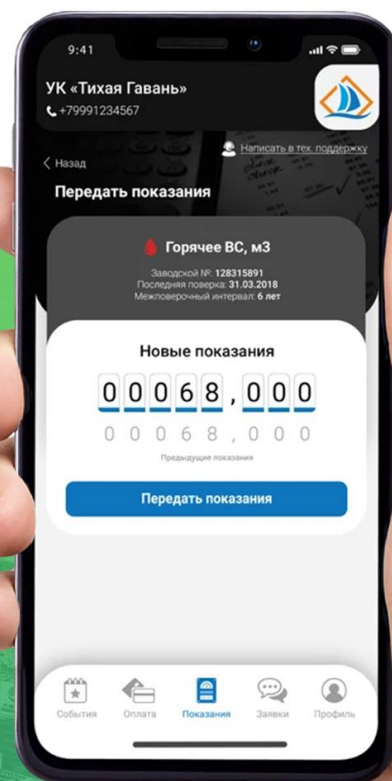


Инструкция для собственника по работе с приложением «Мобильное ЖКХ»

* на примере гипотетической управляющей компании «Тихая гавань»

Эффективное управление услугами ЖКХ



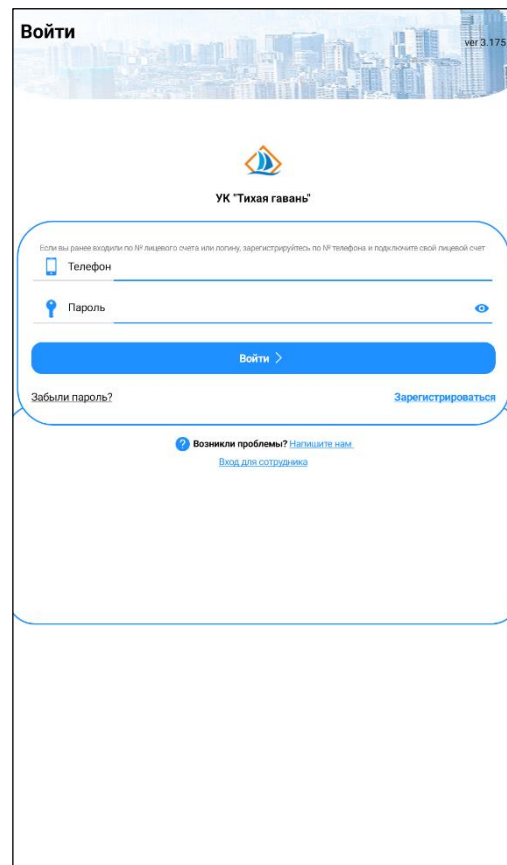
Содержание

Содержание	2
1. Как получить имя пользователя и пароль?	3
2. Что делать, если я забыл пароль?	6
3. Как подключить лицевой счет к своему аккаунту? Как отключить лицевой счет?	6
4. Как ориентироваться в интерфейсе приложения	10
5. Как передать показания приборов учета?	14
6. Как посмотреть начисленные суммы к оплате?	15
7. Как посмотреть статистику по приборам?	17
8. Как посмотреть свой страховой полис?	18
9. Как произвести оплату за услуги ЖКХ?	18
10. Как оставить новую заявку?	20
11. Как просмотреть заявки, которые я оставлял?	23
12. Как узнать, какие работы ведутся по моей заявке?	24
13. Как посмотреть и/или изменить сведения обо мне?	27
14. Как поучаствовать в опросе?	28
15. Как прочитать уведомление?	29
16. Как посмотреть сведения о дополнительных услугах, которыми можно воспользоваться?	30
17. Как заказать и оплатить выбранную услугу?	31
18. Если что-то пошло не так, как написать в техническую поддержку?	36

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.

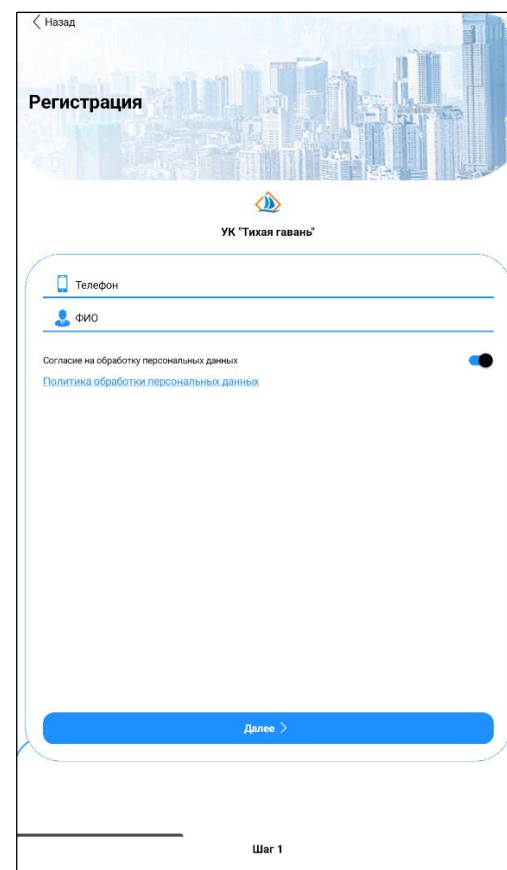
1. Запустите приложение и нажмите кнопку «Зарегистрироваться» в окне авторизации (первое окно при запуске Приложения).



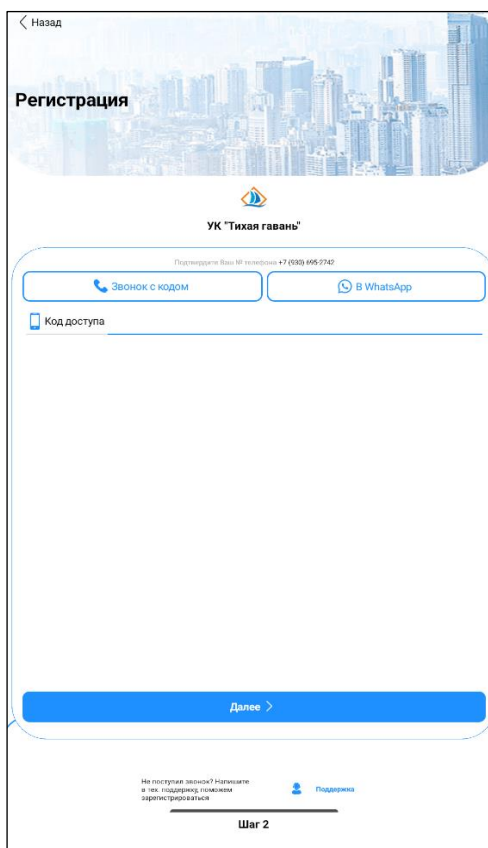
2. Откроется окно регистрации пользователя, где необходимо заполнить ВСЕ следующие поля:

- **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. Выберите способ подтверждения: «**Звонок с кодом**» или «**В WhatsApp**».

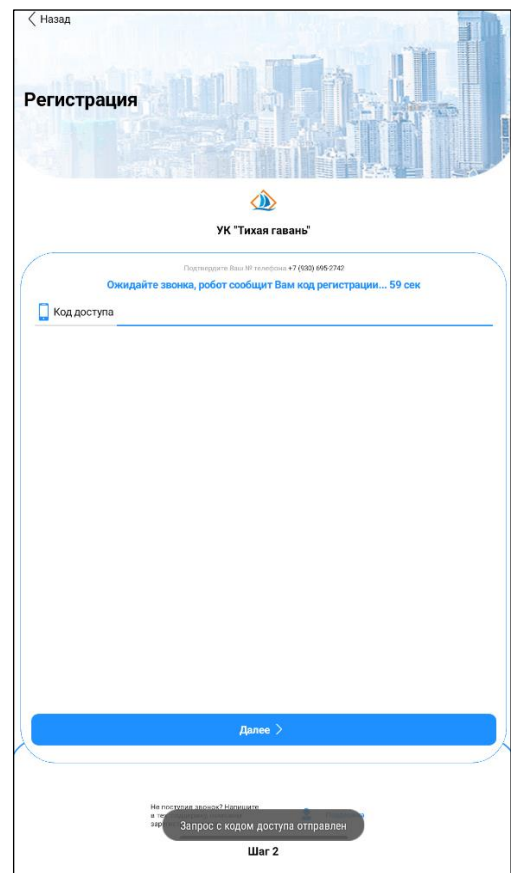
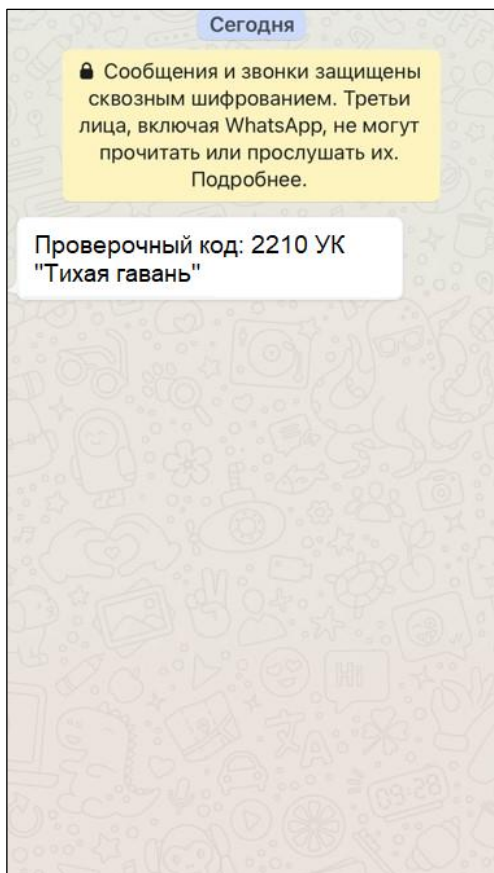


Подтверждение телефона с помощью звонка:

- Нажмите **кнопку «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»**.

Подтверждение телефона с помощью сообщения WhatsApp:

- Нажмите **кнопку «В WhatsApp»**.
- Откроется окно с сообщением, что запрос с кодом доступа отправлен. Нажмите «**ОК**».
- Дождитесь сообщения в WhatsApp с код доступа. Скопируйте его.
- Введите код, который пришел вам в сообщении, в **поле «Код доступа»**.



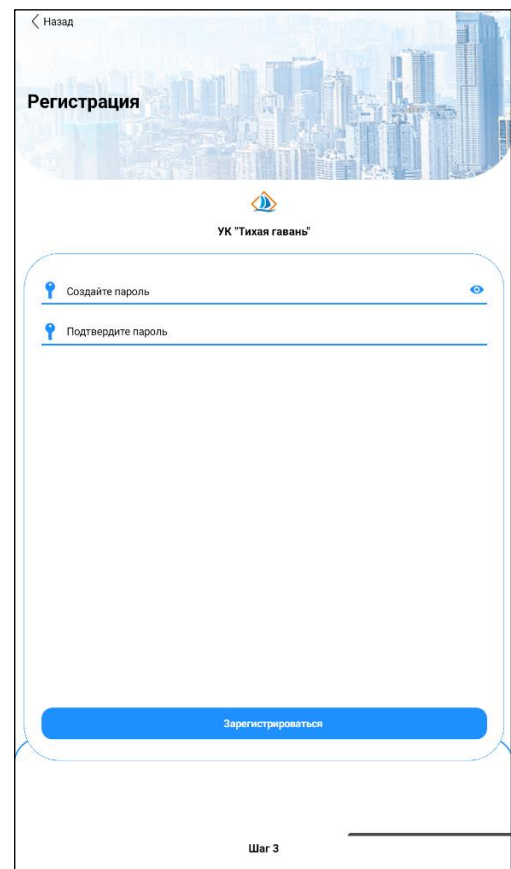
Когда поле заполнено, нажмите **кнопку «Далее»**. Откроется окно создание пароля, необходимо заполнить ВСЕ следующие поля:

- **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.

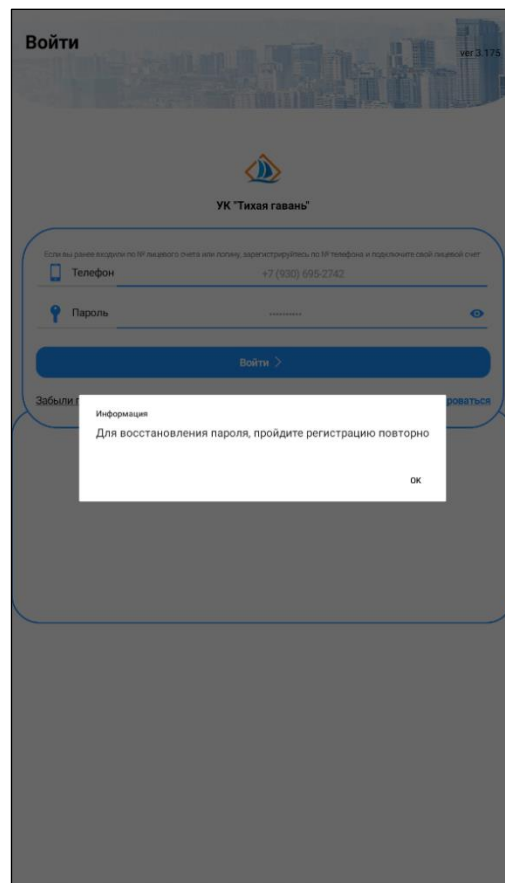


2. Что делать, если я забыл пароль?

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.



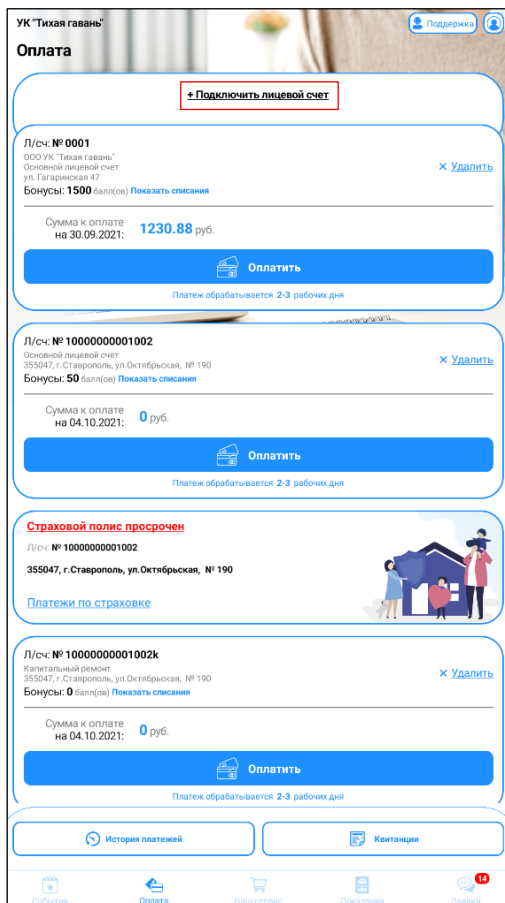
3. Как подключить лицевой счет к своему аккаунту? Как отключить лицевой счет?

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:

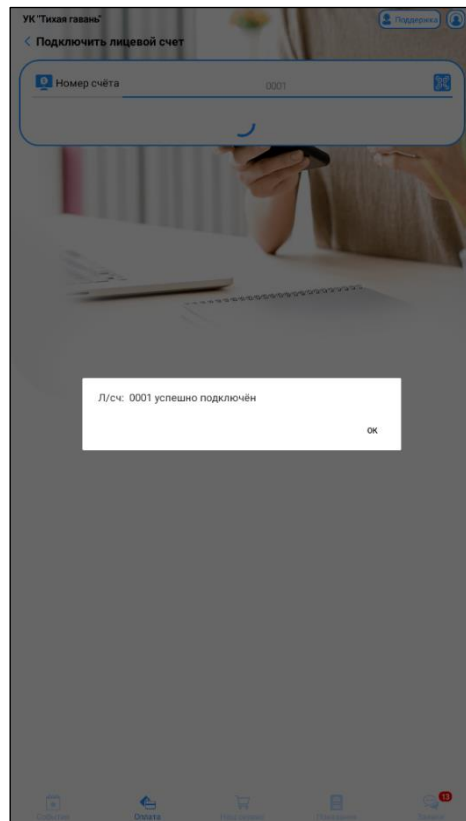
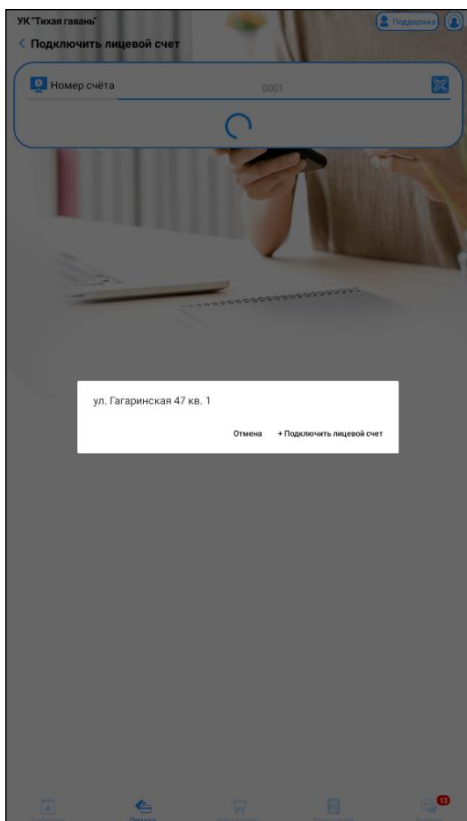
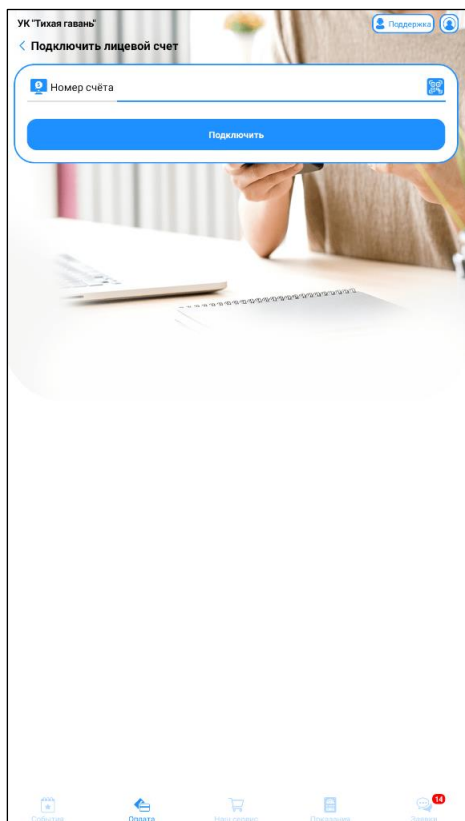
1. На Главной странице нажмите ссылку «Подключить лицевой счет».
2. Откроется окно добавления лицевого счета, в котором требуется указать точный номер лицевого счета с квитанции. Нажмите кнопку «Подключить».



Существует 2 варианта дальнейшего подключения лицевого счета – обычный и через пин-код. В разных компаниях ЖКХ может использоваться тот вариант, который они попросили настроить.

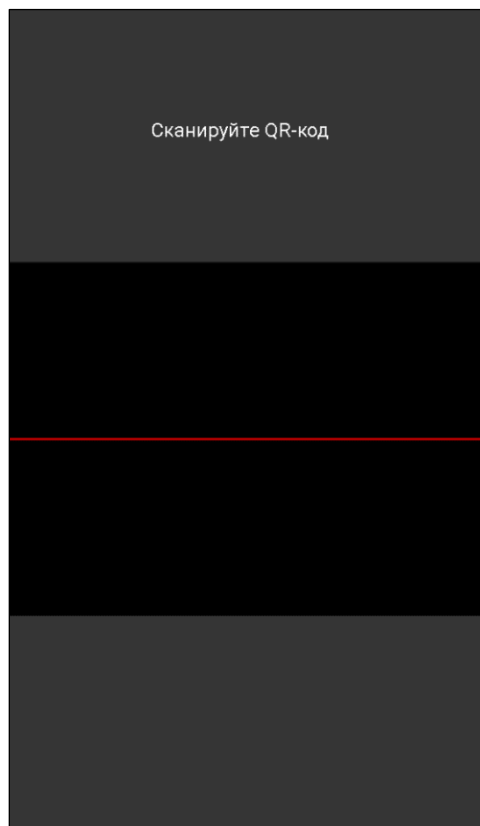
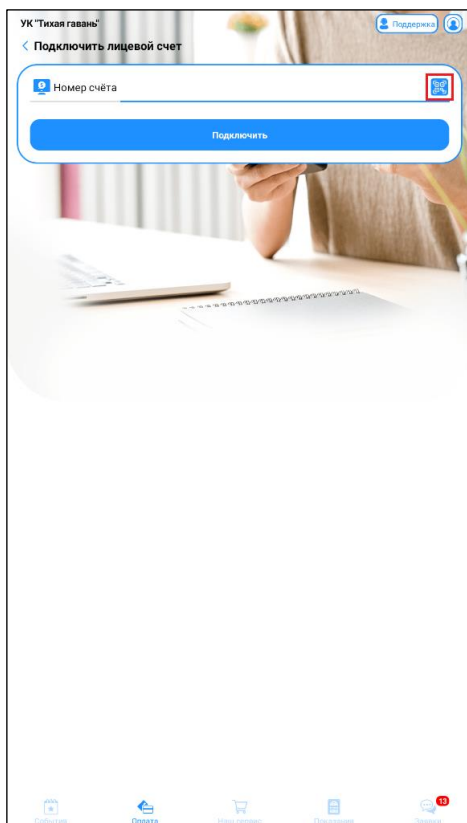
Обычное подключение лицевого счета

3. Появится окно с адресом, по которому зарегистрирован данный лицевой счет. Если адрес верный – нажмите «+ Подключить лицевой счет». Если адрес не верный, нажмите «Отмена» и введите корректный номер лиц.счета.



Подключение по QR-коду

Если в квитанции есть QR-код для добавления лицевого счета, то можно его отсканировать. Для этого нажмите **ссылку «Подключить лицевой счет»**. В окне «Подключить лицевой счет» нажимаем на иконку «QR-код», откроется камера для сканирования. Наведите камеру на QR-код в квитанции. После распознавания номер лицевого счета будет введен в поле.



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:

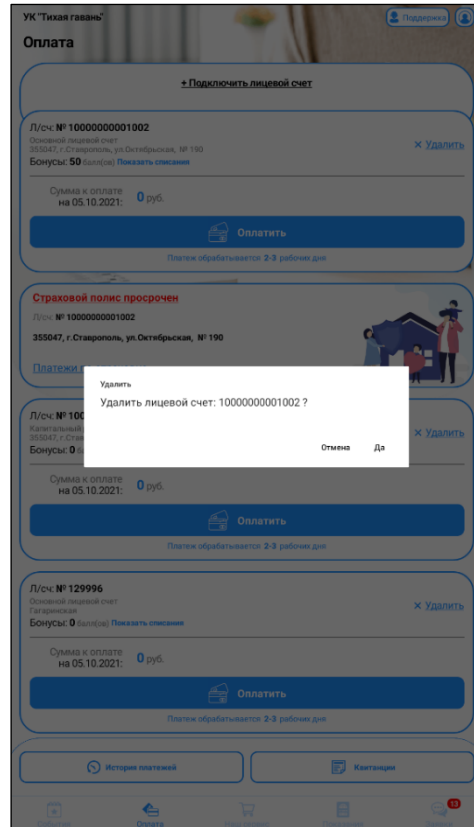
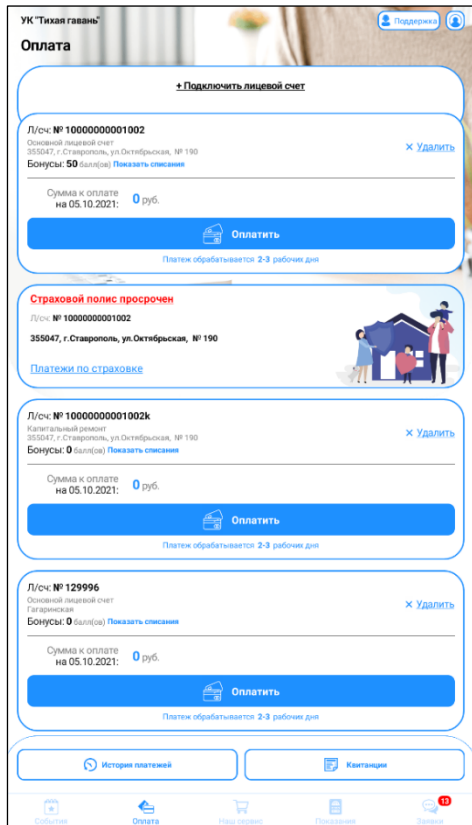
- Если такого лицевого счета нет в базе данных, либо вы ошиблись при наборе номера счета, то будет показано сообщение об ошибке. И можно будет попробовать ввести лицевой счет повторно.

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.

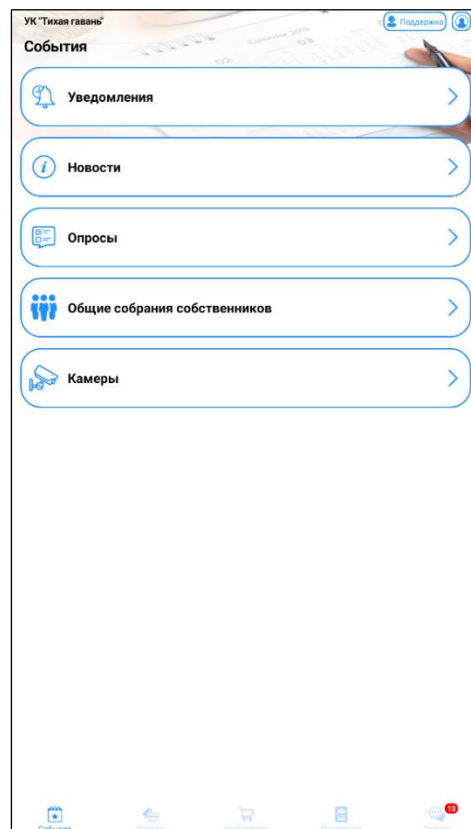
Рассмотрим все разделы нижнего меню, для чего нужен каждый.

События

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

- **Уведомления** – все важные и срочные оповещения от компании ЖКХ;
- **Новости** – содержит краткую новостную сводку;
- **Опросы** – опросы от компании ЖКХ по разным темам;
- **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.



Наш сервис

содержит платные услуги ЖКХ, либо предложения от фирм-партнеров.

Услуги разбиты на группы. Просматривать все услуги группы можно пролистывая влево-право.

Услуги или предложения бывают:

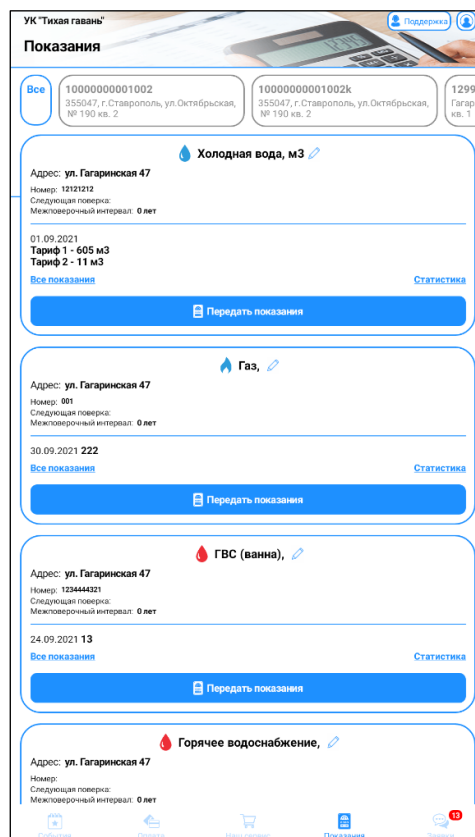
- Информационные – содержат информацию о предложении;
- С возможностью заказа – есть кнопка «Заказать», по нажатию на нее создается заявка;
- В виде магазина – выбор товаров или услуг. После выбора товаров или услуг, формируем заказ по кнопке «Оформить заказ» создается заявка с заказом.



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);
- Напротив истории передачи отображён статус передачи показаний (Передано/учтено)
- По кнопке «Передать показания» можно ввести текущее показание счетчика. И оно сразу же будет передано в компанию ЖКХ.

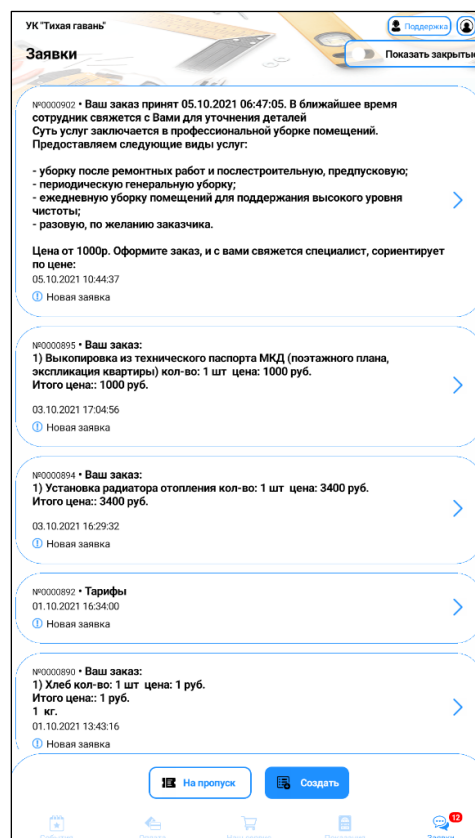


Внимание! Если показания в текущем месяце уже подавались, то вместо кнопки «Передать показания» отображается сообщение о дате последней передачи показаний, и ссылка «Изменить показания».

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.

По кнопке «На пропуск» можно оформить заявку на пропуск.

Профиль

содержит персональные сведения о пользователе.

Блок «Информация»

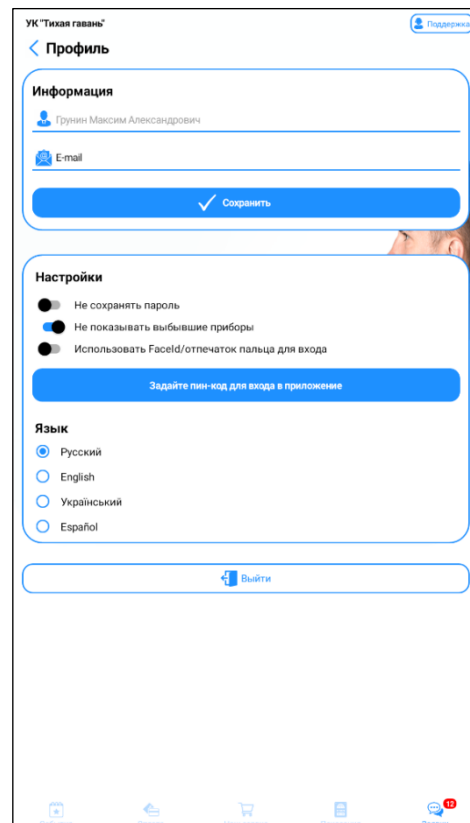
- **ФИО** – как к вам обращаться;
- **Электронная почта** – на какой адрес отправлять уведомления о событиях по вашим заявкам, лицевым счетам;

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.
- **Галочка «Использовать FaceID/отпечаток пальца для входа»** - при включенной галочке вход в приложения будет после сканирования отпечатка или лица.
- **Кнопка «Задайте пин-код для входа в приложения»** - по нажатию открывается окно для ввода пин-кода для входа в приложение (если пин-код уже задан, будут две кнопки «Редактировать пин-код» и «Удалить пин-код», по которым можно изменить или удалить пин-код, соответственно).
- **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.

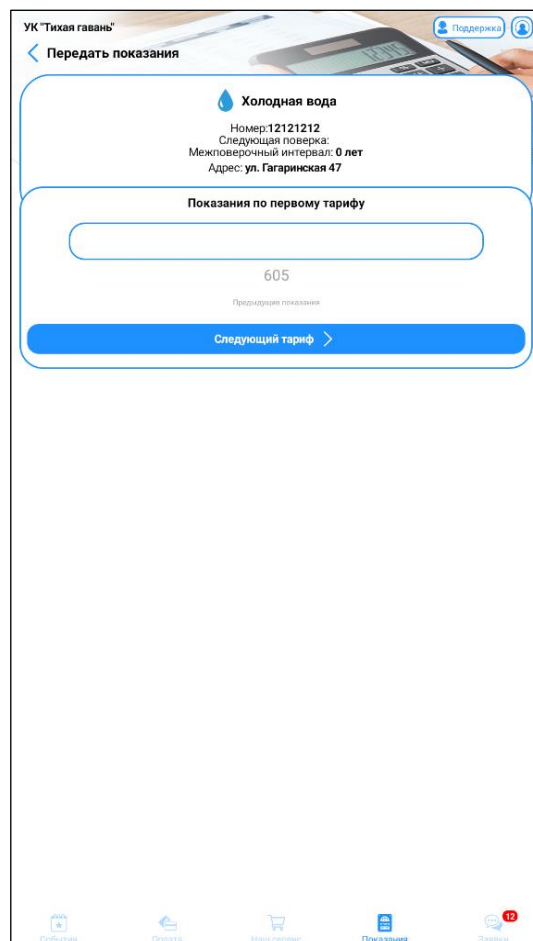
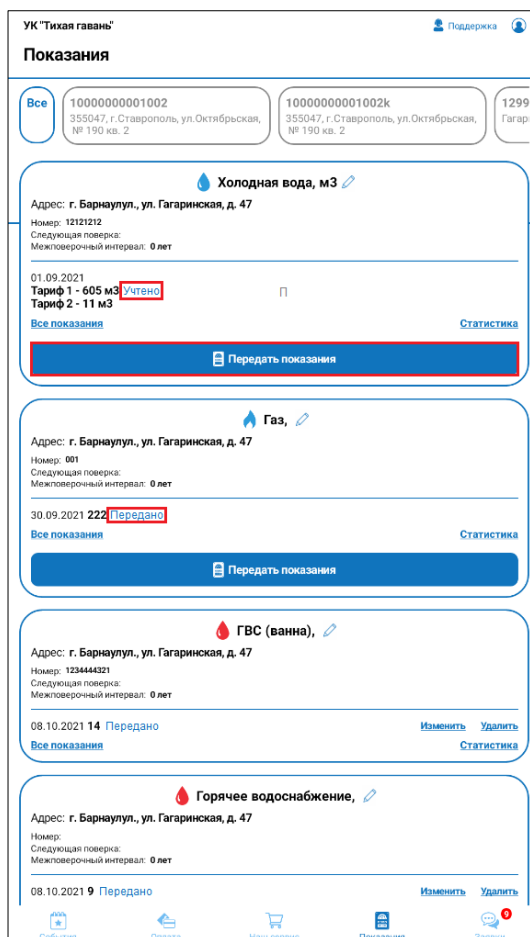


5. Как передать показания приборов учета?

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»**.
6. Статус передачи показаний (передано/учтено) будет отображаться напротив текущего тарифа

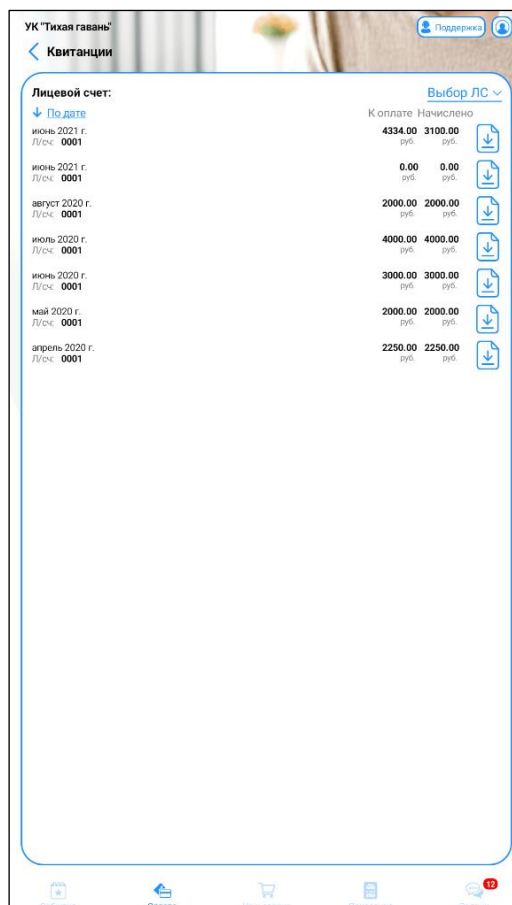
Внимание! Вводить и редактировать можно только показания за текущий месяц в установленные управляющей компанией сроки. Если срок подачи показаний не наступил либо уже истек – появится соответствующее уведомление.

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.

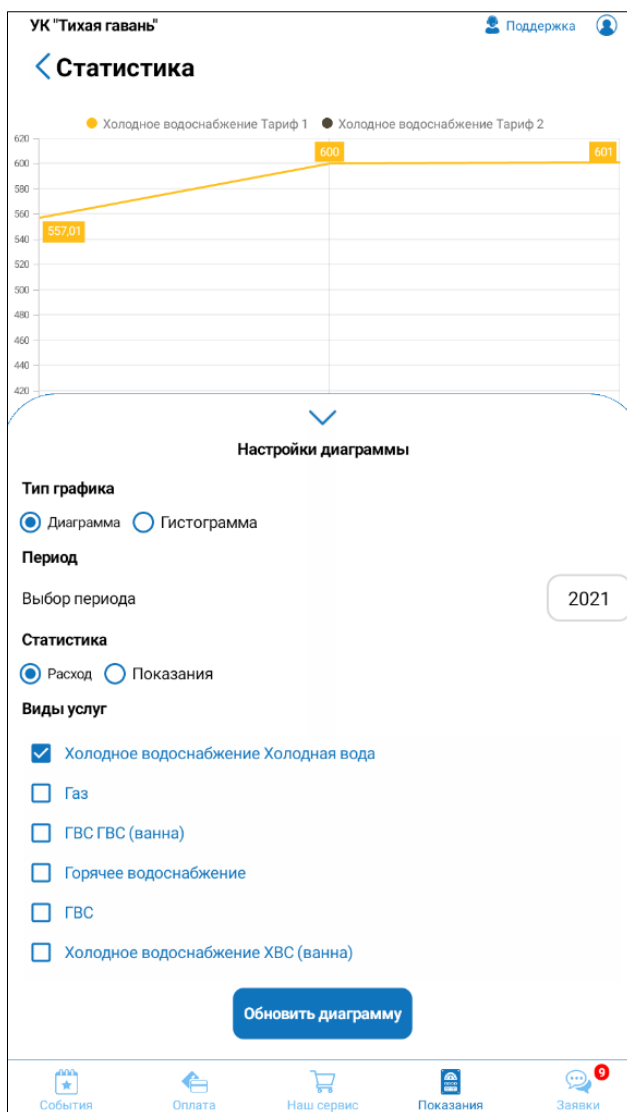


3. При скачивании квитанции приложение запросит доступ к файлам Вашего мобильного устройства. Выберите **«Разрешить»**.
4. Квитанция отобразится на экране.
5. Квитанцию можно распечатать (значок **«Принтер»**) и отправить по интернету (значок **«Поделиться»**).
6. Для оплаты квитанции вернитесь в раздел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

7. Как посмотреть статистику по приборам?

Чтобы ознакомиться со статистикой передаваемых данных по приборам учета необходимо перейти в раздел «Показания приборов». Выбрав интересующий вас прибор, нажать на кнопку «Статистика» в его информационном баннере. В открывшемся окне следует перейти на вкладку «Настройки диаграммы» и выбрать интересующие вас критерии. Среди критериев присутствуют:

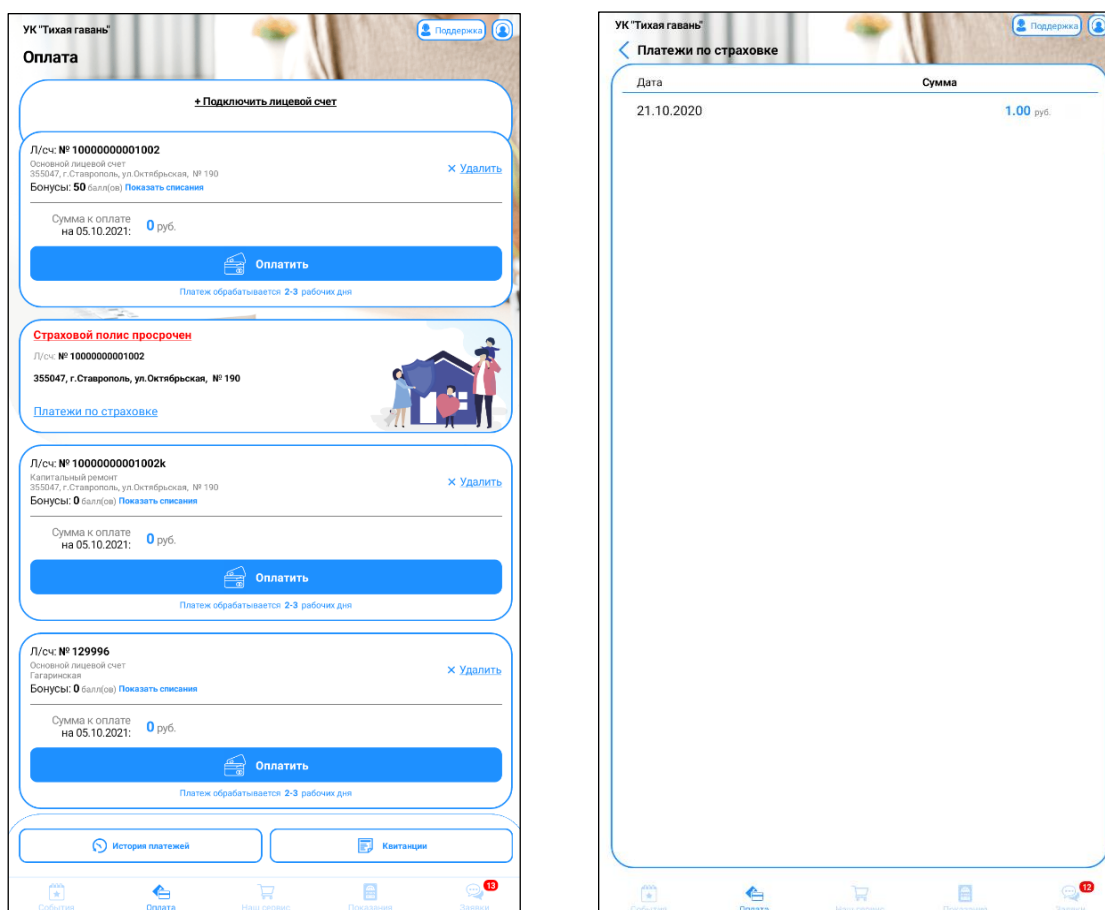
1. Тип графика – позволяет выбрать формат графического отображения информации по прибору (Диаграмма или Гистограмма)
2. Период – позволяет указать период, за который будет собрана статистика по прибору
3. Статистика – выберите один из интересующих параметров: расход или показания
4. Виды услуг – отметьте виды услуг, которые должны быть отражены в графике



8. Как посмотреть свой страховой полис?

Чтобы ознакомиться со статусом своего страхового полиса, а также взаимодействовать с ним – необходимо перейти в раздел «Оплата» и найти соответствующий информационный баннер. Статус (активен или просрочен), дата оформления и дата окончания действия страхового полиса отображаются в верхней части баннера.

Для детализации оплат по страховке – нажмите на кнопку «Платежи по страховке». После этого откроется новое окно, отображающее сводную информацию проводимых платежей по страховке.



9. 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. При необходимости включите в сумму оплаты страховку и ознакомьтесь с условиями страхования в отдельном информационном баннере.
4. Для оплаты следует нажать кнопку «Оплата».
5. Происходит переренаправление в платежный кабинет банковской системы для списания средств с банковской карты.

6. Заполните сведения о карте и укажите адрес электронной почты, на который по результатам оплаты направляется электронный чек об оплате.

УК "Тихая гавань" Поддержка

Оплатить

Лицевой счет: 0001

2,2 руб.

Страхование квартиры
возмещение до 500 000 руб

Ваше спокойствие по цене чашки кофе

[Условия страхования](#)

Страхование 1 руб.
 Не предлагать страхование
 Разрешить сохранение карт

Итого: 2,2 руб.
*Комиссия не взимается

Оплатить

[История платежей](#) [Квитанции](#)

ТИНЬКОФФ PCY 0000 ID Check VISA SECURE Master Card En

Тинькофф никому не передает ваши данные

1 230,88 ₴

Карта Google Pay

Номер карты

Срок VISA MIR

Код

Электронная почта для чека

Оплатить

10. Как оставить новую заявку?

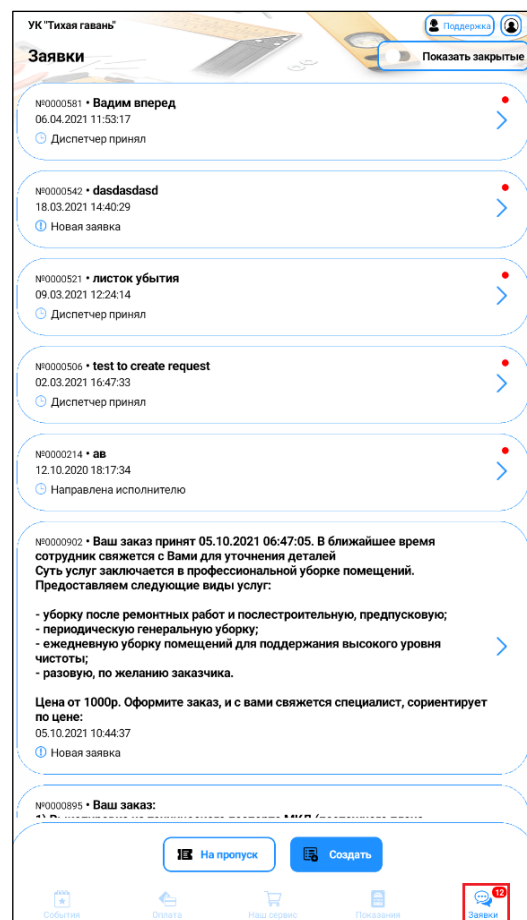
1. В нижнем меню выберите пункт «Заявки». Откроется окно со списком ранее созданных заявок.
2. Нажмите кнопку «Создать». Откроется окно создания заявки.
3. Заполните ВСЕ поля по новой заявке:

Внимание! Если вопрос относится к работе приложения, в верхней части расположена ссылка «напишите в тех. поддержку».

- **Лицевой счет** – если у вас подключен один лицевой счет, то это поле будет выбрано автоматически. Если лицевых счетов несколько, выберите нужную поле с лицевым счетом.
- **Тип заявки** – выбирается из выпадающего списка. Обозначает раздел, в который уйдет заявка.
- **Неисправность** – появляется после выбора типа заявки (заполняется только у настроенных типов). Позволяет более точно указать на проблему.
 - **Подробный вид** – проясняет после выбора неисправности (заполняется только у настроенных неисправностей). Позволяет более уточнить неисправность.
 - **Описание** – содержание вопроса, чтобы специалист ЖКХ понял, что предстоит сделать, кратко суть заявки и объем работ.
 - **Прикрепить файлы** – для наглядного представления сути обращения. К заявке можно прикреплять файлы, в том числе фотографии. Файл или фото прикрепляются по ссылке «+ Прикрепить»

Откроется дополнительное меню:

- **Сделать снимок** – откроется камера телефона, чтобы сфотографировать (предварительно программа запросит разрешение пользователя на доступ к Вашей камере мобильного устройства)
- **Выбрать фото из галереи** – откроется галерея с фотографиями, которые были сделаны ранее



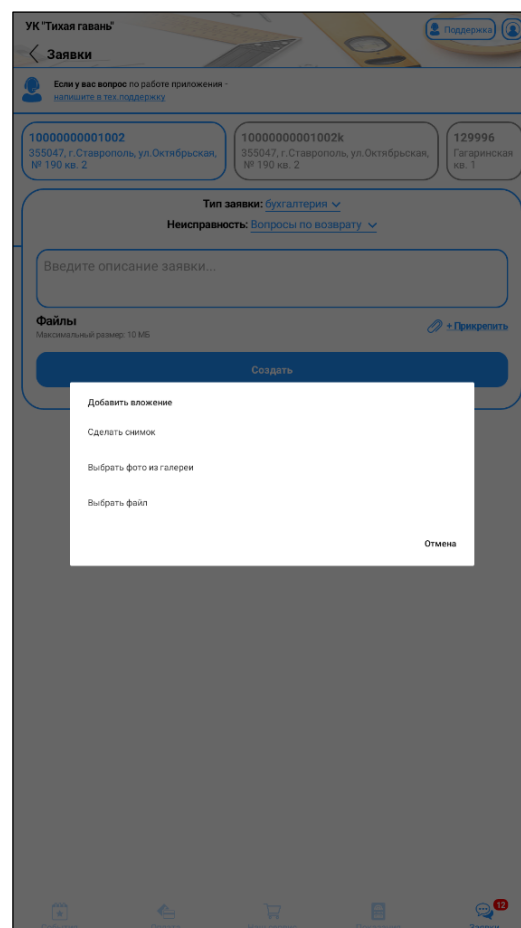
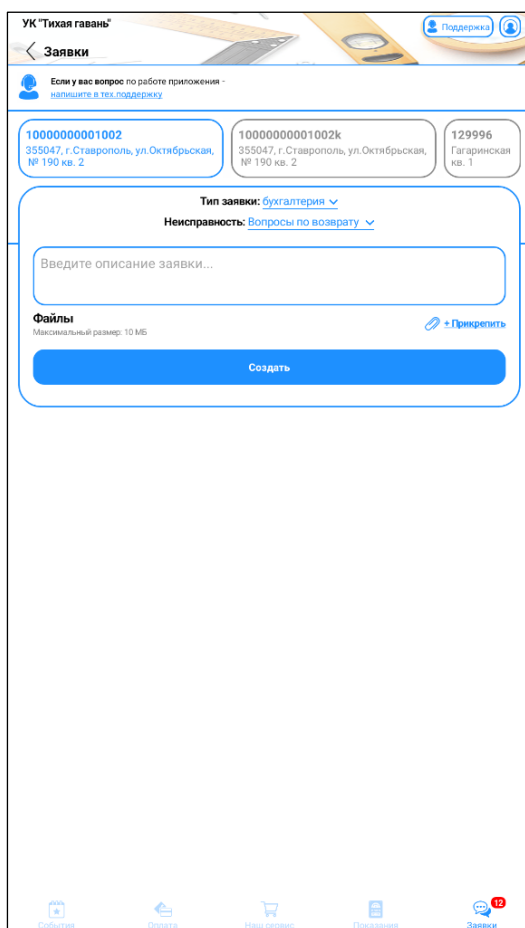
- **Выбрать файл** – возможность прикрепить любого другого файла с телефона.

4. После заполнения всех полей нажмите «Создать».

Заявка будет отправлена специалистам компании ЖКХ.

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

На экране мобильного устройства будет отражено всплывающее сообщение «**Заявка успешно создана**».



Заявка на пропуск

Для того чтобы создать заявку на пропуск:

1. В нижнем меню выберите пункт «Заявки». Откроется окно со списком ранее созданных заявок.
2. Нажмите кнопку «На пропуск». Откроется окно создания заявки.
3. Заполните ВСЕ поля по новой заявке:
 - **Лицевой счет** – если у вас подключен один лицевой счет, то это поле будет выбрано автоматически. Если лицевых счетов несколько, выберите нужную поле с лицевым счетом.
 - **Постоянный/Разовый** – выбор длительности пропуска.
 - **Срок действия** – последний день действия пропуска.
 - **Категория пропуска** – выбирается из выпадающего списка, на кого создается пропуск. Выбирается пешеход или тип транспорта.

В зависимости от выбранной категории заполняются разные данные.

Для пешехода:

- **ФИО** – Фамилия Имя Отчества человека, на которого создается пропуск.

Для транспорта:

- **Марка ТС** – вводится марка транспортного средства, с возможностью выбора уже имеющихся в базе марок.
- **Галочка «Иностраный номер»** - ставится, если государственный номер транспортного средства не российского образца.
- **Государственный номер** – вводится государственный номер в формате

УК "Тихая гавань" | Поддержка

Заявки

Если у вас вопрос по работе приложения - нажмите в тех. поддержку

0001 ул. Гагаринская 47 кв. 1 | 0001k ул. Гагаринская 47 кв. 1

Разовый

Мотоцикл

Введите марку ТС

Иностраный номер

Введите гос. номер

Цвет

Файлы | Максимальный размер: 10 МБ | + Прикрепить

Создать

Свой дом | Оплата | Мои заявки | Профиль | Заявки 12

УК "Тихая гавань" | Поддержка

Заявки

Если у вас вопрос по работе приложения - нажмите в тех. поддержку

0001 ул. Гагаринская 47 кв. 1 | 0001k ул. Гагаринская 47 кв. 1

Разовый

Пешеход

Введите ФИО

Файлы | Максимальный размер: 10 МБ | + Прикрепить

Создать

Свой дом | Оплата | Мои заявки | Профиль | Заявки 12

«БЦЦББР» (где Б – буква, Ц – цифра и Р – номер региона). Если выше была поставлена галочка «Иностраный номер», то государственный номер вводится в соответствии с номерным знаком на транспорте.

- **Цвет** – цвет транспортного средства.
- **Прикрепить файлы** – для наглядного представления сути обращения. К заявке можно прикреплять файлы, в том числе фотографии. Файл или фото прикрепляются по ссылке «+ Прикрепить»

Откроется дополнительное меню:

- **Сделать снимок** – откроется камера телефона, чтобы сфотографировать (предварительно программа запросит разрешение пользователя на доступ к Вашей камере 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 «Создать».**

Заявка будет отправлена специалистам компании ЖКХ отвечающему за данные заявки.

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

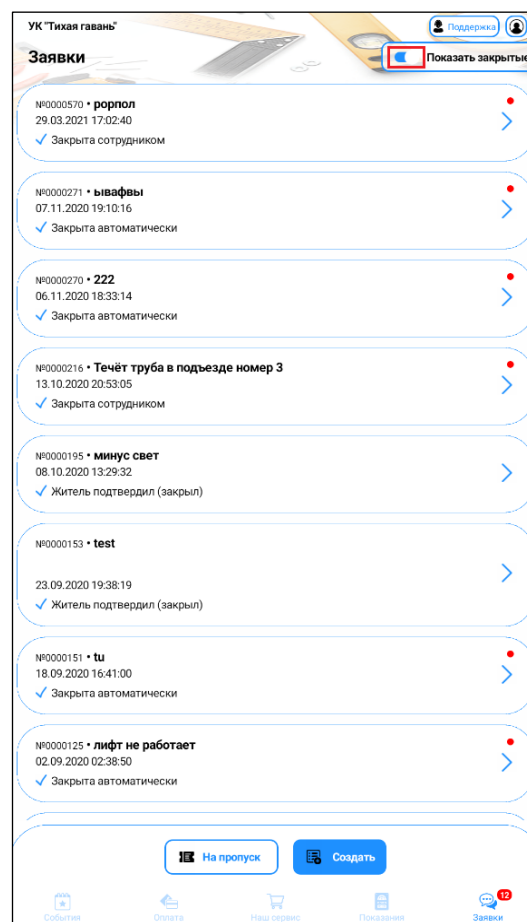
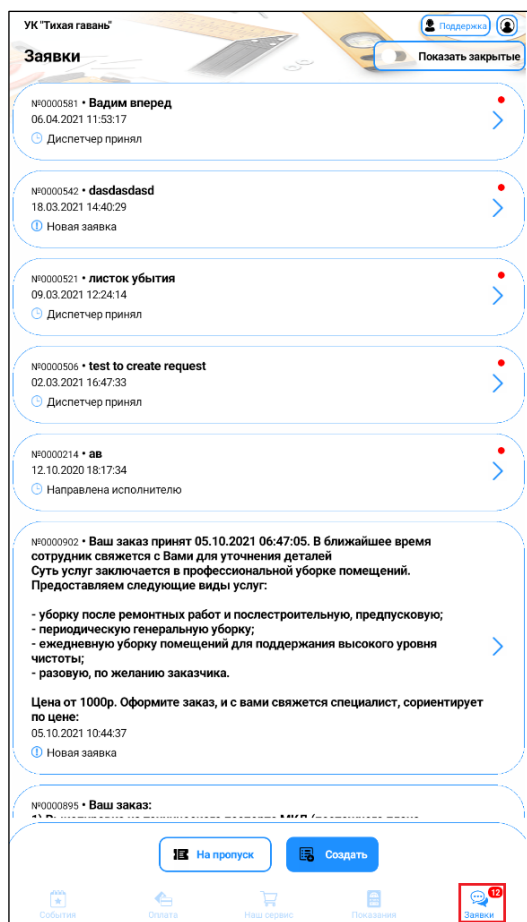
На экране мобильного устройства будет отражено всплывающее сообщение «**Заявка успешно создана**».

11. Как просмотреть заявки, которые я оставлял?

Откройте в нижнем меню раздел «Заявки».

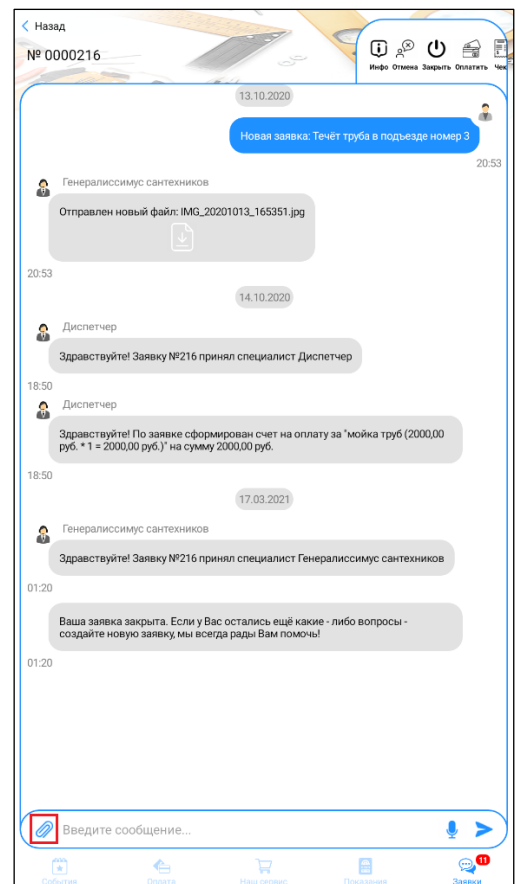
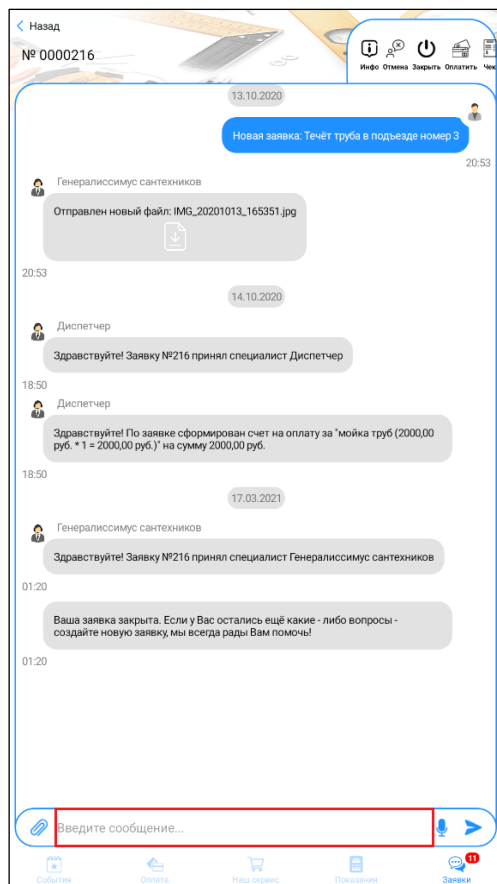
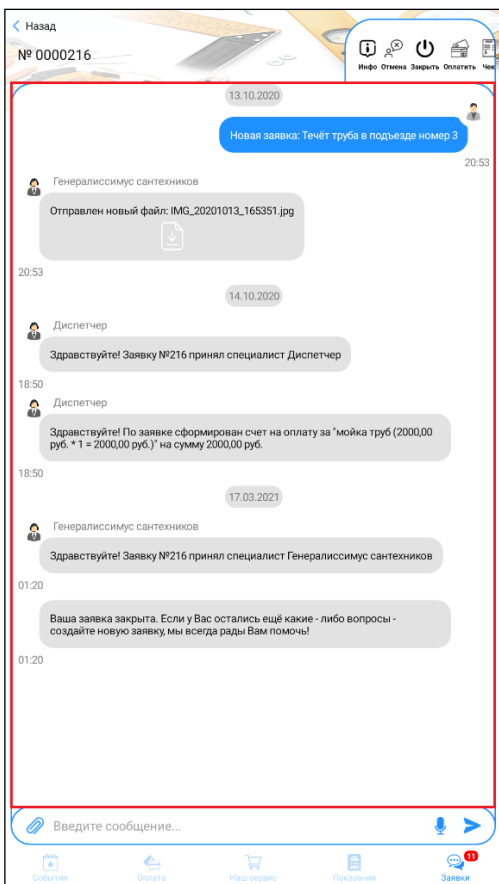
Откроется окно со списком всех Ваших заявок ранее созданных заявок. В списке будут отображаться именно те заявки, которые сейчас находятся в работе.

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



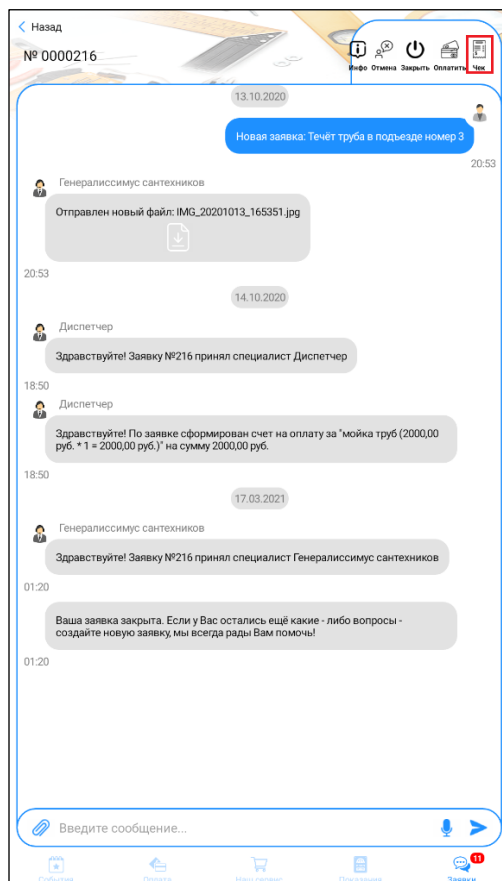
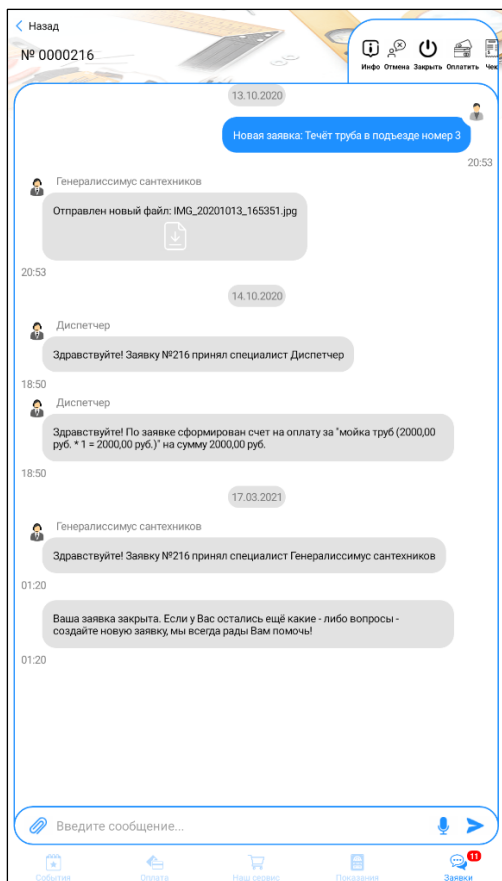
12. Как узнать, какие работы ведутся по моей заявке?

1. В нижнем меню выберите пункт «Заявки». Откроется окно со списком ранее созданных 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:
 - Прочитать переписку по заявке – пролистав окно с диалоговыми сообщениями вверх-вниз.
 - Отправить новое сообщение – ввести текст в поле ввода комментария (внизу окна) и нажать кнопку «Отправить» (иконка «Самолетик»). По нажатию на иконку «Микрофон» возможен ввод голосового сообщения (надиктовка текста голосом), текст распознается и введется автоматически.
 - Обменяться файлами – фото, инструкции, любые другие файлы. Для этого нажмите кнопку «Прикрепить файл» (иконка «Скрепка»). Выберите файл с Вашего устройства. Информация об отправленном файле будет отображена в переписке.
 - Посмотреть подробную информацию о заявке – по **кнопке «Инфо»**.

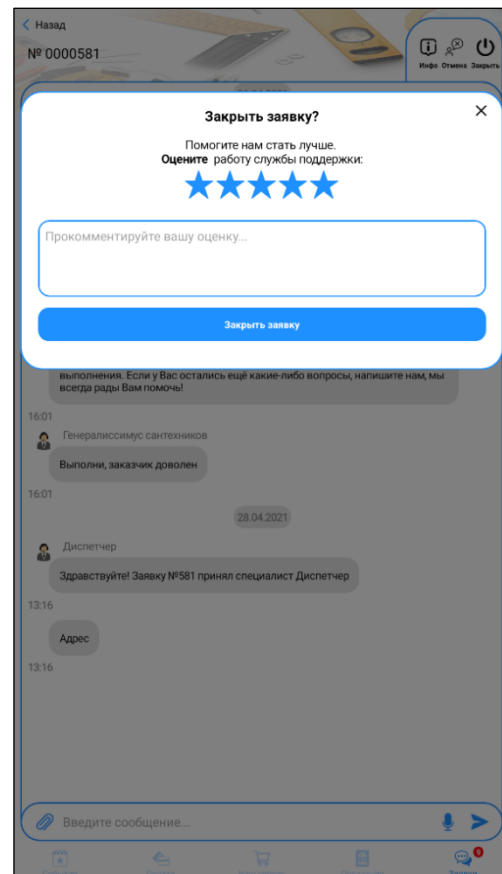
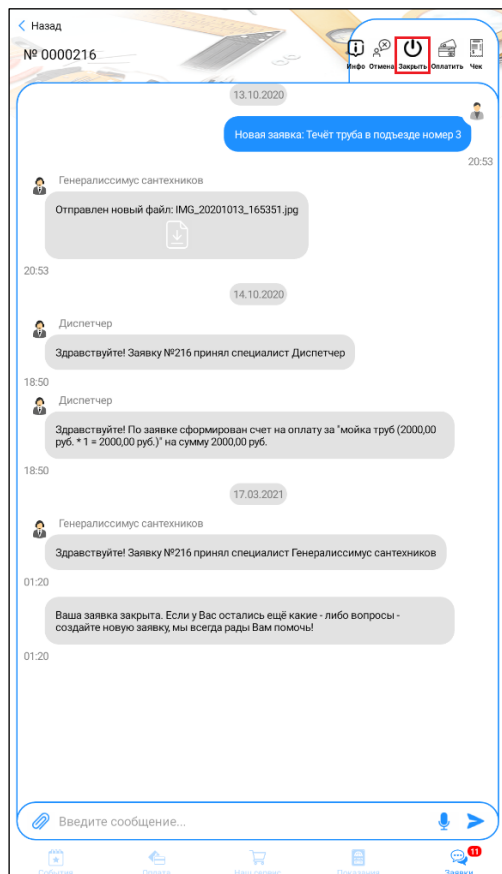


4. Для платных заявок можно:

- **Оплатить заявку** – для платной заявки доступна кнопка оплатить. По нажатию на нее можно выбрать способ оплаты (карта или при получении). После оплаты будет выслан код подтверждения для курьера.
- **Просмотреть чек** – для платной заявки можно просмотреть детали заказа.



5. Когда сочтете, что работы по заявке сделаны – закройте заявку по кнопке «Закреть».
- При закрытии заявки Вам предлагается оценить качество работ по заявке, установив нужное количество звезд. Также, в этом окне можно добавить комментарий, объяснив оценку.



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

В шапке существует иконка «Профиль».

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

Блок «Информация»

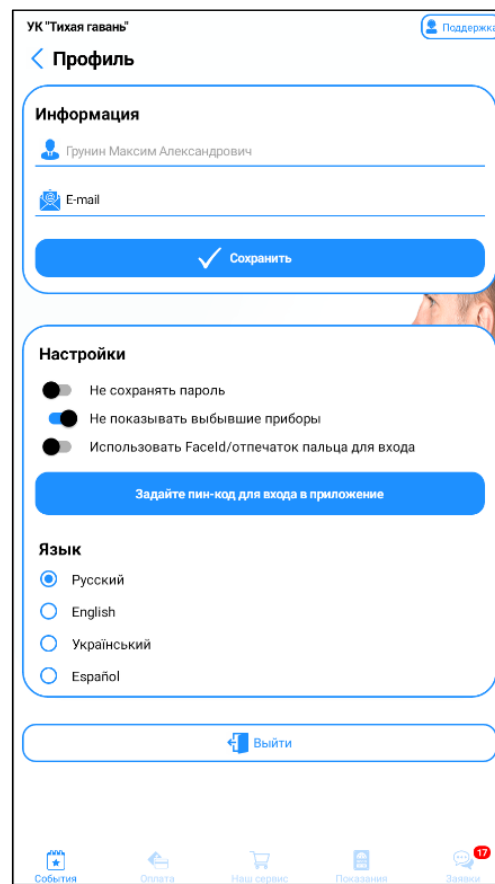
- **ФИО** – как к вам обращаться;
- **Электронная почта** – на какой адрес отправлять уведомления о событиях по вашим заявкам, лицевым счетам;

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
- **Не показывать выбывшие приборы** – при активации данной функции все счетчики со статусом «Выбыл», располагающиеся в разделе «Показания» более не будут отображаться.
- **Галочка «Использовать FaceID/отпечаток пальца для входа»** - при включенной галочке вход в приложения будет после сканирования отпечатка или лица.
- **Кнопка «Задайте пин-код для входа в приложения»** - по нажатию открывается окно для ввода пин-кода для входа в приложение (если пин-код уже задан, будут две кнопки «Редактировать пин-код» и «Удалить пин-код», по которым можно изменить или удалить пин-код, соответственно).
- **Тема** – блок переключателей, который позволяет выбрать удобную цветовую тему приложения: темную, светлую, либо включить автоматическую смену тем при изменении освещения.
- **Язык** – блок переключателей, который позволяет выбрать язык приложения.

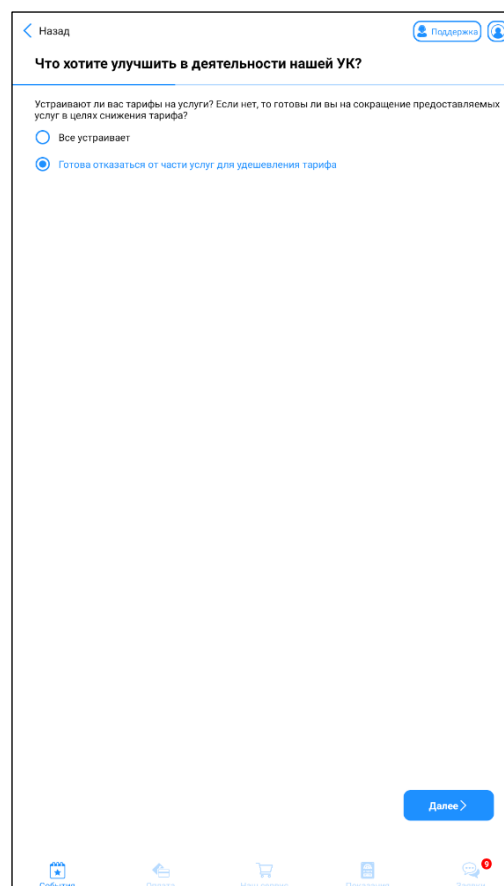
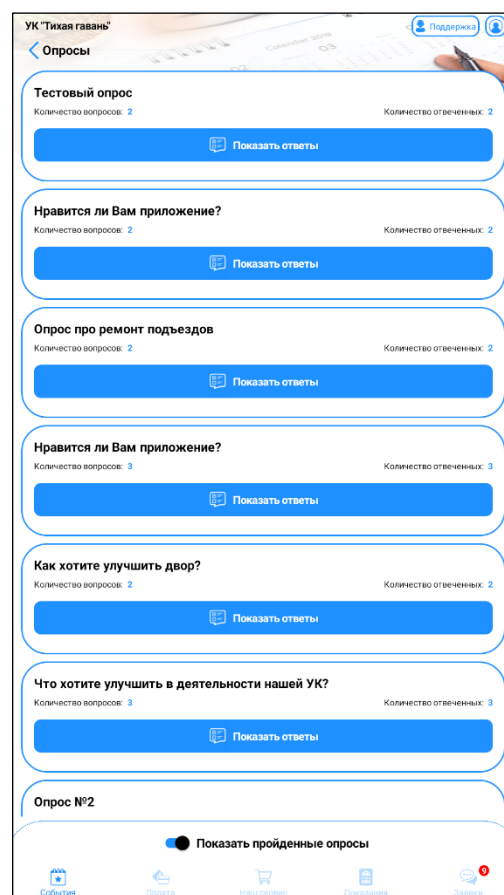
Если на телефоне для данного приложения отключены push-уведомления, то в разделе профиль будет предупреждение об этом. По нажатию на кнопку «Включить» открываются настройки push-уведомлений данного приложения.



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

14. Как поучаствовать в опросе?

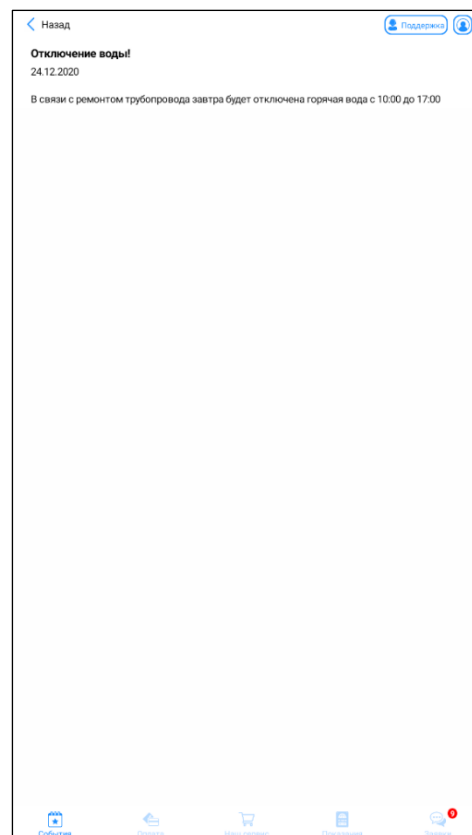
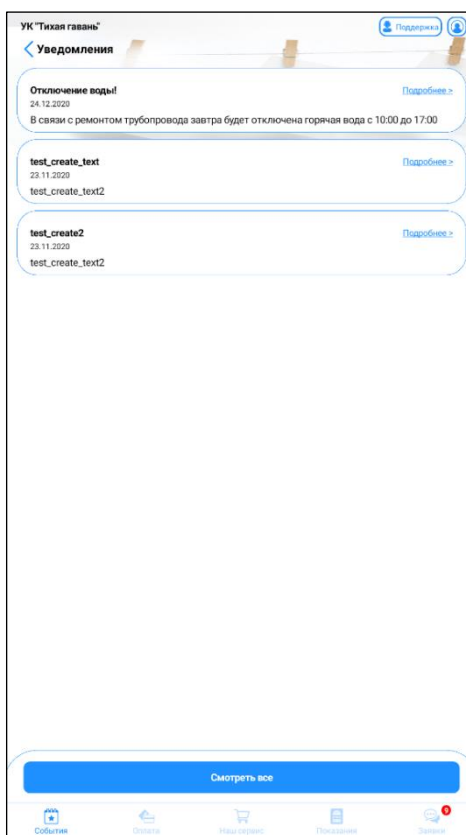
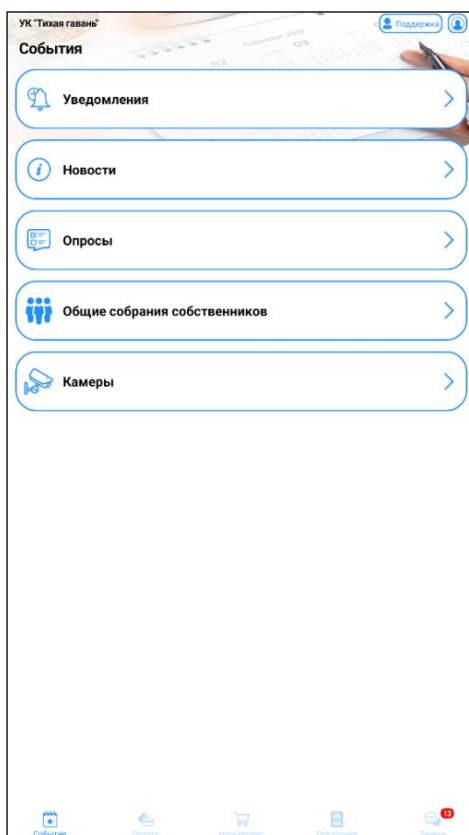
1. В нижнем меню выберите пункт «События».
2. В открывшемся списке открыть пункт «Опросы».
3. Откроется список опросов.
В списке отображаются только те опросы, которые еще актуальны и на которые Вы еще не отвечали.
4. Выберите интересующий опрос и нажмите на него.
5. Откроется первый вопрос с вариантами 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



15. Как прочитать уведомление?

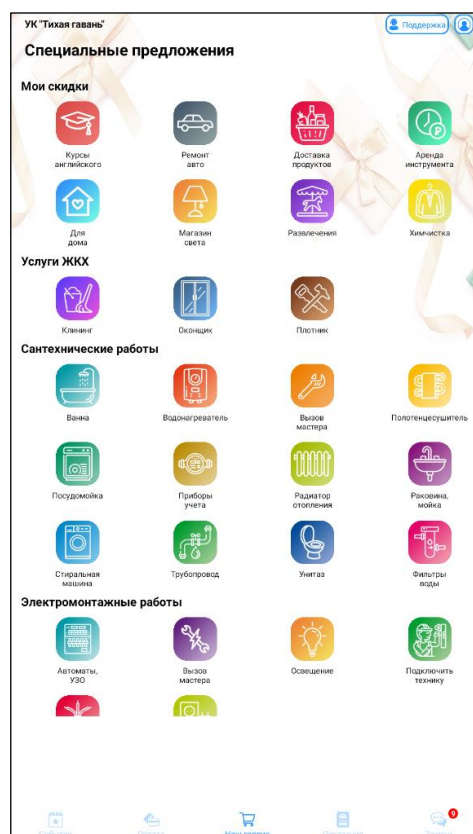
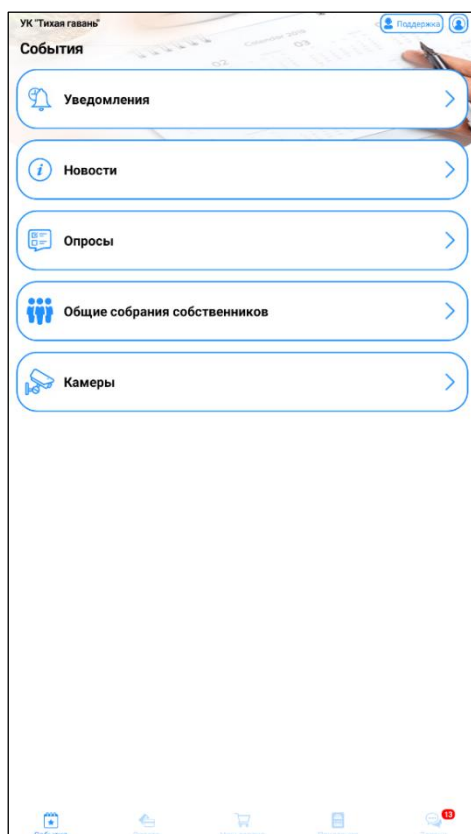
Все уведомления в момент их отправки приходят на телефоны как push-уведомления, и сразу отображаются на экранах пользователей как всплывающее сообщение. Но если всплывающее уведомление прочитать не удалось, либо если нужно посмотреть прошлые уведомления, то такая возможность есть:

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.



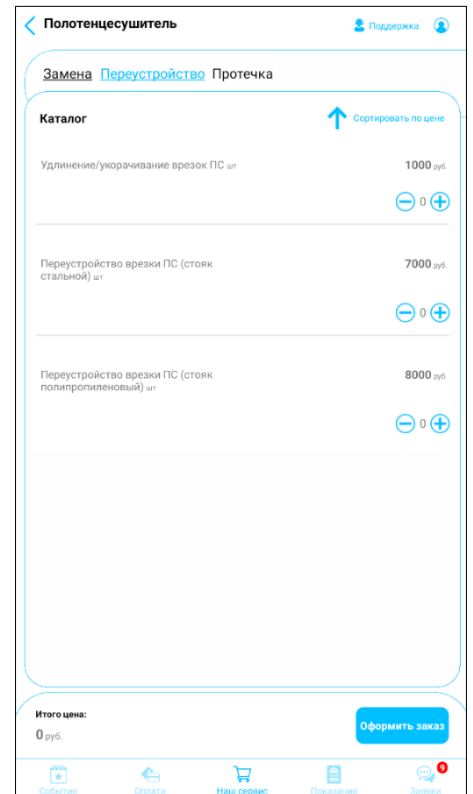
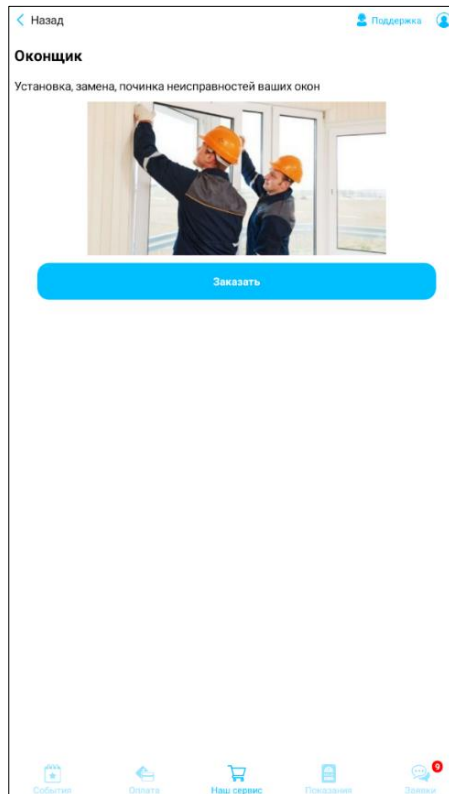
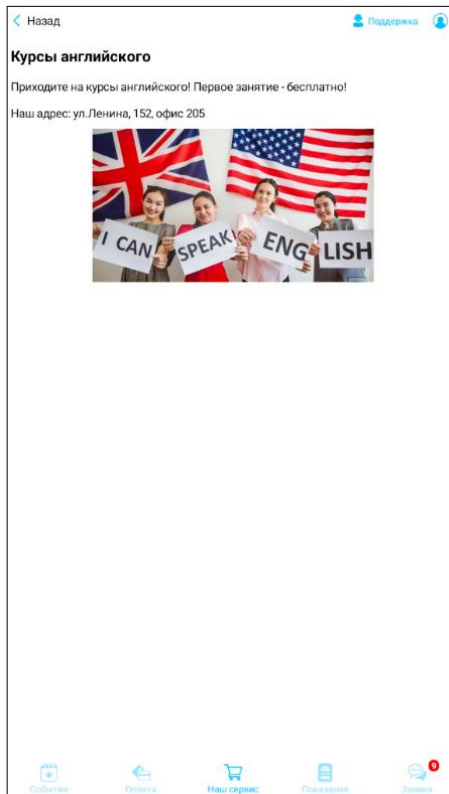
16. Как посмотреть сведения о дополнительных услугах, которыми можно воспользоваться?

Дополнительные услуги компании ЖКХ, а также акции и предложения от фирм-партнеров отражаются в пункте «**Специальные предложения**» в разделе «**Наш сервис**». Выберите интересующую услугу, нажимайте на нее, смотрите по ней всю подробную информацию. Данный раздел является опциональным и может отсутствовать в некоторых личных кабинетах по желанию заказчика.



Всего существует три типа доступных услуг:

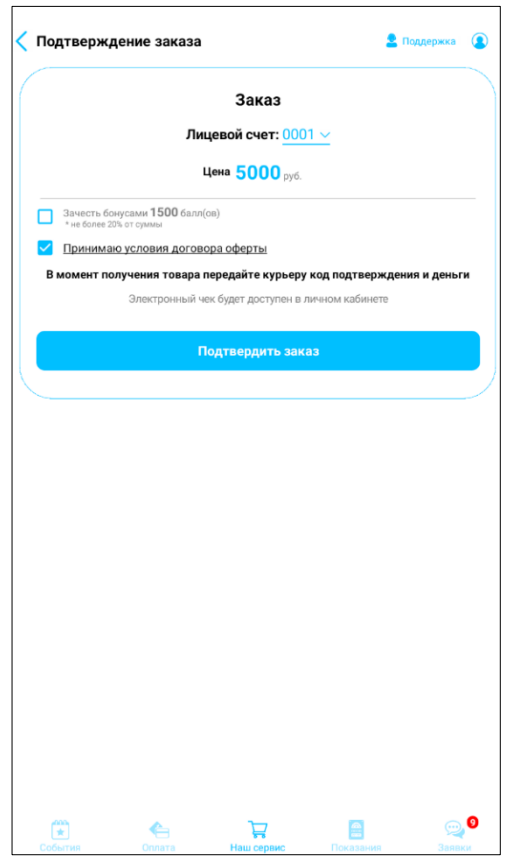
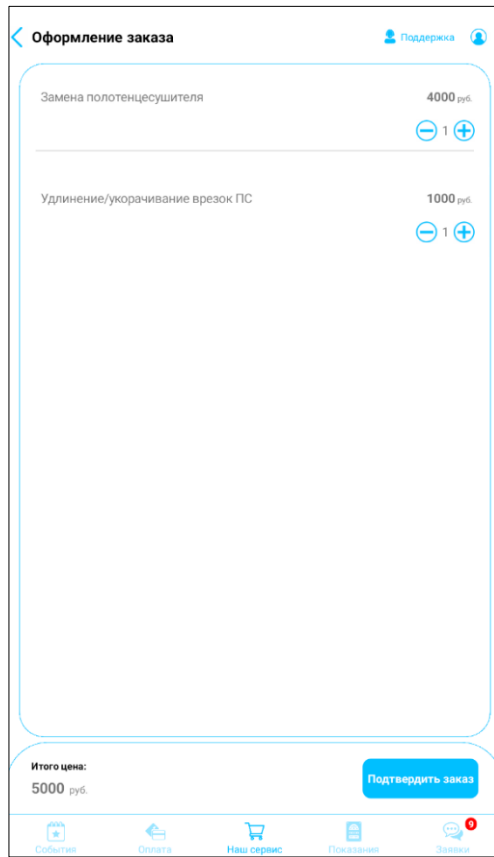
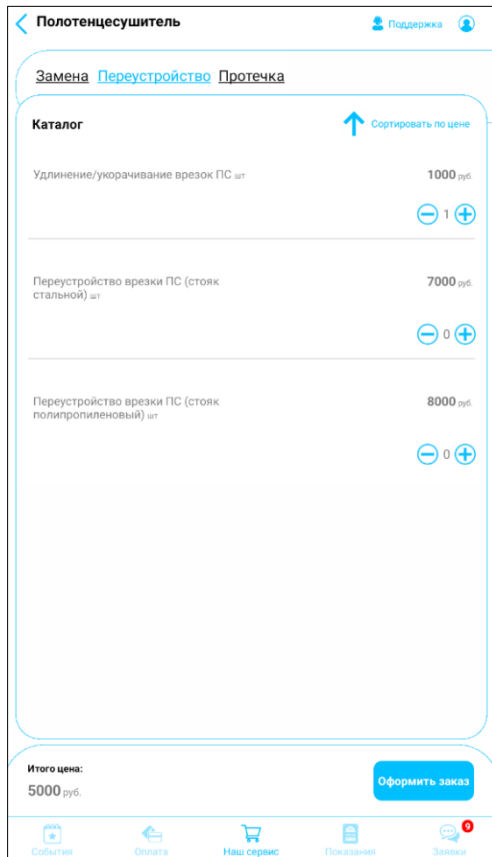
- **Информационные** – содержат информацию о предложении;
- **С возможностью заказа** – в них есть кнопка «**Заказать**», по нажатию на нее создается заявка;
- **В виде магазина** – выбор товаров или услуг. После выбора товаров или услуг, формируем заказ по кнопке «**Оформить заказ**» создается заявка с заказом.



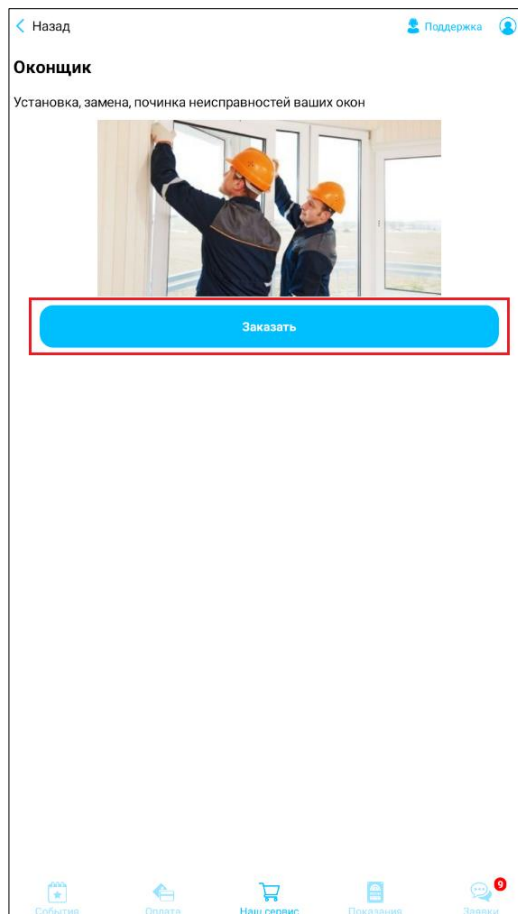
17. Как заказать и оплатить выбранную услугу?

После выбора интересующей услуги – вам необходимо сформировать заявку.

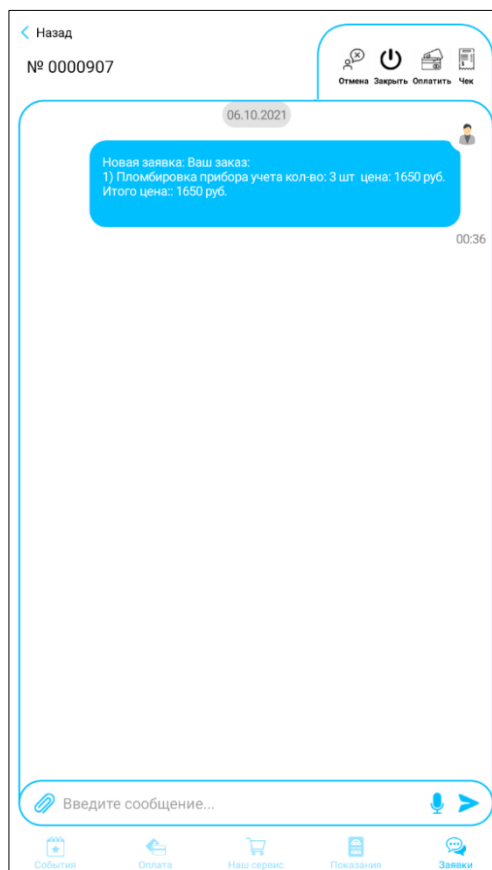
Для формирования заявки на предоставление дополнительных услуг, выполненных **в виде магазина** – необходимо добавить к заказу позиции из представленного списка. Делается это с помощью кнопки «+». Для исключения позиции из заказа – нажмите на кнопку «-». Вы можете ознакомиться с общей стоимостью выбранных услуг в левом нижнем углу окна заказа. Для того, чтобы заказать выбранные услуги нажмите на кнопку **«Оформить заказ»**. В открывшемся окне проверьте содержимое вашего заказа и нажмите на кнопку **«Подтвердить заказ»**. В следующем окне выберите лицевой счет, ознакомьтесь с ценой, поставьте галочку для принятия условий договора оферты и нажмите **«Подтвердить заказ»**



Формирование заявки для дополнительных услуг с **возможностью заказа** производится по нажатию на кнопку **«Заказать»**.



Чтобы посмотреть информацию о вашем заказе – перейдите в раздел «Заявки». Найдите оформленный вами заказ и **нажмите на него**. Откроется окно с перепиской по этой заявке.

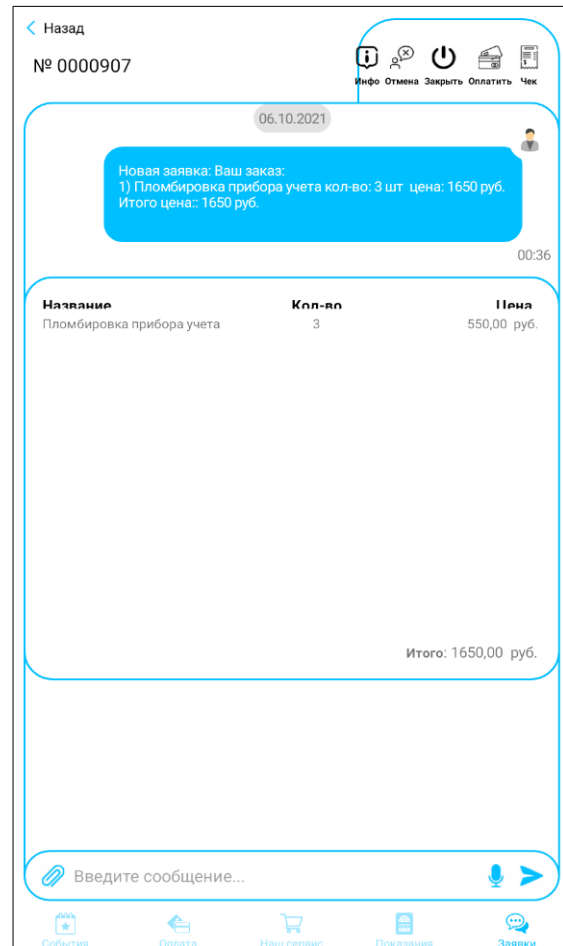


По заявке можно выполнить любые из следующих действий:

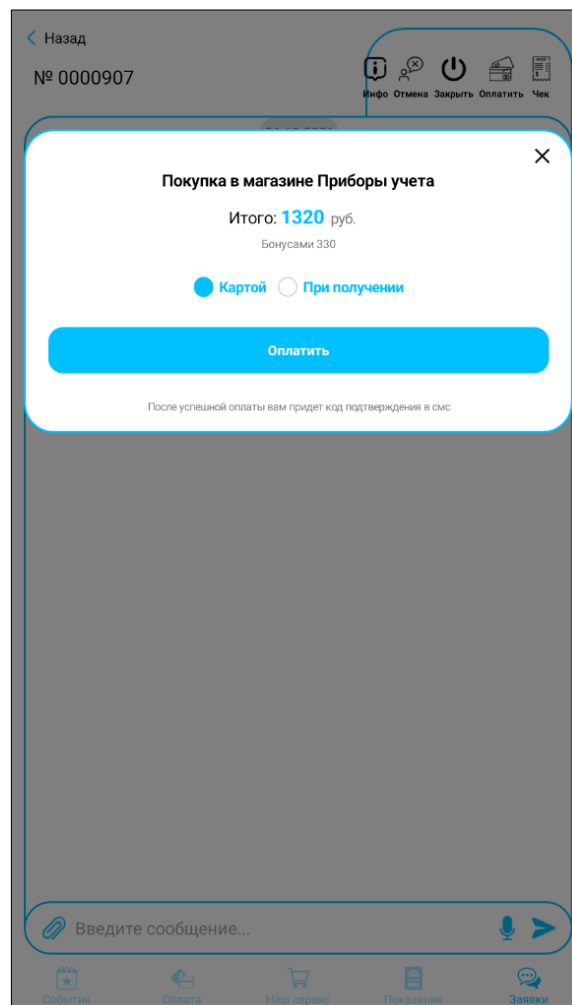
- Прочитать переписку по заявке – пролистать окно с диалоговыми сообщениями вверх-вниз.
- Отправить новое сообщение – ввести текст в поле ввода комментария (внизу окна) и нажать кнопку «Отправить». По нажатию на иконку «Микрофон» возможен ввод голосового сообщения, текст распознается и введется автоматически.
- Обменяться файлами – фото, инструкции, любые другие файлы. Для этого нажмите кнопку «Прикрепить файл» (иконка «Скрепка»). Выберите файл с Вашего устройства. Информация об отправленном файле будет отображена в переписке.
- Посмотреть подробную информацию о заявке – по **кнопке «Инфо»**.
- Оплатить заявку – по нажатию на нее можно выбрать способ оплаты (карта или при получении). После оплаты будет выслан код подтверждения для курьера.
- Просмотреть чек – позволяет просмотреть детали заказа.

Для оплаты услуги необходимо:

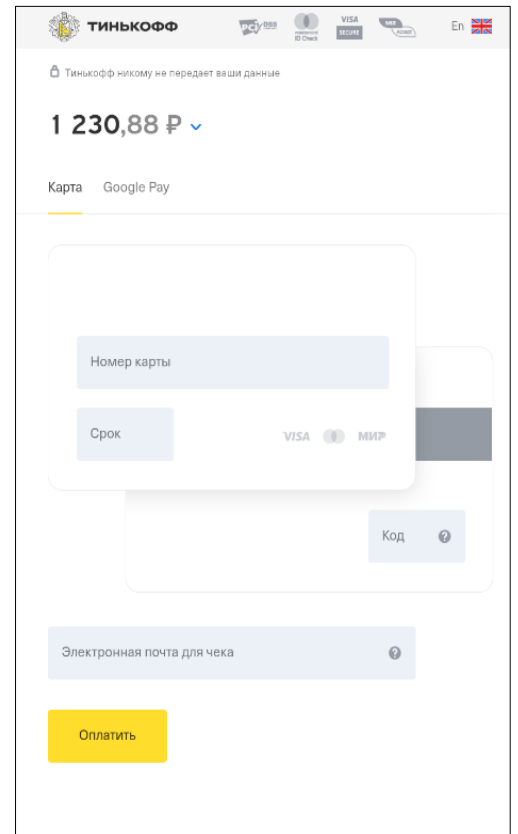
1) Ознакомиться с чеком. Для этого, нажмите на кнопку «Чек» в меню функций заявки.



2) Нажать на кнопку «Оплатить» в меню функций заявки. После этого – выберите удобный для вас способ оплаты: «Картой» или «При получении» и нажмите кнопку «Оплатить»

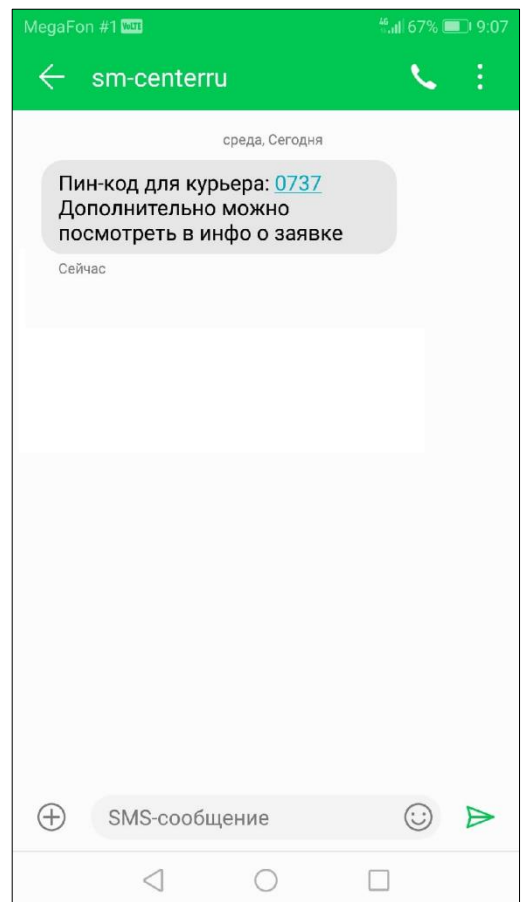


При выборе варианта оплаты «**Картой**» - происходит перенаправление в платежный кабинет банковской системы для списания средств с банковской карты. Заполните сведения о карте и укажите адрес электронной почты, на который по результатам оплаты направляется электронный чек об оплате.

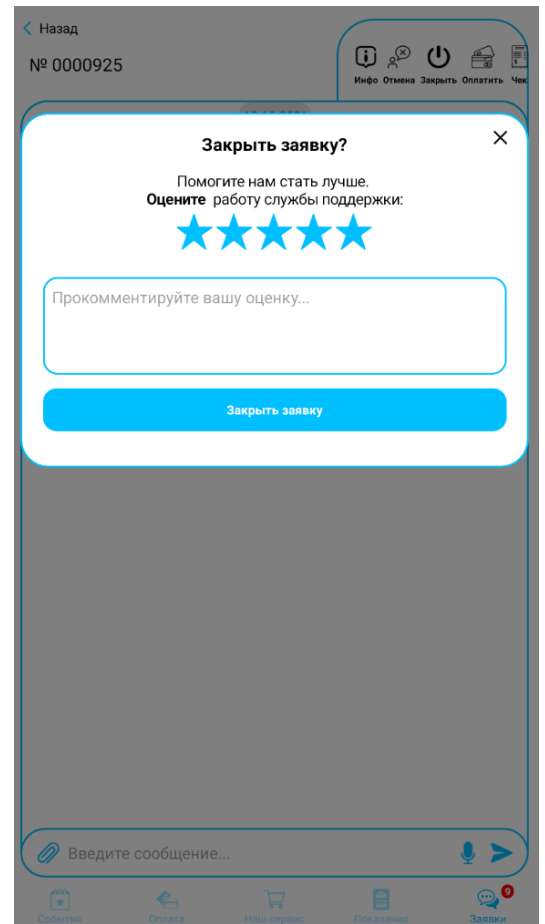


The screenshot shows the Tinkoff mobile app interface for card payment. At the top, the Tinkoff logo and various payment icons (Apple Pay, Google Pay, Visa, Mastercard) are visible. Below the logo, there is a notification: "Тинькофф никому не передает ваши данные". The current balance is displayed as "1 230,88 Р". Below the balance, there are two tabs: "Карта" (selected) and "Google Pay". The main form contains several input fields: "Номер карты" (Card number), "Срок" (Expiration date), "Код" (Security code), and "Электронная почта для чека" (Email for receipt). There are also radio buttons for "VISA" and "МИР" card types. A yellow "Оплатить" (Pay) button is located at the bottom of the form.

При выборе варианта оплаты «**При получении**» - на ваш номер телефона будет отправлен код подтверждения, который будет необходимо передать курьеру при оплате.



3) Когда сочтете, что работы по заявке сделаны – закройте заявку по кнопке «Заккрыть». При закрытии заявки Вам предлагается оценить качество работ по заявке, установив нужное количество звезд. Также, в этом окне можно добавить комментарий, объяснив оценку.



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

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

При нажатии откроется окно для ввода вопроса и описания проблемы.

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

Если вопрос не относится к работе приложения, а адресован компании ЖКХ, в верхней части расположена ссылка на создания заявки.

