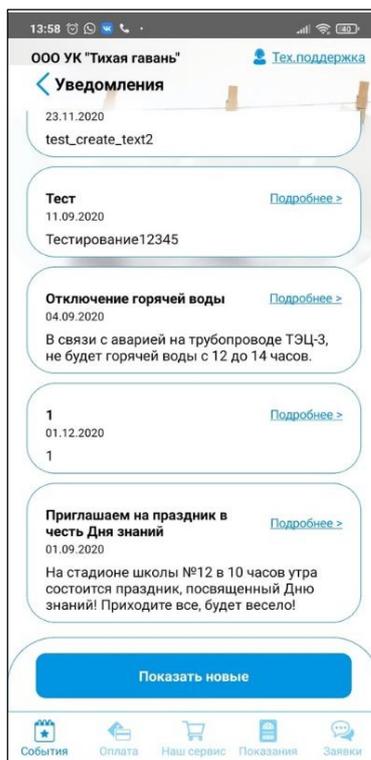
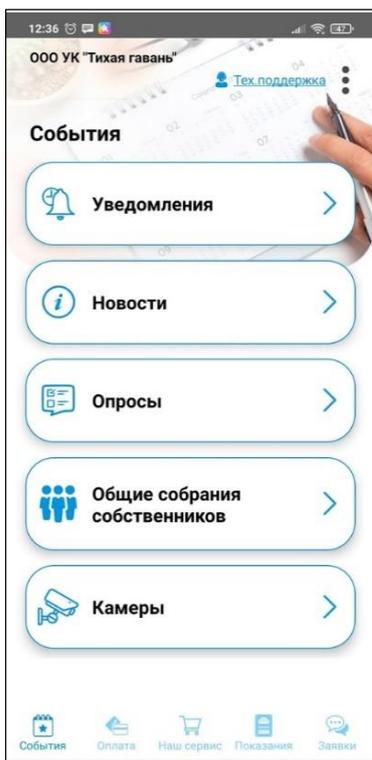


## 10. Как прочитать уведомление?

Все уведомления в момент их отправки приходят на телефоны как push-уведомления, и сразу отображаются на экранах пользователей как всплывающее сообщение. Но если всплывающее уведомление прочитать не удалось, либо если нужно посмотреть прошлые уведомления, то такая возможность есть:

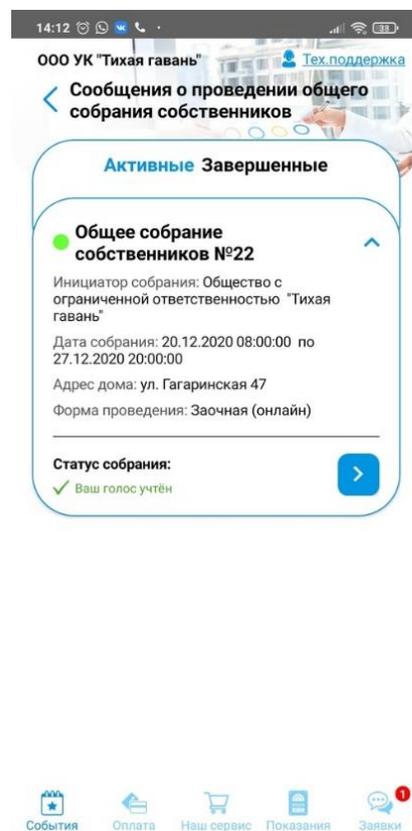
1. В нижнем меню выберите пункт **«События»**, в нем выберите пункт **«Уведомления»**.
2. Откроется перечень актуальных объявлений от компании ЖКХ. Заголовки непрочитанных уведомлений выделяются жирным шрифтом. Выберите интересное объявление и **нажмите на него**.

### 3. Откроется полный текст уведомления.

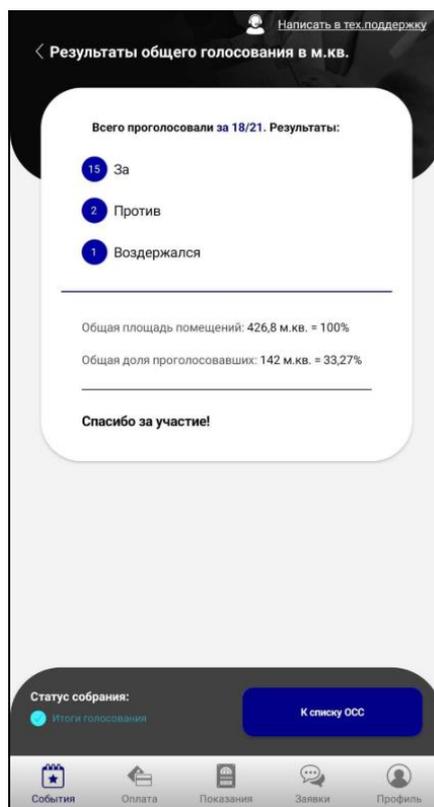
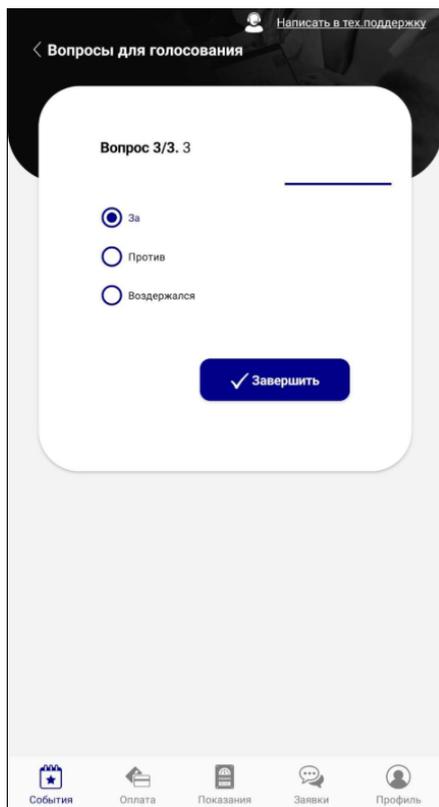


## 11. Как принять участие в общем собрании собственников?

1. В МЕНЮ выберите пункт «Общие собрания собственников».
2. Откроется перечень актуальных вопросов, требующих Вашего участия, если Вы собственник помещения. Вопросы, по которым Вы еще не отдали свой голос, подписаны снизу красным цветом.
3. Выберите интересующее онлайн голосование и **нажмите на него**.
4. Откроется повестка голосования и другая справочная информация по нему. Запустите голосование по **кнопке «Принять участие»**.
5. В рамках голосования будут отображаться вопросы, вынесенные на повестку этого голосования и варианты ответов по каждому вопросу. **Выбирайте ответ** на каждый вопрос и **нажимайте кнопку «Далее»**.
6. Когда будут даны ответы на все вопросы, **нажмите «Завершить голосование»**.



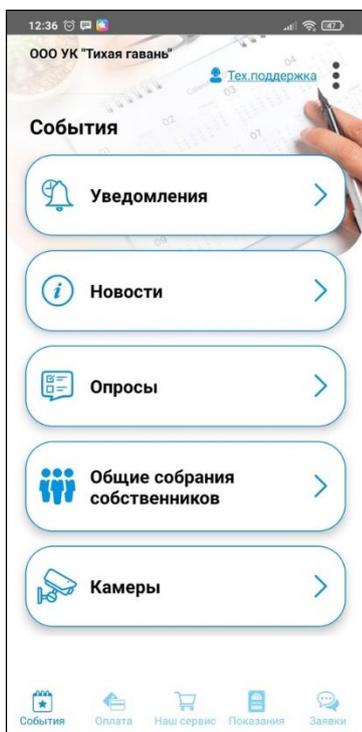
7. В каждом голосовании указан срок, до которого ваш голос может быть учтен. В любой момент, независимо от Вашего участия в голосовании, можно посмотреть ход проведения и результат голосования.



## 12. Как посмотреть сведения о дополнительных услугах, которыми можно воспользоваться?

Дополнительные услуги компании ЖКХ, а также акции и предложения от фирм-партнеров отражаются в пункте «**Специальные предложения**» в разделе «**Наш сервис**».

Выбирайте интересующую услугу, нажимайте на нее, смотрите по ней всю подробную информацию.



## 13. 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.

Опишите проблему, при необходимости добавьте скриншот ил другой файл и нажмите **кнопку «Отправить»**.

