

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

* 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?	14
8.	Как посмотреть и/или изменить сведения обо мне?	15
9.	Как поучаствовать в опросе?	15
10.	Как прочитать уведомление?	16
11.	Как принять участие в общем собрании собственников?	17
12.	Как посмотреть сведения о дополнительных услугах, которыми можно	
восг	юльзоваться?	19
13.	Если что-то пошло не так, как написать в техническую поддержку?	19

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.

 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 +7XXXXXXXXX, 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.





- 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».

12:59 all te -	16:33 < Наўзад
Регистрация	Регистрация
٨	
ООО УК "Тихая гавань"	ООО УК "Тихая гавань"
Нажмите «Запросить звонок с кодом». Вам позвонит робот на номер +7 (923) 721-9395 и сообщит код	Нажмите «Запросить ввонок с кодом». Вам позвонит робот на номер +7 (923) 721-9395 и сообщит код
Запросить звонок с кодом	Ожидание звонка 33 сек
🔲 Код доступа	🚺 Код доступа
Далее >	Далее >
Не поступил закнос? Налишите в тех. поддержку, поможем зарегистрироваться	Не поступил звонок? Налишите в тех. поддержку, лочкокем зарегистрироваться
War 2	War 2

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».**
- Откроется окно добавления лицевого счета, в котором требуется указать точный номер лицевого счета с квитанции. Нажмите кнопку «Подключить».
- 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».

15
Л/сч: 0001 успешно подключён
OK

Для отключения лицевого счета от аккаунта

- 1. Зайдите в раздел «Оплата», где отображается список лицевых счетов.
- 2. Нажмите ссылку «х 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 «Х 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.

13:03II LTE
ООО УК "Тихая гавань" 🙎 Поддержка 👔
Оплата
<u>+ Подключить лицевой счет</u>
Л/сч: № 0001 Основной лицевой счет ул. Гагаринская 47, кв. 1 Бонусы: 0 балл(ов) Показать списания
Сумма к оплате на 14.01.2021: 3000 руб.
🚔 Оплатить
Платеж обрабатывается 2-3 рабочих дня
🕥 История платежей 📑 Квитанции
События Оплата Наш сервис Показания Заявки

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».

13:05					
ООО УК "Тихая гавань" Показания					
Все 0001 ул. Гагаринская 47 кв. 1					
💧 Холодное, 🖉					
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 1					
Заводской №: ИП45682-12 Следующая поверка:					
Межповерочный интервал: 0 лет					
<u>= Все показания</u>					
🗎 Передать показания					
💧 Хвс кухня, мЗ 🖉					
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 1					
Заводской №: 2382364 Следующая поверка: 01.07.2026 Межповерочный интервал: 6 лет					
Последнее показание 31.12.2020: 66888					
<u>= Все показания</u>					
🗎 Передать показания					
💧 ГВС, мЗ 🖉					
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 1					
Заводской №: 5412164-					
События Оплата Наш сервис Показания Заявки					

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 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».

Internet of party states whereas a subsequence of the states of the little and the states of the little and the states of the st	
Paral I, KEORG & BERTAL MEDICAK LOBING FORMULA UNIT FORMULA	
The second secon	
Research Wy social responses to the Data Section	•
Alex: 1978 Mechanica de Alexandro de a Alexandro (Alexandro 1, 6. 1977) 1870 Mechanica de Alexandro de Alexan	2019
	1981 2081 2081 2097
Project, PACHET INDUSTRY, ILLUMA IN ACCOUNT INTO THE ADMINISTRY OF A DATABASE OF THE IN controling, 2019 11(1)	
Bases Bases Dot No.(2) Bases Dot Dot <t< td=""><td>ing.</td></t<>	ing.
Base Base <th< th=""><th></th></th<>	



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:



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 переренаправление 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 интересующее 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».
- 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.
- 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 просмотреть ход проведения и результат голосования.

Вопрос 3/3. 3	Вы проголосовали за 3 / 3.Ваши ответы:
<u> </u>	0 3a
e da	1 Против
О Против	2 Воздержался
О Воздержался	
	Общая площадь помещений: 0 м.кв. = 100%
Завершить	Ваша доля: 0 м.кв. = 0%
	Спасибо за участие!
	17.01.2021 заключительный день голосования. Итоги голосования будут
	доступны 18.01.2021 в 20:00:00 местного времени. Когда результаты
	голосования будут подсчитаны, Вы получите уведомление в формате Push
	сообщения и доступ к "Протоколу ОСС" с пакетом необходимых документов.

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.

ООО УК "Тихая гавань" 👤 Поддержк	a 💽	ООО УК "Тихая	гавань"	Q Поддерж	кка 💽
События		Специаль	ные пред	цложени:	Я
Уведомления	>	1. Мои скид	цки		
<u>▼</u>					
і Новости	>	Аренда оборудования	Доставка продуктов	Курсы английского	Магазі светильн
		2. Услуги Ж	КХ		
Стросы	>)	Č2	F	SZ?	
-	\leq	Клининг	Оконщик	Плотник	
Общие собрания	5)	3. Сантехні	ические раб	боты	
Собственников				A.	
0		Ванна	Водонагревате	ль Вызов мастера	Полот
Камеры	~	4. Электро	монтажные	работы	
			er al an	-\$	B ii
		Автоматы, УЗО	Вызов мастера	Освещение	Подключени техники
		5. Информа	ационные у	слуги	
События Оплата Наш сервис Показания	Эаявки	События Оплат	а Наш сервис	Показания	Эаявки

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»**.

