**Техническое задание к платформе "ЖКХ Онлайн"**

**Содержание:**

1. Описание проекта  
   1.1. Термины и определения  
   1.2. Характеристика проекта  
   1.3. Основные задачи исполнителя  
   1.4. Допущения, ограничения и риски проекта
2. Описание приложения  
   2.1. Цели проекта  
   2.2. Задачи проекта  
   2.3. Основные функциональные модули
3. Описание системы авторизации  
   3.1. Авторизация пользователя  
   3.2. Авторизация администратора
4. Функционал передачи показаний счетчиков  
   4.1. Ввод и передача показаний  
   4.2. Напоминания о передаче показаний
5. Функционал заявок и обращений  
   5.1. Подача заявок на ремонт и обслуживание  
   5.2. Отслеживание статуса заявок
6. Управление ресурсами  
   6.1. Создание и просмотр отчетов по потреблению ресурсов  
   6.2. Мониторинг потребления ресурсов в реальном времени
7. Информация о товариществах собственников жилья (ТСЖ)  
   7.1. Поиск и просмотр информации о ТСЖ и управляющих компаниях  
   7.2. Отзывы и оценка качества обслуживания
8. Форумы и обсуждения  
   8.1. Обсуждения и вопросы по услугам ЖКХ  
   8.2. Взаимодействие с управляющими компаниями через чат
9. Новости и обновления  
   9.1. Публикация новостей ЖКХ  
   9.2. Подписка на обновления
10. Образовательные материалы  
    10.1. Публикация статей и инфографик по ЖКХ  
    10.2. Функция поиска и скачивания образовательных материалов
11. Поддержка пользователей  
    11.1. Онлайн-чат и чат-бот для консультаций  
    11.2. Подключение к оператору поддержки

**1. Описание проекта**

**1.1. Термины и определения**

Здесь приведены основные термины, которые используются в проекте, например:

* **Авторизация** — процесс подтверждения личности пользователя и предоставления ему доступа к системе.
* **Администратор** — пользователь с расширенными правами, который может управлять контентом и пользователями системы.

**1.2. Характеристика проекта**

Проект представляет собой онлайн-платформу для взаимодействия граждан с ЖКХ, включающую возможность оплаты коммунальных услуг, передачи показаний счетчиков, подачи заявок и получения обратной связи.

**1.3. Основные задачи исполнителя**

* Разработка технического задания.
* Создание контента и дизайна.
* Разработка системы и её компонентов.

**1.4. Допущения, ограничения и риски проекта**

**Допущения**:

* Все пользователи имеют стабильное подключение к интернету.
* Интерфейс платформы будет интуитивно понятен для целевой аудитории.

**Ограничения**:

* Платформа должна обеспечивать безопасное хранение и обработку персональных данных пользователей.

**Риски**:

* Высокая нагрузка на сервер в пиковые периоды, возможные задержки в работе системы.

**2. Описание приложения**

**2.1. Цели проекта**

* Обеспечение доступа к важной информации и услугам ЖКХ через удобную платформу.
* Улучшение коммуникации между гражданами и управляющими организациями.

**2.2. Задачи проекта**

* Создание функционала для онлайн-оплаты коммунальных услуг и передачи показаний счетчиков.
* Внедрение системы подачи заявок и обратной связи с управляющими компаниями.

**2.3. Основные функциональные модули**

* Модуль авторизации пользователей.
* Модуль передачи показаний счетчиков.
* Модуль подачи заявок на ремонт и техобслуживание.
* Модуль новостей и обновлений.

**3. Описание системы авторизации**

**3.1. Авторизация пользователя**

Пользователь вводит имя, фамилию, электронную почту и пароль. Возможна авторизация через Госуслуги.

**3.2. Авторизация администратора**

Администраторы получают доступ с помощью логина и пароля, выданного техническим специалистом.

**4. Функционал передачи показаний счетчиков**

**4.1. Ввод и передача показаний**

Пользователь вводит показания счетчиков (вода, газ, электричество) за предыдущий и текущий месяцы. Система проверяет корректность введённых данных.

**4.2. Напоминания о передаче показаний**

Система отправляет автоматические напоминания по электронной почте с возможностью управления подписками.

**5. Функционал заявок и обращений**

**5.1. Подача заявок на ремонт и обслуживание**

Пользователи могут подавать заявки на ремонтные работы и техническое обслуживание через специальную форму.

**5.2. Отслеживание статуса заявок**

Заявки сортируются по статусам ("Принята", "В работе", "Завершена") и пользователи могут отслеживать их выполнение в реальном времени.

**6. Управление ресурсами**

**6.1. Создание и просмотр отчетов по потреблению ресурсов**

Система позволяет жилищным организациям формировать отчеты по потреблению ресурсов (вода, газ, электричество) за выбранные периоды.

**6.2. Мониторинг потребления ресурсов в реальном времени**

Визуализация текущего и исторического потребления ресурсов в виде диаграмм и графиков с уведомлениями о критических показателях.

**7. Информация о товариществах собственников жилья (ТСЖ)**

**7.1. Поиск и просмотр информации о ТСЖ и управляющих компаниях**

Пользователи могут искать ТСЖ по адресу или названию, а также получать основную информацию о них.

**7.2. Отзывы и оценка качества обслуживания**

Система позволяет оставлять отзывы и оценки по работе ТСЖ и управляющих компаний с возможностью прикрепления фотографий.

**8. Форумы и обсуждения**

**8.1. Обсуждения и вопросы по услугам ЖКХ**

На форуме пользователи могут обсуждать вопросы, связанные с ЖКХ, оставлять комментарии и участвовать в дискуссиях.

**8.2. Взаимодействие с управляющими компаниями через чат**

Реализован чат для общения пользователей с сотрудниками управляющих компаний.

**9. Новости и обновления**

**9.1. Публикация новостей ЖКХ**

На странице новостей публикуются актуальные уведомления о тарифах, плановых работах и изменениях в законодательстве.

**9.2. Подписка на обновления**

Пользователи могут подписаться на обновления по интересующим темам.

**10. Образовательные материалы**

**10.1. Публикация статей и инфографик по ЖКХ**

Сайт предоставляет доступ к статьям, инфографикам и буклетам, разъясняющим права и обязанности граждан в сфере ЖКХ.

**10.2. Функция поиска и скачивания образовательных материалов**

Пользователи могут искать материалы по ключевым словам и скачивать их в удобных форматах (PDF, DOCX).

**11. Поддержка пользователей**

**11.1. Онлайн-чат и чат-бот для консультаций**

Чат-бот отвечает на часто задаваемые вопросы. Если бот не может помочь, вопрос передаётся оператору.

**11.2. Подключение к оператору поддержки**

Операторы доступны в рабочие часы и могут решать сложные вопросы, недоступные для чат-бота.