[**СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕДОМОВЫХ ПОМЕЩЕНИЙ** 10](#_Toc6410045)

1. [Грибок, плесень в подъезде 10](#_Toc6410046)
2. [Животные на крыше/на чердаке/в подвале дома 11](#_Toc6410047)
3. [Требуется открыть/закрыть технологические отверстия в фундаменте (продухи) 11](#_Toc6410048)
4. [Посторонние запахи в подъезде 12](#_Toc6410049)
5. [Необходимо закрыть/открыть окно в подъезде 12](#_Toc6410050)
6. [Повреждение межэтажной лестницы 12](#_Toc6410051)
7. [Вандальные надписи в подъезде 13](#_Toc6410052)
8. [Некачественные ремонтные работы/повреждения в процессе ремонтных работ (в подъезде) 13](#_Toc6410053)
9. [Необходимы ремонтные работы в подъезде 13](#_Toc6410054)
10. [Нарушение целостности стен, потолка в подъезде 14](#_Toc6410055)
11. [Содержание общедомовых помещений Другое 15](#_Toc6410056)

[**ОТОПЛЕНИЕ** 15](#_Toc6410057)

1. [Незначительная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире) 15](#_Toc6410058)
2. [Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире) 16](#_Toc6410059)
3. [Незначительная течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде) 17](#_Toc6410060)
4. [Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде) 18](#_Toc6410061)
5. [Непрогрев отопительных приборов (в квартире) 19](#_Toc6410062)
6. [Отсутствие отопления (в квартире) 19](#_Toc6410063)
7. [Отсутствие/непрогрев отопления (в подъезде) 20](#_Toc6410064)
8. [Требуется отключение стояка отопления 21](#_Toc6410065)
9. [Требуется демонтаж приборов отопления 22](#_Toc6410066)
10. [Требуется установка/замена приборов отопления 23](#_Toc6410067)
11. [Требуется установка/ремонт/замена кранов отопления 24](#_Toc6410068)
12. [Шум, гул, вибрация в системе отопления 25](#_Toc6410069)
13. [Отопление Другое 25](#_Toc6410070)

[**ЛИФТЫ** 26](#_Toc6410071)

1. [Запах гари в кабине лифта 26](#_Toc6410072)
2. [Застревание в лифте 26](#_Toc6410073)
3. [Нет связи с кабиной лифта 27](#_Toc6410074)
4. [Лифт не вызывается на этаж 28](#_Toc6410075)
5. [Лифт не останавливается на этаже 29](#_Toc6410076)
6. [Неисправность/повреждение кнопок лифта 29](#_Toc6410077)
7. [Самопроизвольное движение лифта 30](#_Toc6410078)
8. [Не закрываются/не открываются двери лифта 30](#_Toc6410079)
9. [Непрерывно открываются/ закрываются двери лифта (реверс) 31](#_Toc6410080)
10. [Отсутствует повторный вызов лифта 31](#_Toc6410081)
11. [Неисправное освещение/отсутствие освещения в кабине лифта 31](#_Toc6410082)
12. [Не работает лифт 32](#_Toc6410083)
13. [Не работают все лифты в подъезде 32](#_Toc6410084)
14. [Шум, скрежет, вибрация в кабине лифта при движении 33](#_Toc6410085)
15. [Порча кабины лифта 33](#_Toc6410086)
16. [Неисправность/ недоступность подъемной платформы для инвалидов 33](#_Toc6410087)
17. [Открыты двери шахты 34](#_Toc6410088)
18. [Проникновение в шахту 34](#_Toc6410089)
19. [Падение вещей, предметов в шахту лифта 35](#_Toc6410090)
20. [Сломан замок двери маш. помещения 35](#_Toc6410091)
21. [Сломана дверь маш. помещения 36](#_Toc6410092)
22. [Открыта дверь маш. помещения 36](#_Toc6410093)
23. [Сломано окно маш. помещения 37](#_Toc6410094)
24. [Лифты Другое 37](#_Toc6410095)

[**ДРУГОЕ** 38](#_Toc6410096)

1. [Брошенное разукомплектованное транспортное средство 38](#_Toc6410097)
2. [Вызов техника-смотрителя 39](#_Toc6410098)
3. [Требуется составление акта 39](#_Toc6410099)
4. [Грибок, плесень в квартире 39](#_Toc6410100)
5. [Нарушение целостности стен, потолка в квартире 40](#_Toc6410101)
6. [Проникновение на крышу/чердак/в подвал посторонних лиц. 41](#_Toc6410102)
7. [Неисправность пожарного крана/шланга 41](#_Toc6410103)
8. [Необходимо достать вещи, предметы из мусорокамеры 42](#_Toc6410104)
9. [Складирование реагентов, хим. Веществ и строительных материалов в помещениях общего пользования 42](#_Toc6410105)
10. [Требуется привезти бочку с водой (отсутствует более 4 часов) 43](#_Toc6410106)
11. [Оповещение от 112 43](#_Toc6410107)
12. [Другое 44](#_Toc6410108)

[**ЗИМНИЕ ВИДЫ РАБОТ** 44](#_Toc6410109)

1. [Зимние виды работ Другое 44](#_Toc6410110)
2. [Незалитый или некачественно залитый каток 44](#_Toc6410111)
3. [Складирование снега на газонах 45](#_Toc6410112)
4. [Складирование снега на детской площадке 46](#_Toc6410113)
5. [Складирование снега на проезжей части, в парковочных карманах 47](#_Toc6410114)
6. [Складирование снега на спортивной площадке 48](#_Toc6410115)
7. [Складирование снега на площадке для выгула собак 49](#_Toc6410116)
8. [Складирование снега на тротуарах, пешеходных дорожках 50](#_Toc6410117)
9. [Снег на катке 51](#_Toc6410118)
10. [Снег, гололед на газонах 53](#_Toc6410119)
11. [Снег, гололед на детской площадке 54](#_Toc6410120)
12. [Снег, гололед на площадке для выгула собак 55](#_Toc6410121)
13. [Снег, гололед на проезжей части, в парковочных карманах 56](#_Toc6410122)
14. [Снег, гололед на спортивной площадке 57](#_Toc6410123)
15. [Снег, гололед на тротуарах, пешеходных дорожках 58](#_Toc6410124)
16. [Снег, гололед (входная группа, подъезд) 60](#_Toc6410125)
17. [Сосульки, снег на козырьке подъезда 60](#_Toc6410126)
18. [Сосульки, снег на крыше, элементах фасада 60](#_Toc6410127)
19. [Холод в подъезде 61](#_Toc6410128)

[**КАНАЛИЗАЦИЯ** 62](#_Toc6410129)

1. [Запах канализации в подъезде (засор лежака) 62](#_Toc6410130)
2. [Запах канализации в туалете, ванной 62](#_Toc6410131)
3. [Засор ванны 62](#_Toc6410132)
4. [Канализация. Другое 62](#_Toc6410133)
5. [Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке канализации) 62](#_Toc6410134)
6. [Незначительная течь канализационных труб (в квартире) 63](#_Toc6410135)
7. [Незначительная течь раструба (канализации) 63](#_Toc6410136)
8. [Незначительная течь сифона 63](#_Toc6410137)
9. [Незначительный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) 64](#_Toc6410138)
10. [Сильная течь в техническом шкафу (на стояке канализации) 64](#_Toc6410139)
11. [Сильная течь раструба (канализации) 64](#_Toc6410140)
12. [Сильная течь сифона 64](#_Toc6410141)
13. [Сильная течь, прорыв канализационных труб (в квартире) 65](#_Toc6410142)
14. [Сильный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) 65](#_Toc6410143)
15. [Слабый засор раковины (наличие пробки) 65](#_Toc6410144)
16. [Слабый засор унитаза (наличие пробки) 65](#_Toc6410145)
17. [Сложный засор раковины (перелив воды) 66](#_Toc6410146)
18. [Сложный засор унитаза (перелив воды) 66](#_Toc6410147)

[**ДОМОФОНЫ** 66](#_Toc6410148)

1. [Блокирование двери, оборудованной домофоном/кодовым замком 66](#_Toc6410149)
2. [Неисправность домофона, кодового замка(в подъезде) 67](#_Toc6410150)
3. [Необходимо сообщить/заменить код домофона. 68](#_Toc6410151)
4. [Неисправность доводчика/магнита входной двери, оборудованной домофоном 68](#_Toc6410152)
5. [Необходимо заказать/восстановить магнитный ключ для домофона 69](#_Toc6410153)
6. [Неисправность трубки домофона (в квартире) 69](#_Toc6410154)
7. [Требуется замена, установка трубки домофона (в квартире) 70](#_Toc6410155)
8. [Домофоны (запирающие устройства) Другое 70](#_Toc6410156)

[**КРОВЛЯ** 71](#_Toc6410157)

1. [Нарушение целостности кровли здания 71](#_Toc6410158)
2. [Незначительная течь по потолку, стенам в квартире на последнем этаже 71](#_Toc6410159)
3. [Сильная течь по потолку, стенам вквартире на последнем этаже 72](#_Toc6410160)
4. [Незначительная протечка кровли (крыши) в подъезде 73](#_Toc6410161)
5. [Сильная протечка кровли (крыши) в подъезде 74](#_Toc6410162)
6. [Течь на балконе с крыши 74](#_Toc6410163)
7. [Неисправность/ засор наружного водостока 75](#_Toc6410164)
8. [Кровля. Другое 75](#_Toc6410165)

[**ФАСАДНЫЕ РАБОТЫ** 76](#_Toc6410166)

1. [Нарушение целостности стен, потолка, балконной плиты (балкон) 76](#_Toc6410167)
2. [Течь на балконе с верхнего этажа 76](#_Toc6410168)
3. [Протечка межпанельных швов 77](#_Toc6410169)
4. [Промерзание межпанельных швов 77](#_Toc6410170)
5. [Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, нет угрозы безопасности людей 77](#_Toc6410171)
6. [Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, угрожающее безопасности людей 78](#_Toc6410172)
7. [Фасадные работы Другое 78](#_Toc6410173)

[**СИСТЕМЫ ДУ И ППА** 78](#_Toc6410174)

1. [Не сработала система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики) 78](#_Toc6410175)
2. [Сработала система ДУ и ППА 79](#_Toc6410176)
3. [Системы ДУ и ППА. Другое 80](#_Toc6410177)

[**ВЕНТИЛЯЦИЯ** 80](#_Toc6410178)

1. [Неисправность системы вентиляции. 80](#_Toc6410179)
2. [Необходимо проверить/ прочистить дымоход 81](#_Toc6410180)
3. [Вентиляция. Другое 82](#_Toc6410181)

[**ЭЛЕКТРИКА** 82](#_Toc6410182)

1. [Бьет током вода, сантехнические приборы, приборы отопления 82](#_Toc6410183)
2. [Неисправен электросчетчик 82](#_Toc6410184)
3. [Неисправность в электрощитке 83](#_Toc6410185)
4. [Неисправность в электрощитовой 83](#_Toc6410186)
5. [Неисправность освещения в тамбуре (помещении между первой и второй дверью в подъезде) 84](#_Toc6410187)
6. [Неисправность освещения лифтового холла 84](#_Toc6410188)
7. [Неисправность освещения межэтажной лестницы 84](#_Toc6410189)
8. [Неисправность освещения на этаже 84](#_Toc6410190)
9. [Неисправность освещения подвала 85](#_Toc6410191)
10. [Неисправность освещения подъезда, входной группы 85](#_Toc6410192)
11. [Неисправность освещения пожарной, черной лестницы 85](#_Toc6410193)
12. [Неисправность освещения приквартирного холла 85](#_Toc6410194)
13. [Неисправность проводки в квартире 86](#_Toc6410195)
14. [Неисправность розеток (в квартире) 86](#_Toc6410196)
15. [Неисправность, установка дверного звонка 87](#_Toc6410197)
16. [Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к электросети 87](#_Toc6410198)
17. [Необходимо подключение/отключение электроэнергии в квартире 88](#_Toc6410199)
18. [Нет освещения в квартире 88](#_Toc6410200)
19. [Нет освещения в мусорокамере 88](#_Toc6410201)
20. [Нет освещения перед машинным помещением 89](#_Toc6410202)
21. [Нет освещения чердака 89](#_Toc6410203)
22. [Нет электричества в квартире 89](#_Toc6410204)
23. [Нет электричества во всех квартирах подъезда (дома), общеподъездном помещении 90](#_Toc6410205)
24. [Открыта дверца электрощитка квартиры 90](#_Toc6410206)
25. [Перепады напряжения (мигание, временное отключение электроэнергии) 91](#_Toc6410207)
26. [Повреждение электропроводки в подъезде 91](#_Toc6410208)
27. [При включении электроприборов выбивает пробки 91](#_Toc6410209)
28. [Проблемы с электричеством после залития 92](#_Toc6410210)
29. [Проверка электросчетчика на постороннее подключение, целостность пломбы 92](#_Toc6410211)
30. [Свисающие, оборванные искрящиеся провода (нетугрозы жизни) 92](#_Toc6410212)
31. [Свисающие, оборванные искрящиеся провода (есть угроза жизни) 93](#_Toc6410213)
32. [Требуется замена ламп накаливания в осветительных приборах (в квартире) 93](#_Toc6410214)
33. [Требуется замена/установка автомата, УЗО 93](#_Toc6410215)
34. [Требуется монтаж/подключение осветительных приборов (в квартире) 94](#_Toc6410216)
35. [Требуется ремонт/замена выключателя в квартире 94](#_Toc6410217)
36. [Электрика. Другое. 94](#_Toc6410218)

[**УБОРКА** 94](#_Toc6410219)

1. [Грязь, мусор в лифте 94](#_Toc6410220)
2. [Грязь, мусор в подъезде (на этажах, лестницах, площадках) 95](#_Toc6410221)
3. [Грязь, мусор в подъезде (на пожарной, черной лестнице, балконе) 95](#_Toc6410222)
4. [Грязь, мусор в подъезде (на площадке мусоропровода) 96](#_Toc6410223)
5. [Засор мусоропровода 96](#_Toc6410224)
6. [Необходима промывка, очистка ковша/внутренней поверхности ствола мусоропровода 97](#_Toc6410225)
7. [Неприятный запах из мусоропровода 97](#_Toc6410226)
8. [Уборка. Другое 98](#_Toc6410227)

[**ПЛОТНИЦКИЕ, СЛЕСАРНЫЕ РАБОТЫ** 98](#_Toc6410228)

1. [Неисправность входной двери подъезда 98](#_Toc6410229)
2. [Неисправность/отсутствие пружины входной двери подъезда (без домофона) 100](#_Toc6410230)
3. [Неисправность доводчика входной двери подъезда (без домофона) 100](#_Toc6410231)
4. [Неисправность тамбурной двери подъезда 101](#_Toc6410232)
5. [Неисправность пандуса (входная группа/подъезда) 102](#_Toc6410233)
6. [Повреждены перила, ограждения (входная группа/подъезд/переходной балкон) 102](#_Toc6410234)
7. [Неисправность двери пожарной, черной лестницы/переходного балкона. 103](#_Toc6410235)
8. [Неисправность двери пожарного шкафа 103](#_Toc6410236)
9. [Неисправность двери, замка электрощитовой. 104](#_Toc6410237)
10. [Неисправность двери холла (приквартирного, лифтового) 105](#_Toc6410238)
11. [Неисправность замка двери холла (приквартирного, лифтового) 106](#_Toc6410239)
12. [Неисправность окна (в подъезде) 106](#_Toc6410240)
13. [Необходима замена стекла в двери/окне (в подъезде) 107](#_Toc6410241)
14. [Необходимо закрыть/открыть окно в подъезде 107](#_Toc6410242)
15. [Неисправность входной двери, замка квартиры. 107](#_Toc6410243)
16. [Неисправность межкомнатной двери, замка (в квартире). 108](#_Toc6410244)
17. [Требуется замена оконного стекла в квартире 108](#_Toc6410245)
18. [Повреждены перила, ограждение балкона (в квартире) 109](#_Toc6410246)
19. [Открыта дверь крыши/чердака (люк, решетка). 110](#_Toc6410247)
20. [Неисправность двери, замка крыши/чердака (люк, решетка). 110](#_Toc6410248)
21. [Необходимо закрыть окно на чердаке 111](#_Toc6410249)
22. [Открыта дверь подвала (решетка) 111](#_Toc6410250)
23. [Неисправность двери, замка подвала (решетки). 112](#_Toc6410251)
24. [Необходимо открыть/закрыть продухи в подвале 113](#_Toc6410252)
25. [Открыта дверь мусорокамеры 113](#_Toc6410253)
26. [Неисправность двери, замка мусорокамеры 114](#_Toc6410254)
27. [Неисправность ковша мусоропровода 114](#_Toc6410255)
28. [Повреждение ствола мусоропровода 115](#_Toc6410256)
29. [Необходимо закрепить прибор отопления 115](#_Toc6410257)
30. [Требуется ремонт/замена почтового ящика 116](#_Toc6410258)
31. [Неисправность замка почтового ящика 116](#_Toc6410259)
32. [Плотницкие, слесарные работы. Другое 117](#_Toc6410260)

[**БЛАГОУСТРОЙСТВО** 117](#_Toc6410261)

1. [Вандальные надписи, изображения (дворовая территория) 117](#_Toc6410262)
2. [Грязь, мусор на козырьке подъезда/карнизе /крыше 118](#_Toc6410263)
3. [Грязь мусор на площадке (детской, спортивной, для собак) 118](#_Toc6410264)
4. [Грязь, мусор на дворовой территории 119](#_Toc6410265)
5. [Грязь, мусор на территории контейнерной площадки 119](#_Toc6410266)
6. [Переполненные мусорные контейнеры, несвоевременный вывоз мусора 120](#_Toc6410267)
7. [Требуется бункер для вывоза мусора 121](#_Toc6410268)
8. [Некачественное содержание малых архитектурных форм (дворовая территория) 121](#_Toc6410269)
9. [Требуется завезти/заменить песок в песочнице 122](#_Toc6410270)
10. [Требуется ремонт оборудования площадки (детской, спортивной, для собак) 123](#_Toc6410271)
11. [Необходимо закрыть/открыть вход на площадку (спортивную, для собак) 124](#_Toc6410272)
12. [Отсутствие домовых знаков (указателей улицы, дома, подъезда) 124](#_Toc6410273)
13. [Повреждение ступеней, крыльца подъезда 125](#_Toc6410274)
14. [Повреждение бордюрного камня (дворовая территория) 125](#_Toc6410275)
15. [Повреждение ограждений газонов 126](#_Toc6410276)
16. [Необходимо восстановление благоустройства территории после разрытий (дворовая территория) 126](#_Toc6410277)
17. [Засор водоприемных решеток/колодцев, подтопление (дворовая территория) 127](#_Toc6410278)
18. [Просадка люка/водоприемной решетки (дворовая территория) 127](#_Toc6410279)
19. [Провал грунта, асфальта 128](#_Toc6410280)
20. [Ямы выбоины в асфальтовом покрытии (дворовая территория) 129](#_Toc6410281)
21. [Упавшее дерево 130](#_Toc6410282)
22. [Убрать ветки/спил с земли 130](#_Toc6410283)
23. [Засохшие деревья (сухостой) 131](#_Toc6410284)
24. [Наклонившееся дерево/ветка 131](#_Toc6410285)
25. [Требуется уход за деревьями, кустарником (дворовая территория) 132](#_Toc6410286)
26. [Требуется уход за клумбой/цветником/газоном (дворовая территория) 133](#_Toc6410287)
27. [Благоустройство. Другое 133](#_Toc6410288)

[**ДЕЗИНСЕКЦИЯ** 134](#_Toc6410289)

1. [Насекомые во дворе 134](#_Toc6410290)
2. [Насекомые в общедомовых помещениях 135](#_Toc6410291)

[**ДЕРАТИЗАЦИЯ** 136](#_Toc6410292)

1. [Грызуны (крысы, мыши) во дворе 136](#_Toc6410293)
2. [Грызуны (крысы, мыши) в общедомовых помещениях 136](#_Toc6410294)
3. [Грызуны (крысы, мыши) в квартире 137](#_Toc6410295)

[**ОСВЕЩЕНИЕ** 137](#_Toc6410296)

1. [Необходимо включить/выключить свет в подъезде. 137](#_Toc6410297)

[**УЛИЧНОЕ ОСВЕЩЕНИЕ** 138](#_Toc6410298)

1. [Необходимо включить/ 138](#_Toc6410299)
2. [отключить уличное освещение. 138](#_Toc6410300)
3. [Неисправность элементов уличного освещения (дворовая территория) 139](#_Toc6410301)
4. [Требуется установка элементов уличного освещения 139](#_Toc6410302)
5. [Уличное освещение Другое. 140](#_Toc6410303)

[**САНТЕХНИКА** 141](#_Toc6410304)

[**ГВС/ХВС** 142](#_Toc6410305)

1. [01. Высокая температура ГВС (горячая вода)=Высокая температура ГВС (горячее водоснабжение) 142](#_Toc6410306)
2. [02. Низкая температура ГВС (горячая вода) = Низкая температура ГВС (горячее водоснабжение) 142](#_Toc6410307)
3. [03. Непрогрев полотенцесушителя 143](#_Toc6410308)
4. [04. Подмес ГВС, ХВС (горячая, холодная вода) = Подмес ГВС,ХВС (горячее, холодное водоснабжение) 144](#_Toc6410309)
5. [05. Отсутствует ГВС (горячая вода) = Отсутствует ГВС (горячее водоснабжение) 144](#_Toc6410310)
6. [06. Отсутствует ХВС (холодная вода) = Отсутствует ХВС (холодное водоснабжение) 145](#_Toc6410311)
7. [07. Отсутствует ГВС и ХВС (горячая, холодная вода) = Отсутствует ГВС и ХВС (горячее, холодное водоснабжение) 145](#_Toc6410312)
8. [08. Слабый напор ГВС/ ХВС = Слабый напор ГВС (горячее водоснабжение) + Слабый напор ГВС, ХВС (горячее, холодное водоснабжение) + Слабый напор ХВС (холодное водоснабжение) 145](#_Toc6410313)
9. [09. Посторонний шум, гул в системе ГВС, ХВС (горячая, холодная вода) = Посторонний шум, гул в системе ГВС,ХВС (горячее, холодное водоснабжение) 146](#_Toc6410314)
10. [10. Ржавая вода 146](#_Toc6410315)

[**Стояк ГВС/ХВС** 147](#_Toc6410316)

1. [11. Требуется отключение/ включение стояка (ГВС, ХВС) 147](#_Toc6410317)
2. [12. Необходимо перекрыть/открыть воду на квартиру 147](#_Toc6410318)
3. [13. Требуется установка кранов на стояках 148](#_Toc6410319)
4. [14. Требуется ремонт/замена кранов на стояках 149](#_Toc6410320)
5. [15. Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС) = Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода)) 149](#_Toc6410321)
6. [16. Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС) = Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода)) 150](#_Toc6410322)

[**Сантехническое оборудование (унитаз, раковина, смеситель, душ, полотенцесушитель, стиральная/посудомоечная машины)** 151](#_Toc6410323)

1. [17. Незначительная течь унитаза 151](#_Toc6410324)
2. [18. Сильная течь унитаза 151](#_Toc6410325)
3. [19. Требуется замена/ установка унитаза 152](#_Toc6410326)
4. [20. Требуется демонтаж унитаза 152](#_Toc6410327)
5. [21. Требуется регулировка/замена креплений унитаза 152](#_Toc6410328)
6. [22. Перелив сливного бачка унитаза 152](#_Toc6410329)
7. [23. Требуется регулировка сливного бачка унитаза 153](#_Toc6410330)
8. [24. Требуется ремонт сливного бачка унитаза 153](#_Toc6410331)
9. [26. Требуется замена/установка раковины 154](#_Toc6410332)
10. [27. Течь смесителя 154](#_Toc6410333)
11. [28. Требуется ремонт/замена смесителя 154](#_Toc6410334)
12. [29. Незначительная течь гибкой подводки 155](#_Toc6410335)
13. [30. Сильная течь гибкой подводки 155](#_Toc6410336)
14. [31. Необходима замена/установка гибкой подводки, сифона 155](#_Toc6410337)
15. [32. Течь душа в ванной 156](#_Toc6410338)
16. [33. Требуется ремонт/замена душа в ванной 156](#_Toc6410339)
17. [34. Необходим ремонт, установка, замена бойлера/ прибора нагрева воды 156](#_Toc6410340)
18. [35. Незначительная течь полотенцесушителя в ванной. 157](#_Toc6410341)
19. [36. Сильная течь полотенцесушителя в ванной 157](#_Toc6410342)
20. [37. Требуется ремонт/ замена полотенцесушителя 158](#_Toc6410343)
21. [38. Требуется демонтаж полотенцесушителя 158](#_Toc6410344)
22. [39. Необходимо отключение посудомоечной/стиральной машины от водоснабжения и водоотведения 158](#_Toc6410345)
23. [40. Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к водоснабжению и водоотведению 159](#_Toc6410346)
24. [41. Незначительная течь водопроводных труб (в квартире) 159](#_Toc6410347)
25. [42. Сильная течь/прорыв водопроводных труб (в квартире) 160](#_Toc6410348)
26. [43. Необходима замена/ установка/ перенос водопроводных труб, арматуры = Необходима замена/установка элементов труб, разводки 160](#_Toc6410349)
27. [44. Незначительная течь по потолку, стенам (в квартире) = Незначительная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах)+Незначительная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне 161](#_Toc6410350)
28. [45. Сильная течь по потолку, стенам (в квартире) = Сильная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах)+Сильная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне 161](#_Toc6410351)

[**Течь в общедомовых помещениях** 162](#_Toc6410352)

1. [46. Незначительная протечка/ засор внутреннего водостока = Неисправность/засор внутреннего водостока + Незначительная протечка в квартиру из внутреннего водостока 162](#_Toc6410353)
2. [47. Сильная протечка/засор внутреннего водостока = Сильная протечка в квартиру из внутреннего водостока 162](#_Toc6410354)
3. [48. Незначительная течь по потолку/стенам в подъезде 163](#_Toc6410355)
4. [49. Сильная течь по потолку/стенам в подъезде 163](#_Toc6410356)
5. [50. Незначительная течь из-под двери квартиры, нежилого помещения = Незначительная течь из квартиры, нежилого помещения 164](#_Toc6410357)
6. [51. Сильная течь из-под двери квартиры, нежилого помещении = Сильная течь из квартиры, нежилого помещения 164](#_Toc6410358)
7. [52. Незначительная течь воды в мусоропроводе, пар= Незначительная течь воды в мусоропроводе, парение 165](#_Toc6410359)
8. [53. Сильная течь воды в мусоропроводе, пар= Сильная течь воды в мусоропроводе, парение 165](#_Toc6410360)
9. [54. Незначительная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода) = Незначительная течь ГВС, ХВС в мусорокамере (горячее,холодное водоснабжение) 165](#_Toc6410361)
10. [55. Сильная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода) = Сильная течь ГВС, ХВС в мусорокамере (горячее,холодное водоснабжение) 166](#_Toc6410362)
11. [56. Шум, гул в подвале, на техническом этаже 166](#_Toc6410363)
12. [57. Затопление подвала 167](#_Toc6410364)
13. [58. Пар в подвале 167](#_Toc6410365)

[**Прочее** 168](#_Toc6410366)

1. [59. Пар из колодца 168](#_Toc6410367)
2. [60. Незначительный прорыв водопроводной трубы (дворовая территория) 168](#_Toc6410368)
3. [61. Сильный прорыв водопроводной трубы (дворовая территория) 169](#_Toc6410369)
4. [62. Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике 169](#_Toc6410370)
5. [63. Сантехника Другое 169](#_Toc6410371)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тип заявки** | | ***Возможное описание проблемы заявителем*** | ***Уточняющие вопросы оператора*** | ***Возможные вопросы заявителя*** | | **Информация** | |
| **СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕДОМОВЫХ ПОМЕЩЕНИЙ** | | | | | | | | | |
| ***Общедомовые помещения (места общего пользования)*** - *подъезд, лестничные клетки, лифт, чердак и подвал*.  ***Нежилые помещения*** в многоквартирных домах, обычно, *кафе, магазины, офисы и другие хозяйственные объекты*. У таких помещений имеются владельцы и на них в обязательном порядке оформляется свидетельство о праве собственности. | | | | | | | | | |
| 01 | Грибок, плесень в подъезде | | *У нас на этаже грибок/плесень.*  *На нашем этаже от трубы начинает распространяться плесень. С кровли периодически течет в результате чего образовалась плесень. Около мусоропровода пятно, похожее на плесень.* | *Уточните, пожалуйста, на стенах или потолке, на каком этаже?* | *Как долго будет выполняться заявка?* | | | Контекстный поиск «**гриб**»  ***Плесень*** – это колония одноклеточного грибка, развивающегося из спор, которые в «законсервированном» состоянии в огромных количествах постоянно присутствуют в воздухе. Споры «просыпаются» для интенсивного размножения, как только для этого появляются благоприятные условия: повышенная влажность и тепло. Основными причинами появления плесени и грибка являются плохая вентиляция и повышенная влажность помещений.   * Данный тип заявки выбрать, если заявитель сообщает, что грибок, плесень *в подъезде* ИЛИ и *в подъезде +в квартире, которая граничит со стеной,* где в подъезде наблюдается плесень*.* В поле «Описание проблемы» указать *на каком этаже* и *где конкретно* (*стена около…, потолок над… и т.д*.) наблюдается плесень/грибок.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения причины появления плесени. Может потребоваться вызов разных специалистов.*   * Если заявитель сообщает о грибке/плесени в квартире, перейти к дефекту дефектом Грибок, плесень [в квартире](file:///C:\Users\udalovama\Desktop\задания\Классификаторы\6_Другое\Другое.Кассификатор_20180205.docx) (Тема «Другое») |
| 02 | Животные на крыше/на чердаке/в подвале дома | | *У меня кошка/собака и т.д. убежала в подвал/на чердак/на крышу. Кошка/собака и т.д. на крыше/чердаке/в подвале, мяукает/лает.* | *Уточните пожалуйста, возле какого подъезда/в каком подъезде это произошло?* | *Как долго будет выполняться заявка?* | | | Контекстный поиск «**живот**ные»   * При выборе данного дефекта в поле «Описание проблемы» указать *какое животное (кошка, собака и т.д.), и куда проникло (на крышу/чердак/в подвал)* и в *каком* подъезде?   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ (сами НЕ предлагаем), если заявитель *недоволен*, что открыты продухи/были открыты, а сейчас закрыты, создать дополнительную заявку с дефектом Требуется открыть/закрыть технологические отверстия в фундаменте [(продухи)](#_Требуется_открыть/закрыть_технологи) * Если заявитель САМ ДОПОЛНИТЕЛЬНО сообщает (НЕ спрашиваем заявителя открыты ли крыша*/чердак/подвал),* что очень часто и долгое время открыт чердак и туда постоянно попадают животные/посторонние люди, создать дополнительную заявку с соответствующим дефектом Открыта/сломана дверь/замок/решётка чердака (Тема «Плотницкие, слесарные работы») |
| 03 | Требуется открыть/закрыть технологические отверстия в фундаменте (продухи) | | *Около подъезда открыт/закрыт продух в подвал, закройте.*  *Продухи были закрыты решеткой, теперь их нет, необходимо восстановить. Продухи закрыли, и там теперь кошки орут.* | *Уточните у какого подъезда? Требуется закрыть один или несколько продухов?* | *Когда закроют продухи?* | | | Контекстный поиск «**продух**»  ***Продух*** — это небольшое окно в стене подвала, чердака или ленточном фундаменте, необходимое для проветривания подпольного пространства под первым этажом дома, так же и чердачного помещения.   * В поле «Описание проблемы» указать *где конкретно* закрыть/открыть продухи (*у подъезда №…, со стороны торца дома).*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что в *подвале животные*, т.к. закрыли продухи, или просит их открыть, *чтобы освободить животных* перейти к дефекту [Животные](#_Животные__на) на крыше/на чердаке/в подвале дома |
| 04 | Посторонние запахи в подъезде | | *У нас в подъезде запах (краски, бензина, сырости, хлорки, гнили* *и т.д.)*  *Пахнет тухлыми яйцами/как будто кто-то или что-то гниет и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, где ощущается запах (на каком этаже/около какой квартиры/у мусоропровода/мусорокамеры/в лифте/из подвала и т.д.)? Какой запах, можете его описать (гари/газа/химический/трупный/канализации и т.д.)? Требуется вызов пожарной/медицинской службы и т.д.?* | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск **«запах»**   * + - Если заявитель сообщает, что в подъезде запах *гари/газа/трупный/острый химический,* итребуется вызов соответствующих служб, ИЛИ ЕСТЬ УГРОЗА ЖИЗНИ 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «Экстренный вызов 112») 🡪 Создать Консультацию с соответствующим типом (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112»)     - Если вызов соответствующих служб не требуется, и заявитель сообщает, что пахнет *краской, бензином, сыростью, хлоркой* *и т.д.* выбирать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать *какой запах (краски, бензина, хлорка и т.д.)* и *где* он ощущается (*на этаже, около лифта и т.д.*).   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * + - Если заявитель сообщает, что идет запах канализации, перейти к дефекту Запах **канализации** в подъезде (засор лежака).     - Если заявитель сообщает, что пахнет из мусоропровода, перейти к дефекту Неприятный запах **из мусоропровода**.     - Если заявитель сообщает, что в кабине лифта чувствуется запах гари и вызов пожарной службы не требуется, перейти к дефекту Запах **гари в кабине лифта**. |
| 05 | Необходимо закрыть/открыть окно в подъезде | | *Открыто окно в подъезде. У нас холодно, надо закрыть окно. Жарко, подъезд не проветривается, необходимо открыть окно.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже требуется открыть/закрыть окно? Окно в исправном состоянии или есть неисправность?* | *Как долго будет выполняться заявка?* | | | Контекстный поиск «**окно**»   * Выбрать данный дефект, если отсутствует поломка окна. В поле «Описание проблемы» указать *что нужно* сделать (*открыть/закрыть*) и на каком *этаже/этажах.*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202**.**   * Если заявитель озвучивает *какую-либо поломку* окна, *причину,* по которой окно не открывается/не закрывается (*сломана ручка, рассохлось, не работает замок, отсутствует рама и т.д.),* перейти к дефекту Сломано окно в подъезде (тема «Плотницкие, слесарные работы»). |
| 06 | Повреждение межэтажной лестницы | | *У нас на этаже сколы на ступенях. На лестнице плитка откололась, спотыкаемся.* | *На каком этаже? Сколько ступеней повреждено?* | *Когда будет выполнена моя заявка?* | | | **Контекстный поиск «лестницы»**  ***Межэтажная лестница*** – лестничный пролёт между этажами.   * В поле «Описание проблемы» указать *характер повреждения* межэтажной лестницы (*сколы на ступенях*, *повреждение плиточного покрытия межэтажной площадки и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): *Срок выполнения работ будет определен после выхода мастера на объект и оценки повреждений.*   * Если заявитель говорит, что повреждены перила лестницы, перейти к дефекту Повреждены перила лестницы в подъезде (тема «Плотницкие, слесарные работы») |
| 07 | Вандальные надписи в подъезде | | *В подъезде разрисовали стены/чем-то облили стены* | *Уточните, пожалуйста, на каких этажах есть надписи/что-то на стенах?* | *Как долго будет выполняться заявка?* | | | Контекстный поиск **«надписи»**   * В поле «Описание проблемы» указать *на каком* этаже и *чем (краской/чернилами/фломастером и т.д.)* нанесены надписи, если есть информация.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения состава, которым нанесены надписи/испорчены стены. Возможно потребуется окраска стен.*   * Если состояние общедомовых помещений требует ремонта (ремонт не проводился длительное время) перейти к дефекту Необходимы [ремонтные работы](#_Необходимы_ремонтные_работы) в подъезде. |
| 08 | Некачественные ремонтные работы/повреждения в процессе ремонтных работ (в подъезде) | | *Делают ремонт, шпаклевка отваливается. Покрасили на старую краску новая вздулась и осыпается.*  *Сняли плитку/стали красить/начали работы и не доделали ушли.*  *Во время ремонта повредили кабель домофона/крышу подъезда/входную дверь и т.д.).* | *Уточните пожалуйста, где конкретно некачественно отремонтировали (стены потолок и т.д.), на каком этаже? Что переделать (перекрасить, переложить плитку, заштукатурить и т.д.)?* | *Сколько еще будет длиться ремонт и когда исправят некачественные работы?* | | | Контекстный поиск **«ремонт**ные**»**   * Данный дефект выбирается, если заявитель сообщает, что *ведутся* ремонтные работы или они *были недавно завершены.* В поле «Описание проблемы» указать *на каком* этаже, *что конкретно некачественно отремонтировали* *(стены покрасили в разный цвет/трещины в потолке не зашпаклевали и т.д.),* или *повредили (кабель домофона/ интернета порвали/повредили кафельную плитку на этаже и т.д.).*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после анализа объема некачественно выполненных работ*   * Если состояние общедомовых помещений требует ремонта (ремонт не проводился) перейти к дефекту Необходимы [ремонтные работы](#_Необходимы_ремонтные_работы) в подъезде. |
| 09 | Необходимы ремонтные работы в подъезде | | *У нас в подъезде отваливается шпаклевка/краска/плитка.*  *Стены подъезда в подтеках/выбоинах и т.д.*  *После пожара копоть на стенах.* | *Уточните пожалуйста, в доме был ремонт? Где что конкретно необходимо отремонтировать (стены/потолок и т.д.), на каком этаже? Что необходимо сделать (покрасить/ переложить плитку/заштукатурить выбоины и т.д.)?* | *Когда будут проведены ремонтные работы.* | | | Контекстный поиск **«ремонт**ные**»**   * Данный дефект выбирается, если в доме не было ремонта. В поле «Описание проблемы» указать *на каком* этаже, *что конкретно* отремонтировать (*положить недостающую плитку/перекрасить потолок/снять старую краску со стены/потолка и покрасить заново/зашпаклевать и покрасить сколы на стене/потолке и т.д.)*.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после анализа объема работ, которые необходимо выполнить.*   * Если в подъезде *был* или *идет ремонт* (заявитель озвучил эту информацию) и проведены некачественно работы или было что-то повреждено в процессе ремонтных работ, перейти к дефекту [Некачественные ремонтные](#_Некачественные_ремонтные_работы/пов) работы/повреждения в процессе ремонтных работ (в подъезде) * Если заявитель сообщает о повреждении межэтажной лестницы (НЕ в следствии ремонтных работ) перейти к дефекту Повреждение [межэтажной лестницы](#_Повреждение_межэтажной_лестницы) * Если заявитель сообщает, что есть нарушения целостности стен, потолка (НЕ в следствии ремонтных работ), перейти к дефекту [Нарушение целостности стен, потолка в подъезде](#_Нарушение_целостности_стен,) * Если заявитель сообщает о повреждениях входной группы (часть здания, включающая в себя входную дверь в ***подъезд, козырёк, крыльцо*** *подъе*зда) (НЕ в следствии ремонтных работ) перейти к дефекту Повреждение крыльца подъезда, ступеней входной группы (тема «Благоустройство») |
| 10 | Нарушение целостности стен, потолка в подъезде | | *В потолочной плите между этажами трещина.*  *Отвалились куски около косяка двери подъезда. Трещина в стене, где дверь в квартиру и т.д. Отвалилась часть потолочного перекрытия.* | *Уточните, пожалуйста, где нарушение целостности (стены/потолка), на каком этаже?* | *Когда устранят нарушение?* | | | Контекстный поиск «**нарушен**»   * Данный дефект выбирается, если нарушена целостность (монолитность) потолка или стены, есть сквозные отверстия, трещины через всю поверхность (НЕ в следствии ремонтных работ). В поле «Описание проблемы» указать *на каком* этаже проблема, описание ситуации (*отвалилась часть потолочного перекрытия/трещина через всю стену и т.д.).*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после анализа объема работ, которые необходимо выполнить.*   * Если заявитель сообщает о повреждении межэтажной лестницы (НЕ в следствии ремонтных работ) перейти к дефекту Повреждение [межэтажной лестницы](#_Повреждение_межэтажной_лестницы) * Если заявитель сообщает о повреждениях входной группы (часть здания, включающая в себя входную дверь в ***подъезд, козырёк, крыльцо*** *подъе*зда) (НЕ в следствии ремонтных работ) перейти к дефекту Повреждение крыльца подъезда, ступеней входной группы (тема «Благоустройство») * Если заявитель сообщает, что указанные нарушения появились в результате проведения ремонтных работ, перейти к дефекту Некачественные ремонтные работы/повреждения в процессе ремонтных работ (в подъезде) |
| 11 | Содержание общедомовых помещений Другое | |  |  |  | | | Контекстный поиск «**другое**»  ***Общедомовые помещения (места общего пользования)*** - подъезд, лестничные клетки, лифт, чердак и подвал.  ***Нежилые помещения*** в многоквартирных домах, обычно, кафе, магазины, офисы и другие хозяйственные объекты. У таких помещений имеются владельцы и на них в обязательном порядке оформляется свидетельство о праве собственности.  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Содержание общедомовых помещений» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **ОТОПЛЕНИЕ** | | | | | | | | | |
| 01 | Незначительная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире) | | *У нас подтекает батарея/капает, течет из батареи/лужа под батареей.*  *У нас трубы отопления в стене, стена мокнет.* | *Уточните, пожалуйста, в какой комнате течь (в большой/в спальне/на кухне и т.д.)? Насколько сильная течь (капает/течет)?*  *Где конкретно течёт (на самой трубе/ стояке/ радиаторе (батарее) из отверстия или в местах их соединения?*  *Пытались ли вы перекрыть краны на приборе отопления?* | *Когда придет мастер?*  *Почему работы могут быть платными?* | | | Контекстный поиск «труб отопления».  Элементы системы отопления: стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер).  Стояк центрального отопления (стояк ЦО) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол, может проходить как в квартире вдоль стены, так и внутри стены квартиры.  Отвод (отводящие трубы/трубы отопления) - трубы, соединяющие стояк ЦО и радиатор/ы.  Радиатор (батарея, калорифер) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  Свищ – отверстие, образовавшееся в элементах системы отопления.  Течь – намокание, истекание воды в местах соединения элементов системы отопления стояка ЦО и отводов, отводов и радиаторов и т.д.   * Выбрать данный дефект, если течь в местах соединения или в месте, где образовался свищ, слабая (место протечки намокает/вода капает медленно).   🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 Если заявитель интересуется, почему заявка может быть платной: Если элементы системы отопления со времен постройки дома не менялись, то заявка будет бесплатной, если были проведены какие-то работы самостоятельно, то работы по устранению течи могут быть платными. Будет ли работа платной, определит мастер.  🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в какой комнате (в большой/в спальне/на кухне и т.д.), и что происходит (ТЕЧЬ в месте соединения стояка ЦО и отвода/ТЕЧЬ в месте соединения отвода и радиатора/СВИЩ в стояке ЦО/СВИЩ в отводе/СВИЩ в батарее).  Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки (обычная): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает, что капает быстро, сильно течет, образуется лужа, хлещет вода в КВАРТИРЕ, перейти к дефекту [Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире)](#_Подмес_ГВС,_ХВС). * Если заявитель сообщает, что течь/свищ в ПОДЪЕЗДЕ, перейти к соответствующему дефекту [Сильная](#_Сильная_течь/свищ_элементов)/[Незначительная](#_Незначительная_течь/свищ_элементов) течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде) |
| 02 | Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире) | | *У меня прорвало трубу отопления!*  *У нас трубы отопления в стене, по стене течет.* | *Уточните, пожалуйста, в какой комнате течь (в большой/в спальне/на кухне и т.д.)? Насколько сильная течь (капает/течет)?*  *Где конкретно течёт (на самой трубе/ стояке/ радиаторе (батарее) из отверстия или в местах их соединения?*  *Пытались ли вы перекрыть краны на приборе отопления?* | *Когда придет мастер?*  *Почему работы могут быть платными?* | | | Контекстный поиск «труб отопления».  Элементы системы отопления: стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер).  Стояк центрального отопления (стояк ЦО) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол, может проходить как в квартире вдоль стены, так и внутри стены квартиры.  Отвод (отводящие трубы/трубы отопления) - трубы, соединяющие стояк ЦО и радиатор/ы.  Радиатор (батарея, калорифер) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  Свищ – отверстие, образовавшееся в элементах системы отопления.  Течь – намокание, истекание воды в местах соединения элементов системы отопления стояка ЦО и отводов, отводов и радиаторов и т.д.   * Выбрать данный дефект, если течь в местах соединения или в месте, где образовался свищ, сильная (капает быстро, сильно течет, образуется лужа, хлещет вода).   🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: Если элементы системы отопления со времен постройки дома не менялись, то заявка будет бесплатной, если были проведены какие-то работы самостоятельно, то работы по устранению течи могут быть платными. Будет ли работа платной, определит мастер.  🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в какой комнате (в большой/в спальне/на кухне и т.д.), и что происходит (ТЕЧЬ в месте соединения стояка ЦО и отвода/ТЕЧЬ в месте соединения соединение отвода и радиатора/СВИЩ в стояке ЦО/СВИЩ в отводе/СВИЩ в батарее).  Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки (аварийная): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает, что место протечки намокает медленно, вода капает медленно в КВАРТИРЕ, перейти к дефекту [Незначительная течь, свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы ЦО (в квартире) * Если заявитель сообщает, что течь/свищ в ПОДЪЕЗДЕ, перейти к дефекту [Сильная/Незначительная течь, свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы ЦО (в подъезде) |
| 03 | [Незначительная течь/свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы отопления (в подъезде) | | *Течет батарея в подъезде / капает, течет из батареи в подъезде/ лужа под батареей в подъезде.* | *Уточните, пожалуйста, на каких этажах/между какими этажами наблюдается течь?*  *Насколько сильная течь (капает/течет)?*  *Где конкретно течёт (на самой трубе/ стояке/ радиаторе (батарее) из отверстия или в местах их соединения?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | Контекстный поиск «труб отопления».  Элементы системы отопления: стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер).  Стояк центрального отопления (стояк ЦО) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол, может проходить как в квартире вдоль стены, так и внутри стены квартиры.  Отвод (отводящие трубы/трубы отопления) - трубы, соединяющие стояк ЦО и радиатор/ы.  Радиатор (батарея, калорифер) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  Свищ – отверстие, образовавшееся в элементах системы отопления.  Течь – намокание, истекание воды в местах соединения элементов системы отопления стояка ЦО и отводов, отводов и радиаторов и т.д.   * Выбрать данный дефект, если течь в местах соединения или в месте, где образовался свищ, слабая (место протечки намокает/вода капает медленно). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, на каком этаже (1,2 и т.д.), и что происходит (ТЕЧЬ в месте соединения стояка ЦО и отвода/ТЕЧЬ в месте соединения отвода и радиатора/СВИЩ в стояке ЦО/СВИЩ в отводе/СВИЩ в батарее.   Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки (обычная): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает, что капает быстро, сильно течет, образуется лужа, хлещет вода в подъезде, перейти к дефекту [Сильная течь, свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы ЦО (в подъезде) * Если заявитель сообщает, что течь/свищ в КВАРТИРЕ, перейти к дефекту [Сильная/Незначительная течь, свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы ЦО (в квартире) |
| 04 | [Сильная течь/свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы отопления (в подъезде) | | *У нас в подъезде прорвало батарею / льёт из батареи / лужа под батареей.* | *Уточните, пожалуйста, на каких этажах/между какими этажами наблюдается течь?*  *Насколько сильная течь (капает/течет)?*  *Где конкретно течёт (на самой трубе/ стояке/ радиаторе (батарее) из отверстия или в местах их соединения?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | Контекстный поиск «труб отопления».  Элементы системы отопления: стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер).  Стояк центрального отопления (стояк ЦО) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол, может проходить как в квартире вдоль стены, так и внутри стены квартиры.  Отвод (отводящие трубы/трубы отопления) - трубы, соединяющие стояк ЦО и радиатор/ы.  Радиатор (батарея, калорифер) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  Свищ – отверстие, образовавшееся в элементах системы отопления.  Течь – намокание, истекание воды в местах соединения элементов системы отопления стояка ЦО и отводов, отводов и радиаторов и т.д.   * Выбрать данный дефект, если течь в местах соединения или в месте, где образовался свищ, сильная (капает быстро, сильно течет, образуется лужа, хлещет вода). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, на каком этаже (1,2 и т.д.), и что происходит (ТЕЧЬ в месте соединения стояка ЦО и отвода/ТЕЧЬ в месте соединения соединение отвода и радиатора/СВИЩ в стояке ЦО/СВИЩ в отводе/СВИЩ в батарее).   Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки (аварийная): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает, что место протечки намокает медленно, вода капает медленно в подъезде, перейти к дефекту [Незначительная течь, свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы ЦО (в подъезде) * Если заявитель сообщает, что течь/свищ в КВАРТИРЕ, перейти к дефекту [Сильная/Незначительная течь, свищ](#_Подмес_ГВС,_ХВС) элементов системы ЦО (в квартире) |
| 05 | Непрогрев отопительных приборов (в квартире) | | *У нас холодно, батареи чуть теплые/холодные.* | *Уточните, пожалуйста, в какой комнате холодные/теплые батареи? Стояк отопления тоже холодный/чуть теплый? Подводящие трубы теплые/холодные? Установлены ли на батарее регуляторы температуры?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда подойдет мастер?* | | | Контекстный поиск «**непрогрев**».  Элементы системы отопления: стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер).  Прибор отопления (батарея, калорифер, радиатор) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения. Непрогрев отопительных приборов – ситуация, при которой температура отопительных приборов в комнате/комнатах недостаточно высокая для отопления помещения.  Возможные причины непрогрева:   * забитая ржавчиной или окалиной подводящая труба, * отсутствие циркуляции воды в системе отопления, * попавший в систему отопления воздух * вышедшие из строя или перекрытые вентили, регуляторы отопления * неправильная установка приборов отопления в квартире. * перестал работать стояк. * Выбрать данный дефект в случае, если все элементы системы отопления чуть теплые, ИЛИ батареи холодные, а стояк/подводящие трубы чуть теплые и, как следствие, помещение плохо прогревается. В поле «Описание проблемы» указать, где конкретно (в комнате/на кухне и т.д.) находится не прогревающийся отопительный прибор.   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): см. «ЧаВо», п.201,202  🡪 Если заявитель интересуется, когда подойдет мастер: *Работы по устранению непрогрева могут проводиться в технических помещениях, поэтому мастер может не подойти к Вам в квартиру.*   * Если заявитель говорит, что в комнате/квартире холодно и ВСЕ элементы системы отопления ХОЛОДНЫЕ, перейти к дефекту [Отсутствие отопления (в квартире](#_Сильная_течь/прорыв_водопроводных)) |
| 06 | Отсутствие отопления (в квартире) | | *В квартире/в комнате очень холодно. У нас холодно, батареи чуть теплые/холодные.* | *Уточните, пожалуйста, в какой комнате холодно? И батареи, и стояк центрального отопления холодные?* | *Как быстро будет решена проблема?*  *Когда подойдет мастер?* | | | Контекстный поиск «отопление».  Элементы системы отопления – стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиаторы).  Стояк ЦО (центрального отопления) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол.  Отвод (отводящие трубы/трубы отопления) - трубы, соединяющие стояк ЦО и радиатор/ы.  Радиатор (батарея) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.   * Выбрать данный дефект в случае, если ВСЕ элементы системы отопления в КВАРТИРЕ холодные. В поле «Описание проблемы» указать, где конкретно (в комнате/на кухне и т.д.) отсутствует отопление.   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель интересуется, когда подойдет мастер: Работы по устранению причин отсутствия отопления могут проводиться в технических помещениях, поэтому мастер может не подойти к Вам в квартиру. * Если заявитель говорит, что НЕКОТОРЫЕ элементы системы отопления чуть теплые или холодные, перейти к дефекту [Непрогрев](#_Незначительная_течь_водопроводных) отопительных приборов (в квартире). |
| 07 | Отсутствие/непрогрев отопления (в подъезде) | | *У нас в подъезде холодно! Батареи не работают!* | *Уточните, пожалуйста, батареи во всем подъезде/теплые или на каком-то этаже? Стояк тоже холодный?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | Контекстный поиск «отопление».  Элементы системы отопления: стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер).  Стояк центрального отопления (стояк ЦО) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол, может проходить как в квартире вдоль стены, так и внутри стены квартиры.  Отвод (отводящие трубы/трубы отопления) - трубы, соединяющие стояк ЦО и радиатор/ы.  Радиатор (батарея, калорифер) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.   * Выбрать данный дефект в случае, если ВСЕ или НЕКОТОРЫЕ элементы системы отопления в ПОДЪЕЗДЕ холодные или чуть теплые. В поле «Описание проблемы» указать, на каком этаже (1/2 и т.д.) и какой конкретно элемент отопления (батарея/отводящие трубы и т.д.) и в каком состоянии (холодный/чуть теплый).   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что элементы системы ЦО прогреваются, а в подъезде холодно, перейти к дефекту Холод в подъезде (тема «Зимние виды работ») |
| 08 | Требуется отключение стояка отопления | | *Нужно отключить стояк для замены/установки кранов на батарее /батареи.* | *Уточните пожалуйста, во всей квартире надо отключить стояки или в каких-то конкретных комнатах? В какой комнате необходимо отключить стояк?* | *Когда придёт мастер?*  *Замена батареи будет осуществляться сторонней компанией, мне надо понимать, в какое время будет отключён стояк?* | | | Контекстный поиск «**стояк**а».  Стояк центрального отопления (стояк ЦО) – вертикальная труба, проходящая сквозь квартиру через потолок и пол, может проходить как в квартире вдоль стены, так и внутри стены квартиры. Отключение стояка отопления необходимо в случае проведения работ в квартире, связанных с установкой или заменой элементов системы отопления (стояк ЦО, отвод (отводящие трубы/ трубы отопления), радиатор (радиатор, калорифер)). При отсутствии аварийной ситуации данный вид работ является платным для заявителя. После составления заявки на отключение стояка заявитель может обратиться с заявкой на его включение.  ВНИМАНИЕ. Перед составлением заявки в осенне-зимний период НЕОБХОДИМО предупредить заявителя: Я могу составить заявку, но решение о ее выполнении будет принимать мастер, т.к. формально выполнять такие работы в отопительный сезон запрещено.   * Выбрать данный дефект, если заявитель просит отключить стояк ЦО.   🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком помещении надо отключить стояк ЦО (в маленькой/большой комнате, на кухне).  🡪 Если заявителю необходимо согласовать время отключения стояка, в поле «Житель просит связаться по вопросу», указать «Согласовать время отключения стояка».  Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная):   * если заявка составляется в осенне-зимний период: Срок выполнения можно будет уточнить у мастера, если будет принято решение о проведении работ. * если заявка составляется в весенне-летний период: см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если заявитель просит отключить стояк горячего (ГВС) или холодного (ХВС) водоснабжения, перейти к дефекту [Требуется отключение/включения стояка (ГВС, ХВС)](file:///O:\OperExchange\ЕДЦ-Общая\БЗ\4_Сантехника\Сантехника.Классификатор_20171025.docx). (Тема «Сантехника») |
| 09 | Требуется демонтаж приборов отопления | | *Я хочу заменить/снять батарею.*  *Нужно заменить батарею.* | *Уточните, пожалуйста, необходима ли последующая установка батареи? Сколько батарей необходимо демонтировать?* | *Как быстро будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**демонтаж**».  Прибор отопления (батарея, калорифер, радиатор) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  Демонтаж приборов отопления – это разборка приборов отопления на отдельные части и снятие их с места установки  ВНИМАНИЕ. Перед составлением заявки в осенне-зимний период НЕОБХОДИМО предупредить заявителя: Я могу составить заявку, но решение о ее выполнении будет принимать мастер, т.к. формально выполнять такие работы в отопительный сезон запрещено.   * Выбрать данный дефект, если заявителю требуется ТОЛЬКО демонтаж отопительных приборов, без последующей установки.   🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 В поле «Описание проблемы» указать в каком помещении необходимо демонтировать приборы отопления (в маленькой/большой комнате, на кухне) и сколько приборов необходимо демонтировать.  Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная):   * если заявка составляется в осенне-зимний период: Срок выполнения можно будет уточнить у мастера, если будет принято решение о проведении работ. * если заявка составляется в весенне-летний период: см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если заявитель сообщает, что необходимо НЕ ТОЛЬКО снять (демонтаж) приборы отопления, НО И установить новые (монтаж), или необходимо заменить приборы отопления, перейти к дефекту Требуется [установка, замена](#_Требуется_установка,_замена) приборов отопления |
| 10 | Требуется установка/замена приборов отопления | | *Надо установить батарею, материал куплен.*  *Хочу заменить батарею!* | *Уточните пожалуйста, вам надо только установить батарею или еще демонтировать существующую?*  *Сколько батарей надо установить/заменить? В каких комнатах необходимо провести работы?*  *Батареи, которые надо установить, у Вас есть, или Вы их только будете приобретать?* | *Как быстро будет выполнена работа?* | | | Контекстный поиск «**установка**», «**монтаж**», «**приборов**»  Прибор отопления (батарея, калорифер, радиатор) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  ВНИМАНИЕ. Перед составлением заявки в осенне-зимний период НЕОБХОДИМО предупредить заявителя: Для установки (монтажа) приборов отопления требуется отключение стояка. Я могу составить заявку, но решение о ее выполнении будет принимать мастер, т.к. формально отключение стояка в отопительный сезон запрещено.   * Выбрать данный дефект, если заявителю требуется ТОЛЬКО установить ИЛИ заменить (СНЯТЬ и УСТАНОВИТЬ одномоментно) отопительные приборы.   🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком помещении (комната, кухня) надо провести работы, сколько приборов (1/2 и т.д.) и какие работы необходимо провести (снять/снять и установить приборы отопления).  Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная):   * если заявка составляется в осенне-зимний период: Срок выполнения можно будет уточнить у мастера, если будет принято решение о проведении работ. * если заявка составляется в весенне-летний период: см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если заявитель сообщает, что он еще не купил приборы отопления, но хочет сейчас снять (демонтировать) приборы отопления без установки, перейти к дефекту Требуется [демонтаж](#_Требуется_демонтаж_приборов) приборов отопления. * Если заявитель сообщает, что он не приобрел приборы отопления и хочет проконсультироваться с мастером, перейти к дефекту Отопление. [Другое](#_Отопление_Другое). * Если заявитель сообщил, что установку приборов отопления будет производить своими силами В таком случае необходимо составить заявку на отключение стояка отопления. 🡪 Если заявитель готов к отключению стояка, перейти к дефекту Требуется отключение стояка отопления |
| 11 | Требуется установка/ремонт/замена кранов отопления | | *Необходимо поставить/заменить краны на радиатор/вентили/терморегуляторы.* | *Уточните, пожалуйста, сколько кранов необходимо установить/заменить?*  *В каких комнатах необходимо провести работы?*  *Краны, которые надо установить у Вас есть, или Вы их только будете приобретать?* | *Как быстро будет выполнена работа?* | | | Контекстный поиск «**кран**».  Прибор отопления (батарея, калорифер, радиатор) – отопительный прибор, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения.  Кран прибора отопления – запорная арматура, регулирующая подачу горячей воды в приборы отопления (батарея, радиатор, калорифер) и позволяющая регулировать уровень тепла в помещении.  ВНИМАНИЕ. Перед составлением заявки в осенне-зимний период НЕОБХОДИМО предупредить заявителя: Для установки (монтажа), замены, ремонта кранов требуется отключение стояка. Я могу составить заявку, но решение о ее выполнении будет принимать мастер, т.к. формально отключение стояка в отопительный сезон запрещено.   * Выбрать данный дефект, в случае, если необходимо установить/заменить/отремонтировать краны (запорную арматуру) на приборах отопления.   🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком помещении (комната, кухня и т.д.) необходимо провести работы, сколько кранов необходимо установить и приобретено ли оборудование.  Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная):   * если заявка составляется в осенне-зимний период: Срок выполнения можно будет уточнить у мастера, если будет принято решение о проведении работ. * если заявка составляется в весенне-летний период: см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если заявитель сообщает, что он еще не купил краны (запорную арматуру) и хочет проконсультироваться с мастером, перейти к дефекту Отопление. [Другое](#_Отопление_Другое). * Если заявитель сообщил, что установку кранов (запорной арматуры) на приборы отопления заявитель будет производить своими силами: В таком случае, необходимо составить заявку на отключение стояка отопления. 🡪 Если заявитель готов к отключению стояка, перейти к дефекту Требуется отключение стояка отопления. * Если заявителю необходимо установить/заменить краны на стояках ГВС/ХВС перейти к соответствующим дефектам Требуется ремонт/замена кранов на стояках или Требуется установка кранов на стояках (тема «Сантехника»). |
| 12 | Шум, гул, вибрация в системе отопления | | *У нас в квартире шумят батареи.*  *В подъезде гудят батареи отопления.* | *Уточните, пожалуйста, шум трубах центрального отопления/батареях или в стояках горячей/холодной воды? В квартире или подъезде? В какой из комнат слышен шум?* | *Как быстро будет выполнена моя заявка? Нужно мне находиться дома?* | | | Контекстный поиск «**шум**».  Стояк центрального отопления (ЦО) – элемент системы отопления, вертикальная труба с горячей водой, проходящая сквозь здание через потолок и пол, служит для подачи тепла.  Обычно неприятные звуки слышны во всех квартирах, а не только в той, где есть неполадки. Посторонний шум, гул выражается в дребезжании, стуках, монотонных громких звуках и может происходить постоянно или периодически. Причины:   * *некачественный ремонт* * *чрезмерное давление в теплосети.* * *уменьшение внутреннего диаметра труб* * *неисправности оборудования* * *промывка систем отопления в летний период, которая может сопровождаться шумом.* * Выбрать данный дефект, если шум/гул/вибрация в элементах системы отопления (стояке ЦО/подводящих трубах/батареях). В поле «Описание проблемы» указать характер шума (шум/гул/стук/вибрация и т.д.) и где (в квартире (на кухне/в комнате) в подъезде).   Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки (обычная): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если житель сообщает о постороннем шуме в системе водоснабжения (в стояках ГВС/ХВС, трубах, смесителях), перейти к дефектам Посторонний шум, гул в системе ГВС, ХВС (горячее, холодное водоснабжение) (тема «Сантехника») |
| 13 | Отопление Другое | | 1. *Нужна консультация мастера по приобретению приборов/кранов отопления.* 2. *Трубы отопления ржавые, просьба проверить.* 3. *и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, <озвучить детали, которые необходимо уточнить по проблеме заявителя>?* | *Почему заявка может быть платной?* | | | Контекстный поиск «другое», «отопление»  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Отопление» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ консультации с Наставником, Старшим оператором, супервайзером, Отраслевым специалистом,  🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 В поле "Описание проблемы" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию.  Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает): Срок выполнения заявки будет определен после выяснения <озвучить ситуацию>;  Если заявитель спрашивает, почему заявка может быть платной: Будет ли заявка платной, определит мастер после анализа ситуации. |
| **ЛИФТЫ** | | | | | | | | | |
| 01 | Запах гари в кабине лифта | | *У нас в лифте пахнет гарью!* | *Уточните пожалуйста, у Вас в подъезде один лифт? В каком именно лифте Вы чувствуете запах гари (в грузовом/ в пассажирском/левом/правом/среднем и т.д.)? Требуется вызов пожарной службы?* | *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск "**гари**".  Запах гари может возникнуть в следующих случаях:   * хулиганские действия в кабине лифта * возгорания в лифтовых проводах.   ***Служба (система) 112 —*** это служба (система) обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.   * + - Если заявитель сообщает, что требуется вызов пожарной службы 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «**Экстренный вызов 112**») 🡪 Создать «Консультацию» с типом «Запах гари» (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112»)     - Если вызов пожарной службы не требуется, выбрать данный дефект. В «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте чувствуется запах гари *(в грузовом/ пассажирском/левом/правом/среднем и т.д.)* и *причин*у запаха, если заявитель ее озвучил.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 02 | Застревание в лифте | | *Я застрял в лифте, помогите! Тут у нас человек в лифте застрял (звонок очевидца).* | *Уточните пожалуйста, у Вас в подъезде один лифт? В каком именно лифте застревание (в грузовом/ пассажирском/левом/правом/среднем и т.д.)? Вы связывались с диспетчерской через кнопку «вызова диспетчера»? Кто застрял (взрослый/ребенок)? Требуется медицинская помощь?* | *Что мне делать? У меня клаустрофобия. Я задыхаюсь. Я хочу выйти. Я могу раздвинуть двери лифта?* | | | Контекстный поиск "**застр**евание".  ***Служба (система) 112 —*** это служба (система) обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.  ***Кнопка вызова диспетчера*** - кнопка «вызов», располагается в кабине лифта и предназначена для моментальной связи с диспетчерской.  ВНИМАНИЕ. Заявителю нельзя предпринимать никаких действий, чтобы выйти из кабины лифта самостоятельно, даже если лифт наполовину доехал до этажа.   * Если заявитель сообщает, что требуется ***медицинская/скорая*** помощь или в лифте находится ***ребенок/группа детей (до 10***-ти лет) без сопровождения взрослых 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «**Экстренный вызов 112**») 🡪 Создать «Консультацию» с типом «Требуется медицинская помощь» или «Другое (Экстренные)» (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112») * Если в лифте застрял взрослый и медицинская помощь не требуется создать заявку с данным дефектом. В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно (в грузовом/ пассажирском/левом/правом/среднем)* лифте застрял человек. 🡪 ПОСЛЕ СОХРАНЕНИЯ заявки ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРЕДУПРЕДИТЬ: *Ни в коем случае не покидайте кабину лифта самостоятельно. Это опасно для жизни, т.к. кабина может начать движение. Дождитесь мастера.* 🡪 *Уточните, пожалуйста, Вы пробовали сообщить о застревании через «кнопку связи с диспетчерской» в кабине лифта?* * Если заявитель связывался и сообщил диспетчеру о ситуации: *Если потребуется дополнительно связаться с диспетчером Вы можете воспользоваться кнопкой или перезвонить нам по телефону.* * Если заявитель не связывался или связывался, но не смог сообщить о ситуации (плохая связь, никто не ответил): *Попробуйте сейчас воспользоваться кнопкой. Я подожду*. * Связаться получилось:*Если потребуется дополнительно связаться с диспетчером Вы можете воспользоваться кнопкой или перезвонить нам по телефону.* * Связаться НЕ получилось: *Если потребуется дополнительно связаться с диспетчером перезвоните нам по телефону.*   Срок выполнения (в СУЗ заявка *обычная*, по факту *аварийная,* т.е. выполняется в кратчайшие сроки*)*: *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 03 | Нет связи с кабиной лифта | | *У нас в лифте/в подъезде не работает кнопка вызова диспетчера. Невозможно связаться с диспетчером, кнопка связи с диспетчером не работает. Мы диспетчера слышим/он нас нет (или наоборот). Не работает кнопка, не можем оставить заявку.* | *Уточните пожалуйста, кнопка «вызова диспетчера» не работает в лифте или в подъезде?*  Если в лифте: *У Вас один лифт в подъезде? В каком лифте (грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем т.д.). нет связи с диспетчером?*  *Вам сейчас надо связаться с диспетчером, кто-то застрял в лифте? Требуется медицинская помощь?* | *Сейчас не надо, я переживаю, что в случае застревания мы не сможем связаться с диспетчером.* | | | Контекстный поиск **«связи».**  ***Служба (система) 112 —*** это служба (система) обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.  ***Кнопка вызова диспетчера*** - кнопка «вызов», располагается в кабине лифта и предназначена для моментальной связи с диспетчерской.   * Если заявитель сообщает, что требуется ***медицинская/скорая*** помощь или в лифте находится ***ребенок/группа детей (до 10***-ти лет) без сопровождения взрослых 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «**Экстренный вызов 112**»). 🡪 Создать «Консультацию» с типом «Требуется медицинская помощь» или «Другое (Экстренные)» (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112») * Если в лифте застрял взрослый и медицинская помощь не требуется, создать заявку с дефектом [Застревание в лифте](#_Застревание_в_лифте). * Если застревания в лифте нет выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать *в подъезде* или *в лифте*, и в каком *конкретно* не работает «кнопка вызова диспетчера»(*грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем* и *т.д*.)*.*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* как у *аварийной* заявки (п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.*   * Если заявителю требуется связь с диспетчерской через «кнопку вызова диспетчера» для оформления заявки 🡪 Сценарий «Создание заявки». |
| 04 | Лифт не вызывается на этаж | | *Лифт не приезжает, когда я нажимаю кнопку вызова у себя на этаже.*  *Кнопка вызова не работает. Лифт не вызывается.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Не вызывается какой лифт (грузовой/пассажирский/правый/левый/средний и т.д.)? Остальные лифты работают исправно?* | *Когда устранят неисправность?* | | | Контекстный поиск **«вызыв», «на этаж».**  *Кнопка* ***вызова -*** кнопка, с помощью которой житель вызывает лифт на своём этаже.   * Если заявитель сообщает, что при нажатии кнопки вызова *в лифтовом холле* лифт не останавливается на этаже/не приезжает на данный этаж,выбрать указанный дефект. В поле «Описание проблемы» указать какой *конкретно (грузовой/пассажирский/левый/правый/средний)* лифт не вызывается на этаж и вызываются лидругие лифты, если их несколько и есть информация.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если неисправен один лифт из нескольких: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если лифт единственный или все лифты не исправны (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* * Если заявитель сообщает, что при нажатии кнопки *в лифте* лифт не останавливается на нужном этаже (уезжает на другой этаж), перейти к дефекту [Лифт не **останавливается** на этаже](#_Лифт_не_останавливается) |
| 05 | Лифт не останавливается на этаже | | *Захожу в лифт, нажимаю кнопку своего этажа, но лифт приезжает на другой этаж/не едет.* | *Другие лифты на этаже**останавливаются?*  *Кнопка в исправном состоянии, есть видимые повреждения?* |  | | | Контекстный поиск **«остан», «на этаж».**  *Кнопки* ***приказа*** *-* кнопки, с помощью которых житель управляет движением кабины изнутри лифта.   * Если заявитель в лифте нажал кнопку нужного этажа (кнопка приказа), а лифт остановился на другом этаже выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать какой *конкретно (грузовой/пассажирский/левый/правый/средний)* лифт не останавливаетсяна нужном этаже.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если неисправен один лифт из нескольких: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если лифт единственный или все лифты неисправны (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* * Если заявитель сообщает, что при нажатии кнопки *в лифтовом холле* лифт не приезжает на данный этаж, перейти к дефекту [Лифт не **вызывается** на этаж](#_Лифт_не_вызывается) * Если заявитель сообщает, что есть повреждения кнопок лифта или при нажатии кнопки лифт не движется создать дополнительную заявку с дефектом [Неисправность/повреждение кнопок в лифте](#_Самопроизвольное_движение_лифта). |
| 06 | Неисправность/повреждение кнопок лифта | | *У нас в лифте/на этаже не работают кнопка/кнопки. Оторвана панель с кнопками. У нас в лифте кто-то сжег/повредил/вытащил кнопки.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Кнопки какого лифта повреждены (грузового/пассажирского/правого/левого/среднего и т.д.)? Не работает/повреждена кнопка в кабине лифта (приказа)/в лифтовом холле вызова (вызова)? Какой характер повреждения кнопок* ***(****отсутствует/вывалилась/обожжена и т.д.)?* | *Когда кнопки починят?* | | | Контекстный поиск "**кноп**ок  *Кнопка* ***вызова -*** кнопка, с помощью которой житель вызывает лифт на своём этаже.  *Кнопка* ***приказа*** *-* кнопка, с помощью которой житель управляет движением кабины лифта изнутри.   * Если заявитель сообщает о том, что при нажатии кнопки приказа лифт не двигается, или наблюдаются механические повреждения кнопок*,* выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте *(грузовом/пассажирском/левом/правом/среднем и т.д.)* лифте повреждены кнопки и какой *характер* повреждения (*отсутствует/вывалилась/обожжена и т.д.)*.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): *Срок выполнения работ зависит от характера поломки. Он будет известен после выхода мастера на объект.*   * Если заявитель сообщает, что при нажатии кнопки *в лифтовом холле* лифт не приезжает на данный этаж, перейти к дефекту [Лифт не **вызывается** на этаж](#_Лифт_не_вызывается) * Если заявитель сообщает, что при нажатии кнопки *в лифте* лифт не останавливается на нужном этаже (не доезжает/переезжает), перейти к дефекту [Лифт не **останавливается** на этаже](#_Лифт_не_останавливается) * Если заявитель сообщает, что при нажатии кнопки *в лифте* двери лифта не закрываются/закрываются не полностью, перейти к дефекту [**Не закрываются/открываются** двери лифта](#_Не_закрываются/открываются_двери) |
| 07 | Самопроизвольное движение лифта | | *У нас в подъезде лифт перемещается сам по себе. Лифт сначала едет, потом сам останавливается и снова движется.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Какой лифт самопроизвольно движется (грузовой/пассажирский/правый/левый/средний и т.д.)?* | *Когда заявка будет выполнена?* | | | Контекстный поиск **«сам».**  В поле «Описание проблемы» указать какой *конкретно* лифт *(грузовой/пассажирский/правый/левый* и *т.д.*) осуществляет самопроизвольное движение и *описать ситуацию*.  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если неисправен один лифт из нескольких: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если лифт единственный или все лифты неисправны (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 08 | Не закрываются/не открываются двери лифта | | *Зашел в лифт, нажимаю на этаж, а двери не закрываются*  *Вышел из лифта, а двери не закрылись.*  *Вызвал лифт, слышу приехал, а двери не открылись.*  *На этаже стоит лифт с открытыми дверями.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Двери какого лифта не закрываются/ не открываются (грузового/пассажирского/правого/левого и т.д.)?*  *С другими лифтами в подъезде наблюдается такая же проблема?* | *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск **«закрыв**аются**», «открыв**аются**».**  Выбрать данный дефект, если лифт пришел на этаж, но двери лифта не открылись или открылись не полностью, т.е. человек не может войти в лифт. В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте данная неисправность (*грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем и т.д.)* и какой *характер* нарушения *(закрываются/открываются).*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если неисправен один лифт из нескольких: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если лифт единственный или все лифты неисправны (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 09 | Непрерывно открываются/ закрываются двери лифта (реверс) | | *Лифт стоит на этаже, двери самопроизвольно открываются и закрываются. Двери лифта быстро закрываются, не успеваем входить в лифт*  *Лифт «хлопает» дверями.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Двери какого лифта непрерывно закрываются/открываются (грузового/пассажирского/правого/левого и т.д.)?*  *С другими лифтами в подъезде наблюдается такая же проблема?* | *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск **«непре**рывно**».**  В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте неисправность (*грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем и т.д.).*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если неисправен один лифт из нескольких: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если лифт единственный или все лифты неисправны (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 10 | Отсутствует повторный вызов лифта | | *Если вызвать лифт, но не успеть зайти в него, то он закрывает двери, и, если нажать на кнопку вызова 2-й раз, то он не открывает двери.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Вы вызываете лифт 2 и более раз подряд? Первый раз приехал и двери открылись? С другими лифтами ситуация аналогичная?* |  | | | Контекстный поиск **«повтор».**  Если заявитель сообщил, что он повторно вызывает лифт, но двери не открылись, хотя при первичном нажатии двери лифта открывались, выбрать данный дефект.  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если неисправен один лифт из нескольких: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если лифт единственный или все лифты неисправны (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 11 | Неисправное освещение/отсутствие освещения в кабине лифта | | *У нас в лифте мигает/отсутствует освещение.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? В каком лифте (в грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем и т.д.) нет освещения?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск **«кабине»**   * В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте (*грузовом/пассажирском/правом/левом* и *т.д*.) отсутствует/мигает освещение *и характер* неисправности *(мигает, лампа разбита и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности.*   * Если заявитель говорит, что в лифте разбили лампу и надо убрать стекла, составить дополнительно заявку с дефектом Грязь, мусор в лифте (тема «Уборка»). |
| 12 | Не работает лифт | | *У нас в подъезде не работает лифт.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Уточните пожалуйста, какой именно лифт не работает (грузовой/пассажирский/правый/левый/средний и т.д.)? Какой характер поломки (не вызывается/не отправляется на этаж, не открываются/ не закрываются двери лифта/ непрерывно открываются/закрываются двери лифта/самопроизвольно движется? Кнопка вызова в исправном состоянии? Вы слышите движение лифта? Другие лифты вызываются?* | *Когда лифт будет работать?*  *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**не работ**ает»  ВАЖНО выявить *конкретные* нарушения в работе лифта/лифтов, и перейти к соответствующим дефектам, в зависимости от характера нарушения:   * Лифт [не вызывается](#_Лифт_не_вызывается) на этаж. * Лифт [не останавливается](#_Лифт_не_останавливается) на этаже. * Не [закрываются/ не открываются](#_Не_закрываются/открываются_двери) двери лифта * [Непрерывно](#_Непрерывное_закрывание/открывание_д) открываются/закрываются двери лифта * [Неисправность/](#_Самопроизвольное_движение_лифта)повреждение кнопок в лифте * [Самопроизвольное](#_Самопроизвольное_движение_лифта_1) движение лифта * Отсутствует [повторный вызов](#_Отсутствует_повторный_вызов) лифта * [Неисправное освещение](#_Неисправное_освещение/отсутствие_ос)/отсутствие освещения в кабине лифта * Если ни один из существующих дефектов по функционированию лифтов не подходит, лифт ОДИН (не единственный), и он не движется («умер») выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать какой *конкретно* лифт не работает (*грузовой/пассажирский/правый/левый/средний* и *т.д*.) и ОБЯЗАТЕЛЬНО внести *комментарии* заявителя (ВАЖНО: соблюдать *деловой стиль письма)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности.*   * Если ВСЕ или единственный лифт не движется («умер») перейти к дефекту [Не работают все лифты в подъезде](#_Не_работают_все) . |
| 13 | Не работают все лифты в подъезде | | *У нас в подъезде не работают все лифты!* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже сейчас лифты?* | *Когда лифты заработают?* | | | Контекстный поиск «**не работ», «все**»   * Если ВСЕ или единственный лифт не движется («умер») выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправностии ОБЯЗАТЕЛЬНО внести *комментарии* заявителя. ВАЖНО: соблюдать *деловой стиль письма*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает,* как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 14 | Шум, скрежет, вибрация в кабине лифта при движении | | *При движении в кабине лифта что-то очень сильно шумит/слышен скрежет/сильная вибрация.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? В каком лифте наблюдается шум, скрежет вибрация (в грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем и т.д.)?* | *Когда заявка будет выполнена?* | | | Контекстный поиск **«движе**ние**».**  В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте (*грузовом/пассажирском/правом/левом* и *т.д*.) наблюдаются неполадки и *характер* неполадок (*шум/скрежет/вибрация) и комментарии* заявителя*.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности.* |
| 15 | Порча кабины лифта | | *У нас в кабине лифта повреждены стены, оторваны элементы отделки, разбито зеркало/ отсутствует плафон/ разрисованы/обклеены стены кабины и т.д.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? В каком лифте (грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем т.д.) разбито зеркало / плафон/поврежден потолок, стены и т.д.* | *Когда заявка будет выполнена?* | | | Контекстный поиск **«порча», «кабин»**.   * Если заявитель сообщает о ***механических***повреждениях кабины лифта выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте*: (грузовом/пассажирском/правом/левом/среднем* и *т.д*.) обнаружено повреждение и *характер* повреждения (оторвана *облицовка кабины, в потолке/стенах/полу выбоина/отверстие и т.д.)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): п. 201, ЧаВо.   * Если заявитель сообщает, что в кабине лифта грязь, мусор (*обрывки облицовки/стекло/фекалии/нужно помыть кнопки, стены и т.д.)* т.е.требуется уборка,перейти к дефекту Грязь, мусор в лифте (тема «Уборка»). * Если заявитель сообщает, что повреждены кнопки *в кабине лифта*, перейти к дефекту Неисправность/повреждение [кнопок в лифте](#_Неисправность/повреждение_кнопок_в) (левый, правый, средний) |
| 16 | Неисправность/ недоступность подъемной платформы для инвалидов | | *У нас в подъезде не работает подъемная платформа для инвалидов.*  *Включите, пожалуйста подъемную платформу.* | *Уточните пожалуйста, в чём конкретно выражается неисправность (не опускается ограждение/не двигается платформа/ нет связи с подъемником/сломана ручка и т.д.)? Есть на подъемной платформе человек?* | *Когда отремонтируют?* | | | Контекстный поиск **«инвалид»**.  ***Подъемные платформы для инвалидов*** – устройство, позволяющее перемещать людей с ограниченными возможностями между плоскостями, находящимися на разных уровнях. Например, дорога и крыльцо/ ступеньки лестницы и т.д.   * Заявка с данным дефектом создается, если такая платформа УЖЕ УСТАНОВЛЕНА в подъезде. В поле «Описание проблемы» указать *конкретные* повреждения *(не опускается ограждение, не двигается платформа, нет связи с подъемником, сломана ручка* и *т.д*.) и ОБЯЗАТЕЛЬНО зафиксировать есть ли на подъемной платформе человек.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если на платформе нет человека: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины неисправности;* * если на платформе человек есть (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Мастер подойдет в ближайшее время.* * Если заявитель сообщает, что необходимо установить платформу для инвалидов (в настоящий момент она не установлена) 🡪 Заявку НЕ создаем, см. «ЧаВо», п.1201 |
| 17 | Открыты двери шахты | | *У нас открыты двери шахты лифта, видны тросы, нет кабины лифта. Туда может кто-нибудь упасть, примите меры.*  *Там кто-то есть.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде? Шахта какого лифта открыта (грузового/пассажирского/правого/левого т.д.)? Требуется медицинская помощь?* | *Когда подойдет мастер?* | | | Контекстный поиск **«шахт»**.  ***Шахта лифта — это*** пространство, в котором перемещаются кабина, противовес и (или) уравновешивающие устройства кабины.  При правильном функционировании лифта житель в момент открытия дверей должен видеть кабину лифта. Если при открытии дверей кабина лифта отсутствует, необходимо выбрать данный дефект.  ВНИМАНИЕ. Заявителю нельзя приближаться к открытым дверям шахты лифта и заглядывать внутрь во избежание несчастного случая.   * + - Если заявитель сообщает, что требуется медицинская помощь 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «**Экстренный вызов 112**») 🡪 Создать Консультацию с типом «Требуется медицинская помощь» (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112»)     - Если медицинская помощь не требуется, выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать в каком *конкретно* лифте открыты двери шахты *(в грузовом/ пассажирском/левом/правом/среднем и т.д.), на каком этаже* и о *проникновении в шахту лифта*, если заявитель об этом сообщил (НЕ НАДО создавать дополнительную заявку с дефектом «Проникновение в шахту»)*.* 🡪 После сохранения заявки ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРЕДУПРЕДИТЬ: *Ни в коем случае не приближайтесь к шахте лифта, дождитесь мастера, это опасно для жизни, т.к. кабина может начать двигаться или Вы можете упасть в шахту.*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (срок как у *аварийной* заявки, п. 201 ЧаВо): *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время.* |
| 18 | Проникновение в шахту | | *У нас в шахте лифта находится животное/человек.*  *В шахте лифта кто-то есть, слышатся звуки.* | *Уточните пожалуйста, у Вас один лифт в подъезде?*  *В шахте какого лифта находится (человек/животное) (грузового/пассажирского/правого/левого т.д.)****?*** *На основании чего Вы поняли, что в шахте лифта кто-то есть?* | *Когда подойдет мастер?* | | | Контекстный поиск **«проник», «шахт»**.  ***Шахта лифта -*** это пространство, в котором перемещаются кабина, противовес и (или) уравновешивающие устройства кабины.   * + - Если заявитель сообщает, что требуется медицинская помощь 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «Экстренный вызов 112») 🡪 Создать Консультацию с типом «Требуется медицинская помощь» (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112»)     - В поле «Описание проблемы» указать в шахте какого *конкретно* лифта *(грузового/пассажирского/правого/левого* и *т.д*.) и кто оказался (*человек/животное/птица) как заявитель понял*, что кто-то есть в шахте.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*:   * если в шахту проникло *животное* (как у *обычной* заявки): см. «ЧаВо», пп.201, 202*;* * если в шахте *человек* (срок как у *аварийной* заявки): *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время.* * Если заявитель сообщает, что двери шахты лифта открыты перейти к дефекту [Открыты двери шахты](#_Открыты_двери_шахты). |
| 19 | Падение вещей, предметов в шахту лифта | | *У меня в шахту лифта упали ценные вещи/ ключи/документы/телефон и т.д.* | *Уточните пожалуйста, в шахту какого лифта (грузового/пассажирского/правого/левого т.д.), с какого этажа упал <предмет>. Что конкретно упало (ценные вещи/ ключи от квартиры/документы/телефон и т.д.)****?*** | *Как и когда я смогу получить свои вещи? Мне нужно срочно!* | | | Контекстный поиск **«падение», «шахт»**.  ***Шахта лифта -*** это пространство, в котором перемещаются кабина, противовес и (или) уравновешивающие устройства кабины.  ВНИМАНИЕ, в случае, если заявитель уронил *ключи от квартиры* НЕ СПРАШИВАЕМ номер квартиры и этаж, на котором проживает заявитель.  При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать в шахту какого *конкретно* лифта *(грузового/пассажирского/правого/левого и т.д.)* и что *конкретно* уронил заявитель (*ценные вещи/ключи/документы/телефон и т.д.)* и *с какого этажа упали вещи.* 🡪 В поле «Житель просит связаться по вопросу» зафиксировать «*Где и когда можно получить <предмет>*»  Срок: *Я указал/а в заявке, чтобы с Вами связались и сообщили, где и когда Вы сможете получить <предмет>.* |
| 20 | Сломан замок двери маш. помещения | | *Сломан замок на двери машинного помещения, нужно починить.* | *Уточните пожалуйста, в машинном помещении кто-то есть?* | *Когда заявка будет выполнена.* | | | Контекстный поиск **«маш.»**.  ***Машинное помещение (отделение) лифта*** *-* помещение для размещения оборудования лифта: гидроагрегат или лебедка, а также связанные с ними механические и электрические устройства.  ВНИМАНИЕ заявка с таким дефектом создается только *диспетчерами, сотрудниками УК*, или *организациями, обслуживающими лифты*. НЕОБХОДИМО удостовериться что проблема касается ИМЕННО машинного помещения, а не подвального/чердачного/подсобного (чердак, подвал и т.д.)   * Если всё-таки речь именно о машинном помещении, в поле «Описание проблемы» указать есть ли *посторонние* в машинном помещении, если от жителя поступила такая информация.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (срок как у *аварийной* заявки): *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время*   * Если заявитель говорит о неполадках с дверью/окном чердака/подвала, где располагается машинное помещение перейти к соответствующим дефектам по дверям и окнам других помещений. |
| 21 | Сломана дверь маш. помещения | | *Кто-то сломал дверь в машинное помещение. Почините.* | *Уточните пожалуйста, какой характер поломки? В машинном помещении кто-то есть?* | *Когда заявка будет выполнена.* | | | Контекстный поиск **«маш.»**.  ***Машинное помещение (отделение) лифта*** *-* помещение для размещения оборудования лифта: гидроагрегат или лебедка, а также связанные с ними механические и электрические устройства.  ВНИМАНИЕ заявка с таким дефектом создается только *диспетчерами, сотрудниками УК*, или *организациями, обслуживающими лифты*. НЕОБХОДИМО удостовериться что проблема касается ИМЕННО машинного помещения, а не подвального/чердачного/подсобного (чердак, подвал и т.д.)   * Если всё-таки речь именно о машинном помещении, в поле «Описание проблемы» указать есть ли *посторонние* в машинном помещении, если от жителя поступила такая информация.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (срок как у *аварийной* заявки): *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время*   * Если заявитель говорит о неполадках с дверью/окном чердака/подвала, где располагается машинное помещение перейти к соответствующим дефектам по дверям и окнам других помещений. |
| 22 | Открыта дверь маш. помещения | | *Открыта дверь машинного помещения, и там кто-то ходит.* | *Уточните пожалуйста, замок двери исправен/дверь исправна? В машинном помещении кто-то есть?* | *Когда заявка будет выполнена.* | | | Контекстный поиск **«маш.»**.  ***Машинное помещение (отделение) лифта*** *-* помещение для размещения оборудования лифта: гидроагрегат или лебедка, а также связанные с ними механические и электрические устройства.  ВНИМАНИЕ заявка с таким дефектом создается только *диспетчерами, сотрудниками УК*, или *организациями, обслуживающими лифты*. НЕОБХОДИМО удостовериться что проблема касается ИМЕННО машинного помещения, а не подвального/чердачного/подсобного (чердак, подвал и т.д.)   * Если всё-таки речь именно о машинном помещении, в поле «Описание проблемы» указать есть ли *посторонние* в машинном помещении, если от жителя поступила такая информация.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (срок как у *аварийной* заявки): *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время*  Если заявитель говорит о неполадках с дверью/окном чердака/подвала, где располагается машинное помещение перейти к соответствующим дефектам по дверям и окнам других помещений. |
| открыт23 | Сломано окно маш. помещения | | *Сломали окно в машинное отделение.* | *Уточните пожалуйста, в машинном помещении кто-то есть?* | *Когда заявка будет выполнена.* | | | Контекстный поиск **«маш.»**.  ***Машинное помещение (отделение) лифта*** *-* помещение для размещения оборудования лифта: гидроагрегат или лебедка, а также связанные с ними механические и электрические устройства.  ВНИМАНИЕ заявка с таким дефектом создается только *диспетчерами, сотрудниками УК*, или *организациями, обслуживающими лифты*. НЕОБХОДИМО удостовериться что проблема касается ИМЕННО машинного помещения, а не подвального/чердачного/подсобного (чердак, подвал и т.д.)   * Если всё-таки речь именно о машинном помещении, в поле «Описание проблемы» указать есть ли *посторонние* в машинном помещении, если от жителя поступила такая информация.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (срок как у *аварийной* заявки): *Заявка принимается к исполнению моментально. Мастер подойдет в ближайшее время*  Если заявитель говорит о неполадках с дверью/окном чердака/подвала, где располагается машинное помещение перейти к соответствующим дефектам по дверям и окнам других помещений. |
| 24 | Лифты Другое | | *Возможные варианты ситуаций.*   1. Что-то капает с пололка лифта. Пол лифта мокрый. 2. Некорректно работает: дёргает при остановке/едет только, если попрыгать. 3. Не работает/некорректно работает световое табло/индикаторы подсветки этажа. 4. Лифт останавливается выше/ниже уровня пола этажа. 5. Горит свет в лифтовых шахтах, необходимо выключить. 6. Повесить инструкцию пользования лифтом.   *И т.д*. | *Уточните пожалуйста <вопрос для уточнения сложившейся ситуации>?* |  | | | Контекстный поиск «**лифты др**». Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Лифты» отсутствует соответствующий тип дефекта и описанные ситуации, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом. 🡪 В поле "Описание проблемы" необходимо ПОДРОБНО описать ситуацию.   * Если заявитель просит: *повесить зеркало, постелить линолеум, включить музыку, убрать/повесить доску объявлений* 🡪 п.1201, ЧаВо. |
| **ДРУГОЕ** | | | | | | | | | |
| 01 | Брошенное разукомплектованное транспортное средство | | *У нас во дворе уже долгое время находится брошенный автомобиль/уберите из нашего двора брошенную машину!* | *Какого типа транспортное средство (грузовой, легковой автомобиль)*  *Есть ли гос. номер и какой?*  *Где конкретно находится транспортное средство (улица, номер дома, конкретное местонахождение)?*  *Почему Вы думаете, что оно брошенное, есть ли повреждения автомобиля, какие?* | *Когда его уберут?* | | | Контекстный поиск «**брошен»**  ***Брошенное разукомплектованное*** транспортное средство - транспортное средство, у которого отсутствует один из следующих конструктивных элементов: *дверь, колесо, стекло, капот, крышка багажника, крыло, шасси или привод*, создающее помехи в организации благоустройства территории двора, не имеющие собственника, неиспользуемые собственником.  Заявки с таким дефектом принимаются, если заявитель говорит о наличии признаков долгого отсутствия собственника (*стоит в неположенном месте, грязная, спущено колесо*) и при условии, что оно ***разукомплектовано***. В поле «Описание проблемы» указать место, *где располагается,* а/м и *признаки* разукомплектованного транспортного средства (*отсутствует дверь, колесо, стекло, капот, крышка багажника, и т.д.).*  Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Потребуется провести мероприятия по выявлению собственника. Только после получения информации о его местонахождении заявка будет выполнена.* *В связи с необходимостью проведения мероприятий по выявлению собственника, срок на решение проблемы устанавливается до 23 дней (в нормативно-правовых актах города Москвы). Фактически, решение данной проблемы может занимать* ***до 3 месяцев****.* |
| 02 | Вызов техника-смотрителя | | *Мне нужен техник-смотритель* | *Уточните, пожалуйста, по какой причине нужен вызов техника-смотрителя?* | *Когда придёт техник-смотритель?* | | | Контекстный поиск «**техник**»  ***Техник-смотритель*** руководит сбором металлолома, вторичного сырья и пищевых отходов, следит за соблюдением правил противопожарной защиты зданий, проводит работу по обеспечению сохранности жилого фонда, зеленых насаждений, по благоустройству дворовых территорий.   * Если ситуация требует присутствия техника-смотрителя составляем заявку с данным дефектом. В поле «Описание проблемы» указать, по какой причине нужен техник-смотритель (шел ремонт и *заявителю повредили дверь/провода/звонок*, незаконно производится вырубка и т.д.)   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает, что техник-смотритель нужен для составления акта перейти к дефекту Требуется составление [акта](#_Требуется_составление_акта) |
| 03 | Требуется составление акта | | *Нужен акт о:*   1. *залитии* 2. *устранении протечки* 3. *исправности вытяжки* 4. *вскрытии пломбы на приборах учета воды/электричества* 5. *отсутствии сторонних подключений*   *состоянии приборов отопления и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, в связи с чем необходим акт?* | *Когда я смогу получить акт?* | | | Контекстный поиск «**акт**»  ***Акт* — это** официальный документ, который констатирует произошедшее действие или факт хозяйственной жизни, подписывается уполномоченными должностными лицами и имеет юридическую силу.  В поле «Описание проблемы» указать по какой причине нужен акт (*зафиксировать факт залития/устранение протечки/исправности (неисправность) вытяжки/вскрытия пломбы на приборах учета, отсутствия(наличия) сторонних подключений/ зафиксировать состояние приборов отопления и* т.д.), *номер заявки* по результатам которой нужен акт, если она была ранее составлена.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): *О сроках получения акта Вас смогут проинформировать в Управляющей компании.* |
| 04 | Грибок, плесень в квартире | | *У нас в квартире появился грибок/плесень!* | *Уточните пожалуйста, в каком помещении находится грибок/плесень (в ванной комнате, на кухне и т.д.)?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Почему заявка может быть платной?* | | | Контекстный поиск «**гриб**»  ***Плесень*** – это колония одноклеточного грибка, развивающегося из спор, которые в «законсервированном» состоянии в огромных количествах постоянно присутствуют в воздухе. Споры «просыпаются» для интенсивного размножения, как только для этого появляются благоприятные условия: повышенная влажность и тепло. Основными причинами появления плесени и грибка являются плохая вентиляция и повышенная влажность помещений.   * Выбрать данный дефект, в случае, если грибок, плесень находится ТОЛЬКО в квартире. При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).   🡪 Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *В случае, если причина возникновения плесени - результат ремонтных работ или неправильной эксплуатации коммуникаций в квартире, или нарушение герметизации швов между раковиной/ванной и стеной, то заявка может быть платной. Будет ли заявка платной определит специалист после обследования места возникновения плесени, грибка.*  🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *в каком помещении (в ванной комнате, на кухне и т.д.)* наблюдается грибок/плесень.  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения причины появления плесени, т.к. возможно поврежден вентиляционный короб или потребуется изоляция межпанельных швов. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*  Если заявитель сообщает о грибке/плесени в *подъезде* или *в квартире + на стене в подъезде,* примыкающей к стене квартиры, где сформировалась плесень, перейти к дефекту Грибок, плесень в подъезде (тема «Содержание общедомовых помещений») |
| 05 | Нарушение целостности стен, потолка в квартире | | *У меня трещина в потолке/стене/пол, отваливаются куски штукатурки/.* | *Уточните, пожалуйста, какой характер нарушения: трещина/углубление/дыра? Есть ли опасность для людей?* | *Как быстро выполнится работа? Почему заявка может быть платной?* | | | Контекстный поиск «**потолка»,** «**нарушение»**  При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *Если нарушение целостности несущих конструкций произошло в результате проведенных ремонтных работ в квартире (возведение конструкций, перепланировка и т.д.), заявка может быть платной. Будет ли заявка платной определит специалист.*  🡪 В поле «Описание проблемы» указать что *конкретно* нарушено (*потолок, стена, в какой комнате)* и *характер* разрушения (*трещина, углубление/дыра (размер),* есть ли *опасность* для людей. Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.* |
| 07 | Проникновение на крышу/чердак/в подвал посторонних лиц. | | *У нас в подъезде/на чердаке/в подвале какие-то люди/рабочие/неизвестные лица/БОМЖи/мигранты.* | *Уточните, пожалуйста, как Вы поняли, что кто-то посторонний проник в подвал/на чердак? Подвал/чердак открыты?* |  | | | Контекстный поиск «**проник»**  Контекстный поиск «**потолка»,** «**нарушение»**  ***БОМЖ*** - человек, без определенного места жительства, социально не защищенный гражданин общества.  ***Мигрант*** - человек, пересекший границу территории проживания с целью смены постоянного места жительства навсегда или на некоторое время.  Если присутствие посторонних лиц подвергает опасности людей: есть *угроза жизни, имуществу, здоровью, правопорядку*  🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «**Экстренный вызов 112**»)  🡪 Создать «Консультацию» с соответствующим типом; «Другое. Экстренные», «Бездомные люди в подвале/на чердаке», «Незаконное проникновение в помещение (грабеж)» (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112»). В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию.  Если заявитель жалуется на *бездомных и/или неизвестных* людей *в подъезде,* но они НЕ нарушают правопорядок (ВНИМАНИЕ: заявку НЕ составляем): *Если человек не нарушает правопорядок, он может находиться в подъезде. Если Вас беспокоит нахождение человека в подъезде, Вы можете обратиться или в полицию, или в социальные службы. Контакты таких служб Вы можете узнать в Единой справочной* службе Мэрии Москвы 8(495)777-77-77 🡪 Создать «Консультацию» с типом «Другое (нецелевой)» (тема «Нецелевой вызов»). В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию.   * Если посторонние лица *в подвале/на чердаке* в «Описание проблемы» указать *где (на чердаке/в подвале)* и *открыта ли дверь* в подвал/чердак.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 08 | Неисправность пожарного крана/шланга | | *У нас подтекает пожарный кран на лестничной клетке! В пожарном шкафу отсутствует шланг!* | *Уточните пожалуйста, насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «***шланг».***  ***Пожарный кран (ПК) –*** комплект для тушения пожара водой, состоящий из: ***запорного вентиля*,** установленного на противопожарном водопроводе, пожарного рукава; ***пожарного рукава (шланга)*** (гибкий трубопровод для транспортирования огнетушащих веществ (в основном воды), оборудованный пожарными соединительными головками.); [***пожарного***](http://official.academic.ru/17904/%D0%9F%D0%BE%D0%B6%D0%B0%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9) ***ствола (***устройство для формирования струи воды или пены и направления в зону горения, соединяется с пожарным рукавом /шлангом); *средства для их хранения* (ящик или специальная кассета), которые обычно расположены в приквартирном холле.   * В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности(*сломан запорный вентиль, отсутствует/размотан рукав/оторван (поврежден, проржавел) ствол и т.д.*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает о неисправности (поломке) двери пожарного шкафа, перейти к дефекту Сломана дверь пожарного шкафа (тема «Плотницкие, слесарные работы»). |
| 09 | Необходимо достать вещи, предметы из мусорокамеры | | *Выбрасывал мусор и случайно выбросил нужные вещи, надо достать!* | *Уточните пожалуйста, какую вещь Вы хотели бы вернуть?* | *Когда я смогу получить <предмет>?*  *Почему заявка может быть платной?* | | | Контекстный поиск «**достать»,** «**вещи»**  ***Мусорокамера*** – помещение, в котором находится контейнер для мусора, падающего из ствола мусоропровода (находится на 1-ом этаже).  ВНИМАНИЕ:   * ВНИМАНИЕ, в случае, если заявитель уронил ключи от квартиры НЕ СПРАШИВАЕМ номер квартиры и этаж, на котором проживает заявитель; * если заявитель не желает называть предмет, который необходимо достать не настаиваем, указываем как «ценная вещь»; * по данному дефекту необходимо заполнить поле «Житель просит связаться по вопросу».   При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»).  🡪 В поле «Описание проблемы» указать что *конкретно* уронил заявитель (*ключи, ценная вещь)*  🡪 Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *Стоимость зависит от сложности работ. Ее определяет мастер.*  🡪 В поле «Житель просит связаться по вопросу» зафиксировать «*Где и когда можно получить <предмет>,* и *вопрос по стоимости работ*.»  Срок: *Я указал/а в заявке, чтобы с Вами связались и сообщили где и когда Вы сможете получить <предмет> и сколько будут стоить работы.* |
| 10 | Складирование реагентов, хим. Веществ и строительных материалов в помещениях общего пользования | | *У нас на площадке/на 1-м этаже/на черной лестнице и т.д. уже долгое время находятся строительные материалы, никто не убирает!* | *Какие именно строительные материалы/мусор?* | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**строительных», «реагентов», «веществ»**  ***Помещения(места) общего пользования*** в многоквартирных домах – это технические помещения жилого дома, не предназначенное для проживания или какой-либо деятельности человека: *подъезд, лестничные клетки, лифт, чердак, подвал* относятся к местам общего пользования. К ***нежилым помещениям*** в многоквартирных домах обычно относятся предприятия: кафе, магазины, офисы и т.д. У таких помещений имеются владельцы и на них в обязательном порядке оформляется свидетельство о праве собственности.   * Если заявитель озвучивает наличие *реагентов, хим. веществ* и *строительных материалов (мешки цемента, банки с краской, раствором и т.д.)* выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать *что именно* складировано и *где конкретно (на 1-м этаже/на черной лестнице и т.д.).*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель озвучивает, что грязь, мусор другого характера (грязь от обуви, мусор после ремонта, мебель и т.д.), перейти к соответствующим дефектам Грязь, мусор….. (Темы «Благоустройство», «Уборка»). |
| 11 | Требуется привезти бочку с водой (отсутствует более 4 часов) Требуется обеспечение водой (отсутствует ХВС более 4 часов) | | *У нас уже давно нет воды, срочно привезите бочку с водой!* | *У Вас отсутствует холодная вода? Вы оформляли заявку на отсутствие воды?*  *С какого часа у Вас отсутствует вода?*  *Сколько по времени уже нет воды?* | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**4», «обеспечение»**  ВНИМАНИЕ. Выбрать данный дефект ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ, если *есть отключение* + прошло *более 4-х час*ов с момента отключения ХОЛОДНОЙ воды + заявитель *ТРЕБУЕТ* «*бочку с водой»* или *обеспечения его холодной* водой.  ВАЖНО. Сами НЕ предлагаем составлять заявку с данным дефектом: <*Имя заявителя>, обеспечение водой может быть организовано разными способами. Ожидайте выполнения работ.*  Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок обеспечения водой будет определен после назначения заявки на специалиста. Если вода не появится* ***через час****, перезвоните нам.* |
| 12 | Оповещение от 112 | | *Сто двенадцать, Москва, оператор <номер оператора службы 112>* |  |  | | | Контекстный поиск «**112»**  ***Служба (система) 112 —*** это служба (система) обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.   * Выбрать данный дефект, в случае, если поступил входящий звонок от службы 112 (см. сценарий «Экстренный вызов 112») и сотрудник службы просит зафиксировать информацию ДЛЯ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ (НЕ ПЕРЕВОДИТ вызов ЖИТЕЛЯ на службу ЕДЦ). 🡪 В поле «Описание проблемы» ПОДРОБНО описываем ситуацию.   Если оператор Службы 112 (Специалист-112) ПЕРЕВОДИТ звонок жителя на оператора ЕДЦ с вопросом в сфере ЖКХ, принять звонок жителя, и действовать в соответствии со сценарием «Создание заявки». |
| 13 | Другое | | *Мне звонили из ОДС, но я не успел/а взять трубку.* |  |  | | | Контекстный поиск «**другое»**  Данный тип заявки («Другое. Другое») следует выбрать, когда проблема заявителя не относится к типу «Другое» ни из одной из существующих категорий заявок («Благоустройство», «Уборка», «Электрика» и т.д.) и в СУЗ отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.*  В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **ВНИМАНИЕ** дефект **Незаконное проживание мигрантов в местах общего пользования (подвалы, чердаки)** в ближайшее время будет удален. | | | | | | | | | |
| **ЗИМНИЕ ВИДЫ РАБОТ** | | | | | | | | | |
|  | Зимние виды работ Другое | |  |  |  | | | Контекстный поиск **«зимние» «другое».** Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Зимние виды работ» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом. 🡪 В поле "Описание" необходимо ПОДРОБНО описать ситуацию.  Если заявитель просит положить коврик на крыльцо, т.к. скользко (ранее коврика не было): *С этим вопросом Вам необходимо обратиться в управляющую компанию.* 🡪 При необходимости сообщить координаты УК. |
|  | Незалитый или некачественно залитый каток | | *Нам плохо залили каток, невозможно кататься, на катке бугры/ямы Хотим, чтобы залили каток, как это сделать?* | *Уточните пожалуйста, какие именно дефекты имеет поверхность катка? Был ли залит каток в прошлом году?* | *Когда можно будет кататься? Как часто будут чистить каток?* | | | Контекстный поиск **«каток».**  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность, *специально оборудованная* для катания на коньках.  При выборе данного дефекта в поле "Описание" необходимо указать *что именно* надо сделать: ***залить*** каток или ***удалить*** дефекты залитого катка (дефекты описать).  Срок, если необходимо ***залить*** каток: *Заливка катка может занимать несколько дней, т.к. для выполнения таких работ необходимо чтобы:*   * *площадка для заливки катка была включена в перечень, утвержденный префектурой на 2017-2018год,* * *несколько дней держалась минусовая температура воздуха,*   *были проведены работы по подготовке площадки к заливке (создана подушка из снега). Я укажу, чтобы оставили информацию в заявке, включен ли интересующий Вас каток в перечень площадок для заливки и сроки заливки.* 🡪 В поле «Описание» внести комментарий: «*Просьба указать срок заливки катка»* |
|  | Складирование снега на газонах | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Складирование снега на детской площадке | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Складирование снега на проезжей части, в парковочных карманах | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Складирование снега на спортивной площадке | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Складирование снега на площадке для выгула собак | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Складирование снега на тротуарах, пешеходных дорожках | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег на катке | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед на газонах | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед на детской площадке | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед на площадке для выгула собак | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед на проезжей части, в парковочных карманах | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед на спортивной площадке | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед на тротуарах, пешеходных дорожках | | *У нас во дворе не убран снег/куча грязного снега.* *Просьба не кидать на тротуар снег/раскидать сугробы. Машину/выезд с парковки заблокировали снегом.* | *Снег собрали и складировали или не почистили территорию? Какая территория не убрана? (газон, детская площадка, проезжая часть, парковочный карман, спортивная площадка, площадка для выгула собак, тротуар, пешеходная дорожка, каток).* | *Когда уберут?* | | | ***Газон*** - территория, на которой находятся: трава, кусты, деревья. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на)снега на **газонах** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на) на газонах  ***Детская площадка*** - территория, предназначенное для игры детей, на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_1) снега на **детской площадке** или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_1) на детской площадке  ***Проезжая часть (дворовая территория)*** - элемент дворовой территории, предназначенный для движения личного транспортного средства или спецтехники. ***Парковочный карман (парковочное место, парковка)*** во дворе - специально обозначенное и/или обустроенное место, предназначенное для организованной стоянки транспортных средств. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_2) снега на проезжей части, в парковочных карманах или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_2) на проезжей части, в парковочных карманах  ***Спортивная площадка*** – огороженная территория с установленным оборудованием, предназначенным для одного или нескольких видов спорта, или для спортивных игр. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_2) снега на спортивной площадке или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_3) на спортивной площадке  ***Площадка для выгула собак*** - специально отведенная территория, огороженная решетчатым или сетчатым забором, оборудованная для выгула и дрессировки собак. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Складирование_снега_на_3) снега на площадке для выгула собак или [**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_4) на площадке для выгула собак  ***Тротуар*** - каменная, деревянная или асфальтовая пешеходная дорожка, располагающаяся сбоку или по бокам улицы, приподнятая над поверхностью земли или проезжей частью и обрамлённая бордюром. ***Пешеходная дорожка*** - дорога, по которой может передвигаться только пешеход, и расположенная в любом месте дворовой территории. 🡪 Дефекты: [**Складирование**](#_Снег,_гололед_на_5) снега на тротуарах, пешеходных дорожках или[**Снег, гололед**](#_Снег,_гололед_на_5) на тротуарах, пешеходных дорожках  ***Каток*** – это ровная ледяная поверхность *специально оборудованная* для катания на коньках. 🡪 Дефект [Снег на **катке**](#_Снег_на_катке)   * Если заявитель сообщает, что снег почистили и он ***лежит*** ***кучей*** на указанной территории, выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**склад**». 🡪 В поле «Описание», при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.). * Если заявитель сообщает, что снег ***не почистили и /или гололед*** на указанной территории выбрать соответствующий территории дефект. Контекстный поиск «**снег**», «**лед**». 🡪 В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед*, и, при необходимости, указать *где находится* указанная территория (*каток, детская площадка* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.* |
|  | Снег, гололед (входная группа, подъезд) | | *На крыльце снег. К подъезду трудно подойти, скользко.*  *Скользкая лестница в подъезд. Пандус во льду, скользко.* | *Уточните пожалуйста, не убран снег или скользко, лед, надо посыпать реагентом? Где конкретно необходима уборка снега, очистка ото льда: перед ступеньками, ступеньки, крыльцо, в подъезде?* | *Когда уберут?* | | | Контекстный поиск «**снег**», «**лед**».  ***Входная группа*** – часть здания, включающая в себя *входную дверь* в подъезд, *козырёк, крыльцо* подъезда.   * В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед* и что конкретно почистить: *территорию перед подъездом, ступеньки, крыльцо.*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.*  Если заявитель сообщает, что необходимо почистить и козырек создать дополнительную заявку с дефектом Сосульки, снег на [козырьке подъезда](#_Сосульки,_снег_на) |
|  | Сосульки, снег на козырьке подъезда | | *С козырька подъезда свисают сосульки. На козырьке большой слой снега. Капает с козырька – образуется лед* | *Уточните пожалуйста, наледь, снег только на козырьке?* | *Когда уберут?* | | | Контекстный поиск «**сосульки**», «**снег**».  ***Козырёк —*** это элемент конструкции строения, предназначенный для защиты входной двери и крыльца от дождя и снега***.***   * В поле «Описание» указать убрать *снег* или *лед,* и что конкретно почистить: *территорию перед подъездом, ступеньки, крыльцо.*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *работы должны быть выполнены в течение суток.*   * Если заявитель сообщает, что и на крыше здания есть сосульки, много снега, льда составить дополнительную заявку с дефектом [Сосульки, снег на крыше, элементах фасада](#_Сосульки,_снег_на_1)   Если заявитель сообщает, что надо еще почистить крыльцо и территорию перед подъездом составить дополнительную заявку с дефектом [Снег, гололед (входная группа, подъезд)](#_Снег,_гололед_(входная) |
|  | Сосульки, снег на крыше, элементах фасада | | *Висят сосульки, могут упасть на прохожих. С крыши, карниза, лоджии и т.д. падают сосульки/снег. На крыше много снега. С крыши подъезда свисают сосульки/снег. У меня на козырьке балкона, с основания (пола) балкона висит сосулька.* | *Уточните пожалуйста, где нависают/падают сосульки/снег/наледь: на козырьке подъезда/ на козырьке (на полу) балкона/ на крыше? С какой стороны дома: где подъезды/с тыльной стороны/ с торца (правый/левый). Над проезжей или пешеходной зоной, есть опасность падения не людей? Есть ли большие сосульки/снежные/ледяные образования (больше 50 см)?* | *Когда уберут?* | | | Контекстный поиск «**сосульки**», «**снег**».  Элементы фасада:  ***Карниз***— выступающий элемент, который зрительно отделяет крышу от стены.  ***Барельефы***— выступающие над фасадом изображения  ***Парапет*** — возвышение над [крышей](https://knep.ru/krysha/roof-private-house.html) (не более 1 м), которое служит как ограждением, так и украшением.  ***Эркер***— объем, созданный выступающими наружными стенами.  ***Лоджия***— помещение, встроенное в здание и имеющее ограждение с открытой стороны.  ***Балкон***— огражденная площадка, выступающая из плоскости стены фасада здания.  Если заявитель сообщает, о свисающих сосульках или нависающем снеге, наледи в поле «Описание» указать *где конкретно* свисают сосульки, или виден снег и зафиксировать *размер* свисающего объекта, если есть такая информация и есть ли *опасность падения на людей*.  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *В течение суток будут выполнены охранные мероприятия (опасный участок будет огорожен). Очистка от снежных образований будет проведена в течение 1-3 дней.* |
|  | Холод в подъезде | | *У нас в подъезде холодно, сквозняк.* | *Уточните пожалуйста, есть ли открытые окна в подъезде? Двери в подъезд, на чердак, в подвал в исправном состоянии? Стояки/батареи в подъезде, на лестничкой площадке холодные?* | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**холод**».  ***Подъезд*** — помещение внутри жилого многоквартирного дома, промежуточное пространство между входом в дом с улицы и дверьми квартир.   * Выбрать данный дефект, если из ответа заявителя ***не понятна причина*** холода.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что окно на лестничной клетке этажа, чердака, подвала сломано и не закрываются) перейти к соответствующему дефекту по контекстному поиску «**окно**» * Если заявитель сообщает, что окно дверь подъезда, чердака, подвала сломана и не закрываются перейти к соответствующему дефекту по контекстному поиску «**дверь**»   Если заявитель сообщает, что батареи на лестничной клетке (не в квартире) холодные/чуть теплые, перейти к дефекту Отсутствует отопление в подъезде (Тема «Отопление»). |
| **КАНАЛИЗАЦИЯ** | | | | | | | | | |
| 01 | Запах канализации в подъезде (засор лежака) | | *У меня в подъезде пахнет. Сильный неприятный запах (запах канализации)!* | *Уточните пожалуйста, пахнет во всём подъезде?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | ***Лежак*** – участок соединения стояка с горизонтальной трубой, расположенной в основании канализационного стояка. Если внутри него образуется засор, это грозит проблемами всем квартирам, стояк которых подсоединен к лежаку.  Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201 |
| 02 | Запах канализации в туалете, ванной | | *У меня в туалете (ванной) запах канализации* | *Уточните пожалуйста, запах только в туалете (ванной) или он присутствует и в других местах в квартире? Запах появляется периодически или присутствует постоянно?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201  Запах канализации в квартире может быть вызван неполадками, как во внутриквартирной разводке, так и в общедомовой системе. Так же запах может быть вызван засором.  Если запах ощущается не по всей квартире, а в местах установки сантехники, то источник проблемы находится в квартире. |
| 03 | Засор ванны | | *У меня в ванне не уходит (медленно уходит) вода!* |  | *Когда придёт мастер? Придётся ли платить за выполнение этой заявки? Сколько будет стоить работа?* | | | Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201  При создании заявки появился серый знак, обозначающий рубль. (см. «ЧаВо», п.8) |
| 04 | Канализация. Другое | |  |  |  | | | Данный тип заявки следует выбрать, когда в указанной категории ("Канализация") отсутствует соответствующий дефект.  Поле "Описание проблемы" при составлении заявки должно содержать всю подробную информацию о вопросе, с которым обратился заявитель. |
| 05 | Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке канализации) | | *У меня капает (течёт) за унитазом.*  *В туалете трубы текут!*  *У меня там, где счётчики воды течет по трубам!* | *Уточните пожалуйста, Вы имеете в виду трубы в техническом шкафу? Там, где находятся стояки горячей, холодной воды, счётчики горячей, холодной воды? Доступ к коммуникациям в техническом шкафу открыт? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | ***Технический (сантехнический) шкаф*** – это специально отведённое место в санузле, где размещаются инженерные элементы (счетчики воды, краны перекрытия воды и т.д.) с возможностью удобного обслуживания.  ВАЖНО. В пятиэтажках может не быть технического шкафа.   * Если течь незначительная выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201   Если течь значительная  Выбор дефекта Сильная течь в техническом шкафу (на стояке канализации) |
| 06 | Незначительная течь канализационных труб (в квартире) | | *У нас в квартире течёт (капает) из канализационной трубы!* | *Уточните пожалуйста, какая из труб течёт?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | * Если течь незначительная выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" указать конкретную трубу.   Если течь значительная  Выбор дефекта Сильная течь, прорыв канализационных труб (в квартире) |
| 07 | Незначительная течь раструба (канализации) | | *У меня из-под унитаза течёт вода!*  *У меня из-под ванной течёт вода!* | *Уточните пожалуйста, где конкретно наблюдается течь? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | ***Раструб***– это соединение труб, позволяющее воде из квартиры попадать в канализацию. Вода из унитаза, ванны, раковины, стиральной и посудомоечной машин оказывается в канализации проходя через *раструбы* в квартире.  Местоположение - под унитазом (ванной).  Течь раструба - течь в месте соединения труб.  ВАЖНО!Место течи *(сифон* или *раструб*) можно определить с помощью уточняющих вопросов.   * Если заявитель пользовался ванной, и течь произошла сразу после этого, то, вероятно, произошла течь *сифона, гибкой подводки*. * Если заявитель ванной не пользовался, то, скорее всего, произошла течь *раструба*. * Если течь незначительная выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" указать место течи. * Если течь значительная  Выбор дефекта Сильная течь раструба (канализации) |
| 08 | Незначительная течь сифона | | *У меня течёт вода под раковиной на кухне!* | *Уточните пожалуйста, где конкретно наблюдается течь? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | ***Сифон***– изогнутая трубка с коленами разной длины.   * Если течь незначительная выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" указать место течи.   Если течь значительная  Выбор дефекта Сильная течь сифона |
| 09 | Незначительный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) | | *У нас во дворе течёт из канализационной трубы!* | *Уточните пожалуйста, где конкретно произошёл прорыв трубы? У какого подъезда?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | * Если течь незначительная выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.20. В поле "Описание проблемы" указать место прорыва.   Если прорвало и хлещет из трубы  Выбор дефекта Сильный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) |
| 10 | Сильная течь в техническом шкафу (на стояке канализации) | | *У меня капает (течёт) за унитазом!*  *В туалете трубы текут!*  *У меня там, где счётчики воды течет по трубам!* | *Уточните пожалуйста, Вы имеете в виду трубы в техническом шкафу? Там, где находятся стояки горячей, холодной воды, счётчики горячей, холодной воды? Доступ к коммуникациям в техническом шкафу открыт? Насколько сильная течь? Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | * Если течь сильная, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" описать интенсивность течи. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что течь незначительная  Выбор дефекта Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке канализации) |
| 11 | Сильная течь раструба (канализации) | | *У меня из-под унитаза течёт вода!/У меня из-под ванной течёт вода!* | *Уточните пожалуйста, где конкретно наблюдается течь? Насколько сильная течь? Пользовались ли Вы ванной в последние часы? Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | * Если течь сильная, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" описать интенсивность течи. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что течь незначительная  Выбор дефекта Незначительная течь раструба (канализации) |
| 12 | Сильная течь сифона | | *У меня течёт вода под раковиной на кухне!* | *Уточните пожалуйста, где конкретно наблюдается течь? Насколько сильная течь?*  *Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | | * Если течь сильная, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" описать интенсивность и место течи. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что течь незначительная  Выбор дефекта Незначительная течь сифона |
| 13 | Сильная течь, прорыв канализационных труб (в квартире) | | *У нас в квартире течёт из канализационной трубы!* | *Уточните пожалуйста, какая из труб течёт?*  *Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | * Если течь сильная, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" уточнить какая труба течет. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что течь незначительная  Выбор дефекта Незначительная течь канализационных труб (в квартире) * ВАЖНО! Если житель сообщает о течи или прорыве трубы в техническом шкафу, то оператору следует перейти к выбору типа заявки "Сильная течь в техническом шкафу (на стояке канализации). |
| 14 | Сильный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) | | *У нас во дворе прорвало канализационную трубу!* | *Уточните пожалуйста, где конкретно произошёл прорыв трубы? У какого подъезда?*  *Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | * Если прорыв, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" указать место локации течи. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что течь незначительная  Выбор дефекта Незначительный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) |
| 15 | Слабый засор раковины (наличие пробки) | | *У меня в раковине не уходит (медленно уходит) вода!* |  | *Когда придёт мастер? Придётся ли платить за выполнение этой заявки? Сколько будет стоить работа?* | | | * Если засор слабый выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201 * Если происходит перелив воды из раковины  Выбор дефекта Сложный засор раковины (перелив воды) * При создании заявки появится серый знак, обозначающий рубль.  см. «ЧаВо», п.8 |
| 16 | Слабый засор унитаза (наличие пробки) | | *У меня в унитазе не уходит (медленно уходит) вода!* |  | *Когда придёт мастер? Придётся ли платить за выполнение этой заявки? Сколько будет стоить работа?* | | | * Если засор слабый выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*обычная)*  см. «ЧаВо», п.201 * Если происходит перелив из чаши унитаза  Выбор дефекта Сложный засор унитаза (перелив воды) * При создании заявки появится серый знак, обозначающий рубль.  см. «ЧаВо», п.8 |
| 17 | Сложный засор раковины (перелив воды) | | *У меня из раковины вода выливается на пол!* | *Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Когда придёт мастер? Придётся ли платить за выполнение этой заявки? Сколько будет стоить работа?* | | | * Если перелив воды из раковины, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что вода медленно уходит из раковины, но перелива нет  Выбор дефекта Слабый засор раковины (наличие пробки) * При создании заявки появится серый знак, обозначающий рубль.  см. «ЧаВо», п.8 |
| 18 | Сложный засор унитаза (перелив воды) | | *У меня из унитаза вода выливается на пол!* | *Уточните пожалуйста, вода выливается из* ***чаши*** *или* ***бачка*** *унитаза?*  *Необходимо вызвать аварийную службу?* | *Когда придёт мастер? Придётся ли платить за выполнение этой заявки? Сколько будет стоить работа?* | | | ***Бачек*** унитаза – емкость в верхней части унитаза, куда поступает вода для слива в *чашу* унитаза.  ***Чаша***унитаза – часть унитаза куда сливается вода из *бачка* унитаза.   * Если идет перелив воды из *чаши* унитаза, нужна аварийная служба выбирается данный дефект. Срок выполнения заявки (*аварийная*)  см. «ЧаВо», п.201. В поле "Описание проблемы" указать место локации течи. * Если заявитель сомневается в необходимости вызова аварийной службы или выясняется, что вода медленно уходит из *чаши* унитаза  Выбор дефекта Слабый засор унитаза (наличие пробки) * ВАЖНО! Если заявитель сообщает о том, что вода переливается из ***бачка***, то оператору следует перейти к выбору типа заявки Перелив сливного бачка унитаза (тема «**Сантехника»**) * При создании заявки появится серый знак, обозначающий рубль.  см. «ЧаВо», п.8 |
| **ДОМОФОНЫ** | | | | | | | | | |
| 01 | Блокирование двери, оборудованной домофоном/кодовым замком | | *Дверь заблокировалась/не открывается с улицы/не открывается изнутри, нельзя выйти/на кнопки не реагирует/магнитный ключ не действует.* | *Уточните, пожалуйста, дверь оборудована домофоном/запирающим устройством? Вы находитесь внутри или снаружи дома?*  Если заявитель СНАРУЖИ подъезда: *Вы пробовали открыть дверь с помощью кода (набора цифр) или магнитным ключом? Вы несколько раз пробовали набрать код? Изнутри дверь кто-то может открыть, она открывается?*  Если заявитель ВНУТРИ подъезда: *Кто-то может снаружи открыть дверь? Снаружи дверь открывается?* | *Срок выполнения заявки?* | | | Контекстный поиск «**блок**»  ***Домофон –*** система ограничения доступа, состоящая из *вызывной панели, запирающего устройства (магнита), доводчика, абонентского устройства (трубки).*  ***Вызывная панель (или Блок вызова) -*** устройство, располагающееся на входной двери или рядом с ней и может состоять из: *кнопок цифрового набора, динамика для речевых сообщений абонента, микрофона для переговоров с абонентом, подсветки клавиатуры, видеокамеры наблюдения со скрытым объективом, считывателя*[*контактного ключа*](https://ru.wikipedia.org/wiki/Контактная_память)*или*[*смарт-карты*](https://ru.wikipedia.org/wiki/Смарт-карта)  ***Магнит (запирающее устройство) -*** электромагнит, удерживающий дверь. В случае отключения электричества или срабатывании ППА и ДУ, замок становится в положение «открыто», по пожарной безопасности.  ***Доводчик*** ***-*** устройство, автоматически закрывающее дверь после того, как кто-либо зайдёт/ выйдет.  ***Абонентское устройство (трубка домофона)*** - трубка в квартире для связи с квартиры.   * Выбрать данный дефект ТОЛЬКО случае, если заявитель сообщает, что НЕ может НИ ВОЙТИ/НИ ВЫЙТИ, если ни на нажатие КНОПОК, ни на магнитный КЛЮЧ дверь «НЕ РЕАГИРУЕТ», *не открывается.* Или если заявитель НЕ ЗНАЕТ можно ли открыть дверь, с ДРУГОЙ стороны.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки: *Ваша заявка будет выполнена в ближайшее время*.   * Если заявитель сообщает, что снаружи или изнутри дверь может быть открыта/открывается, перейти к дефекту Неисправность **домофона, кодового замка**.   Если заявитель сообщает о МЕХАНИЧЕСКИХ повреждениях дверей, оборудованных домофоном, перейти к соответствующему дефекту темы «Плотницкие, слесарные работы». |
| 02 | Неисправность домофона, кодового замка(в подъезде) | | *У нас не работает домофон.*  *Кодовый замок, дверь открывается только с помощью магнитного ключа.*  *Западают/не реагируют кнопки домофона.*  *Изнутри дверь открывается, а снаружи нет, не работает кодовый замок.*  *Изнутри дверь НЕ открывается, а снаружи открывается.*  *Оборван кабель домофона в подъезде.*  *Вырваны вызывная панель/кнопки вызывной панели.* | *Уточните, пожалуйста, магнитным ключом дверь открывается?*  *Вы несколько раз пробовали набрать код?*  Если заявитель снаружи: *Изнутри дома дверь открывается?*  Если заявитель ВНУТРИ подъезда: *Кто-то может снаружи открыть дверь? Снаружи дверь открывается?* | *Срок выполнения заявки?* | | | Контекстный поиск **«код»**  ***Домофон –*** система ограничения доступа, состоящая из *вызывной панели, запирающего устройства, доводчика, абонентского устройства.*  ***Кодовый замок*** — замок, для открытия которого необходимо ввести с клавиатуры на вызывной панели кодовую последовательность цифр, букв, знаков.  ***Вызывная панель (или Блок вызова) -*** устройство, располагающееся перед входом в помещение, на двери или рядом с ней и может состоять из: *кнопок цифрового набора, динамика для речевых сообщений абонента, микрофона для переговоров с абонентом, подсветки клавиатуры, видеокамеры наблюдения со скрытым объективом, считывателя*[*контактного ключа*](https://ru.wikipedia.org/wiki/Контактная_память)*или*[*смарт-карты*](https://ru.wikipedia.org/wiki/Смарт-карта)   * Выбрать данный дефект в случае, если заявитель сообщает, что дверь **открывается**:   только СНАРУЖИ, при этом не открывается изнутри подъезда (не работает «*кнопка выхода*»);   * только ИЗНУТРИ, при этом не открывается снаружи (*не открывается* ни с помощью ключа, ни с *вызывной панели* - никак).   В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*не работает кнопка выхода/заедают кнопки 2,4/не видно цифры кода/открывается только магнитным ключом и т.д.).*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Работы выполняются в течение двух суток, в соответствии с рабочим графиком.*   * Если заявитель сообщает, что забыл код домофона или просит заменить персональный код домофона, перейти к дефекту Необходимо сообщить/заменить [**код**](#_Необходимо_сообщить/заменить_код) домофона.   Если заявитель сообщает, что невозможно открыть дверь ни изнутри, ни снаружи (заблокирована) перейти к дефекту [**Блокирование**](#_Блокирование_двери,_оборудованной) двери, оборудованной домофоном/кодовым замком |
| 03 | Необходимо сообщить/заменить код домофона. | | *Забыл код домофона, пользовался магнитным ключом, который утерян, сломан/заменили домофон, не сообщили новый код и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, Вы можете воспользоваться магнитным ключом?* | *Срок выполнения заявки?* | | | Контекстный поиск «**код**»  ***Код домофона*** – комбинация цифр, букв, знаков, при наборе которой, оборудованная *домофоном/кодовым* замком дверь, автоматически открывается. Коды подразделяются на: *общеподъездные* (все жильцы подъезда пользуются одним и тем же кодом), *поквартирные* (каждый из жильцов набирает номер своей квартиры), с*лужебные (*выдаются сотрудникам коммунальных служб, полиции, пожарным и т.д.).   * Выбрать данный дефект, в случае, если заявитель сообщает, что ЗАБЫЛ код домофона или хочет ПОМЕНЯТЬ индивидуальный код. В поле «Описание проблемы» описать ситуацию (*забыл код не может войти (магнитный ключ отсутствует)/необходима замена кода).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Работы выполняются в течение двух суток, в соответствии с рабочим графиком*  Если заявитель сообщает, что не работает код домофона/кодовый замок домофона, перейти к дефекту Неисправность [домофона, кодового замка](#_Неисправность_домофона,_) (в подъезде) |
| 04 | Неисправность доводчика/магнита входной двери, оборудованной домофоном | | *Дверь хлопает, сломан доводчик.*  *Доводчик отсоединен/работает, но дверь плотно не закрывается/ /туго открывается.*  *Дверь не «примагничивается».* | *Уточните, пожалуйста, Ваша дверь оборудована домофоном/кодовым замком? Есть ли посторонние предметы/дефекты, которые не позволяют двери закрываться?* | *Срок выполнения заявки?* | | | Контекстный поиск «**маг**нит».  ***Доводчик*** ***двери домофона***- устройство, позволяющее автоматически закрыть дверь после того, как кто-либо зайдёт/выйдет.  ***Магнит*** ***двери домофона***- ***-*** электромагнитное устройство, позволяющее удерживать дверь в закрытом положении.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности ДОВОДЧИКА или МАГНИТА входной двери, оборудованной домофоном/запирающим устройством. В поле «Описание проблемы» указать *что* неисправно (*доводчик/магнит*) и *характер* неисправности (*сильно хлопает/не до конца закрывается/не закрывается/ не «примагничивается» и т.д.)*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Работы выполняются в течение двух суток, в соответствии с рабочим графиком*   * Если заявитель сообщает, что дверь не закрывается по причине наледи на пороге, перейти к дефекту [Снег, гололед (входная группа, подъезд)](#_Снег,_гололед_(входная) (Тема «Зимние виды работ). |
| 05 | Необходимо заказать/восстановить магнитный ключ для домофона | | *Потерян магнитный ключ (таблетка), где заказать новый?*  *Дверь не открывается магнитным ключом, возможно размагнитился.*  *Хочу заказать дубликат/дополнительный магнитный ключ.*  *Поменяли домофон, а новый магнитный ключ/код не предоставили.* | *Уточните, пожалуйста, а с помощью набора кода дверь открывается?* | *Срок выполнения заявки?*  *Где я могу получить ключ?* | | | Контекстный поиск **«магнит».**  ***Магнитный ключ*** – устройство, обычно имеющее вид «таблетки» или пластиковой карты, которое при контакте со *считывающим устройством* *домофона* позволяет открыть дверь.  ***Магнит*** ***двери домофона***- ***-*** электромагнитное устройство, позволяющее удерживать дверь в закрытом положении.   * Выбрать данный дефект, если заявителю необходимо заменить/сделать/восстановить («перемагнитить») магнитный ключ.  Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.* В поле «Описание проблемы» указать *причину* замены (*утерян/неисправен*).   Если заявитель спрашивает, как и где он может получить/передать ключ: *с Вами свяжется мастер и предоставит эту информацию.*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Работы выполняются в течение двух суток, в соответствии с рабочим графиком* |
| 06 | Неисправность трубки домофона (в квартире) | | *Не работает трубка домофона (плохо слышно/шумы/не реагирует кнопа на трубке/ повреждён провод/ не поступает сигнал в квартиру, из квартиры/поступают вызовы при наборе других квартир/дверь не открывается при нажатии кнопки на трубке/сигнал из квартиры не слышен/оборвался провод трубки и т.д.).* | *Уточните, пожалуйста какой характер неисправности?* | *Срок выполнения заявки? Почему заявка может быть платной?* | | | Контекстный поиск «**труб**ки».  ***Трубка домофона -*** абонентское устройство, для связи с квартирой/из квартиры.   * Выбрать данный дефект в случае, если заявитель сообщает о неисправностях ТРУБКИ домофона, находящейся В КВАРТИРЕ/у консьержа).  Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.*  В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*плохо слышно/шумы/не реагирует кнопа на трубке/ повреждён провод/ не поступает сигнал в квартиру, из квартиры/поступают вызовы при наборе других квартир/дверь не открывается при нажатии кнопки на трубке/сигнал из квартиры не слышен/оборвался провод трубки и т.д.).*   Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *Работы будут платными в случае, если закончился гарантийный срок или повреждения не входят в гарантийный случай. Будет ли работа платной определит мастер.*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Работы выполняются в течение двух суток, в соответствии с рабочим графиком*  Если заявитель сообщает о НЕОБХОДИМОСТИ / ЖЕЛАНИИ заменить трубку домофона, перейти к дефекту Требуется [**замена, установка** трубки](#_Требуется_замена,_установка) домофона (в квартире). |
| 07 | Требуется замена, установка трубки домофона (в квартире) | | *Трубка сломалась, хочу заменить.*  *Хочу установить домофон в квартиру.* | *Уточните, пожалуйста, домофон в доме установлен?* |  | | | Контекстный поиск «**труб**ки»  ***Трубка домофона -*** абонентское устройство, для связи с квартирой/из квартиры.   * Выбрать данный дефект, в случае, если заявитель сообщает, что трубка не работает и он ХОЧЕТ ее заменить, или если домофон в подъезде УСТАНОВЛЕН, а трубки домофона в квартире у жителя НЕТ.  Проинформировать заявителя о платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.*  В поле «Описание проблемы» указать *что* необходимо сделать (*заменит/установить*) трубку домофона.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Работы выполняются в течение двух суток, в соответствии с рабочим графиком*  Если заявитель НЕ ТРЕБУЕТ заменить трубку домофона, а говорить о ее неисправности, перейти к дефекту Неисправность [**трубки**](#_Неисправность_домофона,_домофонной)домофона (в квартире) |
| 08 | Домофоны (запирающие устройства) Другое | | *Издает звуки: пищит, гудит.*  *Дверь бьет током и т.д.* | *Опишите, пожалуйста, неисправность* | *Срок выполнения заявки?*  *Почему заявка может быть платной?* | | | Контекстный поиск «**домофоны**»  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Домофоны» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.*  В поле "Описание проблемы» НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию**»**.  Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *В зависимости от вида работ, которые необходимо будет выполнить.*  Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки: *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причин неисправности.* |
| **КРОВЛЯ** | | | | | | | | | |
| тре | Нарушение целостности кровли здания | | *У нас повреждена крыша, необходимо починить.*  *С крыши свисает/может упасть металлический лист/покрытие.*  *Прошу закрепить на крыше: парапет, перила и другие элементы крыши.*  *Вижу на соседней крыше оторвался кусок покрытия/лист/предмет.*  *У нас периодически (когда идет дождь/тает снег) заливает потолок (сейчас не течет), обращались не раз.* | *Уточните, пожалуйста, как Вы определили, что повреждена крыша?*  *Ситуация угрожает жизни людей (если что-то свисает с крыши)?*  *Вы живете на последнем этаже? Сейчас течь наблюдается?* | *Когда починят крышу?* | | | Контекстный поиск «**кров»**  ***Кровля*** - верхний элемент покрытия здания, подвергающийся атмосферным воздействиям, функция - отвод дождевой и талой воды.  ***Крыша* -** верхняя конструкция здания, которая служит для защиты от атмосферных осадков, дождевой и талой воды, функция - теплоизоляция здания.   * В поле «Описание» зафиксировать *характер* повреждения*: свисает/колышется от ветра лист железа/парапет/предмет* и *угрожает ли* предмет, открепившийся от кровли, жизни людей. ВНИМАНИЕ: если заявитель сообщает, что открепившийся предмет на соседней крыше 🡪 Заявку создаем только в случае, если заявитель знает адрес дома, *где нарушена целостность кровли здания.*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*   * Если заявитель сообщает, что в данный момент течет с крыши, перейти к соответствующим дефектам [Незначительная](#_Незначительная_течь_по)/[Сильная](#_Сильная_течь_по) течь по потолку, стенам **в квартире** на **последнем** этаже |
| 02 | Незначительная течь по потолку, стенам в квартире на последнем этаже | | *У меня мокрая стена/течет с потолка на кухне/в комнате/в ванной/ туалете/коридоре.* | *Уточните, пожалуйста, Вы проживаете на последнем этаже? Над вами есть технический этаж или чердак? Течь сильная? Где именно протекает?* | *Как скоро будет выполнена моя заявка*  *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**послед**»  ***Технический этаж –*** этаж для размещения *инженерного оборудования* (трубы ГВС/ХВС/отопления/ канализации, воздушные/электрические короба и т.д.) и прокладывания коммуникаций. Может быть в верхней, нижней, средней части здания. ***Чердак*** (чердачное помещение) – [пространство](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) между поверхностью [крыши](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D1%8B%D1%88%D0%B0) (покрытия), наружными стенами и перекрытием верхнего этажа (без проложенных коммуникаций). Служит дополнительной теплоизоляцией дома. Если в данном помещении размещены инженерные коммуникации, то такое помещение называется *техническим* *чердаком* или *техническим этажом.*   1. Если заявитель сообщает, что над ним ***нет*** технического этажа/ чердака или он***не знает,*** есть ли технический этаж/чердак, выбираем следующие дефекты:  * Если в месте протечки влажно и намокает медленно, течи нет, выбрать дефект [Незначительная](#_Незначительная_течь_по) течь по потолку, стенам в квартире на **последнем этаже**. 🡪 В поле «Описание» указать, где конкретно обнаружена течь: *комната/ ванна/ кухня и т.д.* При необходимости внести дополнительные комментарии.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*   * Если заявитель говорит, что течет сильно, образовалась лужа, выбрать дефект [Сильная](#_Сильная_протечка_кровли) течь по потолку, стенам в квартире на **последнем этаже** 🡪 В поле «Описание» указать, где конкретно обнаружена течь: *комната/ ванна/ кухня и т.д.* При необходимости внести дополнительные комментарии.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает) (аварийная)*: п.201, «ЧаВо»  Если заявитель сообщает, что над ним ***есть*** технический этаж/чердак🡪 Выбрать соответствующие дефекты (НЕ на последнем этаже): Незначительная/Сильная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне или Незначительная/Сильная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах) Тема «Сантехника» |
| 03 | Сильная течь по потолку, стенам вквартире на последнем этаже | | *У меня мокрая стена/течет с потолка на кухне/в комнате/в ванной/ туалете/коридоре.* | *Уточните, пожалуйста, Вы проживаете на последнем этаже? Над вами есть технический этаж или чердак? Течь сильная? Где именно протекает?* | *Как скоро будет выполнена моя заявка*  *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**послед**»  ***Технический этаж –*** этаж для размещения *инженерного оборудования* (трубы ГВС/ХВС/отопления/ канализации, воздушные/электрические короба и т.д.) и прокладывания коммуникаций. Может быть в верхней, нижней, средней части здания. ***Чердак*** (чердачное помещение) – [пространство](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) между поверхностью [крыши](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D1%8B%D1%88%D0%B0) (покрытия), наружными стенами и перекрытием верхнего этажа (без проложенных коммуникаций). Служит дополнительной теплоизоляцией дома. Если в данном помещении размещены инженерные коммуникации, то такое помещение называется *техническим* *чердаком* или *техническим этажом.*   1. Если заявитель сообщает, что над ним ***нет*** технического этажа/ чердака или он***не знает,*** есть ли технический этаж/чердак, выбираем следующие дефекты:  * Если в месте протечки влажно и намокает медленно, течи нет, выбрать дефект [Незначительная](#_Незначительная_течь_по) течь по потолку, стенам в квартире на **последнем этаже**. 🡪 В поле «Описание» указать, где конкретно обнаружена течь: *комната/ ванна/ кухня и т.д.* При необходимости внести дополнительные комментарии.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*   * Если заявитель говорит, что течет сильно, образовалась лужа, выбрать дефект [Сильная](#_Сильная_протечка_кровли) течь по потолку, стенам в квартире на **последнем этаже** 🡪 В поле «Описание» указать, где конкретно обнаружена течь: *комната/ ванна/ кухня и т.д.* При необходимости внести дополнительные комментарии.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает) (аварийная)*: п.201, «ЧаВо»  Если заявитель сообщает, что над ним ***есть*** технический этаж/чердак🡪 Выбрать соответствующие дефекты (НЕ на последнем этаже): Незначительная/Сильная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне или Незначительная/Сильная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах) Тема «Сантехника» |
| 04 | Незначительная протечка кровли (крыши) в подъезде | | *У нас* ***мокрый потолок*** *в подъезде, в приквартирном холле, на лифтовой площадке, возле ствола мусоропровода, в шахте лифта и т.д.*  *У нас льется вода в подъезде.*  *Вижу на крыше соседнего здания лужу. На крыше соседнего здания стоит вода.* | *Уточните, пожалуйста, течь на последнем этаже? В доме есть технический этаж или чердак? Течь сильная? Где именно течет?* | *Как скоро будет выполнена моя заявка*  *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**кров», «крыш»**  ***Кровля -*** верхний элемент [покрытия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D1%8B%D1%88%D0%B0) [здания](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5), подвергающийся атмосферным воздействиям. Главной её функцией является отвод дождевой и талой воды. ***Крыша* -** верхняя конструкция [здания](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F), которая служит для защиты от атмосферных осадков, дождевой и талой воды, сохранения тепла и защиты от перегрева верхних этажей.   1. Если заявитель сообщает, что над ним ***нет*** технического этажа/ чердака или он***не знает,*** есть ли технический этаж/чердак, выбираем следующие дефекты.  * Если в месте протечки потолка подъезда влажно, намокает медленно, течи нет, выбрать дефект [Незначительная](#_Незначительная_течь_кровли) протечка кровли (крыши) в **подъезде** 🡪 В поле “Описание» указать *конкретное* место протечки: *в приквартирном холле/на лифтовой площадке/возле ствола мусоропровода и т.д.*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*   * Если заявитель говорит, что течет сильно, образовалась лужа, протекает на нижние этажи, выбрать дефект [Сильная](#_Сильная_протечка_кровли) протечка кровли (крыши) в **подъезде** 🡪 В поле “Описание» указать *конкретное* место протечки: *в приквартирном холле/на лифтовой площадке/возле ствола мусоропровода и т.д*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает) (аварийная)*: п.201, «ЧаВо»  Если заявитель сообщает, что над ним ***есть*** технический этаж/чердак🡪 Выбрать соответствующие дефекты (НЕ на последнем этаже): Незначительная/Сильная течь по потолку/стенам в подъезде (Тема «Сантехника) |
| 05 | Сильная протечка кровли (крыши) в подъезде | | *У нас* ***мокрый потолок*** *в подъезде, в приквартирном холле, на лифтовой площадке, возле ствола мусоропровода, в шахте лифта и т.д.*  *У нас льется вода в подъезде.*  *Вижу на крыше соседнего здания лужу. На крыше соседнего здания стоит вода.* | *Уточните, пожалуйста, течь на последнем этаже? В доме есть технический этаж или чердак? Течь сильная? Где именно течет?* | *Как скоро будет выполнена моя заявка*  *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**кров», «крыш»**  ***Кровля -*** верхний элемент [покрытия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D1%8B%D1%88%D0%B0) [здания](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5), подвергающийся атмосферным воздействиям. Главной её функцией является отвод дождевой и талой воды. ***Крыша* -** верхняя конструкция [здания](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F), которая служит для защиты от атмосферных осадков, дождевой и талой воды, сохранения тепла и защиты от перегрева верхних этажей.   1. Если заявитель сообщает, что над ним ***нет*** технического этажа/ чердака или он***не знает,*** есть ли технический этаж/чердак, выбираем следующие дефекты.  * Если в месте протечки потолка подъезда влажно, намокает медленно, течи нет, выбрать дефект [Незначительная](#_Незначительная_течь_кровли) протечка кровли (крыши) в **подъезде** 🡪 В поле “Описание» указать *конкретное* место протечки: *в приквартирном холле/на лифтовой площадке/возле ствола мусоропровода и т.д.*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*   * Если заявитель говорит, что течет сильно, образовалась лужа, протекает на нижние этажи, выбрать дефект [Сильная](#_Сильная_протечка_кровли) протечка кровли (крыши) в **подъезде** 🡪 В поле “Описание» указать *конкретное* место протечки: *в приквартирном холле/на лифтовой площадке/возле ствола мусоропровода и т.д*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает) (аварийная)*: п.201, «ЧаВо»  Если заявитель сообщает, что над ним ***есть*** технический этаж/чердак🡪 Выбрать соответствующие дефекты (НЕ на последнем этаже): Незначительная/Сильная течь по потолку/стенам в подъезде (Тема «Сантехника) |
| 06 | Течь на балконе с крыши | | *На мой балкон сверху течет/течет с крыши.* | *Вы живете на последнем этаже? В доме есть технический этаж или чердак? Рядом есть межпанельные швы? В квартиру протекает? В каком конкретно месте течет на балкон? Козырек над балконом есть? Балкон остеклен?* | *Как скоро будет выполнена моя заявка*  *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**балкон**»  ***Балкон*** — огражденная площадка, выступающая из плоскости стены фасада (наружная лицевая сторона) здания.   * Если заявитель сообщает, что он живет НА последнем этаже, выбрать данный дефект 🡪 В поле «Описание» указать, откуда конкретно течет: *с козырька/крыши здания/желоба/козырька и стены здания, есть ли технический этаж и т.д*.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*  Если заявитель сообщает, что он живет НЕ НА последнем этаже, сверху соседи, перейти к дефекту Течь на балконе с верхнего этажа (Тема «Фасадные работы») |
| 07 | Неисправность/ засор наружного водостока | | *Во время дождя с водостока вода льется по стене дома. Оторвана часть водостока: воронка/желоб/кронштейн/труба/хомут и т.д. Труба водостока шатается при сильном ветре. Водосток закрыт, вода не проходит, откройте. Водосток отошел от стены здания, нет креплений и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, где находится неисправный водосток: у какого подъезда/на торце/фасаде здания и т.д.? Какой характер повреждения: открепился от стены здания/засорился и т.д.?* | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**водосток**» «**наруж**ного»  ***Водосток -*** система труб и желобов, обеспечивающая сбор и удаление с кровли здания и с горизонтальных поверхностей дождевых и талых вод за пределы здания. Водостоки бывают *внешние* (***наружные***) и *внутренние* (см. тему «Сантехника»). ***Наружный водосток*** *-* система водоотвода, которая устраивается снаружи дома. *Э*лементы наружного водостока: ***воронка*** - элемент водосточной системы, предназначенный для сбора талых вод и дождевой воды в стояк; ***жёлоб*** - неширокий канал, который обеспечивает необходимое направление воды, стекающей с крыши зданий; ***кронштейн*** - держатель водосточной системы, предназначенный для крепления водосточного жёлоба к кровельной конструкции; ***водосточная труба*** - составной элемент водосточной системы, имеющий вертикальное крепление; [***хомут***](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%BE%D0%BC%D1%83%D1%82)- элемент крепления водосточной системы, представляющий собой небольшое кольцо со штырем, который монтируется в стену здания; ***слив*****-** элемент водосточной системы, предназначенный для слива воды с кровли здания.   * Выбрать данный дефект, если есть *любого рода неисправность* водостока, или водосток *засорился/закрыт,* и вода течет мимо водостока/из стыка труб водостока. 🡪 В поле «Описание» указать, *где находится* водосток, что случилось: *засор* (вода течет снаружи водостока, а не по водосточной трубе)/*поломка* (что конкретно из составляющих частей водостока повреждено).   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*  Если в разговоре выясняется, что водосток *внутренний,* то перейти к дефекту Неисправность/засор внутреннего ***водостока*** (тема «Сантехника»). |
| 08 | Кровля. Другое | | *На крыше соседнего здания вода.* | *Уточните, пожалуйста, адрес соседнего здания* |  | | | Контекстный поиск «**кровля**», «**другое**»  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Кровля» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ консультации с Наставником, Старшим оператором, супервайзером, Отраслевым специалистом, 🡪 В поле "Описание проблемы" НЕОБХОДИМО оставить комментарий с ПОДРОБНЫМ описанием ситуации.  ВНИМАНИЕ: если заявитель сообщает, что вода на соседней крыше 🡪 Заявку создаем только в случае, если заявитель знает адрес дома, на крыше которого стоит вода. |
| **ФАСАДНЫЕ РАБОТЫ** | | | | | | | | | |
| 01 | Нарушение целостности стен, потолка, балконной плиты (балкон) | | *У меня трещина в потолке/стене/полу, отваливаются куски потолка/пола балкона/лоджии.* | *Уточните, пожалуйста, какой характер нарушения: трещина/углубление/дыра? Есть ли опасность для людей?* | *Как быстро выполнится работа?* | | | Контекстный поиск «**балкон»**  ***Балконная плита*** – основание балкона, закрепленное в стене и выступающее на некоторое расстояние от стены.   * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать что конкретно нарушено: *пол, потолок, стена (торец/боковая/фасад) и т.д.* и *характер* разрушения: *трещина, углубление/дыра (размер),* есть ли *опасность* для людей.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*   * Если заявитель сообщает, что от балкона/лоджии отвалился/болтается ***облицовка/кусок облицовки***, перейти к дефектам: Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, [нет угрозы](#_Нарушение_элементов_облицовки) безопасности людей/ [угрожающее безопасности](#_Нарушение_элементов_облицовки_1) людей   Если заявитель сообщает, что повреждены перила или ограждения балкона, перейти к дефекту Повреждены перила, ограждение балкона (Тема «Плотницкие, слесарные работы»). |
| 02 | Течь на балконе с верхнего этажа | | *У меня на балкон сверху течет вода, затекает в квартиру.* | *У вас балкон застеклен? В настоящее время течь наблюдается? Вы живете на последнем этаже? У соседей сверху балкон остеклен?* | *Когда приступят к работам?* | | | Контекстный поиск «**балкон»**  ***Балкон***— огражденная площадка, выступающая из плоскости стены фасада здания. Возможные причины протечки на балкон с верхнего этажа:   * козырек балкона не плотно прилегает к стене здания, или на нем отсутствуют воодоотводы (устройство для изменения направления потока воды, отведения его куда-либо). * верхний балкон не застеклен, и балконная плита верхнего этажа имеет повреждения. * неправильное крепление балконной плиты верхнего этажа. * неисправность внешнего водостока, проходящего рядом с балконом. * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 Если сверху жилой этаж, выбрать данный дефект, в поле «Описание» при возможности указать, *где конкретно* наблюдается протечка: *на стыке балконной плиты и стены дома,* илив каком-то *другом* месте*, застеклён* ли балкон *заявителя*/(соседей, если есть такая информация).   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*  Если заявитель сообщает, что живет на ***последнем*** этаже, сверху течь, перейти к дефекту Течь на балконе с крыши (Тема «Кровля»). |
| 03 | Протечка межпанельных швов | | *В моей квартире вдоль стены/под окном/в углу мокнет стена, особенно во время дождя или таяния снега.* | *Уточните, пожалуйста, стена, которая мокнет/промерзает, является наружной/межквартирной/выходящей в подъезд? Рядом с местом протекания есть межпанельный шов?* | *Мы писали заявление в УК, сказали, придут в хорошую погоду, но никого нет, когда выполнят работу?* | | | Контекстный поиск «**панель», «швов»**  ***Межпанельные швы*** – места соединений частей панельного или блочного дома, подлежат герметизации. При нарушении герметизации швов возможно промерзание или намокание наружных стен квартиры.   * Если заявитель сообщает, что стена *наружная,* и во время *дождя* или *таяния снега* она становится влажной, рядом или в этом месте проходит межпанельный шов, выбрать дефект: [Протечка](#_Протечка_межпанельных_швов) межпанельных швов.🡪 В поле «Описание» указать, в *какой комнат*е обнаружена течь или намокание. * Если заявитель сообщает, что стена *наружная,* и в *холодное время года* сильно *дует* от окна/стены, * в квартире *образуется наледь*, выбрать дефект: [Промерзание](#_Промерзание_межпанельных_швов) межпанельных швов.🡪 В поле «Описание» указать, что именно происходи *(дует, намерзает*), и в *какой* комнате.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.* |
| 04 | Промерзание межпанельных швов | | *В моей квартире промерзает угол в комнате, сквозит под подоконником. На стене зимой может собираться конденсат в месте, где проходит шов, а при сильных морозах появляется лёд.* |  |  | | |  |
| 05 | Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, нет угрозы безопасности людей | | *С нашего эркера осыпается штукатурка. Над моими окнами снаружи имеется трещина на карнизе/парапете. У нас на уровне второго этажа вдоль всего/части дома проходит козырёк/навес, который начал рушиваться. От балкона/лоджии отвалился/болтается облицовка/кусок облицовки.*  *Наш дом облицован фасадной плиткой, в одном месте она отошла от стены и несколько штук упало, может упасть на прохожих.* | *Уточните, пожалуйста, где именно: на торце здания, между какими подъездами, на карнизе, балконе, эркере, и т.д? Есть ли опасность для людей, в месте падения/предполагаемом месте падения элементов облицовки, это пешеходная зона?* | *Как быстро выполнят работы?* | | | Контекстный поиск «**облицовки»**  ***Облицовка*** стен и выступающих конструкций – покрытие стен и конструкций различными материалами (штукатурка, плитка и т.д. Элементы *выступающих конструкций фасада:* ***карниз***— выступающий элемент, который зрительно отделяет крышу от стены;***барельефы***— выступающие над фасадом изображения; ***парапет*** — возвышение над [крышей](https://knep.ru/krysha/roof-private-house.html) (не более 1 м), которое служит как ограждением, так и украшением; ***эркер***— объем, созданный выступающими наружными стенами.; ***лоджия***— помещение, встроенное в здание, и имеющее ограждение с открытой стороны.   * Если заявитель говорит, что отваливающаяся облицовка *НЕ угрожает* жизни людей, дефект Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, [нет угрозы](#_Нарушение_элементов_облицовки) безопасности людей 🡪 В поле «Описание» указать *тип* облицовки: *штукатурка, облицовочная панель* и т.д., *характер* нарушения: *треснула, отошла/отвалилась от стены*, *место* повреждения: *стена* (какая) *балкон, лоджия, эркер* и т.д. * Если заявитель говорит, что отваливающаяся облицовка *угрожает* жизни людей, дефект Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, [угрожающее](#_Нарушение_элементов_облицовки_1) безопасности людей 🡪 В поле «Описание» указать *тип* облицовки, *характер* нарушения, *место* повреждения*, возможность* несчастного случая.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после выяснения характера и причины повреждения. Может потребоваться дополнительный вызов специалистов.*  Если заявитель говорит, что рушится балконная плита/стена балкона, перейти к дефекту [Нарушение целостности](#_Нарушение_целостности_стен,) стен, потолка, балконной плиты (балкон) |
| 06 | Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, угрожающее безопасности людей | |  |  |  | | |  |
| 07 | Фасадные работы Другое | |  | *Уточните, где именно <причина>: на торце дома/на уровне какого этажа/подъезда, на стене и т.д.* | *Как быстро выполнят работу?* | | | Контекстный поиск **«фасад», «другое».** Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Зимние виды работ» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом. 🡪 В поле "Описание" необходимо ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **СИСТЕМЫ ДУ И ППА** | | | | | | | | | |
| 01 | Не сработала система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики) | | *При пожаре не сработала система оповещения (лифты работали/не было сирены и т.д.) Не работает вентиляция, в подъезде все в дыму.* | *Уточните, пожалуйста, есть ли сейчас задымление/виден ли огонь? Нужен ли вызов пожарных?* | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**ППА**».  **Система ДУ** — система дымоудаления, устанавливается на чердаках. Система дымоудаления изменяет воздушные потоки внутри здания и, как следствие, корректирует процесс горения  ***Система ППА*** — противопожарная автоматика. Это комплекс приспособлений, который реагирует на возникновение дыма или пожара. К ним относятся: специальные датчики (часть системы извещения); потолочные тушители; извещатели (помогают оповестить о пожаре большое количество людей, автоматически вызвать пожарных); приемно-контрольные приборы (принимают сигнал от извещателей, передают информацию (температура, количество дыма и т. д.) на пульты наблюдения, создают звуковой сигнал для оповещения людей, находящихся в здании и т. д.  При срабатывании системы ДУ и ППА лифты останавливаются и автоматически опускаются на 1 этаж, где остаются стоять с открытыми дверьми, гудит вентиляция, возможно работает сирена.   * Если ***есть*** признаки пожара (*дым, огонь*, *сильный запах гари)****,*** и житель сообщает, что нужен вызов пожарных🡪 Сценарий «Экстренный вызов. 112» * Если был пожар, и во время него не сработала система ДУ и ППА, выбрать дефект [Не сработала](#_Не_сработала_система) система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики). В поле «Описание проблемы» указать: *признаки пожара отсутствуют/пожар ликвидирован.* * Если сработала система ДУ и ППА, но ***отсутствуют*** признаки пожара (*дым, огонь, сильный запах гари)* или житель сообщает, что система периодически ***ложно***срабатывает, выбрать дефект [Сработала](#_Сработала_система_ДУ) система ДУ и ППА. В поле «Описание проблемы» указать: *признаки пожара отсутствуют* и, если известно *причину ложного* *срабатывания* системы.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает*):   * по дефекту Не сработала система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики) (*обычная*) см. «ЧаВо», п.201, 202.   по дефекту Сработала система ДУ и ППА (*как аварийная*) см. «ЧаВо», п.201, 202. |
| 02 | Сработала система ДУ и ППА | | *Что-то гудит в подъезде. Опять ваша сирена воет, невозможно от гула находиться в квартире. Оба лифта не работают. Включилась вентиляция, шум, остановились все лифты.* | *Работает ли вентиляция?*  *Вызываются ли лифты?*  *Где находятся лифты, двери лифтов открыты?*  *Есть признаки пожара: задымление/огонь/сильный запах гари?* |  | | | Контекстный поиск «**ППА**».  **Система ДУ** — система дымоудаления, устанавливается на чердаках. Система дымоудаления изменяет воздушные потоки внутри здания и, как следствие, корректирует процесс горения  ***Система ППА*** — противопожарная автоматика. Это комплекс приспособлений, который реагирует на возникновение дыма или пожара. К ним относятся: специальные датчики (часть системы извещения); потолочные тушители; извещатели (помогают оповестить о пожаре большое количество людей, автоматически вызвать пожарных); приемно-контрольные приборы (принимают сигнал от извещателей, передают информацию (температура, количество дыма и т. д.) на пульты наблюдения, создают звуковой сигнал для оповещения людей, находящихся в здании и т. д.  При срабатывании системы ДУ и ППА лифты останавливаются и автоматически опускаются на 1 этаж, где остаются стоять с открытыми дверьми, гудит вентиляция, возможно работает сирена.   * Если ***есть*** признаки пожара (*дым, огонь*, *сильный запах гари)****,*** и житель сообщает, что нужен вызов пожарных🡪 Сценарий «Экстренный вызов. 112» * Если был пожар, и во время него не сработала система ДУ и ППА, выбрать дефект [Не сработала](#_Не_сработала_система) система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики). В поле «Описание проблемы» указать: *признаки пожара отсутствуют/пожар ликвидирован.* * Если сработала система ДУ и ППА, но ***отсутствуют*** признаки пожара (*дым, огонь, сильный запах гари)* или житель сообщает, что система периодически ***ложно***срабатывает, выбрать дефект [Сработала](#_Сработала_система_ДУ) система ДУ и ППА. В поле «Описание проблемы» указать: *признаки пожара отсутствуют* и, если известно *причину ложного* *срабатывания* системы.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает*):   * по дефекту Не сработала система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики) (*обычная*) см. «ЧаВо», п.201, 202.   по дефекту Сработала система ДУ и ППА (*как аварийная*) см. «ЧаВо», п.201, 202. |
| 03 | Системы ДУ и ППА. Другое | | *Обесточена пожарная сигнализация. Не работает пожарная кнопка. Оторван датчик дымоудаления на этаже. Мигает пульт в комнате консьержа.* |  | *Когда будет выполнена заявка?* | | | Контекстный поиск «**ППА**», «**другое**»  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Системы ДУ и ППА. Другое» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **ВЕНТИЛЯЦИЯ** | | | | | | | | | |
| 01 | Неисправность системы вентиляции. (= дефекту Не работает вентиляция + Сильный шум при работе вентиляции) | | 1. ***Запах.*** *У нас в квартиру поступают посторонние запахи. / Если готовим, запах идет в комнаты, вытяжка не работает. / Из вентиляции ужасный запах.* 2. ***Поломка, засор.*** *Выпала вентиляционная решетка. / Нет тяги. /Сыпется мусор.* 3. ***Влага, течь****. В ванной плесень, повышенная влажность. Из вентиляционной решетки/вентиляции в коридоре/в ванной/на кухне течет/выделяется конденсат/вода/жидкость.* 4. ***Шум.*** *В вентиляции птица/животное/мусор/что-то шуршит/скребется. Вентиляция очень сильно шумит.*   ***Не работает вытяжка****, возможно соседи перекрыли/сделали перепланировку.* | 1. *Уточните, пожалуйста, какие именно запахи: еды, гари, канализации и т.д., в каком помещении: кухня/ комната/ ванная/ туалет/ коридор они ощущаются?* 2. *Уточните, пожалуйста, в чем выражается поломка: разрушен короб, выпала вентиляционная решетка и т.д.?* 3. *Уточните, пожалуйста, где наблюдается* *течь из вентиляции: на кухне в ванной комнате / коридоре?*   *Уточните, пожалуйста, на что похож шум: писк/скрежет, гудение? Шум усиливается, если выйти на лестничную клетку?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | Контекстный поиск «**вентиляция**».  ***Вентиляция*** - процесс удаления, отработанного [воздух](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D1%83%D1%85)а из помещения и замена его наружным. Этот процесс осуществляется с помощью ***вентиляционной системы*** (*совокупность устройств для обработки, транспортирования, подачи и удаления воздуха*). Основное назначение вентиляционной системы - удаление вредных выделений из помещения. К вредным выделениям относятся: избыточна [влага](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%B4%D0%B0); различные [газы](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%B0%D0%B7) /[пары](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D1%80) вредных веществ/ [пыль](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%8B%D0%BB%D1%8C).  Основные компоненты вентиляционной системы: воздуховод (монтируется в вентиляционном коробе), вентиляционная решетка, вентилятор, шумоглушитель, калорифер-нагреватель, фильтр.   * В поле «Описание проблемы» указать, в чем *конкретно выражается* неисправность: ***запах*** *(какой,* *поступает в квартиру/не удаляется из квартиры*), ***поломка*** *(поврежден короб вентиляционный, вывалилась решётка*, ***засор*** (*птица, предмет, сыпется мусор*), ***течь***, ***конденсат*** (*течет из вентиляционной решетки в коридоре/на кухне/ в ванной)* ***шум*** (*скрежет, звук)* и т.д.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если неприятные запахи канализации в туалете, перейти к дефекту Запах канализации в туалете, ванной (Тема «Канализация»). * Если ***шум*** *усиливается* в приквартирном холле/на лестничной клетке, гудит, лифты не работаю перейти к дефекту [Сработала система](#_Сработала_система_ДУ) ДУ и ППА (Тема «Системы ДУ и ППА»).   Если заявитель по результату проверки ***вытяжки*** просит предоставить акт (*только, если заявитель сам запрашивает)*, перейти к дефекту - Требуется составление акта (тема «Другое»). |
| 02 | Необходимо проверить/ прочистить дымоход | | *Из* ***дымохода*** *сыпется мусор.*  *В дымоходе кто-то/что-то есть.*  *Устанавливаем газовую колонку, надо проверить дымоход* | *Уточните, пожалуйста, у Вас в квартире газовая колонка/ камин?*  *Уточните, пожалуйста, Вам нужен акт по проверке вытяжки?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | | Контекстный поиск «**дым**».  ***Дымоход***  — вертикально расположенное устройство для отвода [продуктов горения](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82%D1%8B_%D1%81%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F) в [атмосферу](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%82%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0), обычно в домах с ***газовой колонкой*** или ***камином***.   * Выбрать данный дефект, если в квартире ЕСТЬ газовая колонка или камин. 🡪 При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *проверить* или *прочистить дымоход* и, в случае возможности, *предполагаемую причину,* по которой необходимо проверить/прочистить дымоход.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если в квартире НЕТ газовой колонки или камина перейти к дефекту [Неисправность системы вентиляции](#_Неисправность_системы_вентиляции)   Если заявитель по результату проверки ***вытяжки*** просит предоставить акт (*только, если заявитель сам запрашивает)*, перейти к дефекту - Требуется составление акта (тема «Другое). |
| 03 | Вентиляция. Другое | | *Примеры:*  *Нужна* ***консультация*** *специалиста, хотим подключить кухонную вытяжку/автоматическую систему вентиляции в ванной и т.д.* | *Примеры:*  *Вам требуется только консультация или акт обследования?* |  | | | Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Вентиляция» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **ЭЛЕКТРИКА** | | | | | | | | | |
| 01 | Бьет током вода, сантехнические приборы, приборы отопления | | *У меня в квартире при открытии крана вода бьет током. Бьет током от полотенцесушителя, смесителя.* |  | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск «**током**».  Распространённая причина - нарушение целостности изоляции проводки в стене или проблема с заземлением розетки в ванной/на кухне. Бытовая техника (стиральная и посудомоечная машины), не имеющие заземления, даже в отключенном состоянии также могут быть причиной.  ***Заземление*** — преднамеренное электрическое соединение какой-либо точки сети, электроустановки или оборудования с устройством.  ***Полотенцесушитель*** - изогнутая труба в ванной комнате, подключенная к стояку горячего водоснабжения.  ***Смеситель***— сантехнический прибор, позволяющий регулировать поток [воды](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%B4%D0%B0)  и получать воду требуемой [температуры](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0) при смешивании горячей и холодной воды.  При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать, что конкретно бьет током*: плита, полотенцесушитель, вода на кухне и т.д.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 02 | Неисправен электросчетчик | | *Мой электросчётчик при работе издаёт посторонние звуки (запахи гари).* | *Уточните пожалуйста, Ваш электросчётчик находится у Вас в квартире или на этаже (в приквартирном холле)?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**электросчетчик**».  ***Электросчётчик*** – прибор для измерения расхода электроэнергии. Устанавливается отдельно на каждую квартиру.  При составлении заявки в поле «Описание» указать, *где находится* электросчетчик: *в квартире, на лестничной площадке (в приквартирном холле)*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 03 | Неисправность в электрощитке | | *У нас в щитке какой-то шум (треск, запах гари).* | ***Дверца*** *электрощитка открыта?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**электрощит**».  ***Электрощиток (Электрощит) –*** это устройство, которое служит для осуществления приема и распределения электроэнергии с учетом количества потребления электроэнергии и выполняет функцию защиты от коротких замыканий***.*** В электрощитке находятся автоматические выключатели, УЗО (устройство защитного отключения) и дополнительная аппаратура. Электрощитки могут быть установлены как на этаже, так и в приквартирных холлах   * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать, что происходит*: шум, треск, запах гари и т.д*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*аварийная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что ДВЕРЦА электрощитка открыта необходимо дополнительно оформить заявку с дефектом [Открыта дверца электрощитка квартиры](#_Открыта_дверца_электрощитка)   ВНИМАНИЕ: не путать с ***электрощитовой.*** В случае, если проблемы в электрощитовой необходимо выбрать дефект [Неисправность в электрощитовой](#_Неисправность_в_электрощитовой) |
| 04 | Неисправность в электрощитовой | | *У нас из щитовой слышен какой-то шум/треск/запах гари.* | *Уточните пожалуйста, Вы имеете в виду электрощитовую?* ***Дверь*** *в электрощитовую открыта?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**электрощит**».  ***Электрощитовая*** (помещение) - ***помещение,*** в котором установлены устройства для электропитания дома (домов), доступное *только для обслуживающего* *квалифицированного* персонала. Электрощитовая должна быть всегда закрыта на замок.   * Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 20 * Если заявитель сообщает, что ДВЕРЬ электрощитовой открыта необходимо дополнительно оформить заявку с соответствующим дефектом: Сломан замок двери электрощитовой в подъезде, Сломана дверь электрощитовой (тема «Плотницкие, слесарные работы)   ВНИМАНИЕ: не путать с ***электрощитком (щитом).*** В случае, если проблемы в электрощитке необходимо выбрать дефект [Неисправность в электрощитке](#_Неисправность_в_электрощитке) |
| 05 | Неисправность освещения в тамбуре (помещении между первой и второй дверью в подъезде) | | *У нас на первом этаже при входе в подъезд не горит свет.* | *Уточните пожалуйста, Вы имеете в виду пространство между первой подъездной дверью и второй? Сколько ламп необходимо заменить?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**тамбур**».  Многие заявители не знакомы с точным обозначением зон подъезда и используют слово "тамбур" для обозначения пространства между квартир и других ограниченных пространств подъезда. Необходимо точно убедиться, что заявитель имеет в виду  ***Тамбур*** - зона подъезда, начинающаяся сразу после первой входной двери в подъезд (как правило, металлической, оборудованной домофоном) и заканчивающаяся после второй входной двери в подъезд.   * При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько*  ламп необходимо заменить.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель говорит, что это пространство перед квартирой или перед лифтом необходимо перейти к дефекту [Неисправность освещения приквартирного](#_Неисправность_освещения_приквартирн)/[лифтового холла.](#_Неисправность_освещения_лифтового) |
| 06 | Неисправность освещения лифтового холла | | *У нас на площадке у лифта/перед лифтом надо лампочку поменять.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**холл**».  ***Лифтовый холл*** - помещение (пространство) перед входом в лифты.  При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить Если неисправность освещения на нескольких этажах в поле «Описание» так же указать перечень этажей, где необходимо заменить лампы.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 07 | Неисправность освещения межэтажной лестницы | | *У нас на лестнице не горит лампочка.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**лестницы**».  ***Межэтажная лестница*** – лестничный пролёт между этажами.   * Этот дефект выбрать в случае, если в доме есть лифт. 🡪 При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить и, при необходимости, этажи *МЕЖДУ* которыминет освещения.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если в доме лифты отсутствуют, то следует выбрать дефект [Неисправность освещения на этаже](#_Неисправность_освещения_на) |
| 08 | Неисправность освещения на этаже | | *У нас на этаже не горит лампочка.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**на этаже**».  ***На этаже*** *–* пространство между квартирами, которое НЕ относится ни к лифтовому, ни к приквартирному холлу.  При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить. Если неисправность освещения на нескольких этажах в поле «Описание» так же указать перечень этажей, где необходимо заменить лампы. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если на этаже есть лифтовой холл, где нет освещения. 🡪 Создать дополнительную заявку с дефектом [Неисправность освещения лифтового холла.](#_Неисправность_освещения_лифтового)   Если пространство между квартирами отделено дверью 🡪 Создать дополнительную заявку с дефектом [Неисправность освещения приквартирного холла](#_Неисправность_освещения_приквартирн) |
| 09 | Неисправность освещения подвала | | *У нас в подвале нет света.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить? Дверь в подвал открыта?* |  | | | Контекстный поиск «**подвал**».  ***Подвал*** – помещения в здании, расположенное ниже уровня земли.  Дверь в подвал всегда должна быть закрыта во избежание незаконного проникновения.   * При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если дверь в подвал открыта следует создать дополнительную заявку с соответствующим дефектом: Открыта/Сломана дверь подвала, Сломан замок двери/Сломана решетка подвала (тема «Плотницкие, слесарные работы») |
| 10 | Неисправность освещения подъезда, входной группы | | *У нас на козырьке подъезда лампа не горит.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить?* |  | | | Контекстный поиск «**группы**».  ***Входная группа –*** часть здания, включающая в себя входную дверь в подъезд, козырёк, крыльцо подъезда  Как правило, под неисправностью освещения входной группы подразумеваются проблемы с патроном или лампой на козырьке подъезда.  При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 11 | Неисправность освещения пожарной, черной лестницы | | *У нас на 5-ом этаже черной лестницы нет света.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**черно**».  ***Пожарная (чёрная) лестница*** – лестница внутри дома, предназначенная для эвакуации, в случае не работы лифтов и хозяйственных нужд.  При составлении заявки в поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 12 | Неисправность освещения приквартирного холла | | *У нас в коридоре перед квартирами надо лампочку поменять. У нас в тамбуре перед квартирами нет света. У нас в "предбаннике" свет не горит.* | *Уточните пожалуйста, Вы имеете в виду пространство между квартирами?* Если заявитель сообщил, что освещение отсутствует в "тамбуре", "предбаннике": *Приквартиный холл? Сколько ламп необходимо заменить?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**холл**».  ***Приквартирный холл*** - пространство между квартирами, отделенное общей дверью в домах, где есть лифты. Иногда заявители, подразумевая приквартирный холл, используют другие слова для обозначения указанного пространства (например, тамбур, предбанник и т.д.). Необходимо точно убедиться, что заявитель имеет в виду именно приквартирный холл, используя уточняющие вопросы.   * Этот дефект выбрать в случае, если дом с лифтом 🡪 В поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить и, при необходимости, *напротив* каких квартир требуется замена ламп. Если неисправность освещения на нескольких этажах в поле «Описание» так же указать перечень этажей, где необходимо заменить лампы. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если требуется замена ламп или/и в лифтовом холле выбрать дефект [Неисправность освещения лифтового холла](#_Неисправность_освещения_лифтового)   Если в доме нет лифта выбрать дефект [Неисправность освещения на этаже](#_Неисправность_освещения_на) |
| 13 | Неисправность проводки в квартире | | *У меня на кухне проблемы с проводкой.*  *У меня проблемы с проводкой в квартире. У меня не работают розетки, возможно проблема с проводкой.* | *Уточните пожалуйста, как Вы поняли, что неисправна проводка? Автоматы в рабочем состоянии?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**проводки**».  ***Электропроводка*** – предназначена для распределения электрической энергии по квартире, дому или другому помещению. Электрическая проводка являет собой совокупность нескольких составляющих, которые позволяют передать электричество от подъездного щитка в каждую комнату квартиры. ВАЖНО проверить работу вей электросети от электросчетчика до розетки или выключателя.  ***Автоматический выключатель (или «автомат»)*** — устройство, расположенное в электрощитке, которое защищает электропроводку в квартире от коротких замыканий, перегрузок, возникновения утечек тока, которые могут привести к удару током человека или пожару.   * Выбрать данный дефект, если заявитель уверен, что проблема в проводке, все розетки во всех комнатах не работают или не работает группа розеток в помещении, автоматические выключатели в рабочем положении, но электроприборы не работают. При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах (см. ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать, *в какой комнате:* на кухне, в ванной, в коридоре, неисправна проводка, и *каков характер* неисправности. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   Если ВСЕ розетки в исправном состоянии, но электроприборы НЕ подключаются и СВЕТ не включается выбрать дефект [Нет электричества в квартире](#_Нет_электричества_в) |
| 14 | Неисправность розеток (в квартире) | | *У меня в квартире не работают розетки (розетка). У меня в квартире розетка выпала из основания. У меня в квартире розетка оплавилась, искрит.* | *Уточните пожалуйста, остальные розетки работают? Что с розетками: выпали, оплавились, не подключаются электроприборы? Есть понимание почему розетка не работает?* | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск «**розет(ки)**».   * Данный дефект выбирается в следующих случаях: * ***не работает*** - розетка не имеет внешних повреждений, оплавленностей, выглядит, как обычная розетка, но электроприбор, подключенный к розетке не работает; * ***выпала из основания*** - при этом розетка может сохранять работоспособность, но заявитель желает ее заменить; * ***оплавилась*** - корпус розетки подвергся изменениям, частично расплавился; * ***искрит*** при использовании.   При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см. ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать, *сколько* и в каких *комнатах* не работают розетки и *вид* неисправности.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 15 | Неисправность, установка дверного звонка | | *У меня перестал работать дверной звонок.* |  | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**звон**».   * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»)   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает, что свет не включается и выбрать дефект Нет освещения в квартире |
| 16 | Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к электросети | | *Мне нужно подключить посудомоечную (стиральную) машину.* | *Необходимо подключить и к электросети и к водоотводу?* |  | | | Контекстный поиск «**машин**».  Подключение стиральной/посудомоечной машин автоматического типа проводится в несколько этапов:   1. установка крана для организации подачи *холодно*й воды (и дополнительно горячей воды в случае подключения ***посудомоечной*** машины). 2. подключение к системе *канализации* для отвода сточных вод, образуемых в процессе работы машины. 3. установка отдельной розетки с заземлением и подключением *к электрощиту* (Тема «Электрика»).  * Выбрать данный дефект если необходимо ПОДКЛЮЧИТЬ посудомоечную (стиральную) машину к электросети 🡪 Проинформировать заявителя о платной услуге (см. ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата») 🡪 В поле «Описание» указать *посудомоечная (стиральная) машина.*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если необходимо подключение посудомоечной (стиральной) машины и к ВОДООТВЕДЕНИЮ необходимо выбирать дефект Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к **водоотведению** (тема «Сантехника»). |
| 17 | Необходимо подключение/отключение электроэнергии в квартире | | *У меня в квартире ремонт, мне необходимо на некоторое время отключить электричество в квартире.* |  | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск «**энергии**».   * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»).   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявителю потребуется отключение на срок *более* суток, необходимо предупредить его о необходимости перезвонить и составить новую заявку. |
| 18 | Нет освещения в квартире | | *У меня в квартире нет света.* | *Уточните пожалуйста, освещение отсутствует во всей квартире или какой-то отдельной комнате (комнатах)? Розетки работают? Выключатель УЗО/автомата в рабочем состоянии?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**нет освещения**».   * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать: где, в каком помещении квартиры нет освещения.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель говорит, что розетки тоже не работают. Не работают подключенные электроприборы: *отключился холодильник, компьютер* и т.д. выбрать дефект [Нет электричества в квартире](#_Нет_электричества_в) |
| 19 | Нет освещения в мусорокамере | | *Нужно заменить лампу в мусорокамере.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить? Дверь мусорокамеры открыта?* |  | | | Контекстный поиск «**нет освещения**».  ***Мусорокамера*** – помещение, в котором находится контейнер для мусора, падающего из ствола мусоропровода (находится на 1-ом этаже). Мусорокамеры и мусоропровод находятся в многоэтажных домах. Дверь мусорокамеры должна быть закрыта.   * В поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   Если заявитель сообщает, что дверь в мусорокамере открыта необходимо составить дополнительную заявку с соответствующим дефектом: Сломан замок двери мусорокамеры, Неисправна дверь мусорокамеры, Сломана дверь мусорокамеры. (Тема «Плотницкие, слесарные работы) |
| 20 | Нет освещения перед машинным помещением | | *Перед машинным помещением нет света.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить? Дверь в машинное помещение открыта?* | *.* | | | Контекстный поиск «**нет освещения**».  ***Машинное помещение*** – помещение, предназначенное для размещения оборудования лифтов. Как правило, оно находится на ***техническом этаже,*** предназначенном для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций. Может располагаться: *под зданием, над верхним этажом, на одном* или *нескольких средних этажа*х).   * В поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если заявитель сообщает, что сломан замок двери машинного отделения 🡪 Cоставить дополнительную заявку с соответствующим дефектом: Сломан замок двери машинного отделения.   Если машинное отделение находится на чердаке (крыше) здания, и заявитель сообщает, что дверь туда открыта 🡪 Cоставить дополнительную заявку с соответствующим дефектом Сломана (открыта) дверь (Замок) крыши, чердака, Сломана (Открыта) дверь (замок) подвала. (Тема «Плотницкие, слесарные работы») |
| 21 | Нет освещения чердака | | *У нас нет света на чердаке.* | *Уточните пожалуйста, сколько ламп необходимо заменить? Дверь на чердак открыта?* |  | | | Контекстный поиск «**чердак**»  ***Чердак*** – пространство между поверхностью крыши, наружными стенами и перекрытиями верхнего этажа  В поле «Описание» указать, *сколько* ламп необходимо заменить.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает, что дверь на чердак открыта необходимо составить дополнительную заявку с соответствующим дефектом: Сломана (открыта) дверь (замок) крыши, чердака (Тема «Плотницкие, слесарные работы») |
| 22 | Нет электричества в квартире | | *У меня в квартире нет света. У меня в квартире нет электричества.* | *Уточните пожалуйста, у Вас в квартире нет освещения во всей квартире и розетки не работают: не работает холодильник, другие электроприборы? В подъезде свет есть? Выключатель УЗО/автомата в рабочем состоянии?* | *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**нет электричества**»  При выборе дефекта нужно руководствоваться следующими правилами:   * ***НЕТ*** *света,* ***НЕТ*** *тока во всех розетках* (электроприборы не работают) 🡪 Выбрать данный дефект [Нет электричества в квартире](#_Нет_освещения_в)   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*аварийная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * ***НЕТ*** *света* ***во всей квартире*** *и* ***в доме*** 🡪 Выбрать данный дефект [Нет электричества во всех квартирах подъезда (дома) общедомовом помещении.](#_Нет_электричества_во) * ***НЕТ*** *света,* ***ЕСТЬ*** *ток в розетках* (электроприборы работают) 🡪 Выбрать дефект [Нет освещения в квартире](#_Нет_освещения_в) * ***ЕСТЬ*** *свет****, НЕТ*** *тока в розетках* (электроприборы не работают, но розетки исправны: не обуглены, не дымят, не искрят, не вывалились) 🡪 Выбрать дефект [Неисправность проводки в квартире](#_Неисправность_проводки_в)   ***ЕСТЬ*** *свет****, ЕСТЬ*** *ток НО не во всех розетках* (электроприборы не подключаются от конкретных розеток) 🡪 Выбрать дефект [Неисправность розеток в квартире](#_Неисправность_розеток_(в) |
| 23 | Нет электричества во всех квартирах подъезда (дома), общеподъездном помещении | | *У нас во всём подъезде нет электричества.* | *Уточните пожалуйста, как Вы поняли, что электричество отсутствует во всём подъезде? Работают ли лифты, освещение в подъезде? В Вашей квартире есть свет, работают розетки? Выключатель УЗО/автомата в рабочем состоянии?* | *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**нет электричества**»  При выборе дефекта нужно руководствоваться следующими правилами:   * ***НЕТ*** *света,* ***НЕТ*** *тока во всех розетках* (электроприборы не работают) 🡪 Выбрать данный дефект [Нет электричества в квартире](#_Нет_освещения_в)   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*аварийная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * ***НЕТ*** *света* ***во всей квартире*** *и* ***в доме*** 🡪 Выбрать данный дефект [Нет электричества во всех квартирах подъезда (дома) общедомовом помещении.](#_Нет_электричества_во) * ***НЕТ*** *света,* ***ЕСТЬ*** *ток в розетках* (электроприборы работают) 🡪 Выбрать дефект [Нет освещения в квартире](#_Нет_освещения_в) * ***ЕСТЬ*** *свет****, НЕТ*** *тока в розетках* (электроприборы не работают, но розетки исправны: не обуглены, не дымят, не искрят, не вывалились) 🡪 Выбрать дефект [Неисправность проводки в квартире](#_Неисправность_проводки_в)   ***ЕСТЬ*** *свет****, ЕСТЬ*** *ток НО не во всех розетках* (электроприборы не подключаются от конкретных розеток) 🡪 Выбрать дефект [Неисправность розеток в квартире](#_Неисправность_розеток_(в) |
| 24 | Открыта дверца электрощитка квартиры | | *У нас открыт электрощиток. Надо закрыть ДВЕРЦУ.* | *Уточните пожалуйста, электрощиток находится на этаже или в приквартирном холле? Доступ в приквартирный холл открыт?*  Если доступ закрыт: *Необходимо, чтобы кто-то из жителей находился дома.* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**электрощит**»  ***Электрощиток (Электрощит)*** – это устройство, которое служит для осуществления приема и распределения электроэнергии с учетом количества потребления электроэнергии и выполняет функцию защиты от коротких замыканий. В электрощитке находятся автоматические выключатели, УЗО (устройство защитного отключения) и дополнительная аппаратура. Электрощитки могут быть установлены как на этаже, так и в приквартирных холлах  Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 20  ВНИМАНИЕ: не путать с электрощитовой. В случае, если проблемы с ДВЕРЬЮ в электрощитовой необходимо выбрать соответствующий дефект: Сломана дверь (замок двери) ***электрощитовой.*** |
| 25 | Перепады напряжения (мигание, временное отключение электроэнергии) | | *У нас в квартире периодически мигает свет.  У нас в квартире на короткое время пропадает электроэнергия, потом всё снова включается.* | *Как давно или часто происходят перепады напряжения в вашей квартире? В чем конкретно они выражаются?* | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск «**напряжение**»  Напряжение в квартире должно составлять 220В. Увеличение или перепады напряжения опасны для бытовой техники. Причины возникновения увеличения, перепадов напряжения могут быть разные:   * перегрузка сети электропитания, * соседи, которые используют мощные потребители энергии (*сварочный аппарат* и т.д.) * старая электропроводка.   В поле «Описание» указать, *как давно* возникла данная ситуация, *что конкретно* происходит.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 26 | Повреждение электропроводки в подъезде | | *У нас в подъезде повреждена электропроводка, висят провода.* | *Уточните пожалуйста, где конкретно в подъезде Вы обнаружили повреждение?* | *Когда придёт мастер?* | | | Контекстный поиск «**провод**»   * В поле «Описание» указать, *где конкретно (этаж, тамбур, подвал и т.д.)* повреждение.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если повреждение проводки в помещениях, которые должны быть закрыты (*подвал, чердак, электрощитовая, мусорокамера,* технический этаж) необходимо создать дополнительную заявку с соответствующим дефектом (контекстный поиск «**дверь**») |
| 27 | При включении электроприборов выбивает пробки | | *При включении стиральной (посудомоечной) машины, духовки, микроволновки постоянно выбивает пробки.* | *Уточните пожалуйста, подобная ситуация происходит только при включении определенных электроприборов?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**пробки**»  ***УЗО (устройство защитного отключения)*** – устанавливают для защиты от поражения электрическим током, а также от повреждений электропроводки в виде утечек, которые сопровождаются пожаром. При повреждении изоляции и появлении тока утечки УЗО реагирует и отключает сеть.  Причины, по которым выбивает автомат/УЗО (устройство защитного отключения):   * установлен ***не подходящий по мощности*** автомат или УЗО, * ***старая*** или ***маломощная*** проводка в квартире, * ***неправильное подключение*** автомата/УЗО, * неисправна розетка, в которую включают оборудование, * ***короткое замыкание*** в квартире и т.д.   При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать *где выбивает пробки и при включении какого прибора.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 28 | Проблемы с электричеством после залития | | *Нас соседи затопили недавно, у нас в квартире теперь проблемы с электричеством.* | *Уточните пожалуйста, какие именно проблемы у Вас возникли?* | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**электричество**»  После затопления квартиры вода попадает на соединения проводов, электроприборы, что может вызвать некорректную работу электросети.   * При составлении заявки необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»). 🡪 В поле «Описание» указать, *когда было* залитие, *какая ситуация* на текущий момент (что не работает).   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель ПРОСИТ составить акт на залитие составить дополнительную заявку Требуется составление акта. (Тема «Другое») |
| 29 | Проверка электросчетчика на постороннее подключение, целостность пломбы | | *Мне кажется, что кто-то подключился к моему электросчётчику, расходуется очень много электроэнергии. Мне нужно проверить/восстановить целостность пломбы.* |  | *Когда придет мастер?* | | | Контекстный поиск «**электросчетчик**»  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 30 | Свисающие, оборванные искрящиеся провода (нетугрозы жизни) | | *У нас во двор/в доме провода лежат на земле/полу (свисают).* | *Уточните пожалуйста, где конкретно* ***во дворе/в доме*** *свисают провода? Провода искрятся, изоляция провода оплавлена? На какой высоте конец провода/провисание? Могут ли дотянуться до места повреждения взрослые, дети?* | *Когда провода уберут?* | | | Контекстный поиск «**угроз**»  Дежурный электрик (аварийная служба) оценивает повреждение, при необходимости выясняет, кому принадлежат провода, проблему устраняют или вызывают владельца. В случае опасности выставляется ограждение.   * Если провода не искрят, не дымятся, нет доступа к поврежденному проводу (*высоко, перекрыт доступ*) выбрать Свисающие, оборванные искрящиеся провода (***нет*** угрозы жизни). 🡪 В поле «Описание» указать, где конкретно свисают провода: *этаж, тамбур, подвал, где на улице и т.д*. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если свисающие провода в помещениях, которые должны быть закрыты: *подвал, чердак, электрощитовая, мусорокамера, технический этаж,* необходимо создать дополнительную заявку с соответствующим дефектом (контекстный поиск «**дверь**»)   Если провода *искрятся*, *нарушена изоляция*, до места повреждения может *дотянуться* взрослый или ребёнок дефект Свисающие, оборванные искрящиеся провода (есть угроза для жизни). 🡪 В поле «Описание» указать, *где конкретно (этаж, тамбур, подвал, где на улице и т.д.)* свисают провода и *что конкретно* с ними происходит (*искрятся, дымят, издают запах, нарушена изоляция, разорван*). Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*аварийная*): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 31 | Свисающие, оборванные искрящиеся провода (есть угроза жизни) | | *Висят провода, нарушена изоляция, может кого-нибудь ударить током.* |  |  | | |  |
| 32 | Требуется замена ламп накаливания в осветительных приборах (в квартире) | | *Мне нужно поменять лампочку в квартире.* | *Где в квартире хотите заменить лампочки и сколько? Вы уже приобрели лампочки на замену?* | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск «**ламп**»  Проинформировать заявителя о ПЛАТНОЙ услуге (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата») 🡪 В поле «Описание» указать *где и сколько ламп надо заменить и есть ли лампы у заявителя.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 33 | Требуется замена/установка автомата, УЗО | | *Мы хотим заменить/установить автомат/УЗО.* |  | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск «**узо**», «**автомат**»  ***УЗО (устройство защитного отключения)*** – устанавливают для защиты от ***поражения электрическим током***, от ***повреждений электропроводки*** в виде утечек, которые сопровождаются пожаром. При повреждении изоляции и появлении тока утечки УЗО реагирует и отключает сеть. Если же нагрузка на сеть (много высокомощных приборов) больше расчитанной, то УЗО не сработает и возз ***«Автомат» (автоматический выключатель)*** - устройство, которое защищает электропроводку в квартире ***от коротких замыканий, перегрузок***, возникновения утечек тока, которые могут привести к удару током человека или пожару. = «***Пробки***» (пробочные электрические предохранители) - устройства, предшествующие «*автомату*», которые еще есть в некоторых старых домах. [УЗО всегда подключают](http://electricvdome.ru/uzo/podklucheni-uzo.html) последовательно с автоматом. Работают эти два устройства в паре: одно защищает от утечек, другое от перегрузок и коротких замыканий.  Проинформировать заявителя о ПЛАТНОЙ услуге (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 34 | Требуется монтаж/подключение осветительных приборов (в квартире) | | *Нам нужно повесить люстру/подключить бра.* |  | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск **«монтаж»**  Проинформировать заявителя о ПЛАТНОЙ услуге (см.ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202 |
| 35 | Требуется ремонт/замена выключателя в квартире | | *У меня не работает выключатель.* | *Выключатель не работает только в одной комнате или во всех? Розетки работают? Автомат (УЗО) в рабочем положении?* | *Когда придёт мастер? Выполнение заявки будет платным?* | | | Контекстный поиск **«выключ»**   * Проинформировать заявителя о ПЛАТНОЙ услуге (см. ЧаВо, раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.* В поле «Описание» указать *характер* повреждения: *при переключении свет не зажигается, розетка выключателя вывалилась* и т.д. Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   Если заявитель сообщает, что выключатели не работают во всех комнатах, «выбивает автомат», перейти к дефекту [Неисправность проводки в квартире](#_Неисправность_проводки_в) |
| 36 | Электрика. Другое. | |  |  |  | | | Контекстный поиск **«электрика»**  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Электрика» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **УБОРКА** | | | | | | | | | |
| 01 | Грязь, мусор в лифте | | *В нашем лифте давно не мыли полы. В лифте разлили/ разбили-надо убрать.* | *Уточните, пожалуйста, у вас один лифт в подъезде? В каком именно лифте необходимо убрать/помыть? Что необходимо убрать/помыть?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | Контекстный поиск «**в лифте**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо убрать *кабину лифта*. В поле «Описание проблемы» указать *в каком* лифтенеобходима уборка (*в правом/левом/грузовом и т.д.),* и *что конкретно* убрать *(мусор/стекло, помыть пол и т.д.)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает о механических повреждениях лифт: оторвана облицовка кабины, в потолке/стенах/полу выбоина/отверстие и т.д.),перейти к дефектуПорча кабины лифта. |
| 02 | Грязь, мусор в подъезде (на этажах, лестницах, площадках) | | *У нас в подъезде не убираются.*  *В нашем подъезде при входе в тамбур лежат осколки.*  *На лестнице между 1 и 2 этажами возле почтовых ящиков давно не проводили уборку.*  *На 1 этаже под лестницей, при входе в подвал стоят мешки с мусором и т.д.*  *Между этажами грязно, не убирают.*  *В лифтовом холле грязно.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже надо убрать (1,2, 3 и т.д. этажах/ на лестнице между какими этажами/ на площадке между какими этажами)? Что необходимо убрать?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | Контекстный поиск «**на этаже**», «**лестнице**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что уборка требуется *на лестничной клетке, на лестницах, на площадке между этажами.* В поле «Описание проблемы» указать *что именно* нужно убрать *(подмести мусор/помыть пол/убрать стекло/помыть стены и т.д.)* и *где* конкретно (*на 1,2,3 и т.д. этажах/на лестницах между 1,2 и 5,6 этажах / на площадке между 7,8 этажами/в приквартиром холле у квартир №/ в лифтовом холле на 20 этаже и т.д.)*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что уборка требуется н*а пожарной (черной)* лестнице и/или *балконе* пожарной (черной) лестницы, перейти к дефекту Грязь, мусор в подъезде (на пожарной, черной лестнице, балконе) * Если заявитель сообщает, что уборка требуется на площадке/в тамбуре *мусоропровода*, перейти к дефекту Грязь, мусор в подъезде (на площадке мусоропровода)   Если заявитель просит убрать мебель и другие предметы домашнего обихода (стулья, шкафы, кресла, холодильник и т.д.), перейти к дефекту 🡪 см. «ЧаВо», п. **1802** |
| 03 | Грязь, мусор в подъезде (на пожарной, черной лестнице, балконе) | | *В подъезде на черной/пожарной лестнице уже давно не убирались. Грязь.*  *На балконе черной лестнице лежит снег, кто его должен убирать?*  *Между этажами, на пожарной лестнице разбили стекло, надо убрать.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже надо убрать (1,2, 3 и т.д. этажах/ на лестнице между какими этажами/ на балконе какого этажа нужно убрать)?*  *Что необходимо убрать?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | Контекстный поиск «**на этаже**», «**лестнице**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что уборка требуется *на черной/пожарной* лестнице, *на балконе* черной/пожарной лестницы. В поле «Описание проблемы» указать *что именно* нужно убрать *(подмести мусор, помыть пол, убрать стекло и т.д.)* и *где* конкретно (*на 1,2,3 и т.д. этажах / на лестницах между 1,2 и 5,6 этажах / на балконе между 7,8 этажами и т.д.)*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что уборка требуется *на лестничной клетке, на лестницах, на площадке между этажами*, перейти к дефекту Грязь, мусор в подъезде (на этажах, лестницах, площадках). * Если заявитель сообщает, что уборка требуется на площадке/в тамбуре *мусоропровода*, перейти к дефекту Грязь, мусор в подъезде (на площадке мусоропровода)   Если заявитель просит убрать мебель и другие предметы домашнего обихода (стулья, шкафы, кресла, холодильник и т.д.), перейти к дефекту 🡪 см. «ЧаВо», п. **1802** |
| 04 | Грязь, мусор в подъезде (на площадке мусоропровода) | | *Перед мусоропроводом складируют коробки, старые вещи.*  *На лестничной площадке, где находится мусоропровод, перед загрузочными клапанами не убран мусор.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже необходимо убрать? Что необходимо убрать?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | Контекстный поиск «**на площадке**»  ***МусороПРОВОД*** – техническое устройство, представляющее собой бетонную, либо металлическую трубу большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах. На КАЖДОМ этаже есть ковш, вмонтированный в мусоропровод, с помощью которого производится выброс мусора.  ***Тамбур*** — проходное пространство между дверями, служащее для защиты от проникания горячего или слишком холодного воздуха, дыма и запахов при входе в здание, лестничную клетку или другие помещения. Створки дверей не являются обязательным элементом тамбура, существуют «открытые тамбуры».   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что грязь, мусор *на площадке/в тамбуре* мусоропровода. В поле «Описание проблемы» указать *на каком этаже (на 4 / между 8 и 9 этажами и т.д.)* и *что конкретно* убрать *(мусор/стекло, помыть пол и т.д.)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что уборка требуется *на лестничной клетке, на лестницах, на площадке между этажами*, перейти к дефекту Грязь, мусор в подъезде (на этажах, лестницах, площадках). * Если заявитель сообщает, что уборка требуется на *пожарной (черной)* лестнице и/или *балконе* пожарной (черной) лестницы, перейти к дефекту Грязь, мусор в подъезде (на пожарной, черной лестнице, балконе)   Если заявитель просит убрать мебель и другие предметы домашнего обихода (стулья, шкафы, кресла, холодильник и т.д.), перейти к дефекту 🡪 см. «ЧаВо», п. **1802** |
| 05 | Засор мусоропровода | | *У нас на этаже вываливается мусор из ствола, не проходит дальше, забит. Забит мусоропровод между этажами. Забит мусоропровод ковш не закрывается/не открывается, на полу мусор. Забит мусоропровод ужасный запах.* | *Уточните, на каком этаже/между какими этажами мусоропровод засорился?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | ***МусороПРОВОД*** – техническое устройство, представляющее собой бетонную, либо металлическую трубу большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах. На КАЖДОМ этаже есть ковш, вмонтированный в мусоропровод, с помощью которого производится выброс мусора. Возможные повреждения: *клапаны крепятся неплотно, нарушена вентиляция, изношены резиновые прокладки, обнаружены трещины на мусоропроводе и т.д*.   * Выбрать данный дефект, если мусор не проходит через мусоропровод/застревает в нем/вываливается из ковша. В поле «Описание проблемы» указать *на каком (1,2 и т.д.)* этаже наблюдается засор.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает, что засор по причине неисправности ковша мусоропровода, создать дополнительную заявку с дефектом Неисправность ковша мусоропровода (тема «Плотницкие, слесарные работы) |
| 06 | Необходима промывка, очистка ковша/внутренней поверхности ствола мусоропровода | | *У нас в подъезде очень сильный запах гниения давно не проводилась помывка всего ствола мусоропровода.*  *Необходимо промыть ковш/все ковши в подъезде.*  *В подъезде/ на этаже неприятный запах из мусоропровода, появились мухи, мошки.*  *Ковш мусоропровода грязный, необходимо помыть* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже необходимо помыть/почистить мусоропровод?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | Контекстный поиск «**ствол**»  ***МусороПРОВОД*** – техническое устройство, представляющее собой бетонную, либо металлическую трубу большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах. На КАЖДОМ этаже есть ковш, вмонтированный в мусоропровод, с помощью которого производится выброс мусора.   * Если заявитель СООБЩАЕТ, что необходимо *помыть* *мусоропровод/ствол мусоропровода/ковш* выбрать данный дефект. В поле «Описание проблемы» указать *на каком этаже* необходимо промыть ствол мусоропровода.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает, что необходимо *прочистить* мусоропровод, т.к. он засорился и из него неприятный запах, перейти к дефекту Засор, неисправность мусоропровода |
| 07 | Неприятный запах из мусоропровода | | *В подъезде/ на этаже не приятный запах из мусоропровода, появились мухи, мошки.* | *Уточните, пожалуйста, во всём подъезде/на каком этаже?* | *Когда будет выполнена заявка?*  *Как часто должна проводиться уборка.* 🡪 см. «ЧаВо», п. **1801**  *Плохо убирают* 🡪 см. «ЧаВо», п. [**402**](#_???_ЧАВО) | | | Контекстный поиск «**непри**ятный», «**запах**»  ***МусороПРОВОД*** – техническое устройство, представляющее собой бетонную, либо металлическую трубу большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах. На КАЖДОМ этаже есть ковш, вмонтированный в мусоропровод, с помощью которого производится выброс мусора.  **МусороКАМЕРА** – это помещение на ПЕРВОМ этаже, в котором хранится мусор, поступающий из мусоропровода. Оно расположено на первом этаже здания, имеет отдельную дверь, через которую забирают и вывозят мусор. Доступ в мусорокамеру имеют только уполномоченные лица.   * Выбрать данный дефект в случае, если заявитель сообщает ТОЛЬКО о *неприятном запахе* из мусоропровода/мусорокамеры и НЕ озвучивает, что есть засор/необходимо *промыть/прочистить* мусоропровод. В поле «Описание проблемы» указать *где* ощущается запах (*на этаже 1,2 и т.д./во всем подъезде/из мусорокамеры)* * Если заявитель сообщает, что пахнет, т.к. НАДО *промыть* или ДАВНО не мыли мусоропровод, перейти к дефекту Необходима промывка, очистка ковша/внутренней поверхности ствола мусоропровода   Если заявитель сообщает, что запах и надо прочистить мусоропровод, т.к. он засорился, перейти к дефекту Засор мусоропровода. |
| 08 | Уборка. Другое | | 1. *Повесить график уборки.* 2. *Поставить мусорное ведро, коробку на этаже, около почтовых ящиков.* 3. *Помыть/убрать в подвале, после засора пахнет.* 4. *Помыть потолок/стены в подъезде после пожара.* 5. *На пожарной лестнице/на площадке между лестничным пролетом стоит кресло/шкаф/дверь и собственник* ***неизвестен****.*   *и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, где именно <озвучить проблему>?* |  | | | Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Уборка» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. |
| **ПЛОТНИЦКИЕ, СЛЕСАРНЫЕ РАБОТЫ** | | | | | | | | | |
| 01 | Неисправность входной двери подъезда Неисправна входная дверь в подъезд | | *Входная дверь в подъезд не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /перекошена.* | *Уточните пожалуйста, дверь деревянная или металлическая? Есть ли на данной двери запирающее устройство /домофон /кодовый замок? Дверь не открывается/не закрывается из-за домофона/кодового замка/запирающего устройства?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***вход», «неисправн»***  ***Подъезд***— помещение внутри жилого многоквартирного дома. Подъезд отгорожен от улицы ***Входной дверью*** (1 (первая) дверь при входе в подъезд). Входные двери могут быть *металлическими, деревянными и пластиковыми,* и могут быть оборудованы *домофоном* или *запирающим* устройством (*пружиной* или д*оводчиком*).   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности 1-й (первой) двери подъезда и проблема функционирования двери НЕ СВЯЗАНА с *домофоном*/*запирающим устройством/кодовом замком* или заявитель НЕ ЗНАЕТ с чем связана неисправность двери или проблема связана с КОНСТРУКТИВНЫМИ нарушениями. В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности ВХОДНОЙ двери (*не закрывается/не открывается/заедает/цепляется за что-то/висит на одной петле/снята с петель/перекошена и т.д.).*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что есть неисправность следующей входной двери (дверь *тамбура подъезда*), перейти к дефекту Неисправность [тамбурной](#_Неисправность_тамбурной_двери) двери подъезда. * Если заявитель сообщает, что неисправна/отсутствует *пружина* или *доводчик* входной двери в подъезде НЕ оборудованной *домофоном*/*кодовым замком*), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность/отсутствие [пружины](#_Неисправность/отсутствие_пружины_вх) входной двери подъезда (без домофона); * Неисправность [доводчика](#_Неисправность_доводчика_входной) входной двери подъезда (без домофона) * Если заявитель озвучивает, что причина плохого функционирования входной двери в неисправности *домофона/кодового* *замка/запирающего устройства*(заявитель ПРЯМО об этом сообщает), перейти к соответствующему дефекту (тема «Домофоны (запирающие устройства)»). * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 02 | Неисправность/отсутствие пружины входной двери подъезда (без домофона) Отсутствие пружины на входной двери (без домофона) | | *У нас не работает пружина на входной двери, оторвана пружина входной двери. Пружина растянута пружина, нужно подтянуть. Пружина очень тугая, дверь захлопывается, нужно ослабить.* | *Уточните пожалуйста, дверь оборудована домофоном/кодовым замком/запирающим устройством? Что с пружиной (отсутствует/ сорвана/тугая/слабая и т.д.)?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***пружин****ы****».***  Входные двери могут быть *металлическими, деревянными и пластиковыми,* могут быть оборудованы *домофоном/кодовым замком/запирающим* устройством, *пружиной* (частный случай доводчика) или *доводчиком*.  ***Дверной доводчик*** - механическое устройство, предназначенное для автоматического закрывания открытых дверей.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности ПРУЖИНЫ. В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности пружины входной двери (*отсутствует,* *висит на одной петле/растянута, ослабла и т.д.)*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что неисправен ДОВОДЧИК *входной (1-й двери)* двери ПОДЪЕЗДА, перейти к дефекту Неисправность [доводчика](#_Неисправность_доводчика_входной) входной двери подъезда (без домофона) * Если заявитель сообщает о ДРУГИХ (кроме *пружины/доводчика*) неисправностях двери (НЕ оборудованной домофоном), перейти к дефекту Неисправность [входной](#_Неисправность_входной_двери) двери подъезда**.** * Если заявитель озвучивает, что причина плохого функционировании входной двери в неисправности *домофона/кодового* *замка/запирающего устройства*(заявитель ПРЯМО об этом сообщает), перейти к соответствующему дефекту (тема «Домофоны (запирающие устройства)»). | |
| 03 | Неисправность доводчика входной двери подъезда (без домофона) Неисправность доводчика входной двери (без домофона) | | *Входная дверь не до конца закрывается, не работает доводчик/туго закрывается.* | *Уточните, пожалуйста, дверь оборудована домофоном/кодовым замком/запирающим устройством?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***доводчик».***  Входные двери могут быть *металлическими, деревянными и пластиковыми,* могут быть оборудованы *домофоном/кодовым замком/запирающим* устройством, *пружиной* (частный случай доводчика) или *доводчиком*.  ***Дверной доводчик*** - механическое устройство, предназначенное для автоматического закрывания открытых дверей.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности устройства *дверной* *доводчик*. В поле «Описание проблемы» указать *характер* поломки (*очень медленно/туго закрывает/не закрывает/не до конца закрывает дверь и т.д.).*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что неисправна *пружина* ВХОДНОЙ двери, перейти к дефекту Неисправность/отсутствие [пружины](#_Отсутствие_пружины_на) входной двери подъезда (без домофона) * Если заявитель сообщает о ДРУГИХ (кроме *пружины/доводчика*) неисправностях двери (НЕ оборудованной домофоном), перейти к дефекту Неисправность [входной](#_Неисправность_входной_двери) двери подъезда**.** * Если заявитель озвучивает, что причина плохого функционировании входной двери в неисправности ДОВОДЧИКА двери, оборудованной ДОМОФОНОМ/КОДОВЫМ ЗАМКОМ, перейти к дефекту Неисправность доводчика/магнита входной двери, оборудованной домофоном (тема «Домофоны (запирающие устройства)». | |
| 04 | Неисправность тамбурной двери подъезда Сломана дверь тамбура (помещения между первой и второй дверью в подъезде) | | *Дверь тамбура висит на одной петле/ сломана/ перекошена/ повреждена, не работает доводчик/пружина двери тамбура* | *Уточните пожалуйста, это следующая дверь после входной двери в подъезд?*  *Какое повреждение тамбурной двери?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск **«тамбур».**  ***Тамбур подъезда*** - проходное пространство между дверями, служащее для защиты от проникания горячего или слишком холодного воздуха, дыма и запахов при входе в подъезд. ВНИМАНИЕ: речь о «входном» тамбуре в подъезд, не в приквартирный/лифтовой холл.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности двери ТАМБУРА подъезда (следующая дверь за входной дверью). В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности ТАМБУРНОЙ двери подъезда (*не закрывается/не открывается/заедает/цепляется за что-то/висит на одной петле/снята с петель/перекошена и т.д.).*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (обычная): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 05 | Неисправность пандуса (входная группа/подъезда) new | | *Необходимо починить пандус около крыльца/в подъезде (не проходят колеса/ очень близко к стене и т.д.).* | *Уточните, пожалуйста, какой характер неисправности? Где находится пандус, который необходимо починить?* | *Когда приделают?* | | Контекстный поиск «***пандус».***  ***Пандус*** – пологая ***наклонная*** ПЛОЩАДКА, соединяющая две *разновысокие* горизонтальные поверхности, обычно для обеспечения перемещения колёсных транспортных средств с одной поверхности на другую. НЕ ПУТАТЬ с ***подъемной платформой для инвалидов (ППИ)*** (АВТОМАТИЧЕСКОЕ УСТРОЙСТВО, позволяющее перемещать (поднимать) людей с ограниченными возможностями между плоскостями, находящимися на разных уровнях. Например, дорога и крыльцо/ ступеньки лестницы и т.д).   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что неисправен ПАНДУС в *подъезде*/*при входе в подъезд* (входная группа). В поле «Описание проблемы» указать *где* поврежден пандус (*при входе в подъезд/ в подъезде на … этаже)* и *характер* неисправности (*не проходят колеса/ очень близко к стене и т.д.)*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что неисправна ПОДЪЕМНАЯ ПЛАТФОРМА (не пандус) для инвалидов, перейти к дефекту Неисправность/ недоступность подъемной платформы для инвалидов (тема «Подъемная платформа для инвалидов», см. тему «Лифты», ст.16) | |
| 06 | Повреждены перила, ограждения (входная группа/подъезд/переходной балкон) Повреждены перила лестницы в подъезде | | *При входе в подъезд, сломаны перила/нет поручней/ /перекошены.*  *Перила на лестнице 2-го этажа прутья выломаны/ отсутствует поручень/шатаются/ плохо закреплены и т.д. На балконе переходного этажа отсутствуют поручни ограждения и т.д..* | *Уточните, пожалуйста, какие что необходимо исправить? Уточните пожалуйста, между какими этажами повреждены перила? Какие повреждения?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***перила».***  ***Перила*** – конструкция на [лестницах](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0) и [балконах](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%BB%D0%BA%D0%BE%D0%BD) в виде вертикальных элементов (***стойки*** *перил*) с ***поручнем*** вверху. Основное назначение перил — обеспечить точку опоры при ходьбе вдоль конструкции и предотвратить падение человека за периметр конструкции.  ***Переходной балкон*** – это балкон пожарной, черной лестницы, принадлежит к общедомовым помещениям.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что повреждены перила на ЛЕСТНИЦЕ *в* подъезде или *при* входе в подъезд/на *переходном балконе* (НЕ на балконе/лоджии квартиры). В поле «Описание проблемы» указать где повреждены перила (*перила входной группы/ на … этаже/между …… этажами/на переходном балконе)* и *характер* повреждений (*выломаны прутья (стойки)/отсутствует поручень/шатаются, плохо закреплены и т.д.)*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что перила повреждены на балконе КВАРТИРЫ перейти к дефекту Повреждены перила, ограждение балкона [(в квартире)](#_Повреждены_перила,_ограждение) | |
| 07 | Неисправность двери пожарной, черной лестницы/переходного балкона. Сломана дверь пожарной, черной лестницы | | *Дверь пожарной, черной лестницы/переходного балкона не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /повреждена /перекошена/рассохлась/сломана ручка и т.д.* | *Уточните пожалуйста, на каком этаже находится неисправная дверь? Что именно неисправно?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***черн****ой****».***  ***Пожарная (чёрная) лестница*** – лестница внутри дома, предназначенная для эвакуации, если лифты не работают или для хозяйственных нужд. Дверь на пожарную/черную лестницу может вести на балкон/с балкона общедомового помещения.  ***Переходной балкон*** – это балкон пожарной, черной лестницы, принадлежит к общедомовым помещениям.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что неисправна дверь, ведущая на *черную/пожарную лестницу/переходной балкон*. В поле «Описание Проблемы» указать *этаж (1,2,3 и т.д.),* на котором находится неисправная дверь, *какая* дверь (*чёрной/пожарной лестницы/переходного балкона*, *ведущая на/с…*), *характер* неисправности (*закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /повреждена /перекошена/рассохлась/сломана ручка и т.д.)*   Срок выполнения *(только, если заявитель спрашивает)* заявки *(обычная)*: см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 08 | Неисправность двери пожарного шкафа Сломана дверь пожарного шкафа | | *Дверца пожарного шкафа не закрывается /не открывается /висит на одной петле /снята с петель /открыта/перекошена /пробита/ сломан замок и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, где находится пожарный шкаф (на 1,2,3 этаже/около черной лестницы/мусоропровода)? Какой характер повреждения?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***шкаф».***  ***Пожарный шкаф*** – углубление в стене приквартирного холла (ящик или специальная кассета), предназначенное для хранения комплекта для тушения пожара водой, состоящий из запорного вентиля, установленного на противопожарном водопроводе, пожарного рукава (шланга), ствола.   * Выбрать данный дефект, если заявитель озвучил, что неисправна дверь пожарного ШКАФА. В поле «Описание проблемы» указать *характер* поломки (*не закрывается /не открывается /висит на одной петле /снята с петель /открыта/перекошена /пробита/ сломан замок и т.д.)*   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает о повреждении пожарного КРАНА, ШЛАНГА, перейти к дефекту Неисправность пожарного крана/шланга (Тема «Другое») * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 09 | Неисправность двери, замка электрощитовой. Сломана дверь электрощитовой  +  Сломан замок двери электрощитовой в подъезде | | *Дверь электрощитовой открыта/погнута/ перекошена/отсутствует/сломан замок и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, это дверь в помещение, где располагается электрооборудование? Каков характер неисправности/поломки двери/замка?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***щит».***  ***Электрощитовая*** - ***помещение,*** в котором установлены устройства для электропитания дома (домов), доступное *только для обслуживающего* *квалифицированного* персонала. Является исходным пунктом подачи электроэнергии в данном сооружении. Представляет собой отдельную комнату (обычно на 1-м этаже), может иметь отдельный вход с улицы. В некоторых подъездах электрощитовая выглядит как большой металлический шкаф. Электрощитовая должна быть всегда закрыта на замок.  ***Электрощиток (Электрощит) –*** это устройство, которое служит для осуществления приема и распределения электроэнергии с учетом количества потребления электроэнергии и выполняет функцию защиты от коротких замыканий***.*** В электрощитке находятся автоматические выключатели, УЗО (устройство защитного отключения) и дополнительная аппаратура. Электрощитки могут быть установлены как на этаже, так и в приквартирных холлах или внутри квартир.  ВНИМАНИЕ: электрощитовую КОМНАТУ не путать с *электрощитКОМ,* который находится в приквартирном холле   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что неисправна ДВЕРЬ вэлектрощитовую КОМНАТУ/ПОМЕЩЕНИЕ*.* В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*открыта/погнута/ перекошена/отсутствует/сломан замок и т.д.)*   Срок выполнения *(только, если заявитель спрашивает)* заявки *(обычная)*: см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что ОТКРЫТА дверь в электроЩИТОВОЙ, перейти к дефекту Открыта дверь электрощитовой (тема «Электрика»). * Если заявитель сообщает, что открыта дверЦА электрощитКА квартиры на этаже,перейти к дефекту *«*Открыта дверца электрощитКА квартиры(тема «Электрика»). * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Неисправность_замка_двери) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 10 | Неисправность двери холла (приквартирного, лифтового)   Сломана дверь холла (приквартирного, лифтового)  +  Отсутствие пружины на двери холла (приквартирного, лифтового) | | *Дверь холла возле квартир/ около лифта - не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /повреждена /перекошена/ доводчик не закрывает, туго закрывает/пружина висит и т.д.* | *Уточните пожалуйста, дверь установлена по проекту, деревянная/металлическая? На каком этаже находится неисправная дверь?*  *Что именно неисправно? Опишите неисправность, пожалуйста?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***холл».***  ***Приквартирный/лифтовый холл*** - пространство между квартирами на этаже, отделенное общей дверью в домах и разделяющая пространство между квартирами и лифтовым холлом (где есть лифты). Иногда заявители используют другие слова для обозначения указанного пространства (*тамбур, предбанник*).   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о любой неисправности двери (кроме неисправности ЗАМКА), отделяющей квартиры от лифтового холла. 🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *какая* дверь (*деревянная/металлическая*) и *характер* повреждения двери (*не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /повреждена /перекошена/ доводчик не закрывает, туго закрывает/пружина висит и т.д.*).   Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *В случае, если дверь холла (приквартирного/лифтового) установлена не по проекту, а самостоятельно жителями, то заявка будет платной.*  Срок выполнения *(только, если заявитель спрашивает)* заявки *(обычная)*: см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что неисправен ЗАМОК двери *приквартирного/лифтового холла,* перейти к дефекту Неисправность [замка](#_Неисправность_замка_двери) двери холла (приквартиргого, лифтового). * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 11 | Неисправность замка двери холла (приквартирного, лифтового) | | *Замок на двери приквартирного/ лифтового холла заедает/ ключ сломался и остался в замке/ прокручивается и т.д..* | *Уточните пожалуйста, дверь установлена по проекту, деревянная/металлическая?*  *Замок в двери установлен по проекту или жителями самостоятельно?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер? Почему заявка может быть платной?* | | Контекстный поиск «***холл».***  ***Приквартирный/лифтовый холл*** - пространство между квартирами на этаже, отделенное общей дверью в домах и разделяющая пространство между квартирами и лифтовым холлом (где есть лифты). Иногда заявители используют другие слова для обозначения указанного пространства (*тамбур, предбанник*).  По проекту на двери приквартирного холла замки не устанавливаются. Как правило, их устанавливают жители расположенных в данном холле квартир самостоятельно.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что неисправен ЗАМОК двери, отделяющей квартиры от лифтового холла. 🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *какая* дверь (*деревянная/металлическая*) и *характер неисправности* замка (*заедает/ ключ сломался и остался в замке/ прокручивается и т.д..)*. * Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *В случае, если замок на двери холла (приквартирного/лифтового) установлен не по проекту, а самостоятельно жителями, то заявка будет платной.*   Срок выполнения *(только, если заявитель спрашивает)* заявки *(обычная)*: см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает о ДРУГИХ неисправностях двери приквартирного/лифтового холле создать дополнительно заявку с дефектом Неисправность двери холла (приквартирного, лифтового) | |
| 12 | Неисправность окна (в подъезде) Сломано окно в подъезде | | *В подъезде створка окна не закрывается/ оконная рама повреждена/ручка окна не проворачивается/отколот, сломан подоконник и т.д.* | *Уточните пожалуйста, что неисправно?*  *На каком этаже неисправно окно?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***окн****а****».***   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности *рам/ручек окна, подоконника* в подъезде. В поле «Описание проблемы» указать *характер* поломки (*невозможно закрыть/ оконная рама повреждена/ручка окна не проворачивается/отколот подоконник и т.д.).*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что окно в подъезде или стекло в двери подъезда РАЗБИТО, перейти к дефекту Необходима [замена стекла](#_Необходима_замена_стекла) в двери/окне (в подъезде) * Если заявитель сообщает, что необходимо убрать осколки, составить дополнительную заявку с дефектом Грязь мусор <место>, (тема «Уборка»). | |
| 13 | Необходима замена стекла в двери/окне (в подъезде) Разбито стекло двери в подъезде  +  Требуется замена оконного стекла в подъезде | | *Разбито/треснуло стекло в двери тамбура/холла/черной лестницы и т.д. В подъезде окно разбито.* | *Уточните пожалуйста, на каком этаже/где именно находится окно?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***стекл****а****».***   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что в двери или окне РАЗБИТО стекло. В поле «Описание проблемы» указать *где* стекло *(в окне/в двери (тамбурной, пожарного шкафа, черной/пожарной лестницы)),* указать *этаж (1,4, и т.д.),* на котором находится дверь/окно и *характер повреждения* стекла (*треснуло/разбито/не по размеру и т.д*.).   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что необходимо убрать осколки, составить дополнительную заявку с дефектом Грязь мусор <место>, (тема «Уборка»). | |
| 14 | Необходимо закрыть/открыть окно в подъезде Перенесено из «Содержания….» | | *Открыто окно в подъезде. У нас холодно, надо закрыть окно. Жарко, подъезд не проветривается, необходимо открыть окно.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже требуется открыть/закрыть окно? Окно в исправном состоянии или есть неисправность?* | *Как долго будет выполняться заявка?* | | Контекстный поиск «**окно**»   * Выбрать данный дефект, если отсутствует поломка окна. В поле «Описание проблемы» указать *что нужно* сделать (*открыть/закрыть*) и на каком *этаже/этажах.*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202**.**   * Если заявитель озвучивает *какую-либо поломку* окна, *причину,* по которой окно не открывается/не закрывается (*сломана ручка, рассохлось, не работает замок, отсутствует рама и т.д.),* перейти к дефекту [Неисправность](#_Неисправность_окна_(в) окна (в подъезде) | |
| 15 | Неисправность входной двери, замка квартиры.   Неисправность входной двери, квартиры.  +  Неисправность замка двери квартиры. | | *Дверь квартиры не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле / просела /перекошена/замок двери не работает/ замок на двери квартиры заедает/ неисправен/ ключ сломался и остался в замке/ прокручивается и т.д.* | *Уточните пожалуйста, дверь квартиры деревянная или металлическая?*  *В чём заключается неисправность?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***двери ква****ртиры****».***   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности ВХОДНОЙ двери квартиры и она ДЕРЕВЯННАЯ 🡪 Проинформировать заявителя о платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле / просела /перекошена/замок двери не работает и т.д.)*.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что дверь МЕТАЛЛИЧЕСКАЯ и ЕСТЬ угроза здоровью и жизни людей (*в квартире остался ребенок (до 10 лет), требуется вызов 03 в квартире чрезвычайное происшествие (пожар, задымление, утечка газа и т.д*.) 🡪 Перевести вызов на Службу 112 (сценарий «Экстренный вызов 112») 🡪 Создать «Консультацию» с соответствующим типом: «Вскрытие дверей (маленький ребенок, пожилой, инвалид)» или «Требуется медицинская помощь» и т.д. (тема «Экстренный вызов, переадресация в 112»). 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. * Если заявитель сообщает, что дверь МЕТАЛЛИЧЕСКАЯ и НЕТ угрозы здоровью и жизни людей 🡪 заявку НЕ СОСТАВЛЯЕМ: *Вам необходимо обратиться в компанию-производитель двери или в любую коммерческую организацию.* * Если заявитель сообщает о неисправности МЕЖКОМНАТНОЙ двери квартиры, перейти к соответствующему дефекту Неисправность межкомнатной двери, замка (в квартире). | |
|  | Неисправность межкомнатной двери, замка (в квартире).   new | | *Дверь между коридором и комнатой/кухней/ванной и т.д. не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле / просела /перекошена/замок двери не открывает/прокручивается и т.д.* | *Уточните пожалуйста,*  *что необходимо починить?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***двери ква****ртиры****».***   * Выбрать данный дефект, если дверь заявитель сообщает о неисправности МЕЖКОМНАТНОЙ двери квартиры. 🡪 Проинформировать заявителя о платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*не закрывается /не открывается /заедает / цепляется за что-то /висит на одной петле / просела /перекошена/замок двери не работает и т.д.)*.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202  Если заявитель сообщает о неисправности ВХОДНОЙ двери квартиры, перейти к соответствующему дефекту Неисправность входной двери, замка квартиры. | |
| 17 | Требуется замена оконного стекла в квартире | | *В квартире разбито окно (делали кап. ремонт, заменили окно, треснуло/чистили кровлю и разбил упало дерево и т.д.)* | *Уточните пожалуйста, окно деревянное или пластиковое? Пластиковые стеклопакеты установлены застройщиками или самостоятельно?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***стекл».***   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что окно *деревянное* и в нем разбилось стекло, или *стеклопакет*, который был установлен *застройщиком,* или заменён *управляющей компанией* в ходе капитального ремонта. 🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо» раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 В поле «Описание проблемы» указать причину замены, если она была озвучена *(делали кап. ремонт, заменили окно, треснуло/чистили кровлю и разбил упало дерево и т.д.)*.   Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *Работы по замене стекла будут бесплатными в случае, если повреждение стекла было по вине сотрудника управляющей компании или повреждение произошло в гарантийный срок*.  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что окно пластиковое (*стеклопакет)* и было установлено жителем САМОСТОЯТЕЛЬНО 🡪 см. «ЧаВо», п.608. * Если заявитель сообщает о повреждении стекла в ПОДЪЕЗДЕ (не в квартире), перейти к дефекту Необходима замена стекла в двери/окне ([в подъезде](#_Разбито_стекло_двери)) | |
| 18 | Повреждены перила, ограждение балкона (в квартире)   Повреждены перила, ограждение балкона | | *Перила проржавели/ шатаются, плохо закреплены и т.д.* | *Уточните пожалуйста, повреждения на балконе квартиры или на переходном балконе на черной лестнице? Какие повреждения?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер? Почему заявка может быть платной?* | | Контекстный поиск «***перила».***  ***Перила*** – конструкция на [лестницах](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0) и [балконах](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%BB%D0%BA%D0%BE%D0%BD) в виде вертикальных элементов с поручнем вверху, высотой от ступней до живота человека. Основное назначение перил — обеспечить точку опоры при ходьбе вдоль конструкции и предотвратить падение человека за периметр конструкции.   * Выбрать данный дефект, если заявитель озвучил, что перила повреждены на балконе КВАРТИРЫ.🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо» раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 В поле «Описание проблемы» указать *характер* повреждений (*проржавели/ шатаются, плохо закреплены и т.д.)*   Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *В случае, если причина возникновения повреждений - результат ремонтных работ или неправильной эксплуатации балкона жителем, то заявка может быть платной. Будет ли заявка платной определит специалист после обследования места повреждений.*  Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель озвучивает ДРУГИЕ повреждения БАЛКОНА 🡪 Перейти к соответствующим дефектам темы «Фасадные работы»: * Нарушение целостности стен, потолка, балконной плиты (балкон) * Нарушение элементов **облицовки** стен и выступающих конструкций, **нет угрозы** безопасности людей * Нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, **угрожающее** безопасности людей * Если заявитель сообщает о повреждении перил на ПЕРЕХОДНОМ балконе или в ПОДЪЕЗДЕ или Повреждены перила, ограждения (входная группа/[подъезд/переходной](#_Повреждены_перила,_ограждения) балкон) | |
| 19 | Открыта дверь крыши/чердака (люк, решетка). Открыта дверь крыши,чердака | | *Дверь крыши/ чердака открыта/люк открыт/решетка двери чердака открыта, надо закрыть.* | *Уточните пожалуйста, дверь в исправном состоянии, на крыше есть люди?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***открыта».***  ***Чердак*** – пространство между поверхностью крыши, наружными стенами и перекрытиями верхнего этажа. Дверь чердака может быть в виде люка (отверстие в крыше. Дверь на чердак/решетка/люк всегда должна быть закрыта во избежание незаконного проникновения.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что дверь/люк/ решётка ОТКРЫТЫ, но находится в ИСПРАВНОМ состоянии или он *не может сказать в каком состоянии* дверь/решётка/люк.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что дверь ИСПРАВНА, и на крыше есть ЛЮДИ, перейти к дефекту Проникновение на крышу/чердак/в подвал посторонних лиц. * Если заявитель озвучивает, что дверь/люк/решетка открыты по причине НЕИСПРАВНОСТИ/ПОЛОМКИ*,* перейти к дефекту Неисправность двери, замка крыши/чердака (люк, решетка). * Если заявитель сообщает о ДРУГИХ открытых дверях, перейти к соответствующему дефекту: * Открыта дверь [подвала](#_Открыта_дверь_подвала) (решетка) * Открыта дверь [мусорокамеры](#_Открыта_дверь_мусорокамеры) * Открыта дверь электрощитка (тема «Электрика») * Открыта дверь электрощитовой (тема «Электрика») * Открыта дверь машинного помещения (тема «Лифты») | |
| 20 | Неисправность двери, замка крыши/чердака (люк, решетка). Сломана дверь крыши, чердака  +  Сломан замок двери крыши, чердака  +  Сломана решетка чердака | | *Дверь крыши/ чердака висит на одной петле/ перекошена/ повреждена/ на люке сломан замок, можно проникнуть на чердак/решетка двери отходит от рамы/дыра в решетке и т.д.* | *Уточните пожалуйста, в чем именно заключается неисправность двери?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***крыш».***  ***Чердак*** – пространство между поверхностью крыши, наружными стенами и перекрытиями верхнего этажа. Дверь чердака может быть в виде люка (отверстие в крыше. Дверь на чердак/решетка/люк всегда должна быть закрыта во избежание незаконного проникновения.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что ДВЕРЬ, ЛЮК, РЕШЕТКА, ведущие на ЧЕРДАК/КРЫШУ неисправны, сломаны*.* В поле «Описание проблемы» указать характер неисправности/поломки (*висит на одной петле/ перекошена/ повреждена/ на люке сломан замок, можно проникнуть на чердак/решетка двери отходит от рамы/дыра в решетке и т.д.*).   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель озвучивает, что дверь крыши, чердака ОТКРЫТА,перейти к дефекту Открыта дверь [крыши/чердака](#_Открыта_дверь_крыши/чердака) (люк, решетка). * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 21 | Необходимо закрыть окно на чердаке | | *С чердака дует.*  *На чердаке открыто окно и очень холодно. После чистки снега не закрыли слуховое окно. Открыто чердачное окно, хлопает.* | *Уточните пожалуйста, дверь/люк/решетка, ведущие на чердак открыты?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***окно».***  ***Чердак*** – пространство между поверхностью крыши, наружными стенами и перекрытиями верхнего этажа. Дверь чердака может быть в виде люка (отверстие в крыше. Дверь на чердак/решетка/люк всегда должна быть закрыта во избежание незаконного проникновения.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что окно на чердаке открыто и заявитель изъявляет желание, чтобы его закрыли.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что необходимо открыть или закрыть окно в ПОДЪЕЗДЕ, перейти к дефекту Необходимо закрыть/открыть [окно в подъезде](#_Необходимо_закрыть/открыть_окно)*.* * Если заявитель сообщает, что необходимо открыть или закрыть продухи в ПОДВАЛЕ, перейти к дефекту Необходимо закрыть/открыть [продухи](#_Необходимо_открыть/закрыть_продухи) в подвале. | |
| 22 | Открыта дверь подвала (решетка) Открыта дверь подвала | | *Дверь подвала открыта.* | *Уточните пожалуйста, замок, дверь в неисправном состоянии?*  *В подвале есть люди?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «**открыта**».  ***Подвал*** – помещения в здании, расположенное ниже уровня земли. Дверь в подвал всегда должна быть закрыта во избежание незаконного проникновения.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что дверь подвала ОТКРЫТА, находится в ИСПРАВНОМ состоянии и в помещении НЕТ ЛЮДЕЙ, или если заявитель НЕ ЗНАЕТ исправна ли дверь и есть ли там люди.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что дверь ИСПРАВНА, и в подвале есть ЛЮДИ, перейти к дефекту Проникновение на крышу/чердак/в подвал посторонних лиц. * Если заявитель сообщает, что дверь подвала СЛОМАНА или открыта по причине НЕИСПРАВНОСТИ, перейти к дефекту [Неисправность двери подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). * Если заявитель сообщает о ДРУГИХ открытых дверях, перейти к соответствующему дефекту: * Открыта дверь [крыши/чердака](#_Открыта_дверь_крыши/чердака) (люк, решетка). * Открыта дверь [мусорокамеры](#_Открыта_дверь_мусорокамеры) * Открыта дверь электрощитка (тема «Электрика») * Открыта дверь электрощитовой (тема «Электрика») * Открыта дверь машинного помещения (тема «Лифты») | |
| 23 | Неисправность двери, замка подвала (решетки). Сломана дверь подвала  +  Сломан замок подвала  +  Сломана решетка подвала | | *Дверь подвала висит на одной петле/ перекошена/замок на двери подвала не закрывается/ заедает/ висит на одной петле/срезан/ в решетке подвала выломаны прутья/ решетка сломана/ перекошена и т.д.* | *Уточните пожалуйста, в чем именно заключается неисправность двери? В подвале есть люди?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «**подвал**».  ***Подвал*** – помещение в здании, расположенное ниже уровня земли. Дверь в подвал всегда должна быть закрыта во избежание незаконного проникновения.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что дверь подвала НЕИСПРАВНА/СЛОМАНА. В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*висит на одной петле/ перекошена/ замок на двери подвала не закрывается/ заедает/ висит на одной петле/срезан в решетке подвала выломаны прутья/ решетка сломана/ перекошена и т.д.)*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что дверь подвала ОТКРЫТА, но она в *исправном* состоянии, перейти к дефекту [Открыта](#_Открыта_дверь_подвала) дверь подвала (решетка). * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [мусорокамеры](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка | |
| 24 | Необходимо открыть/закрыть продухи в подвале Требуется открыть/закрыть технологические отверстия в фундаменте (продухи) | | *Продухи у второго подъезда требуется закрыть.* | *Уточните у какого подъезда? Требуется закрыть один или несколько продухов?* | *Когда закроют продухи?* | | Контекстный поиск «**продух**»  ***Продух*** — это небольшое окно в стене подвала, чердака или ленточном фундаменте, необходимое для проветривания подпольного пространства под первым этажом дома, так же и чердачного помещения.   * Выбрать данный дефект в случае, если заявитель сообщает, что необходимо закрыть технологические отверстия/окна/продухи в ПОДВАЛЕ. В поле «Описание проблемы» указать *где конкретно* закрыть/открыть продухи (*у подъезда №…, со стороны торца дома и т.д.).*   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что необходимо *закрыть* *окна/продухи* НА ЧЕРДАКЕ, перейти к дефекту Необходимо закрыть окно [на чердаке](#_Необходимо_закрыть_окно) * Если заявитель сообщает, что в *подвале животные*, т.к. закрыли продухи, или просит их открыть, *чтобы освободить животных* перейти к дефекту Животные на крыше/на чердаке/в подвале дома (тема «Содержание общедомовых помещений). | |
| 25 | Открыта дверь мусорокамеры new | | *В мусорокамеру открыта дверь, могут проникнуть посторонние.* | *Уточните, пожалуйста, дверь мусорокамеры в исправном состоянии? В помещении проводятся какие-либо работы по уборке/вывозу мусора?* | *Когда закроют дверь?* | | Контекстный поиск «**открыта**»  ***МусороКАМЕРА*** – ПОМЕЩЕНИЕ в здании с отдельным входом, предназначенное для временного хранения ТБО (твердых бытовых отходов). Вход в мусорокамеру, расположен на улице, рядом со входом в подъезд или в подъезде на 1-м этаже.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что дверь в ИСПРАВНОМ состоянии, и в помещении нет людей/не ведутся работы по уборке мусора.   Сроквыполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что дверь мусорокамеры в открыта по причине НЕИСПРАВНОСТИ, перейти к дефекту [Неисправность](#_Неисправность_двери_мусорокамеры) двери, замка мусорокамеры * Если заявитель сообщает о ДРУГИХ открытых дверях, перейти к соответствующему дефекту: * Открыта дверь [подвала](#_Открыта_дверь_подвала) (решетка) * Открыта дверь [крыши/чердака](#_Открыта_дверь_крыши/чердака) (люк, решетка). * Открыта дверь электрощитка (тема «Электрика») * Открыта дверь электрощитовой (тема «Электрика») * Открыта дверь машинного помещения (тема «Лифты») | |
| 26 | Неисправность двери, замка мусорокамеры Неисправна дверь мусорокамеры  +  Слоан замок мусорокамеры  +  Сломана дверь мусорокамеры | | *Дверь мусорокамеры (цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /перекошена/ручка двери вырвана/ сломана дужка замка и т.д.).* | *Уточните пожалуйста, какая именно поломка?*  Если дверь открыта: *Есть ли в мусорокамере люди?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***камеры».***  ***МусороКАМЕРА*** – ПОМЕЩЕНИЕ в здании с отдельным входом, предназначенное для временного хранения ТБО (твердых бытовых отходов). Вход в мусорокамеру, расположен на улице, рядом со входом в подъезд или в подъезде на 1-м этаже.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что дверь мусорокамеры в НЕИСПРАВНОМ состоянии. В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*(цепляется за что-то /висит на одной петле /снята с петель /перекошена/ручка двери вырвана/ сломана дужка замка и т.д.).*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает, что дверь мусорокамеры в ИСПРАВНОМ состоянии и ОТКРЫТА, перейти к дефекту [Открыта](#_Открыта_дверь_мусорокамеры) дверь мусорокамеры * Если заявитель сообщает о неисправности ДРУГИХ дверей (не оборудованных домофоном/запирающим устройством), перейти к соответствующему дефекту: * Неисправность [входной](#_Неисправна_входная_дверь/Неисправна) двери подъезда * Неисправность [тамбурной](#_Сломана_дверь_тамбура) двери подъезда * Неисправность двери [пожарного шкафа](#_Неисправность_двери_пожарного) * Неисправность двери [пожарной, черной](#_Неисправность_двери_пожарной,) лестницы/переходного балкона. * Неисправность двери [холла](#_Сломана_дверь_холла) (приквартирного, лифтового) * Неисправность двери [квартиры](#_Неисправность_двери_квартиры.). * Неисправность двери, замка [электрощитовой](#_Неисправность_двери_электрощитовой) * Неисправность двери, замка [крыши/чердака](#_Неисправность_двери_крыши/чердака) (люк, решетка * Неисправность двери, замка [подвала](#_Неисправность_двери_подвала) (решетки). | |
| 27 | Неисправность ковша мусоропровода +  Отсутствует ручка ковша мусоропровода | | *Ковш мусоропровода вырван с корнем /болтается на одной петле / валяется рядом / отсутствует /погнут /выпадает из мусоропровода/сломана ручка и т.д.)* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже/ между какими этажами находится неисправный/поврежденный ковш?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***ковш».***  ***МусороПРОВОД*** - техническое устройство, представляющее собой [бетонную](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%BD), либо [металлическую](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%BB) трубу (***ствол мусоропровода)*** большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах, в которой организованы специальные дверцы-шлюзы (***ковш мусоропровода***). Предназначен для более эффективной утилизации [твёрдых бытовых отходов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B2%D1%91%D1%80%D0%B4%D1%8B%D0%B5_%D0%B1%D1%8B%D1%82%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5_%D0%BE%D1%82%D1%85%D0%BE%D0%B4%D1%8B) (ТБО).  ***Ковш мусоропровода*** - специальные дверцы-шлюзы, оборудованные для выбрасывания ТБО (твердых бытовых отходов) в мусоропровод, сконструированные таким образом, что бытовые отходы могут попасть внутрь трубы мусоропровода, но не могут выпасть наружу. Они расположены на каждом этаже и могут быть отгорожены от приквартирного холла дверью, или могут располагаться на межэтажных площадках через этаж.   * Выбрать данный дефект, если есть неисправность/поломка ковша/ручки ковша мусоропровода. В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности/поломки (*вырван с корнем /болтается на одной петле / валяется рядом / отсутствует /погнут /выпадает из мусоропровода/сломана ручка и т.д.).*   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает о повреждении СТВОЛА мусоропровода, перейти к дефекту Повреждение [ствола](#_Повреждение_ствола_мусоропровода) мусоропровода | |
| 28 | Повреждение ствола мусоропровода | | *Щель /дыра в стволе мусоропроводе и т.д.* | *Уточните пожалуйста, на каком этаже/ между какими этажами находятся повреждения мусоропровода?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Контекстный поиск «***ствол».***  ***МусороПРОВОД*** - техническое устройство, представляющее собой [бетонную](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%BD), либо [металлическую](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%BB) трубу (***ствол мусоропровода)*** большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах, в которой организованы специальные дверцы-шлюзы (***ковш мусоропровода***). Предназначен для более эффективной утилизации [твёрдых бытовых отходов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B2%D1%91%D1%80%D0%B4%D1%8B%D0%B5_%D0%B1%D1%8B%D1%82%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5_%D0%BE%D1%82%D1%85%D0%BE%D0%B4%D1%8B) (ТБО).  ***Ствол мусоропровода*** служит для периодического транспортирования ТБО в контейнер, установленный в мусороКАМЕРЕ.   * Выбрать данный дефект в случае, если заявитель сообщает о повреждении СТВОЛА мусороПРОВОДА. В поле «Описание проблемы» указать *характер* повреждения ствола (*отверстие/трещина и т.д*.) и *где (на ….. этаже, между …. И …..этажами т.д.),* если повреждение не на этаже заявителя.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает*) заявки (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает о повреждении КОВША мусороПРОВОДА, перейти к дефекту/создать дополнительно заявку с дефектом Неисправность [ковша](#_Неисправность_ковша_мусоропровода) мусоропровода | |
| 29 | Необходимо закрепить прибор отопления | | *Батарея болтается, необходимо закрепить/ на 1-м этаже радиатор еле держится/ крепеж батареи отвалился и т.д.* | *Уточните, пожалуйста, где необходимо закрепить прибор (в квартире (в какой комнате)/ подъезд (на каком этаже)?* | *Когда будет выполнена работа?* | | Контекстный поиск «***закреп».***  ***Прибор отопления (****батарея, калорифер, радиатор)*– *отопительный прибор*, в который подается горячая вода из системы ЦО для обогрева помещения. ВНИМАНИЕ, полотенцесушитель НЕ является отопительным приборам, НО заявки на его закрепление принимаются в рамках данного дефекта.  Выбрать данный дефект, в случае, если заявитель просить закрепить какой-либо прибор к стене. 🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см.ЧаВо раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 В поле «Описание проблемы» указать *что* надо закрепить (*батарею, калорифер, полотенцесушитель и т.д.*) и *где (в квартире/ в подъезде на …. этаже)*  Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *В случае, если необходимо закрепить прибор в квартире, заявка может быть платной.*  Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает) (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202 | |
| 30 | Требуется ремонт/замена почтового ящика | | *Почтовые ящики сняты с петель/ дверцы погнуты/ раскурочены и т.д.* | *Уточните пожалуйста, какой характер повреждения?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | Контекстный поиск «***ящик».***   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что *сломан*/*поврежден* почтовый ЯЩИК (НЕ ЗАМОК ящика)*.* В поле «Описание проблемы» указать *характер* повреждения (*перекошена или отсутствует дверца/ отогнут край дверцы и т.д.)*.   Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель озвучивает, что неисправен ЗАМОК почтового ящика, перейти к дефекту Неисправность [замка почтового](#_Неисправность_замка_почтового) ящика. | |
| 31 | Неисправность замка почтового ящика | | *Замок на дверце/секции почтового ящика заедает/ ключ сломался и остался в замке/ ключ утерян/ замок не закреплён/ прокручивается и т.д.* | *Уточните пожалуйста, Вы уже приобрели новый замок?* | *Как быстро будет решена проблема?* | | Контекстный поиск «***ящик».***  ВНИМАНИЕ: если замена замка связана с заменой почтовых ящиков управляющей компанией (ремонтные работы/плановая смена почтовых ящиков), то работы по данной заявке будут бесплатными.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что неисправен/сломан ЗАМОК почтового ящика (НЕ сам ящик) или утерян/поломан КЛЮЧ почтового ящика. 🡪 Проинформировать заявителя о платной или возможно платной услуге (см. «ЧаВо» раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 * Если замок менять НЕ НАДО в поле «Описание проблемы» указать *характер* повреждения (*заедает/ замок не закреплён/прокручивается и т.д.)*. * Если заявитель приобрел новый замок и просит его ЗАМЕНИТЬ в поле «Описание проблемы» указать: *Необходимо заменить замок, приобретен.* * Если заявитель просит консультацию по приобретению замка в поле «Житель просит связаться по вопросу» указать «*приобретения замка*»   Если заявитель спрашивает почему заявка может быть платной: *Если неисправность замка связана с действиями жителей: потеряли ключ/ ключ сломался в замке и т.д.), то заявка будет платной.*  Срок выполнения (*только, если заявитель спрашивает)* заявки (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель утерял КЛЮЧ и не приобрел замок: *Заменить утерянный ключ от почтового ящика можно только с установкой нового замка. Перезвоните нам, как только купите новый замок.* * Если заявитель озвучивает, что неисправен почтовый ЯЩИК, перейти к дефекту Требуется [ремонт/замена](#_Требуется_ремонт/замена_почтового) почтового ящика. | |
| 32 | Плотницкие, слесарные работы. Другое | | * *Утеплить/уплотнить дверь в подъезд* * *Доски объявления* * *Плотницкие работы в консьержной и т.д.* |  | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | | Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Плотницкие, слесарные работы» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом. 🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата») 🡪 В поле "Описание" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию.  Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: В зависимости от вида работ, которые необходимо будет выполнить.  Срок выполнения (только, если заявитель спрашивает) заявки: Срок выполнения заявки будет определен после уточнения перечня необходимых работ и материалов. | |
| **БЛАГОУСТРОЙСТВО** | | | | | | | | | |
| 01 | Вандальные надписи, изображения (дворовая территория)  = Вандальные надписи изображения на малых архитектурных формах (МАФ) (дворовая территория) + Вандальные надписи, изображения на фасадах, стенах жилых зданий + Вандальные надписи, изображения на фасадах, стенах нежилых зданий (дворовая территория) | *У нас исписали скамейку у подъезда /на стене дома нецензурные надписи /расписана трансформаторная будка / контейнерная площадка /качели и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где нанесены надписи и где располагается объект (на скамейке детской площадки/ на ограждении спортивной площадки/на гараже/на осветительной мачте и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**вандал**», «**надписи**»  ***Малые архитектурные формы (МАФ)***— элементы дворовой территории, такие, как скамейка, урна, фонтаны, скульптуры, забор (не ограждения газонов), стенды для афиш и реклам, информационная доска, беседка, вазоны (не цветы в вазоне), памятники, парковочные столбики, уличные лестницы (не лестницы крыльца подъезда) и т.д.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо устранить НАДПИСИ / РИСУНКИ / ПЯТНА на оборудовании ***площадок*** (*детской/спортивной/для собак);* на ***МАФ*** (*скамейки, урны, вазоны, скульптуры, заборчики* (не ограждения газонов), *парковочные столбики* и т.д.); на ***нежилых/жилых зданиях/сооружениях*** (*гаражи, электрические подстанции, контейнерные площадки и т.д.*). В поле «Описание проблемы» указать *на какой объект* нанесены вандальные надписи *и где находится* объект (*на скамейке у 1-го подъезда; на качелях детской площадки во дворе дом; на правой торцевой стороне дома; на парковочных столбиках вдоль тротуара от 1-го до 2-го подъезда; на осветительной мачте на углу дома, справа и т.д*.   Срок выполнения заявки (только, если заявитель спрашивает*)* (*обычна*я): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает что необходимо устранить вандальные надписи, рисунки, пятна в ПОДЪЕЗДЕ, перейти к дефекту [Вандальные надписи](#_Вандальные_надписи,_изображения) в подъезде (тема «Содержание общедомовых помещений) | | |
| 02 | Грязь, мусор на козырьке подъезда/карнизе /крыше  = Мусор на карнизе /козырьке подъезда /крыше | *У нас на козырьке подъезда много мусора/мертвое животное/птица и т.д. На крыше пристройки к дому/на соседней крыше грязь и мусор/грязный карниз и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, козырек какого подъезда /где расположена пристройка (карниз) и т.д.?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск: «**козыр**ек», «**карниз**», «**грязь**»  ***Козырек подъезда***— это конструкция, расположенная над входом в подъезд, назначением которой является защита людей или имущества от воздействия сверху, будь то атмосферные осадки, ультрафиолетовое излучение или падение предметов. ***Карниз дома*** — это выступающий элемент здания, отделяющий крышу от плоскости стены, или разделяющий плоскость стены на верхнюю и нижнюю часть. ***Крыша*** — это верхняя конструкция здания, которая служит для защиты от атмосферных осадков, дождевой и талой воды.  Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо провести уборку мусора на *карнизе/козырьке подъезда/крыши любого здания*. В поле «Описание проблемы» указать, *где именно* необходимо убрать мусор *(на крыше пристройки/ на карнизе 2-го подъезда и т.д.)*.  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202 | | |
| 03 | Грязь мусор на площадке (детской, спортивной, для собак)  = Грязь, мусор на территории детской площадки+ Грязь, мусор на территории спортивной площадки + Грязь, мусор на территории площадки для собак | *На площадке (детской/спортивной/для собак) валяется мусор/переполнены урны т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, что*  *необходимо убрать (очистить урны/подмести площадку/протереть поручни горки и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск: «**детской**», «**спорт**», «**собак**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо провести уборку мусора на территории ***площадки*** (*детской/спортивной/для собак*). В поле «Описание проблемы» указать, *что* и *где* необходимо привести в порядок *(очистить урны на детской площадке с торца дома / убрать бумагу, банки из песочницы/ подмести спортивную площадку за домом / убрать мусор на территории площадки для собак и т.д.)*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает что необходимо устранить грязь, мусор во дворе КРОМЕ площадок *детской, спортивной, для выгула собак,* перейти к соответствующему дефекту: * Грязь, мусор [на дворовой территории](#_Грязь,_мусор_на_1) или * Грязь, мусор на территории [контейнерной](#_Грязь,_мусор_на_2) площадки (дворовая территория) * Если заявитель сообщает о ПОВРЕЖДЕНИИ оборудования площадок, перейти к соответствующему дефекту Требуется [ремонт оборудования](#_Требуется_ремонт_оборудования) площадки (детской, спортивной, для собак) * Если заявитель сообщает о НАДПИСЯХ на оборудовании площадок, перейти к дефекту [Вандальные](#_Вандальные_надписи,_изображения) надписи, изображения (дворовая территория) | | |
| 04 | Грязь, мусор на дворовой территории | *Во дворе валяется битое стекло/ обрывки бумаги/окурки/пакеты с мусором/строительный мусор/ трупы животных/реагент и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится территория, которую необходимо убрать (вдоль пешеходной дорожки/тротуара, на газоне/на парковочной/контейнерной площадке и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**на** **двор**», «**грязь**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо провести уборку мусора на ДВОРОВОЙ территории, КРОМЕ площадок *детской, спортивной, для собак, контейнерной*. В поле «Описание проблемы» указать, *где* необходимо убрать (*пешеходную дорожку вдоль детской площадки, тротуар вдоль дома от 3 до 4-го подъезда, подъездная дорожка ко 2-му подъезду/снять мусор с веток дерева около 3-го подъезда и т.д.)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает что необходимо устранить грязь, мусор на ПЛОЩАДКАХ (детской, спортивной, для собак, контейнерной), перейти к соответствующему дефекту: * Грязь мусор на площадке ([детской, спортивной, для собак](#_Грязь_мусор_на)) * Грязь, мусор на территории [контейнерной](#_Грязь,_мусор_на_2) площадки * Если заявитель сообщает что необходимо устранить грязь, мусор в ПОДЪЕЗДЕ, перейти к соответствующему дефекту темы «Уборка». * Если заявитель сообщает о НАДПИСЯХ на оборудовании площадок, перейти к дефекту [Вандальные](#_Вандальные_надписи,_изображения) надписи, изображения (дворовая территория) | | |
| 05 | Грязь, мусор на территории контейнерной площадки | *Вокруг мусорных контейнеров разбросан мусор/контейнерная площадка грязная, от нее неприятный запах/убрать строительный мусор/ старые рамы/диван и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится контейнерная площадка (с торца дома/вдоль технического проезда и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**контей**нерной»  ***Контейнерная площадка***— это специально оборудованная площадка на ДВОРОВОЙ территории (не в доме) для сбора и временного хранения отходов с установкой необходимого количества контейнеров и бункеров-накопителей. Контейнерная площадка подлежит очистке ежедневно.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо провести уборку на территории КОНТЕЙНЕРНОЙ площадки. В поле «Описание проблемы» указать, *где* именно расположена площадка (*с торца дома/вдоль технического проезда/около дома 35, с торца, и т.д.*).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает что необходимо устранить грязь, мусор на ДРУГИХ дворовых территориях, перейти к соответствующему дефекту: * Грязь мусор на площадке ([детской, спортивной, для собак](#_Грязь,_мусор_на)) * Грязь, мусор на [дворовой](#_Грязь,_мусор_на_1) территории * Если заявитель сообщает, что ПЕРЕПОЛНЕНЫ мусорные КОНТЕЙНЕРЫ, перейти к дефекту Переполненные мусорные контейнеры, несвоевременный вывоз мусора * Если заявитель сообщает о ПОВРЕЖДЕНИИ оборудования контейнерной площадки/мусорных контейнеров, перейти к дефекту Благоустройство. [Другое](#_Благоустройство_Другое) * Если заявитель сообщает о НАДПИСЯХ на оборудовании контейнерной площадки, перейти к дефекту [Вандальные](#_Вандальные_надписи,_изображения) надписи, изображения (дворовая территория) | | |
| 06 | Переполненные мусорные контейнеры, несвоевременный вывоз мусора | *У нас долго не вывозили мусор, скопился. Все контейнеры переполнены.* | | *Уточните, пожалуйста, сейчас все контейнеры переполнены? Где находится контейнерная площадка (с торца дома/вдоль технического проезда и т.д.)?*  *?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**вывоз**», «**контей**нерной»  ***Контейнер для мусора /мусорный контейнер*** — это специализированная ёмкость, для сбора, накопления и временного хранения БЫТОВОГО мусора.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что мусорные контейнеры во дворе ПЕРЕПОЛНЕНЫ, мусор не вывезен или мусор не вывозился несколько дней, вывозится не регулярно. В поле «Описание проблемы» указать, *где* находится площадка *(с торца дома/вдоль технического проезда/около дома 11к1.и т.д.).* Если заявитель сообщает, что И *на* контейнерной площадке/непосредственно *около* нее разбросан мусор, который нужно убрать, внести эту дополнительную информацию в описание проблемы (дополнительную заявку НЕ создаем)*.*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если мусорные контейнеры ПУСТЫЕ (мусор вывезли), но НА ПЛОЩАДКЕ и непосредственно вокруг нее валяется мусор, перейти к дефекту Грязь, мусор на территории контейнерной площадки. * Если заявитель сообщает, что мусор вывозят РЕГУЛЯРНО, но контейнеры все равно переполнены, и ТРЕБУЕТСЯ установить дополнительный контейнер. Или, сообщают, что ТРЕБУЕТСЯ дополнительный контейнер, потому, что контейнеры ВСЕГДА переполнены, перейти к дефекту Благоустройство. [Другое](#_Благоустройство_Другое). * Если необходимо заказать/ привезти отдельный контейнер (бункер) под СТРОИТЕЛЬНЫЙ /крупногабаритный мусор, например, идет ремонт в доме/квартире, перейти к дефектуТребуется бункер для вывоза мусора * Если заявитель сообщает о переполненных УРНАХ перейти к соответствующим дефектам: * Грязь, мусор на [дворовой](#_Грязь,_мусор_на_1) территории * Грязь мусор на площадке ([детской, спортивной, для собак](#_Грязь,_мусор_на)) | | |
| 07 | Требуется бункер для вывоза мусора    = Заказ вывоза мусора (бункер) | *Нам понадобится контейнер под вывоз строительного/крупногабаритного мусора.*  *Проводим ремонт, нужно вывезти старые окна/двери/мебель и т.д., как можно это сделать?* | | *Уточните, пожалуйста, когда контейнер/бункер нужен для вывоза мусора? Где необходимо его поставить (напротив подъезда №../с торца дома/на территории контейнерной площадки и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**контейнер**», «**бункер**»  ***Бункер***— это емкость для сбора, накопления и временного хранения крупногабаритного мусора. Бункер можно заказать только заранее и в рабочие дни.  ***Контейнерная площадка***— это специально оборудованная площадка на ДВОРОВОЙ территории (не в доме) для сбора и временного хранения отходов с установкой необходимого количества контейнеров и бункеров-накопителей. Контейнерная площадка подлежит очистке ежедневно.  **ВНИМАНИЕ:** заявку с данным дефектом можем брать на **ЛЮБОЙ** день.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что *проводит ремонтные работы* в квартире/ах и под строительный мусор необходимо выделить отдельный контейнер (бункер). 🡪 Проинформировать заявителя о платной услуге (см. «ЧаВо» раздел 8 «Стоимость и оплата»)🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *где* и *на какую* дату необходимо установить отдельный контейнер *(25.05, напротив подъезда 7/ с торца дома/на территорию контейнерной площадки и т.д.)*.   Срок выполнения заявки: *Заявка будет выполнена не ранее следующего дня после оплаты.*   * Если заявитель сообщает о переполненных мусорных контейнерах или несвоевременном вывозе мусора на КОНТЕЙНЕРНОЙ площадке, перейти к дефекту[Переполненные](#_Переполненные_мусорные_контейнеры,) мусорные контейнеры, несвоевременный вывоз мусора (дворовая территория). * Если заявитель сообщает, что ТРЕБУЕТСЯ установить дополнительный контейнер для БЫТОВОГО мусора, т.к. контейнеры при регулярном вывозе мусора постоянно переполнены, перейти к дефекту Благоустройство. [Другое](#_Благоустройство_Другое). | | |
| 08 | Некачественное содержание малых архитектурных форм (дворовая территория)  = этот же дефект + Повреждение уличной лестницы (дворовая территория) | *У нас во дворе в скамейке выломаны дощечки/ на детской площадке сломана урна/ступенька лестницы, ведущей к остановке* (НЕ К ПОДЪЕЗДУ) *отколота / погнули парковочный столбик и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где конкретно находится скамейка/урна/лестница и т.д. (на спортивной/детской площадке/площадке для собак)?*  *Где находится <объект> (с торца дома/ вход на детскую площадку и т.д.)? какой характер повреждения (отломаны рейки скамейки/отколота ступенька и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**содержание**»  ***Малые архитектурные формы (МАФ)***- элементы дворовой территории, такие, как скамейка, урна, фонтаны, скульптуры, забор (НЕ ограждения газонов), стенды для афиш и реклам, информационная доска, беседка, вазоны (НЕ цветы в вазоне), памятники, парковочные столбики, уличные лестницы (НЕ лестницы крыльца подъезда) и т.д. ***Уличная лестница***— это лестница, расположенная на улице, дворовой территории, НЕ примыкающая к подъезду дома.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о *повреждениях* (*поломка/скол/погнутость и т.д.*) или их *некачественном содержании* (*облупилась краска, проржавели ступеньки/поручни уличной лестницы и т.д.)* МАФ. В поле «Описание проблемы» указать, *где* находится МАФ и описать *характер*повреждения (*облупилась краска на ограждении газона у 1-го подъезда/не покрашены, выломаны перекладины спинки скамейки на детской площадке/ разрушился фонтан/большой скол на ступеньке* *лестницы ведущей к остановке и т.д.)*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Срок выполнения работ зависит от сложности работ и наличия необходимых материалов.*   * Если заявитель сообщает что на МАФ есть вандальные надписи, рисунки, перейти к дефекту [Вандальные](#_Вандальные_надписи,_изображения) надписи, изображения (дворовая территория) * Если заявитель сообщает о повреждении: * о повреждении ОБОРУДОВАНИЯ ПЛОЩАДОК, перейти к дефекту Требуется ремонт [оборудования площадки](#_Требуется_ремонт_оборудования) (детской, спортивной, для собак) * ОГРАЖДЕНИЯ ГАЗОНОВ (не о восстановлении убранного / установке нового) ОГРА, перейти к дефекту Повреждение [ограждений газонов](#_Повреждение_ограждений_газонов) (дворовая территория) * КОЗЫРЬКА подъезда, перейти к дефекту Повреждение козырька подъезда * СТУПЕРЕЙ, КРЫЛЬЦА подъезда, перейти е дефекту Повреждение ступеней, крыльца подъезда * Если заявитель сообщает о необходимости ухода за ЦВЕТАМИ, перейти к дефекту Требуется уход за [клумбой/цветником/газоном](#_Требуется_уход_за) | | |
| 09 | Требуется завезти/заменить песок в песочнице  = Отсутствие песка в песочнице | *На нашей детской площадке в песочнице нет песка/песок старый, грязный, нужно заменить/мало песка, надо довезти.* | | *Уточните, пожалуйста, у Вас во дворе одна песочница?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**песочн**ице»  ***Песочница*** — это один из объектов на детской площадке: особое место, предназначенное для игр детей младшего возраста с песком при использовании игрушек. Обычно песочница огорожена бортиками, чаще всего сделанными из дерева: брёвен или досок. Причём, бортики зачастую имеют плоскую поверхность, чтобы на ней можно было лепить куличики. Часто в центре песочницы стоит «грибок», который защищает играющих детей от дождя и солнца.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает об *отсутствии /о недостаточном количестве* песка в песочнице или о *некачественном* песке (наличие посторонних частиц и примесей: стекло, гравий, металлические предметы и т.д.). В поле «Описание проблемы» указать, *где*расположена песочница и *что* требуется сделать (*завезти песок на детскую площадку за домом/ песок со щебнем в песочнице на детской площадке напротив дома 10 заменить и т.д.*)   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Для выполнения заявки потребуется время: надо заказать машину, песок, доставить его. Ожидайте выполнения работ.*   * Если заявитель сообщает что необходимо УБРАТЬ бытовой мусор (разбитую бутылку, банки, обрывки бумаги, и т.д.)В ПЕСОЧНИЦЕ, перейти к дефекту Грязь мусор на площадке (детской, спортивной, для собак) | | |
| 10 | Требуется ремонт оборудования площадки (детской, спортивной, для собак)  = Требуется ремонт оборудования детской площадки + Требуется ремонт оборудования спортивной площадки + Требуется ремонт оборудования площадки для собак | *У нас на* ***детской*** *площадке сломались качели/повреждена горка и т.д.*  *У нас на* ***спортивной*** *площадке поврежден турник, брусья и т.д.*  *У нас на площадке* ***для собак*** *повреждены мостики, барьеры и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где расположена детская площадка? Что неисправно (качели /горка /карусель /песочница /шведская стенка повреждены и т.д.)? Уточните, пожалуйста, у Вас во дворе одна спортивная площадка? Какой именно тренажёр поврежден?*  *Уточните, пожалуйста, какого рода повреждение?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**детской**»  ***Детская площадка***— площадка, предназначенная для игры детей, преимущественно [дошкольного возраста](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%BE%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%82), на которой расположены элементы детского уличного игрового оборудования.  ***Спортивная площадка***— это огражденный участок территории, предназначенный для занятий физической культурой и спортом, на котором расположены элементы спортивного оборудования.  ***Площадка для собак***— это площадка, расположенная на специально отведенном месте, огороженном решетчатым или сетчатым забором.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о повреждениях ОБОРУДОВАНИЯ: * *детской* площадки (*качели, горка, песочница и т.д*.), * *спортивной* площадки (*шведская стенка, турник, и т.д*.), * площадки *для выгула собак* (*лестница, барьер, и т.д*.).   В поле «Описание проблемы» указать, *где*расположена площадка, *какая* площадка и *что* требуется сделать (*напротив № подъезда, на спортивной площадке в покрытии дыры/ на детской площадке, на бульваре, напротив дома прогнили ступеньки горки/ цепь качелей оборвана / с торца дома / на площадке для выгула собак сломан замок на калитке/погнута защитная сетка и т.д.)*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Срок выполнения работ зависит от сложности работ и наличия необходимых материалов.*   * Если заявитель сообщает, что на оборудовании вандальные НАДПИСИ, перейти к дефекту [Вандальные](#_Вандальные_надписи,_изображения) надписи, изображения (дворовая территория) * Если заявитель сообщает что необходимо убрать ГРЯЗЬ, МУСОРна территории площадки*,* перейти к дефекту Грязь мусор на площадке ([детской](#_Грязь,_мусор_на), спортивной, для собак) | | |
| 11 | Необходимо закрыть/открыть вход на площадку (спортивную, для собак)  = Необходимо закрыть /открыть спортивную площадку на замок | *У нас на спортивной площадке вечером собираются посторонние люди, закройте площадку.*  *Просьба открыть спортивную площадку.* | | *Уточните, пожалуйста, замок калитки/двери исправен или требуется его починка/замена?* | | Когда будет выполнена заявка? | Контекстный поиск «**спорт**»  ***Спортивная площадка для подвижных игр (футбольная, хоккейная, волейбольная и т.д.)***— это огражденный участок территории, предназначенный для занятий физической культурой и спортом, на котором расположены элементы спортивного оборудования. Все элементы спортивной площадки должны быть максимально безопасными: покрытие – ровным, оборудование – прочным и надежно закрепленным; освещение – равномерным и достаточно ярким; ограждение – прочным и способным смягчать энергию ударов.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо закрыть на ключ или открыть спортивную площадку. В поле «Описание проблемы» указать, *где*расположена спортивная площадка (при необходимости) и *что* надо сделать (открыть/закрыть).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202.   * Если заявитель сообщает, что СЛОМАН замок калитки/двери площадки, перейти к дефекту Требуется [ремонт](#_Требуется_ремонт_оборудования) оборудования площадки (детской, спортивной, для собак) | | |
| 12 | Отсутствие домовых знаков (указателей улицы, дома, подъезда)  = Отсутствие/неисправность световых коробов с указателями наименования улицы и номера дома (домовых знаков) | *У нас (с левого торца дома/под козырьком 1-го подъезда и т.д.) отсутствует/поврежден указатель/табличка с указанием номера дома/подъезда с квартирами.* | | *Уточните, пожалуйста, где необходимо восстановить/повесить указатель?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**знак**», «**указ**ателей»  ***Домовые знаки***— это табличка, указывающая название улицы, номера дома/подъезда с указателем квартир.  ***Световой короб /световой домовой знак***— это конструкция с подсветкой, обычно, расположенная на стене на углу дома, содержащая информацию об адресе дома: название улицы и /или номер дома или расположена под козырьком подъезда с указателем номера подъезда и номеров квартир.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает об ОТСУТСТВИИ ЛЮБЫХ указателей (световых, обыкновенных) названий *улиц, домов, подъездов, перечня квартир*. В поле «Описание проблемы» указать, *где* и *какой* указатель необходимо повесить *(с левого торца дома повесить световой короб / под козырьком 1-го подъезда повесить указатель с номером подъезда и перечнем квартир и т.д.)*.   Срок выполнения заявки: *Установка знаков требует согласования. Вы можете связаться с нами через несколько дней по статусу Вашей заявки.*   * Если заявитель сообщает о НЕИСПРАВНОСТИ СВЕТОВЫХ коробов, перейти к дефектуНеисправность световых коробов (домовых знаков) (Тема «Электрика»). | | |
| 13 | Повреждение ступеней, крыльца подъезда    = Повреждение крыльца подъезда, ступеней входной группы | *У нас в подъезде повреждены ступени /отколота плитка на крыльце подъезда.* | | *Уточните, пожалуйста, у какого подъезда и какого рода повреждение* (*разрушилась ступенька/ /выбоины в крыльце и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**ступен**ей», «**крыльц**а»  ***Подъезд***— это совокупность конструкций, включающая в себя двери, *крыльцо, козырек*, пандус. ***Крыльцо подъезда***— наружная пристройка, через которую осуществляется вход и выход в дом/из дома. Если дверной проём расположен выше уровня земли, то к крыльцу примыкает лестница (ступени).   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о повреждении *ступенек,* ведущих к входной двери в дом, *площадки (крыльца)* перед входной дверью подъезда, В поле «Описание проблемы» указать *характер* повреждения (*разрушилась ступенька крыльца, выбоины/трещины в площадке крыльца*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Срок выполнения работ зависит от сложности работ и наличия необходимых материалов.*   * Если заявитель сообщает о повреждении КОЗЫРЬКА подъезда, перейти к дефекту Повреждение козырька подъезда (Тема «Кровля») * Если заявитель сообщает, что повреждены ступени /перила лестницы НА ДВОРОВОЙ ТЕРРИТОРИИ (не при входе в подъезд), перейти к дефекту Некачественное содержание малых архитектурных форм (дворовая территория). * Если заявитель сообщает, что повреждены ПЕРИЛА ВХОДНОЙ ГРУППЫ, перейти к дефекту Повреждены перила, ограждения (входная группа/подъезд/переходной балкон) (тема «Плотницкие, слесарные работы») | | |
| 14 | Повреждение бордюрного камня (дворовая территория) | *У нас во дворе покосился/лег на бок бордюрный камень/ /бордюрный камень расколот (отсутствует) и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где конкретно находится повреждённый участок (вдоль дома со стороны подъездов/ около 1-го подъезда и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**бордюр**»  ***Бордюр***— это бортовые камни, отделяющие проезжую часть дороги от тротуаров или пешеходную дорожку от грунта/газона.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что бордюр поврежден на ДВОРОВОЙ территории. В поле «Описание проблемы» указать, *где*именно расположен поврежденный участок бордюрного камня и *характер* повреждения *(вдоль дома со стороны подъездов/ около 1-го подъезда и т.д.* *раскололся,/ отсутствует/ упал и т.д*.)   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения заявки зависит от объема работ и наличия необходимого материала (бордюра/песка/гравия и т.д.). Вы можете связаться с нами через несколько дней по статусу Вашей заявки.*   * Если заявитель сообщает, что бордюрный камень поврежден после проведения *земельных* работ, перейти к дефекту Необходимо восстановление благоустройства территории после разрытий | | |
| 15 | Повреждение ограждений газонов  = Повреждение ограждений газонов (дворовая территория) | *У нас, около 4-го подъезда погнулось/покрылось ржавчиной/ ограждение газона.*  *Краска облупилась.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится повреждённое ограждение газона (напротив какого подъезда/ вдоль дороги между подъездами)? Какого рода повреждение (погнуты/ржавые/отсутствуют стойки/ погнута вся конструкция/облупилась краска и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**газонов**»  ***Ограждение газона /ограда*** — это вертикальная ограждающая конструкция и, в отличие от [перил](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%B0), не имеет поручня.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о ПОВРЕЖДЕНИИ (не о восстановлении убранного или установки) ОГРАЖДЕНИЯ газона (не самого газона). В поле «Описание проблемы» указать, *где именно* повреждено ограждение, *и описать характер повреждений (около 5-го подъезда погнули прутья ограждения газона/ между подъездами вдоль пешеходной ограждение покрылось ржавчиной и т.д.)*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения заявки зависит от объема работ и наличия необходимых материалов (металла/краски и т.д.). Вы можете связаться с нами через несколько дней по статусу Вашей заявки.*   * Если заявитель сообщает, что на ограждениях имеются НАДПИСИ, перейти к дефекту [Вандальные](#_Вандальные_надписи,_изображения) надписи, изображения (дворовая территория) * Если заявитель сообщает, что было ограждение и его УБРАЛИ, или ограждение ранее ОТСУТСТВОВАЛО, но житель хочет, чтобы его установили (восстановить/установить ограждение газона) 🡪 заявка НЕ принимается (см. ЧаВо, п.1201) | | |
| 16 | Необходимо восстановление благоустройства территории после разрытий (дворовая территория)    = Несвоевременное восстановление благоустройства территорий после разрытий (дворовая территория) | *У нас во дворе после проведения работ не закопали ямы/не восстановили асфальт/не восстановили газон/бордюрный камень и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где конкретно находится яма/поврежденный асфальт/участок поврежденного газона? Огорожено ли место проведения работ и есть ли на ограждении информация о сроках проведения работ? Срок проведения работ уже прошел?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**разрыт**»  ***Разрытие***— нарушение целостности земляного /травяного /асфальтового и других видов покрытий, произведенное организацией или конкретными её исполнителями в целях устранения повреждений инженерных коммуникаций, проходящих под поверхностью земли. Работы по восстановлению благоустройства выполняются **после завершения проводимых работ**.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что на дворовой территории не устранены *последствия ремонтных работ* и отсутствует ОГРАЖДЕНИЕ и ИНФОРМАЦИЯ о сроках проведения работ. В поле «Описание проблемы» указать, *где* необходимо устранить последствия разрытия и *что* требуется восстановить *(вдоль тротуара от 1до 5 подъезда восстановить бордюрный камень/ пешеходную дорожку между домом и детской площадкой/ скамейку около спортивной площадки и т.д.)*. * Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок восстановления территории будет определен после согласования с организацией, которая проводила ремонтные работы. Вы можете связаться с нами через несколько дней по статусу Вашей заявки.* * Если заявитель сообщает, что есть информацию о сроках проведения работ и дата завершения работ еще не наступила 🡪 Заявку не принимаем: *Восстановить территорию обязаны по завершению работ. Необходимо дождаться окончания строительных работ.* | | |
| 17 | Засор водоприемных решеток/колодцев, подтопление (дворовая территория)  = Засор водоприемных решеток и колодцев (подтопление дворовой территории) | *Во дворе после сильного дождя образовалась большая лужа, мешает проходу/проезду, после дождя затопило двору. Постоянно скапливается вода в одном месте во дворе.* | | *Уточните, пожалуйста, где конкретно находится лужа /засорившаяся решетка? Лужа образовалась после дождя или вытекает откуда-то? Рядом находится водоприемная решетка или колодец? Такая ситуация после каждого дождя или впервые?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**дворовой**»  ***Водоприемная РЕШЕТКА***— это конструкция, сквозь которую свободно проходит сточная вода, а мусор задерживается на поверхности.  ***Водоприемный КОЛОДЕЦ***— это подземное сооружение, оборудованное водоприемной решеткой, предназначенное для отведения с поверхности земли излишков воды (атмосферные осадки, талые воды, ливневые стоки).   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что после дождя в одном и том же месте *постоянно* скапливается вода, территория подтопляется (покрытие дороги НЕ нарушено) или ЗАСОРИЛАСЬ *водоприемная решетка* или *колодец.* В поле «Описание проблемы» указать, *где* образовывается/находится лужа и есть ли рядом водоприемная решетка/колодец (*у 2-го подъезда /между домом 23 и 25 и т.д*.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): *Срок выполнения заявки будет определен после выяснения причины подтопления.*   * Если заявитель сообщает, что территорию подтопляет, образовывается лужа из-за ВЫБОИН/ТРЕЩИН/ЯМ, перейти к дефекту Ямы выбоины в асфальтовом покрытии (дворовая территория) * Если заявитель сообщает, что вода БЬЕТ / ТЕЧЕТ из *земли /колодца/подвального помещения* перейти к соответствующему дефекту Сильный/Незначительный прорыв водопроводных/канализационных труб (дворовая территория) (тема «Сантехника»). | | |
| 18 | Просадка люка/водоприемной решетки (дворовая территория) | *У нас во дворе просел/провалился/стал ниже уровня асфальта (земли) канализационный люк/водоприёмная решетка* | | *Уточните, пожалуйста, где находится люк/решётка? Люк (решетка) открыт/закрыт? Вы можете различить на крышке люка какие-нибудь обозначения?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**люк**»  ***Люк***— это конструкция, состоящая из рамы и крышки, закрывающая отверстие для доступа к подземным коммуникациям, таким, как сточная, ливневая, кабельная или трубопроводная канализация.  ***Водоприемная решетка*** -это конструкция, сквозь которую свободно проходит сточная вода, а мусор задерживается на поверхности.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о ПРОСАДКЕ / ПРОВАЛЕ *люка*/ *водоприемной решетки* НА ДВОРОВОЙ территории. В поле «Описание проблемы» указать, *где* просел *люк /водоприёмная* решетка (*возе 3-го подъезда провалился люк и асфальт вокруг / с торца дома, на дороге просела водоприемная решетка и т.д.)*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения заявки будет определен после выяснения, какой организации принадлежит колодец. Вы можете связаться с нами через несколько дней по статусу Вашей заявки.*   * Если просадка люка/водоприемной решетки наблюдается НЕ на дворовой территории: *Вам необходимо обратиться в организацию, которой принадлежит колодец. Вы можете позвонить по телефону справочной службы +7(495) 777-77-77 и попросить соединить с Управой Вашего района по вопросу просадки колодца/водоприемной решетки.* * Если заявитель сообщает, что ОТСУТСТВУЕТ/ОТКРЫТ/НЕ ЗАКРЕПЛЕН *люк (водоприемная решетка),* перейти к дефекту Открыта/отсутствует крышка люка, решетка колодца (Тема «Другое»). | | |
| 19 | Провал грунта, асфальта  = Провал грунта, асфальта (дворовая территория). | *У нас во дворе / на проезжей части напротив дома 10 просел грунт/асфальт, и образовалась яма/возле подъезда огромная дыра и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где образовался провал грунта/асфальта (на пешеходной дорожке/около подъезда/на проезжей части и т.д.)?* | | Когда будет выполнена заявка? | Контекстный поиск «**провал**», «**грунт**», «**асфальт**»  ***Грунт*** *–* земля, песок или другое естественное покрытие.  ***Провал грунта (провал земли)*** — чрезвычайное происшествие, при котором происходят подвижки грунта, приводящие к разрушению инфраструктуры, созданной человеком. Может быть вызвано как природными причинами, так и хозяйственной деятельностью человека.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о ПРОВАЛЕ *грунта* или *асфальта*. В поле «Описание проблемы» указать, *где* и *что* провалилось и *размер* провала (*возле подъезда провалился грунт, яма размером 1 м. и глубиной 30 см./на пешеходной дорожке провалился асфальт*, *провал* размером 50 см и глубиной 1 м и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Опасный участок будет огорожен в ближайшее время. Срок выполнения заявки будет определен после анализа ситуации.*   * Если заявитель сообщает что грунт /асфальт провалился НА УЛИЦЕ (НЕ во дворе) 🡪 * Создать заявку, привязав ее к ближайшему обслуживаемому дому, в «Описании проблемы» описать точное место нахождения провала. * Если невозможно привязать заявку к адресу в СУЗ: *Вам необходимо позвонить по телефону справочной службы +7(495) 777-77-77 и попросить соединить с Управой Вашего района по вопросу провала.* 🡪 Создать консультацию «7х7 (другое)», в поле «Описание» внести «*Провал, адрес <указать адрес> не обслуживается*». * Если заявитель сообщает, что в АСФАЛЬТЕ ямы/выбоины (НЕ провал асфальта), перейти к дефекту Ямы выбоины в асфальтовом покрытии (дворовая территория) | | |
| 20 | Ямы выбоины в асфальтовом покрытии (дворовая территория)    =Ямы, выбоины на проезжей части (дворовая территория) объединить с тротуарами+Ямы, выбоины на тротуарах, пешеходных дорожках (дворовая территория) | *У нас во дворе вся дорога от 2-го до 4-го подъезда в выбоинах.*  *Перед подъездом большая яма.* | | *Уточните, пожалуйста, насколько глубокая яма? На каком участке дороги яма/выбоина (на проезжей части дворовой территории/на тротуаре/перед подъездом/пешеходной дорожке)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**ям**», «**асфальт**»  ***Проезжая часть***— это элемент дороги, предназначенный для движения транспортных средств.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о повреждениях проезжей части ВО ДВОРЕ на *пешеходных**дорожках/тротуарах*, покрытых АСФАЛЬТОМ (*выбоины, НЕ провал*). В поле «Описание проблемы» указать, *где*поврежден асфальт (*яма в парковочном кармане, напротив 2-го подъезда, размером 50 см / перед подъездом много выбоин, надо переложить асфальт и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения заявки зависит от объема работ и наличия необходимых материалов (грунт, асфальт и т.д.). Вы можете связаться с нами через несколько дней по статусу Вашей заявки.*   * Если заявитель сообщает что грунт /асфальт провалился НА УЛИЦЕ (НЕ во дворе) 🡪 * Создать заявку, привязав ее к ближайшему обслуживаемому дому, в «Описании проблемы» описать точное место нахождения провала. * Если невозможно привязать заявку к адресу в СУЗ: *Вам необходимо позвонить по телефону справочной службы +7(495) 777-77-77 и попросить соединить с Управой Вашего района по вопросу провала.* 🡪 Создать консультацию «7х7 (другое)», в поле «Описание» внести «*Провал, адрес <указать адрес> не обслуживается*». * Если заявитель сообщает что ПРОВАЛИЛСЯ грунт, асфальт (в яму *могут провалиться* люди / машины), перейти к дефектуПровал грунта, асфальта * Если заявитель сообщает, что проезжая часть повреждена НА УЛИЦЕ (НЕ ВО ДВОРЕ) 🡪 Заявку НЕ принимаем: *Ремонтом и обслуживанием дорог не на дворовой территории занимаются дорожные компании.* | | |
| 21 | Упавшее дерево | *У нас во дворе упало дерево/один из стволов/большая ветка на тротуар/на детскую площадку, на качели и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится упавшее дерево (сзади дома/ со стороны детской площадки/у подъезда и т.д.), нанесены ли повреждения людям/ конструкция зданиям?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**дерево**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о том, что УПАЛО /ЛЕЖИТ на земле дерево или КРУПНАЯ ветка/часть дерева. В поле «Описание проблемы» указать, *где*находится упавшее дерево и есть ли *повреждения* имущества/ *мешает* ли проходу (проезду) *(упало дерево сзади дома, мешает проезду/ со стороны детской площадки упало дерево на качели/у подъезда упала ветка на машину и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная)*:   * Если упавшее дерево/ветка мешает проезду/проходу/упало на машину: *Заявка будет выполнена в ближайшее время.* * Если упавшее дерево/ветка НЕ мешает проезду/проходу/упало на машину (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202 * Если заявитель сообщает, что во дворе лежат РАСПИЛЕННЫЕ деревья или СОБРАНЫ после урагана, распила ветки, перейти к дефекту Убрать ветки/спил с земли * Если заявитель сообщает, что во дворе раскиданы ветки, листья после урагана/ливня, перейти к соответствующему дефекту: * Грязь мусор на площадке (детской, спортивной, для собак), * Грязь, мусор на дворовой территории * Грязь, мусор на территории контейнерной площадки * Если заявитель сообщает, что дерево НАКЛОНИЛОСЬ (ветки, дерево живое, НЕ сухое) и почти упало /вот-вот упадёт, перейти к дефектуНаклонившееся дерево (дворовая территория), если наклонившееся дерево СУХОЕ, перейти к дефекту Засохшие деревья (сухостой). * Если заявитель сообщает, что ветки/часть дерева НАДЛОМИЛИСЬ/висят на дереве, или ветки/дерево разрослось и мешает проходу/ прохождению света, перейти к дефекту Требуется уход за деревьями, кустами | | |
| 22 | Убрать ветки/спил с земли  = Убрать ветки /спил (дворовая территория) | *У нас во дворе бревна не убирают распиленное дерево / убрали только часть спиленных веток /собрали спиленные ветки и не вывезли и т.д.?* | | *Уточните, пожалуйста, надо убрать уже спиленные ветки/деревья? Где именно находятся спиленные ветки/бревна (сзади дома/ со стороны детской площадки/у подъезда и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**ветки**», «**спил**»  ***Спил***— это уже спиленные и распиленные на кусочки ветки /деревья.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что дерево/ветки уже СПИЛЕНЫ (а не просто мешают/упало и НАДО спилить) и НЕ УБРАНО или спил/ветки собраны в одном месте и требуется их вывоз. В поле «Описание проблемы» указать, *где* находятся спиленные ветки (бревна), которые необходимо убрать *(сзади дома/ со стороны детской площадки/у подъезда и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): см. «ЧаВо», п.201, 202   * Если заявитель сообщает, что дерево/ветка УПАЛИ, и НАДО РАСПИЛИТЬ и убрать, перейти к дефекту Упавшее дерево | | |
| 23 | Засохшие деревья (сухостой) | *У нас во дворе сухое (нет листьев/черное) дерево/куст.* | | *Уточните, пожалуйста, где конкретно находится сухое дерево/куст (сзади дома/ со стороны детской площадки/у подъезда и т.д.)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**сухо**»  ***Сухостой***— это засохшие на корню деревья /кустарники. Вырубка сухостойных деревьев и кустарников осуществляется по предписанию Департамента природопользования и охраны окружающей среды города Москвы. Оформляется «Порубочный билет» – минимальный срок месяц. Сухостойные деревья выявляются в вегетационный период – с мая по октябрь, чтобы подтвердить факт гибели дерева/куста. Если дерево/куст окажутся живыми «Порубочный билет» не выписывается дерево/куст удалять нельзя.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о том, что ВСЕ дерево /куст ЗАСОХЛИ. В поле «Описание проблемы» указать, *где*находятся сухое дерево /куст (*сзади дома/ со стороны детской площадки/у подъезда и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает): Вырубка сухостойных деревьев и кустарников осуществляется по предписанию Департамента природопользования и охраны окружающей среды города Москвы. Оформляется «Порубочный билет» (срок оформления около месяца). Если дерево/кустарник после обследования окажутся живыми, то насаждение не будет удалено. В случае подтверждения гибели дерева/кустарника, будет выписан «Порубочный билет» и произведены необходимые работы. На проведение всех необходимых мероприятий может потребоваться время.*   * Если заявитель сообщает, что дерево/большая ветка/часть дерева УПАЛИ, и НАДО РАСПИЛИТЬ и убрать, перейти к дефекту Упавшее дерево * Если заявитель сообщает, что *ветки*/*часть дерева/сухие ветки* НАДЛОМИЛИСЬ/висят на дереве и могут упасть, или ветки/дерево *разрослось и мешает проходу, проезду людей/прохождению* света в квартиру, перейти к дефекту Требуется уход за деревьями, кустами | | |
| 24 | Наклонившееся дерево/ветка  = Наклонившееся дерево | *У нас во дворе наклонилось дерево, может упасть*/*дерево почти лежит и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится дерево? Наклонилось все дерево или одна из веток? Дерево живое или засохло?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**дерево**»   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о том, что дерево/ветка НАКЛОНИЛИСЬ и почти упало/вот-вот упадёт и может/упасть на людей/повредить транспортное средство/имущество. В поле «Описание проблемы» указать, *где*находится наклонившееся дерево (*напротив 4-го подъезда/над парковочным карманом и т.д*.), и, если заявитель сообщает, что наклонившееся дерево/ветка представляет опасность, добавить эту информацию в описание заявки.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Спилить дерево можно только по предписанию Департамента природопользования и охраны окружающей среды города Москвы и получения «Порубочного билета» (срок оформления около месяца). В случае, если надо удалить только часть дерева или ветки, срок выполнения заявки может быть сокращен. Это будет понятно после проведения обследования дерева/кустарника. Вы можете перезвонить нам через некоторое время для получения информации.*   * Если заявитель сообщает, что наклонившиеся дерево СУХОЕ, перейти к дефекту Засохшие деревья (сухостой). * Если заявитель сообщает, что ветки/часть дерева НАДЛОМИЛИСЬ/висят на дереве и могут упасть, или ветки/дерево разрослось и мешает проходу/ прохождению света, перейти к дефекту Требуется уход за деревьями, кустарником | | |
| 25 | Требуется уход за деревьями, кустарником (дворовая территория)  = Требуется уход за зелеными насаждениями (дворовая территория) | *Ветки дерева /куста упираются мне в окно/ нужно подстричь (подвязать, полить) кустарники во дворе/ветка мешает проходу/ необходимо выкорчевать пень/ надломилась ветка, висит на дереве и т.д.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится дерево /куст, который необходимо подстричь (на дворовой территории или в парке/сквере/на бульваре)?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**уход**»  ***Зеленые насаждения***— это совокупность древесных, кустарниковых растений на определённой территории. Санитарная и формовочная обрезка крон деревьев и кустарников производится без оформления разрешения (порубочного билета) Вырубка зеленых насаждений в процессе их содержания производится на основании обследования.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, о том, что ВЕТКИ дерева /куста *живые* (НЕ сухостой) и необходимо их обрезать, так как они надломились /упираются в окно/разрослись/наклонились (но НЕ угрожают жизни и имуществу) и бьет в окно и т.д. В поле «Описание проблемы» указать, *где*находится дерево /куст, за которым нужен уход *(сзади дома/ со стороны детской площадки/у подъезда и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Спилить дерево можно только по предписанию Департамента природопользования и охраны окружающей среды города Москвы и получения «Порубочного билета» (срок оформления около месяца). В случае если надо удалить только часть дерева или ветки, срок выполнения заявки может быть сокращен. Это будет понятно после проведения обследования дерева/кустарника. Вы можете перезвонить нам через некоторое время для получения информации.*   * Если заявитель сообщает, что необходимо срезать/спилить СУХОЕ дерево, перейти к дефекту Засохшие деревья (сухостой). * Если заявитель сообщает, что дерево/ветка НАКЛОНИЛИСЬ (ветки, дерево живое, НЕ сухое) и почти упало /вот-вот упадёт и может принести вред людям/транспорту/имуществу, перейти к дефектуНаклонившееся дерево. * Если заявитель сообщает, что необходим уход за  КЛУМБОЙ, ЦВЕТНИКОМ, ГАЗОНОМ, перейти к дефектуТребуется уход за клумбой/цветником/газоном | | |
| 26 | Требуется уход за клумбой/цветником/газоном (дворовая территория)  = Некачественное содержание клумбы, цветника, газона (дворовая территория) | *Во дворе вместо цветов в клумбе земля /плохо высажены цветы /растут только сорняки. Нужно постричь газон.* | | *Уточните, пожалуйста, где находится газон /клумба? Клумбу устроили жители дома самостоятельно или она специально оборудована?* | | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**содержание**»  ***Клумба***— участок земли (обычно небольшой по размерам, нередко более высокий по сравнению с соседними участками) в форме геометрической фигуры. Растения на клумбе сажают так, чтобы они образовывали узор или рисунок.  ***Цветник***— участок (ограниченная территория), на котором выращивают декоративные растения. Чаще всего это травянистые цветковые растения, но могут присутствовать также кустарники и небольшие деревья.  ***Газон***— участок земли, покрытый травой, которую необходимо периодически стричь, во избежание размножения вредных насекомых (например, клещей). Допускается не убирать постриженную траву с газона.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о некачественном содержании КЛУМБЫ, ЦВЕТНИКА, ГАЗОНА (НЕ с просьбой *организовать* клумбу, цветник, газон) В поле «Описание проблемы» указать *что* и *где* надо привести в порядок (клумба /цветник /газон *(сзади дома уничтожен газон / на детской площадке в клумбе сорняки/у подъезда и т.д.).*   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)*: *Срок выполнения зависит от объема работ и наличия необходимого материала (грунта для клумб/рассады и т.д.)*   * Если заявитель сообщает, что необходим уход за ДЕРЕВЬЯМИ/КУСТАРНИКОМ, перейти к дефекту Требуется уход за деревьями, кустарником (дворовая территория) | | |
| 27 | Благоустройство. Другое | 1. *Убрать/переместить/добавить контейнер* 2. *Постелить противоскользящее покрытие/коврик.* 3. *Установить парковочные столбики* 4. *Установить во дворе информационные /запрещающие/парковочные знаки.* 5. *Повреждение оборудования контейнерной площадки/мусорных контейнеров.* 6. *Не хватает мусорных контейнеров.* | |  | |  | Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Благоустройство» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с *наставником, старшим оператором, супервайзером, отраслевым специалистом.* 🡪 В поле "Описание проблемы" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию. | | |
| **ДЕЗИНСЕКЦИЯ** | | | | | | | | | |
| ***Дезинсекция*** – это уничтожение специальными средствами паразитических насекомых, а также насекомых, вредящих хозяйству (*тараканы, муравьи, мухи, слепни, комары, осы, шершни, мошка, блохи, клопы, моль тополиная* т.д.) ВНИМАНИЕ: не путать с *дезинФекцией* (комплекс мероприятий, направленный на уничтожение возбудителей *инфекционных заболеваний* и *разрушение токсинов на объектах внешней среды* для предотвращения попадания их на кожу, слизистые и раневую поверхность). | | | | | | | | | |
| 01 | Насекомые во дворе | *У нас тараканы на контейнерной площадке возле дома /гнездо ос под козырьком подъезда.* | | *Уточните, пожалуйста, какие именно насекомые и где именно были замечены?* | | *Как долго будет выполняться заявка?* | Контекстный поиск «**насекомые**»  ***Насекомые во дворе*** – это могут быть: *тараканы, муравьи, блохи, клопы, моль тополиная, осы, шершни, пчёлы, слепни, клещи и т.д*. ВНИМАНИЕ: заявки по *комарам* и мухам принимаются ТОЛЬКО в случае, если заявитель указывает КОНКРЕТНОЕ место, где они сконцентрированы (около мусорных контейнеров / над канализационным люком и т.д. (не вообще на улице/во дворе).   * Данный тип заявки выбрать, если заявитель сообщает, что заметил насекомых НА УЛИЦЕ. В поле «Описание проблемы» указать *где* и *какие* насекомые были замечены (*тараканы на контейнерной площадке с торца дома 10 / гнездо ос под козырьком 2-го подъезда* и т.д.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Сроки выполнения такого рода работ могут варьироваться, обычно они составляют три дня с момента подачи заявки.*   * Если заявитель сообщает о *насекомых* ВНУТРИ жилого дома (но НЕ в квартире), перейти к дефекту [Насекомые в общедомовых помещениях](#_Насекомые_в_общедомовых)   Если заявитель сообщает оГРЫЗУНАХ *(крысы/мыши)* во ДВОРЕ, перейти к дефекту [Грызуны (крысы, мыши) во дворе](#_Повреждение_межэтажной_лестницы) (Тема «Дератизация») | | |
| 02 | Насекомые в общедомовых помещениях | *У нас на этаже насекомые /тараканы у мусоропровода /в подъезде комары /в подвале блохи.* | | *Уточните, пожалуйста, какие именно насекомые и где были замечены?* | | *Как долго будет выполняться заявка?* | Контекстный поиск «**насекомые**»  ***Общедомовые помещения*** - *подъезд, лестничные клетки, лифт, чердак, подвал, приквартирные и лифтовые холлы*, а также мусорокамера/мусоропровод.  ВНИМАНИЕ: заявки по *комарам* и *мухам* принимаются ТОЛЬКО в случае, если заявитель указывает КОНКРЕТНОЕ место в дом, где они сконцентрированы (летят из подвала/мусорокамеры/ползут из приквартирного хола и т.д.).   * Данный тип заявки выбрать, если заявитель сообщает, что заметил насекомых (*тараканы, муравьи, осы, клопы)* в подъезде (НЕ в КВАРТИРЕ) или сообщает, что они проникают в квартиру из мест общего пользования (приквартирый холл/мусорокамера и т.д.). В поле «Описание проблемы» указать *где* и *какие* насекомые были замечены.(*муравьи на первом этаже, вдоль правой стены/ тараканы на 5 этаже у мусоропровода / ползут из приквартирного холла / гнездо ос на потолке у люка на чердак и т.д*.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Сроки выполнения такого рода работ могут варьироваться, обычно они составляют три дня с момента подачи заявки.*   * Если заявитель сообщает что насекомых ТОЛЬКО в КВАРТИРЕ, заявка НЕ принимается. *Данный вид услуг осуществляется специализированными компаниями. Вы можете найти информацию о таких компаниях в открытых источниках* * Если заявитель сообщает о насекомых ВО ДВОРЕ, перейти к дефекту Насекомые [во дворе](#_Животные__на). * Если заявитель сообщает о насекомых в квартире, в которой никто не живёт, заявка НЕ принимается. (см. «ЧаВо», п.1208: *«По этому вопросу Вы можете обратиться в ГБУ «Жилищник». Контакты управляющей компании можно найти на портале Дома Москвы (dom.mos.ru), на доске объявлений вашего дома или у консьержа. Также название управляющей компании должно быть указано в квитанции на оплату ЖКХ. Или Вы можете уточнить контакты по телефону Единой справочной службы 8(495)-777-77-77* (если нет контактов в СУЗ).*».*   Если заявитель сообщает о ГРЫЗУНАХ *(крысы/мыши)* в ОБЩЕДОМОВЫХ помещениях, перейти к дефекту [Грызуны](#_Грызуны_(крысы,_мыши)) (крысы, мыши) в общедомовых помещениях (Тема «Дератизация») | | |
| **ДЕРАТИЗАЦИЯ** | | | | | | | | | |
| ***Дератизация*** – это комплекс мер по уничтожению различных видов грызунов (*мышей, крыс*). Процедура дератизации довольно опасна и должна проводиться специально подготовленным человеком при соблюдении мер безопасности. | | | | | | | | | |
| 01 | Грызуны (крысы, мыши) во дворе | У нас между домами контейнерная площадка, там постоянно бегают крысы. | | *Уточните пожалуйста, крысы или мыши? Где именно были замечены грызуны или где их скопление?* | | *Когда будет выполнена моя заявка?* | Контекстный поиск **«крысы» / «мыши»**   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что обнаружил ВО ДВОРЕ *крыс* или *мышей.* В поле «Описание проблемы» указать *какие* грызуны и *где* обнаружены *(крысы на контейнерной площадке с торца дома, справа/ мыши между домами 15 и 17)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Сроки выполнения такого рода работ могут варьироваться, обычно они составляют три дня с момента подачи заявки.*   * Если заявитель сообщает о *грызунах* в ОБЩЕДОМОВЫХ помещениях или В КВАРТИРЕ, перейти к соответствующему дефекту: * [Грызуны (крысы, мыши) в общедомовых помещениях](#_Грызуны_(крысы,_мыши)) * [Грызуны (крысы, мыши) в квартире](#_Повреждение_межэтажной_лестницы) | | |
| 02 | Грызуны (крысы, мыши) в общедомовых помещениях | *У нас расплодились мыши в подъезде, бегают уже по лестницам.* | | *Уточните пожалуйста, крысы или мыши? Где именно были замечены грызуны и где их скопление?* | | *Как долго будет выполняться заявка?* | Контекстный поиск **«крысы», «мыши»**  ***Общедомовые помещения*** - *подъезд, лестничные клетки, лифт, чердак, подвал, приквартирные и лифтовые холлы*, а также мусорокамера/мусоропровод.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что обнаружил грызунов в ПОДЪЕЗДЕ/ В ОБЩЕДОМОВЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ(но НЕ в квартире)*.*  В поле «Описание проблемы» указать *какие* грызуны и *где* обнаружены *(мыши на лестнице 2-го этажа /крысы у мусоропровода на 10-м этаже и т.д.)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Сроки выполнения такого рода работ могут варьироваться, обычно они составляют три дня с момента подачи заявки.*   * Если заявитель сообщает о грызунахВО ДВОРЕ/В КВАРТИРЕ, перейти к соответствующему дефекту: * [Грызуны (крысы, мыши) во дворе](#_Повреждение_межэтажной_лестницы)   [Грызуны (крысы, мыши) в квартире](#_Повреждение_межэтажной_лестницы) | | |
| 03 | Грызуны (крысы, мыши) в квартире | *У нас крысы бегают по квартире по трубам канализации.* | | *Уточните пожалуйста, крысы или мыши? Где именно были замечены грызуны и где их скопление?* | | *Когда будет выполнена заявка?*  *Почему работы по заявке могут быть платными?* | Контекстный поиск **«крысы», «мыши»**   * + - Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что *грызуны* в КВАРТИРЕ 🡪 Проинформировать заявителя о возможно платной услуге (см. «ЧаВо», раздел 8 «Стоимость и оплата»)*.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *какие* грызуны и *где* в квартиреони обнаружены *(мыши в перекрытиях пола,* *крыса на балконе и т.д.*   Если заявитель интересуется почему заявка может быть платной: *Если выяснится, что источник распространения грызунов – общедомовые помещения (грызуны живут в мусорокамере /в подвале и т.д.), то заявка будет бесплатной.*  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает):* *Сроки выполнения такого рода работ могут варьироваться, обычно они составляют три дня с момента подачи заявки.*   * + - Если заявитель сообщает о *грызунах* в ОБЩЕДОМОВЫХ помещениях или ВО ДВОРЕ, перейти к соответствующему дефекту помещениях, перейти к дефекту: * [Грызуны (крысы, мыши) в общедомовых помещениях](#_Грызуны_(крысы,_мыши)) * [Грызуны (крысы, мыши) во дворе](#_Повреждение_межэтажной_лестницы) | | |
| **ОСВЕЩЕНИЕ** | | | | | | | | | |
| 01 | Необходимо включить/выключить свет в подъезде. | *На всех этажах включить/выключить освещение возле лифтов.*  *Целый день горит свет в подъезде.* | | *Уточните, пожалуйста, где необходимо включить/выключить свет: (во всем подъезде или в лифтовых холлах/на черной лестнице/в приквартирных холлах/под козырьком подъезда (при входе в подъезд, на крыльце подъезда)), дома?*  *Есть ли в доме (в квартирах) электричество?* | | *Когда включат освещение?* | Контекстный поиск **«вкл**ючить**»,** **«выкл**ючить**»**   * Выбрать данный дефект в случае, если отсутствие света НЕ СВЯЗАНО с отсутствием *электричества* В ДОМЕ. В поле "Описание проблемы" указать, *что* надо сделать (*включить/выключить*) освещение в подъезде, и *где (в подъезде на лестнице/в лифтовых холлах/на черной лестнице/в приквартирных холлах)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): *Ваша заявка должна быть выполнена в ближайшее время.*   * Если требуется выключить/выключить освещение НА УЛИЦЕ или И на улице (НЕ в подъезде) перейти к дефекту, или создать дополнительно заявку с дефектом Необходимо включить/отключить уличное освещение. * Если заявитель сообщает, что отсутствует ЭЛЕКТРИЧЕСТВО (неисправность) в ПОДЪЕЗДЕ и ВО ВСЕХ квартирах, перейти к дефекту Нет электричества во всех квартирах подъезда (дома), общедомовом помещении (Тема «Электрика»)   Если заявитель сообщает, что отсутствует ЭЛЕКТРИЧЕСТВО (неисправность) ПОД КОЗЫРЬКОМ подъезда, перейти к дефекту Неисправность освещения подъезда, входной группы (Тема «Электрика»): | | |
| **УЛИЧНОЕ ОСВЕЩЕНИЕ** | | | | | | | | | |
| 01 | Необходимо включить/ отключить уличное освещение. | *Весь день горит свет на улице, выключите.*  *Не включился свет во дворе, включите.* | | *Уточните пожалуйста, где именно (НА УЛИЦЕ) отсутствует/включено освещение (над подъездами дома/ на мачтах освещения и т.д.)?*  *На всех мачтах отсутствует освещение?* | |  | Контекстный поиск **«вкл**ючить**»,** **«выкл**ючить**»**  ***Мачта освещения* (*Осветительная мачта, фонарные столбы)*** – это опорный фонарный или прожекторный столб, применяется для крепления осветительных приборов для освещения открытых больших площадей.   * Выбрать данный дефект в случае, если свет ДОЛЖЕН БЫТЬ выключен/включен в зависимости от времени суток и заявитель сообщает об *отсутствии* освещения НА УЛИЦЕ в *темное* время суток, или *наличии* освещения в *светлое* время суток НА НЕСКОЛЬКИХ (НЕ на одной) мачтах освещения. В поле "Описание проблемы" указать, *что* надо сделать (*включить/выключить*) уличное освещение, и *где* *(вдоль дома со стороны подъездов/с противоположной стороны дома/вдоль улицы с правого торца дома и т.д.)*.   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычна*я): *Ваша заявка должна быть выполнена в ближайшее время.*   * Если НЕ горит ОДИН или НЕСКОЛЬКО фонарей уличного освещения при условии, что ОСТАЛЬНЫЕ фонари горят, перейти к дефекту Неисправность элементов уличного освещения (дворовая территория)   Если требуется выключить/выключить освещение ВХОДНОЙ группы и/или в ПОДЪЕЗДЕ в подъезде, перейти к дефекту или создать дополнительно заявку с дефектом Необходимо включить/выключить свет в подъезде. | | |
| 02 | Неисправность элементов уличного освещения (дворовая территория) | *Не горит фонарь напротив подъезда.*  *Моргает/мигает фонарь на детской площадке.*  *С торца дома не горит фонарь/несколько фонарей.*  *Нужно заменить лампы на 2-х мачтах, плохо освещают/разбиты.*  *Мачта (столб) уличного освещения наклонилась.*  *В арке между подъездами не горит свет.* | | *Уточните, пожалуйста, где не горит фонарь (на столбе/под козырьком подъезда/в арке дома и т.д.)?*  *Уточните подробнее где находится фонарь (с торца дома/ у какого подъезда/на детской/спортивной площадке и т.д.)?* | | *Когда выполнят заявку?* | Контекстный поиск **«уличного»**  ***Мачта освещения* (*Осветительная мачта)*** – это опорный фонарный или прожекторный столб**,** применяется для крепления осветительных приборов для освещения открытых больших площадей.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает об *отсутствии света* в плафоне на ОДНОЙ или на НЕСОКОЛЬКИХ мачтах (столбах) уличного освещения или о ПОВРЕЖДЕНИИ элементов конструкции (*столб, плафон, лампа и т.д.*). В поле «Описание проблемы» указать *характер* неисправности (*плохо закреплен, разбита/перегорел/мигает лампа и т.д.*) и *где* находится мачта уличного освещения на которой неисправность (*с левого/правого торца дома/напротив 1-го подъезда, на площадке и т.д*.).   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после анализа объема работ, в зависимости от причины неисправности и наличия материала.*   * Если заявитель сообщает, что на ВСЕХ мачтах улицы или микрорайона отсутствует освещение *в темное время суток*, перейти к дефекту Необходимо включить/отключить уличное освещение. * Если заявитель сообщает, что необходимо ВКЛЮЧИТЬ/ВЫКЛЮЧИТЬ свет ПОД КОЗЫРЬКОМ подъезда (входная группа), перейти к дефекту Необходимо включить/выключить свет в подъезде * Если заявитель сообщает о *свисающих/оборванных* проводах на мачтах уличного освещения, перейти к соответствующим дефектам Свисающие, оборванные, искрящиеся провода…… (тема «Электрика»).   Если заявитель сообщает, что отсутствует ЭЛЕКТРИЧЕСТВО (неисправно) ПОД КОЗЫРЬКОМ подъезда, перейти к дефекту Неисправность освещения подъезда, входной группы (Тема «Электрика»). | | |
| 03 | Требуется установка элементов уличного освещения | *У нас недостаточно освещена улица, нужно дополнительное освещение.*  *Надо установить дополнительный фонарь около детской площадки.* | | *Уточните, в настоящее время в данном месте отсутствует мачта освещения или она установлена, но освещение неисправно?*  *Где нужно установить дополнительное освещение?* | | *Когда выполнят заявку?* | Контекстный поиск **«уличного»**  ***Мачта освещения* (*Осветительная мачта)*** – это опорный фонарный или прожекторный столб**,** применяется для крепления осветительных приборов для освещения открытых больших площадей.   * Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что необходимо ДОПОЛНИТЕЛЬНО осветить какой-то участок/территорию, т.к. существующего освещения (освещение есть и в рабочем состоянии) недостаточно. В поле «Описание проблемы» указать *где* необходимо установить мачту освещения/установить осветительный прибор (*в арке между 1 и 2 подъездом/при входе на детскую площадку, и т.д.*) и *где* находится мачта уличного   Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* (*обычная*): *Срок выполнения работ будет определен после анализа объема работ.*  Если заявитель сообщает, что какой-то участок/территория недостаточно освещена из-за неисправности элементов уличного освещения, перейти к дефекту Неисправность элементов уличного освещения (дворовая территория). | | |
| 04 | Уличное освещение Другое. | *Фонари на спортивной площадке светят в окна квартиры./ На катке/на спортивной, детской площадке не горит свет. / Плафон на столбе качается и скрипит.*  *Фонарь на углу дома грязный и плохо светит, надо помыть.* | | *Уточните, пожалуйста, ситуацию?* | |  | Контекстный поиск **«уличное», «другое»**  Данный тип заявки следует выбрать, когда в категории «Уличное освещение» отсутствует соответствующий дефект, ПОСЛЕ консультации с *Наставником, Старшим оператором, супервайзером, Отраслевым специалистом.*  В поле "Описание проблемы" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию.  Срок выполнения заявки (*только, если заявитель спрашивает)* *Срок выполнения работ будет определен после выяснения причины неисправности.* | | |
| **САНТЕХНИКА** | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ГВС/ХВС** |  |  |  |  |
| Высокая температура ГВС (горячая вода)=Высокая температура ГВС (горячее водоснабжение) | *В квартире очень высокая температура горячей воды/ обжигает. Я измерил температуру горячей воды, и она выше 75 градусов.* | *Уточните, пожалуйста, температура воды всегда в последнее время такая или она стала такой сегодня?* | *Мне ждать мастера дома или я могу уйти? Когда дадут нормальную горячую воду?* | Контекстный поиск «**температура**»  100.Причинами высокой температуры ГВС могут являться нарушения при подаче водоснабжения (требуется правильная регулировка теплового узла). Температура горячей воды в квартире не должна превышать 75°C по СанПиН 2.1.4.2496-09  101.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о высокой температуре ГОРЯЧЕЙ воды (превышает 75 °C). 🡪 В поле «Описание проблемы» зафиксировать описание жителя: *вода 80 градусов / обжигает руки / очень горячий полотенцесушитель*.  Срок выполнения заявки только по запросу  102.Если заявитель спрашивает, необходимо ли его присутствие дома: *Работы* ***могут*** *проводиться в технических помещениях, поэтому мастер* ***подойдет только в случае,*** *если потребуется осмотр сантехнического оборудования в вашей квартире.* |
| Низкая температура ГВС (горячая вода) = Низкая температура ГВС (горячее водоснабжение) | *У меня в квартире из крана горячей воды идет еле теплая/еле горячая* | *Уточните, пожалуйста, вода еле теплая/недостаточно горячая?* Заявитель: «*Еле теплая»*: Из *крана холодной воды вода идет теплая или холодная?* | *Мне ждать мастера дома или я могу уйти? Как скоро вода станет горячей?* | Контекстный поиск «**температура**»  200.Причинами низкой температуры ГВС могут являться нарушения при подаче водоснабжения. Температура горячей воды в дневное время не может быть ниже 57°C  201.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о низкой / недостаточно высокой температуре ГОРЯЧЕЙ воды (ниже 57°C). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, на основе чего заявитель решил, что температура превышает норму или зафиксировать описание жителя: *вода теплая / вода 40 градусов/вода еле теплая.* Если заявитель также говорит, что полотенцесушитель еле теплый/холодный, указать также: *полотенцесушитель холодный/еле теплый.*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Течет теплая вода | Течет холодная вода | **Низкая температура** ГВС (горячая вода) |   Срок выполнения заявки только по запросу  202.И в кране ГВС, и в кране ХВС ТЕПЛАЯ вода 🡪 Перейти к дефекту: Подмес ГВС, ХВС (горячее, холодная вода.   1. Из крана ГВС течет ХОЛОДНАЯ вода 🡪 Перейти к дефекту: Отсутствует ГВС (горячая вода) |
| Непрогрев полотенцесушителя | *У меня холодный/ еле тёплый полотенцесушитель.* | *Уточните, пожалуйста, у вас стоит электрический или водяной полотенцесушитель?*  **Водяной** полотенцесушитель*: Горячая вода в норме? Полотенцесушитель штатный (с момента постройки дома) или был заменен?* **Электрический** полотенцесушитель*: Уточните, Вы проверяли, работает ли розетка, в которую включается полотенцесушитель?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер? Заявка будет платной?* | Контекстный поиск «**полотенце».**  300.***Водяной полотенцесушитель*** - изогнутая труба в ванной комнате, подключенная к стояку горячего водоснабжения. Непрогрев водяного полотенцесушителя – тип дефекта, при котором полотенцесушитель имеет недостаточно горячую температуру или полностью холодный. Возможные причины непрогрева водяного полотенцесушителя: *отсутствие ГВС/низкая температура ГВС; неправильная установка сантехприборов в квартире/по стояку; отсутствие циркуляции воды; вышедшие из строя вентили/краны.* (ВНИМАНИЕ: полотенцесушитель может быть холодным в период летних профилактических работ (отключение ГВС))  ***Электрический полотенцесушитель*** – металлическая конструкция в ванной комнате, которая нагревается за счет электричества.  301.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что ВОДЯНОЙ полотенцесушитель холодный или еле теплый, несмотря на то, что в кране ГВС горячая вода ЕСТЬ. 🡪 Проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 Заявитель интересуется, почему работы могут быть платными: *Работы могут быть платными, если штатный (с момента постройки дома) полотенцесушитель был заменен.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *состояние* полотенцесушителя и был ли он *заменен* жильцами: *полностью холодный, меняли/ еле теплый, не меняли и т.д.*  Срок выполнения заявки только по запросу  302.Заявитель сообщает, что полотенцесушитель холодный и ОДНОВРЕМЕННО в кране ГВС НЕТ горячей воды 🡪 Перейти к дефекту: Отсутствует ГВС (горячая вода)  303.Заявитель сообщает, что полотенцесушитель холодный и ОДНОВРЕМЕННО в кране ГВС низкая/еле теплая температура горячей воды 🡪 Перейти к дефекту: Низкая температура ГВС (горячая вода).  304.Заявитель сообщает, что у него стоит ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ полотенцесушитель, РОЗЕТКУ проверял, НЕ РАБОТАЕТ*.* 🡪 Перейти к дефекту Неисправность розеток (в квартире) (категория заявки «Электрика»)  305. Заявитель сообщает, что у него стоит ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ полотенцесушитель,   * Розетку, проверял РАБОТАЕТ: *Вам необходимо обратиться в компанию-производитель или любую компанию, которая занимается ремонтом электрических полотенцесушителей.* * Розетку НЕ ПРОВЕРЯЛ: *Если розетка работает, Вам необходимо обратиться в компанию-производитель или любую компанию, которая занимается ремонтом электрических полотенцесушителей. Если розетка не работает, то Вам необходимо перезвонить нам и составить заявку на вызов электрика.*   🡪 Создать консультацию «Ремонт мебели/окон/бытовой техники» (тип консультации «Городские услуги (заявки не принимаем)») |
| Подмес ГВС, ХВС (горячая, холодная вода) = Подмес ГВС,ХВС (горячее, холодное водоснабжение) | *У меня из крана холодной воды течёт горячая / теплая вода.*  *Из обоих кранов течет теплая вода.* | *Уточните, пожалуйста, какая вода течет из крана горячей воды, а какая вода из крана холодной воды?* | *Как быстро будет выполнена моя заявка? Мне ждать мастера дома?* | Контекстный поиск **«подмес».**  400.Обычно подмес происходит во всех квартирах по стояку, и мастеру необходимо провести обход квартир по стояку. Возможные причины в одной из квартир:   * *неверное подключение стиральной или посудомоечной машины к холодной и горячей воде;* * *неисправность смесителя;* * *неправильное подключение/эксплуатация гигиенического душа, биде, бойлера душевой кабины*;   401.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что из крана холодной воды течёт горячая, а из крана горячей течет холодная вода ОДНОВРЕМЕННО или из ОБОИХ кранов течет ГОРЯЧАЯ/ТЕПЛАЯ вода. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, из какого крана какая вода льется: *из обоих кранов горячая/ из холодного крана течет теплая.*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Течет горячая вода | Течет горячая вода | **Подмес** ГВС, ХВС (горячее, холодная вода) | | Течет теплая вода | Течет теплая вода | **Подмес** ГВС, ХВС (горячее, холодная вода) | | Течет холодная вода | Течет горячая вода | **Подмес**ГВС, ХВС (горячее, холодная вода) |   🡪 Заявитель спрашивает, необходимо ли его присутствие дома: *Мастер должен зайти к вам и потом, в случае необходимости, проверить другие квартиры по стояку.* 🡪 Срок выполнения заявки только по запросу  402.ТЕПЛАЯ вода идет ТОЛЬКО из крана ГОРЯЧЕЙ воды, холодная вода в норме. 🡪 Перейти к дефекту: Низкая температура ГВС (горячая вода)   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Течет теплая вода | Течет холодная вода | **Низкая температура** ГВС (горячая вода) | |
| Отсутствует ГВС (горячая вода) = Отсутствует ГВС (горячее водоснабжение) | *У меня в квартире нет горячей воды.*  *У меня из крана горячей воды течет холодная.* | *Уточните, пожалуйста, какая вода течет из крана горячей воды, а какая вода из крана холодной воды?* | *Как быстро будет выполнена моя заявка?* | Контекстный поиск **«отсутствует»**.  501. Выбрать данный дефект, если в Системе ОТСУТСТВУЕТ отключение и заявитель сообщает, что ГОРЯЧЕЙ водыНЕТ. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в какой комнате и какой стояк, если их несколько: *в обоих стояках / только на кухне*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Нет воды | Течет холодная вода | **Отсутствует**ГВС (горячее водоснабжение) |   502.Выбрать данный дефект, если в Системе ОТСУТСТВУЕТ отключение и заявитель сообщает, что в ОБОИХ кранахтечетХОЛОДНАЯ ***(***счетчик ГВС считает «накручивает» горячую воду). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в какой комнате и какой стояк, если их несколько: *в обоих стояках / только на кухне*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Течет холодная вода | Течет холодная вода | **Отсутствует** ГВС (горячее водоснабжение) |   🡪 В поле «Описание проблемы» зафиксировать: *в обоих кранах холодная вода*. 🡪 *Я зафиксировала информацию в заявке о том, что из крана ГВС идет холодная вода.* 🡪 Срок выполнения заявки только по запросу.  503.В Системе ЕСТЬ отключение ГВС, а заявитель сообщает, что из крана ГВС льется холодная вода ***(***счетчик ГВС считает «накручивает» горячую воду) 🡪 Перейти к дефекту Сантехника Другое.  504.Заявитель сообщает, что из крана ГВС течет ЕЛЕ ***теплая***/недостаточно горячая вода, перейти к дефекту: Низкая температура ГВС (горячая вода) или Подмес ГВС, ХВС (горячее, холодная вода) |
| Отсутствует ХВС (холодная вода) = Отсутствует ХВС (холодное водоснабжение) | *У меня в квартире нет холодной воды.* | *Уточните, пожалуйста, какая вода течет из крана горячей воды, а какая вода из крана холодной воды?* | *Как быстро будет выполнена моя заявка? (Когда дадут воду?)* | Контекстный поиск **«отсутствует»**.  601.Выбрать данный дефект, если в Системе ОТСУТСТВУЕТ отключение, и заявитель сообщает, что НЕТ ХОЛОДНОЙ воды (горячая есть).   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Течет горячая вода | Нет воды | **Отсутствует** ХВС (холодное водоснабжение) |   Срок выполнения заявки только по запросу.  602.Отсутствует И ХОЛОДНАЯ, И ГОРЯЧАЯ вода.🡪 Перейти к дефекту, Отсутствует ГВС и ХВС (горячая, холодная вода)  603.Если заявитель сообщает, что ХВС отсутствует уже БОЛЕЕ 4 ЧАСОВ.🡪 Перейти к дефекту Требуется обеспечение водой (отсутствует ХВС более 4 часов) (категория заявки «Другое») |
| Отсутствует ГВС и ХВС (горячая, холодная вода) = Отсутствует ГВС и ХВС (горячее, холодное водоснабжение) | *У меня в квартире нет воды.* | *Уточните пожалуйста, отсутствует и горячая и холодная вода?* | *Когда дадут воду?* | Контекстный поиск **«отсутствует»**.  701.Выбрать данный дефект, если в Системе ОТСУТСТВУЕТ отключение, и заявитель сообщает, что отсутствует И ХОЛОДНАЯ, И ГОРЯЧАЯ вода.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Кран ГОРЯЧЕЙ воды** | **Кран ХОЛОДНОЙ воды** | **Дефект** | | Нет воды | Нет воды | **Отсутствует** ГВС и ХВС (горячее/холодное водоснабжение) |   Срок выполнения заявки только по запросу |
| Слабый напор ГВС/ ХВС = Слабый напор ГВС (горячее водоснабжение) + Слабый напор ГВС, ХВС (горячее, холодное водоснабжение) + Слабый напор ХВС (холодное водоснабжение) | *У меня очень слабый напор горячей и/или холодной воды.* | *Слабый напор горячей или холодной воды?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер? Почему заявка может быть платной?* | Контекстный поиск «**напор**».  800.***Слабый напор ГВС, ХВС*** - ситуация, когда в квартире струя воды очень слабая, получаемой воды не хватает на качественное выполнение бытовых задач. Возможные причины: *магистральный трубопровод (изношенность, превышение подключений, неисправность насосного оборудования; стояк дома (засор, изношенность труб, неисправность оборудования); водопровод в квартире (засор, изношенность); смеситель, душ (засор/неисправность); неверно установленные сантехнические приборы; поломка регулятора давления воды; засор фильтра воды.*  801.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что у него СЛАБО течет ГОРЯЧАЯ и/или ХОЛОДНАЯ вода (*мощность потока стала меньше, течет струйкой*). 🡪 Необходимо проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 Если заявитель интересуется, почему работы могут быть платными: *Работы могут быть платными, если причина слабого напора возникла из-за неправильной эксплуатации сантехнических приборов или если причина в неисправности приборов, установленных жителем самостоятельно.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *ГВС/ ХВС / ГВС, ХВС.*  Срок выполнения заявки только по запросу.  802.Заявитель сообщает о СИЛЬНОМ напоре ГВС\ХВС 🡪 Перейти к дефекту: Сантехника Другое |
| Посторонний шум, гул в системе ГВС, ХВС (горячая, холодная вода) = Посторонний шум, гул в системе ГВС,ХВС (горячее, холодное водоснабжение) | *В квартире шумят трубы.* | *Уточните, пожалуйста, в каких случаях появляется шум и характер шума?* | *Как быстро будет выполнена моя заявка? Нужно мне находиться дома?* | Контекстный поиск **«шум»**.  900.Обычно неприятные звуки слышны во всех квартирах, а не только в той, где есть неполадки. Посторонний шум, гул выражается *в дребезжании*, *стуках*, *монотонных громких звуках*. Это может происходить постоянно или периодически. Возможные причины: *некачественный ремонт; чрезмерное давление в водопроводной сети*; *уменьшение внутреннего диаметра труб; неисправности сантехники*  901.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что слышит ШУМ/ГУЛ/СКРЕЖЕТ в системе ГВС, ХВС в КВАРТИРЕ 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *где* наблюдается шум, гул и *какого рода* звуки: *в ванной, гудят*. 🡪Срок выполнения заявки только по запросу  902.Заявитель сообщает о шуме/гуле в ПОДВАЛЕ или на ТЕХНИЧЕСКОМ этаже. 🡪 Перейти к дефекту: Шум, гул в подвале, на техническом этаже.  903.Заявитель сообщает о постороннем шуме в трубах в ПОДЪЕЗДЕ 🡪 Перейти к дефекту: Шум, гул, вибрация в системе отопления (категория заявки «Отопление») |
| Ржавая вода | *У меня из крана течёт ржавая вода.* | *Уточните, пожалуйста, из какого крана течет ржавая вода?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск **«ржавая»**.  1000.Возможные причины: *ремонтные работы на сетях (отключения), плохая очистка воды, ржавые трубы*  1001.Выбрать данный дефект, если заявитель СООБЩАЕТ, что у него РЖАВАЯ вода и ранее заявок с данным дефектом НЕ БЫЛО. Заявитель сообщил, что такая проблема возникает постоянно. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *проблема постоянная*.  Срок выполнения заявки только по запросу.  1002.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что ржавая вода течет уже БОЛЕЕ СУТОК или проблема с ржавой водой у него ПОСТОЯННАЯ и ранее БЫЛИ составлены аналогичные заявки: *Я создам заявку, но Вам необходимо с данным вопросом обратиться в вашу Управляющую компанию.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *<номер/а аналогичных заявок>, постоянная проблема* 🡪 Создать ПС.  Срок выполнения заявки только по запросу;  1003.Заявитель сообщает, что ему необходимо проверить качество воды, т.к. она *мутная, с запахом и т.д.* 🡪 Перейти к консультации Роспотребнадзор (Тип консультации «Городские услуги (заявки не принимаем)»). |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Стояк ГВС/ХВС** | | | | |
| Требуется отключение/ включение стояка (ГВС, ХВС) | *Я буду проводить дома ремонтные работы, мне нужно отключить стояк.* | *Какой стояк вам необходимо отключить? (ГВС, ХВС)*  *У вас есть краны на стояках, они в исправном состоянии?* | *Когда возможно отключение? Сколько будет стоить отключение?* | Контекстный поиск «**отключение**»  1100.***Стояк ГВС/ХВС*** *–* вертикальная труба, проходящая от потолка к полу, через которую производится подача ХОЛОДНОЙ и ГОРЯЧЕЙ воды в квартиру (ВНИМАНИЕ: не путать со стояком ОТОПЛЕНИЯ)*.* Отключение/включение стояка необходимо в случае проведения работ в квартире, связанных с установкой или заменой участков (деталей) стояка, кранов на стояке ИЛИ при установке/замене сантехнических приборов, если КРАНЫ на стояке НЕ РАБОТАЮТ или ОТСУСТВУЮТ. При отсутствии аварийной ситуации данный вид работ является платным для заявителя. После составления заявки на отключение стояка заявитель *может обратиться* с заявкой на его включение.  1101.Выбрать данный дефект, если заявителю необходимо ОТКЛЮЧИТЬ/ВЛЮЧИТЬ стояк (возможные причины: *замена счетчиков/полотенцесушителя/стояка, отводящих труб* и т.д.) 🡪 Проинформировать заявителя о платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать желаемую *дату отключения* стояка, и *какой* стояк необходимо отключить, и *где*, если в квартире несколько стояков: *11.11.19/ отключить стояк на кухне/ отключить стояк полотенцесушителя. (*ВНИМАНИЕ: заявку с данным дефектом можем брать на ЛЮБОЙдень.)  Срок выполнения заявки по запросу: *Заявка будет выполнена не ранее следующего дня после оплаты.*  1102.Заявитель сообщил, что кранов на стояках НЕТ или они НЕИСПРАВНЫ: *Можем предложить Вам составить дополнительную заявку на <ремонт/установку/замену> кранов, и Вы сможете в дальнейшем самостоятельно перекрывать воду. Так как в случае отсутствия кранов для перекрытия воды на квартиру необходимо отключать стояк и данный вид работ платный.* 🡪 Заявитель СОГЛАСЕН. 🡪 Перейти к дефекту Требуется установка кранов на стояках / Требуется ремонт/замена кранов на стояках)  1103.Заявителю необходимо перекрыть воду на квартиру с помощью кранов, КРАНЫ РАБОТАЮТ, но заявитель не может сделать это самостоятельно 🡪 Перейти к дефекту Необходимо перекрыть/открыть воду на квартиру  1104.Заявителю необходимо отключить стояк ГВС/ХВС по причине ТЕЧИ / ЗАТОПЛЕНИЯ. 🡪 Перейти к соответствующим дефектам ПО ТЕЧИ. |
| Необходимо перекрыть/открыть воду на квартиру | *Не могу перекрыть/открыть воду в кране на стояке.* | *Уточните, пожалуйста, у вас*  *есть краны? Они работают*  ДА, есть и работают: *Попробуйте аккуратно повернуть краны по часовой стрелке до упора и проверить, перекрыта ли вода?* | *Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**перекрыть**», «**открыть**»  1201.Выбрать данный дефект, если у заявителя краны на стояках ЕСТЬ, они РАБОТАЮТ, он ПРОБОВАЛ перекрыть/открыть воду на квартиру, но у него НЕ ПОЛУЧИЛОСЬ (*не хватило сил/боится свернуть*). 🡪 Проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 Заявитель интересуется, почему работы могут быть платными: Работы могут быть платными, если в вашей управляющей компании данный вид работ является платным 🡪 В поле «Описание проблемы» указать причину: *не открываются/закрываются краны, не хватило сил*.  Срок выполнения заявки только по запросу.  1202.Заявитель ПЕРЕКРЫЛ воду САМОСТОЯТЕЛЬНО. 🡪 Составить консультацию с типом Сантехника (тип консультации Услуги (ЖКХ)) |
|  |  | НЕТ или НЕ работают: *В таком случае для перекрытия воды на квартиру необходимо отключать стояк, данный вид работ платный.* |  | 1203.Заявитель сообщает, что КРАНОВ на стояках НЕТ или они НЕИСПРАВНЫ: *Можем предложить Вам составить заявку на <ремонт/установку/замену> кранов, и Вы сможете в дальнейшем самостоятельно перекрывать воду. Так как в случае отсутствия кранов для перекрытия воды на квартиру необходимо отключать стояк и данный вид работ платный.*   * Заявитель СОГЛАСЕН на установку/ремонт/замену КРАНОВ 🡪 Перейти к дефекту Требуется установка кранов на стояках / Требуется ремонт/замена кранов на стояках). * Заявитель НЕ СОГЛАСЕН на установку/ремонт/замену КРАНОВ 🡪 Составить заявку с дефектом Требуется отключение/ включение стояка (ГВС, ХВС)   1205.Заявителю необходимо перекрыть воду на квартиру по причине ТЕЧИ / ЗАТОПЛЕНИЯ. 🡪 Перейти к соответствующим дефектам ПО ТЕЧИ. |
| Требуется установка кранов на стояках | *Я хочу установить краны на стояках.*  *У меня нет кранов на стояках, хочу установить.* | *Уточните, пожалуйста, сколько кранов вы хотите установить?*  *Вы уже приобрели краны?*  *Вы собираетесь устанавливать краны самостоятельно?* | *Когда придёт мастер? Работа будет платной?* | Контекстный поиск «**кран**».  1300.Краны на стояках используются для возможности перекрыть при необходимости подачу воды из общих стояков в квартиру *при установке, замене или подключении сантехнического оборудования, участков труб, при возникновении аварийной ситуации*. Как правило, краны уже установлены в большинстве домов, но в тех домах, где они не установлены, жителям приходится их устанавливать для того, чтобы пользоваться водосчётчиками.  1301.Выбрать данный дефект, если у заявителя НЕТ КРАНОВ на стояках, и он ХОЧЕТ их установить, оборудование ПРИОБРЕТЕНО, или он ЗНАЕТ, что необходимо приобрести. 🡪 Проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 Заявитель интересуется, почему работы могут быть платными: Работы могут быть платными, если в вашей управляющей компании данный вид работ является платным 🡪В поле «Описание проблемы» указать, *сколько*, *где* и *на каких* стояках необходимо установить краны: *2 в ванной на ГВС и ХВС/ один на кухне на ХВС*  Срок выполнения заявки только по запросу  1302.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование он должен приобрести (необходима КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели).*🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике  1303.Выбрать данный дефект, если заявитель НЕ СОБИРАЕТСЯ приобретать краны, мотивируя тем, что стояк – это общедомовое имущество, и оборудование должна установить управляющая компания. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *отказ от приобретения*  *Кранов.*  Срок выполнения заявки только по запросу  1304.У заявителя ЕСТЬ краны на стояках, но они НЕИСПРАВНЫ (*не поворачиваются, не держат воду и т.д*.), или он хочет ЗАМЕНИТЬ имеющиеся краны ГВС/ХВС. 🡪 Перейти к дефекту: Требуется ремонт/замена кранов на стояках  1305.Необходимо установить краны на БАТАРЕЯХ ЦО. 🡪 Перейти к дефекту Требуется установка/ремонт/замена кранов приборов отопления (категория заявки «Отопление») |
|  |  |  |  |
| Требуется ремонт/замена кранов на стояках | *Я хочу отремонтировать/поменять краны на стояках.*  *У меня не крутятся краны на стояке, не могу перекрыть воду.* | *Уточните, пожалуйста, в чём заключается неисправность кранов? Вы уже приобрели краны?*  *Вы собираетесь заменять краны самостоятельно?* | *Когда придёт мастер? Работа будет являться платной?* | Контекстный поиск «**кран**».  1400.Краны на стояках используются для возможности перекрыть при необходимости подачу воды из общих стояков в квартиру *при установке, замене или подключении сантехнического оборудования, участков труб, при возникновении аварийной ситуации*. Как правило, краны уже установлены в большинстве домов, но в тех домах, где они не установлены, жителям приходится их устанавливать для того, чтобы пользоваться водосчётчиками.  1401.Выбрать данный дефект, если необходимо ОТРЕМОНТИРОВАТЬ / ЗАМЕНИТЬ имеющиеся краны на стояках ГВС/ХВС, и он ПРИОБРЕЛ оборудование. 🡪 Проинформировать о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 Заявитель интересуется, почему работы могут быть платными: Работы могут быть платными, если в вашей управляющей компании данный вид работ является платным 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *что* необходимо сделать, *где,* *неисправность* и *приобретены ли* краны: *заменить на ГВС, куплены/ отремонтировать на ХВС, прокручиваются.*  Срок выполнения заявки только по запросу.  1402.Необходимо ЗАМЕНИТЬ краны, оборудование НЕ ПРИОБРЕЛ и НЕ ЗНАЕТ, *какое именно* нужно (необходима КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели).*🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике  1404.Необходимо отремонтировать краны на БАТАРЕЯХ ЦО 🡪 Перейти к дефекту Требуется установка/ремонт/замена кранов приборов отопления (категория заявки «Отопление») |
| Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС) = Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода)) | *У меня капает за унитазом за стенкой. В туалете трубы текут за дверцей. У меня в шкафу, там, где счётчики, вода по трубам капает.* | *Уточните, пожалуйста, Вы имеете в виду трубы в техническом шкафу? (там, где находятся стояки горячей, холодной воды, счётчики горячей, холодной воды). Насколько сильная течь?*  *Доступ к коммуникациям в техническом шкафу открыт?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**шкаф**».  1500.Сантехнический (технический) шкаф (короб) - это конструкция, закрывающая трубы канализационных и водопроводных стояков. Это место, в котором располагается вся запорная арматура (краны), водосчетчики, стояки и прочие дополнительные приборы, необходимые для правильного функционирования водоснабжения. Трубы стояка водоснабжения обычно узкие (тонкие) и очень горячие/холодные. Трубы стояка канализации обычно широкие (не менее 10-12 см) и нейтральные по температуре.  1501.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что у него слабая/незначительна течь/капает В ТЕХНИЧЕСКОМ ШКАФУ (НА СТОЯКЕ ГВС/ХВС). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, какого рода течь: *течет сверху, капает труба*  1502.Если заявитель сообщает, что течет по/из СТОЯКУ КАНАЛИЗАЦИИ 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/ Сильная течь канализационных труб (в квартире) (категория заявки «Канализация»)  1503.Заявитель сообщает, что течет водопроводная труба, ответвленная от стояка 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/ Сильная течь водопроводных труб (в квартире) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС) = Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода)) | *У меня капает за унитазом за стенкой. В туалете трубы текут за дверцей. У меня в шкафу, там, где счётчики, вода по трубам капает.* | *Уточните, пожалуйста, Вы имеете в виду трубы в техническом шкафу? (там, где находятся стояки горячей, холодной воды, счётчики горячей, холодной воды). Насколько сильная течь?*  *Доступ к коммуникациям в техническом шкафу открыт?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**шкаф**».  1600.Сантехнический (технический) шкаф (короб) - это конструкция, закрывающая трубы канализационных и водопроводных стояков. Это место, в котором располагается вся запорная арматура (краны), водосчетчики, стояки и прочие дополнительные приборы, необходимые для правильного функционирования водоснабжения. Трубы стояка водоснабжения обычно узкие (тонкие) и сильно горячие/холодные. Трубы стояка канализации обычно широкие (не менее 10-12 см) и нейтральные по температуре.  1601.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что у него СИЛЬНАЯ течь/прорыв В ТЕХНИЧЕСКОМ ШКАФУ (НА СТОЯКЕ ГВС/ХВС). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, какого рода течь: *течет сверху, капает труба*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  1602.Если заявитель сообщает, что течет по/из СТОЯКУ КАНАЛИЗАЦИИ 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/ Сильная течь канализационных труб (в квартире) (категория заявки «Канализация»)  1603.Заявитель сообщает, что течет водопроводная труба, ответвленная от стояка 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/ Сильная течь водопроводных труб (в квартире) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сантехническое оборудование (унитаз, раковина, смеситель, душ, полотенцесушитель, стиральная/посудомоечная машины)** | | | | |
| Незначительная течь унитаза | *У меня капает из-под унитаза.* | *Уточните, пожалуйста, унитаз имеет повреждения? Вы можете уточнить, откуда конкретно течёт вода? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**течь унитаз**»  1700.Унитаз состоит из 3-х частей: *сливной бачок, чаша, канализационный выпуск.* Данный дефект относится к повреждениям ЧАШИ, канализационного ВЫПУСКА и местам СОЕДИНЕНИЯ составных частей унитаза (*бачка и чаши/ канализационного выпуска и раструба*). Возможные причины течи: *износ прокладки между бачком и унитазом, повреждения гофры унитаза (гибкая часть соединения между выпуском и раструбом), трещины чаши или бачка унитаза.*  1701.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что у него из повреждённой *чаши* или *бачка* унитаза КАПАЕТ или капает *из места соединения* бачка и чаши/гофры и выпуска/гофры и раструба). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *каком* месте течь: *в месте соединения бачка и чаши / треснула чаша.*  Срок выполнения заявки только по запросу  1702.Заявитель сообщает о течи в месте соединения канализационного ВЫПУСКА с РАСТРУБОМ (***Раструб*** – это воронкообразное утолщение на одном конце трубы, необходимое для проведения правильного монтажа.) 🡪 Перейти к дефекту Незначительная течь раструба (канализации) (категория заявки «Канализация»)  1703.Заявитель сообщает о течи ГИБКОЙ ПОДВОДКИ (***Гибкая подводка*** состоит из шланга и защитной оплетки, выполненной из металла, в основном используется для унитазов, душевых кабин и смесителей.), подводящей воду к бачку унитаза 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная течь гибкой подводки |
| Сильная течь унитаза | *У меня течет из-под унитаза.*  *Образовалась лужа под унитазом.* | *Уточните, пожалуйста, унитаз имеет повреждения? Вы можете уточнить, откуда конкретно течёт вода? Насколько сильная течь?*  *Вы пробовали перекрыть воду?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**течь унитаз**»  1800.Унитаз состоит из 3-х частей: *сливной бачок, чаша, канализационный выпуск.* Данный дефект относится к повреждениям ЧАШИ, канализационного ВЫПУСКА и местам СОЕДИНЕНИЯ составных частей унитаза (*бачка и чаши/ канализационного выпуска и раструба*). Возможные причины течи: *износ прокладки между бачком и унитазом, повреждения гофры унитаза (гибкая часть соединения между выпуском и раструбом), трещины чаши или бачка унитаза.*  1801.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что у него из повреждённой *чаши* или *бачка* унитаза ТЕЧЕТ или течет *из места соединения* бачка и чаши/гофры и выпуска/гофры и раструба). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *каком* месте течь и перекрыта ли вода: *в месте соединения бачка и чаши / треснула чаша.*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  1802.Заявитель сообщает о СИЛЬНОЙ течи в месте соединения канализационного ВЫПУСКА с РАСТРУБОМ (***Раструб*** – это воронкообразное утолщение на одном конце трубы, необходимое для проведения правильного монтажа.) 🡪 Перейти к дефекту Сильная течь раструба (канализации) (категория заявки «Канализация»)  1803.Заявитель сообщает о течи гибкой трубы, подводящей воду к унитазу. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная течь гибкой подводки |
| Требуется замена/ установка унитаза | *Я хочу заменить /установить унитаз.* | *Уточните, пожалуйста, вы уже приобрели унитаз?*  *Демонтировать старый унитаз необходимо?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**унитаз**».  1901.Выбрать данный дефект, если Заявителю необходимо установить или заменить (демонтировать старый и монтировать новый) УНИТАЗ. Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ РАБОТАХ. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *необходима замена или установка*.  Срок выполнения заявки только по запросу  1902.Заявителю необходимо ЗАМЕНИТЬ краны, оборудование НЕ ПРИОБРЕЛ и НЕ ЗНАЕТ, *какое именно* нужно (необходима КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели).* 🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике  1903. Заявителю необходимо только демонтировать унитаз, а устанавливать он его планирует позже. 🡪 Перейти к дефекту: Требуется демонтаж унитаза. |
| Требуется демонтаж унитаза | *Мне нужно убрать унитаз.*  *Хочу демонтировать унитаз.* | *Уточните, пожалуйста, вам необходимо демонтировать/заменить/ установить/починить унитаз?* | *Когда придет мастер?* | Контекстный поиск «**демонтаж**»  2001.Выбрать данный тип дефекта, Заявителю необходимо демонтировать унитаз. Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ РАБОТАХ  Срок выполнения заявки только по запросу.  2002.ВНИМАНИЕ: Если Заявителю необходимо ЗАМЕНИТЬ/УСТАНОВИТЬ унитаз. 🡪 Перейти к дефекту: Требуется замена/установка унитаза |
| Требуется регулировка/замена креплений унитаза | *У меня в туалете расшатался унитаз/Необходимо закрепить унитаз.* |  | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**регулировка**».  2101.Выбрать данный дефект, если заявителя беспокоит, что унитаз *не плотно зафиксирован*, *шатается,* необходимо закрепить соединение бачка с унитазом. Проинформировать заявителя о Платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, что конкретно необходимо сделать: *укрепить/заменить*  Срок выполнения заявки только по запросу |
| Перелив сливного бачка унитаза | *У нас из бачка унитаза в туалете переливается вода.*  *Вода не перестает набираться в бачок и вытекает.* | *Вы пробовали перекрыть подачу воды в бачок и/или на квартиру?*  Не пробовал: *Поверните аккуратно вентиль на стояке холодной воды, и проверьте, вода в бачок перестала поступать?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск **«перелив»**  2201.Выбрать данный дефект, если заявитель НЕ СМОГ перекрыть воду, поступающую в бачок. 🡪 В поле «Описание проблемы» внести информацию: заявитель *не может перекрыть воду*  Сроки выполнения работ: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  2202.Заявитель сообщает, что ПОЛУЧИЛОСЬ перекрыть воду, поступающую в бачок. 🡪 Перейти к дефекту Требуется ремонт сливного бачка унитаза.  2202.Заявитель сообщает, что бачок НЕ СПУСКАЕТ / НЕ НАБИРАЕТ воду. 🡪 Перейти к дефекту: Требуется ремонт сливного бачка унитаза |
| Требуется регулировка сливного бачка унитаза | *При смыве в унитазе расходуется* ***много****/****мало*** *воды.* | *Уточните, пожалуйста, напор воды в кранах в норме?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**бачка**», «**слив**».  2301.Выбрать данный дефект, если смываетсяМНОГО/МАЛОводы (поток воды слабый/сильный), а НАПОР холодной воды НОРМАЛЬНЫЙ. 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *сливает мало/сливает много*  Срок выполнения заявки только по запросу  2302.Выбрать данный дефект, если у заявителя БЫЛ ПЕРЕЛИВ и он СМОГ перекрыть воду, поступающую в бачок. 🡪 В поле «Описание проблемы» внести информацию: *был перелив, вода перекрыта.*  2303.Если заявитель сообщает о том, что НАПОР холодной воды СЛАБЫЙ. 🡪 Перейти к дефекту: Слабый напор ХВС (холодная вода). |
| Требуется ремонт сливного бачка унитаза | *В бачок унитаза* ***не набирается.***  *Нажимаю спуск бачка, а вода* ***не спускается****.*  *Вода из бачка* ***постоянно течет*** *в чашу/унитаз.* | В бачок ***не набирается*** вода: *Уточните, пожалуйста, в кране холодной воды вода есть и напор воды нормальный?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**бачка**», «**слив**».  2401.Выбрать данный дефект, если не работает спусковой механизм бачка унитаза, т.е.:   * НЕ СПУСКАЕТ воду, хотя вода в бачок подается; * НЕ НАБИРАЕТСЯ вода в бачок, хотя холодная вода есть; * НЕПРЕРЫВНО ПОСТУПАЕТ из бачка в унитаз; * был перелив,и заявитель смог перекрыть воду.   🡪Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в чем неисправность: *не спускает воду/ не набирается, вода в квартире есть/ льется непрерывно вода.*  Срок выполнения заявки только по запросу  2402.Вода из бачка ПЕРЕЛИВАЕТСЯ наверх (течет на пол), и заявитель НЕ МОЖЕТ перекрыть воду. 🡪 Выбрать дефект Перелив сливного бачка унитаза  2403.Слабый НАПОР р холодной воды. 🡪 Перейти к дефекту: Слабый напор ХВС (холодная вода). |
| 25.Требуется установка/замена сливного бачка унитаза =Требуется установка/замена сливного бачка унитаза (с установкой арматуры) | *Я хочу установить/заменить бачок на унитазе, а также установить арматуру* | *Уточните, пожалуйста, вы уже приобрели бачок?* | *Когда подойдет мастер? Сколько будут стоить работы?* | Контекстный поиск «**бачка**»  2500.***Арматура сливного бачка*** – сантехнический прибор, который закрывает или открывает отверстие в бачке, через которое в чашу унитаза поступает вода для слива. Элементы арматуры: *стакан, где размещается механизм; клапан с приделанной мембраной; поплавок; тяга; направляющая.*  2501.Выбрать данный дефект, если заявителю необходимо УСТАНОВИТЬ / ЗАМЕНИТЬ бачок унитаза и установить АРМАТУРУ, и заявитель ПРИОБРЕЛ материал/оборудование или ЗНАЕТ, что необходимо приобрести. 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» необходимо указать, что необходимо сделать и наличие оборудования: *установить/заменить, материал куплен* 🡪 Если заявитель интересуется, входит ли установка арматуры в стоимость замены бачка: *В стоимость установки/замены бачка входит установка арматуры*  Срок выполнения заявки только по запросу.  2502.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ, *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели****).*** 🡪 Перейти к дефекту Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике  2503.Заявитель сообщает, что требуется замена/ремонт АРМАТУРЫ. 🡪 Перейти к дефекту Требуется ремонт сливного бачка унитаза |
| Требуется замена/установка раковины | *Я хочу заменить/установить раковину.* | *Уточните, пожалуйста, Вы уже приобрели раковину?*  *Вам нужно установить /демонтировать /демонтировать и установить раковины?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**раковин**».  2601.Выбрать данный дефект, если заявителю необходимо установить/заменить, и заявитель ПРИОБРЕЛ материал/оборудование или ЗНАЕТ, что необходимо приобрести. 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ РАБОТАХ. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *что* необходимо сделать: *демонтировать/ установить/ демонтировать и установить.*  Срок выполнения заявки только по запросу  2602.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели****).*** 🡪 Перейти к дефекту Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике |
| Течь смесителя | *У меня кран течёт.* | *Насколько сильная течь? Течь у основания или из закрытых кранов?* | *Когда придёт мастер? Придётся ли платить за выполнение этой заявки? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**смесите»**  2700.***Смеситель***— сантехнический прибор, позволяющий регулировать поток воды и получать воду требуемой температуры при смешивании горячей и холодной воды. ***Излив -*** трубка, из которой вытекает вода, часто называют «**гусак**» или «**кран**». ***Кран-букса -*** устройство, находящееся внутри конструкции смесителя, выполняющее функцию открытия и перекрытия водного потока. Места возможной протечки:   * *из-под вентиля включения холодной (горячей) воды* * *на стыке крепления излива к смесителю* * *на месте крепления водопроводных труб к смесителю* * *на месте крепления смесителя к раковине* * *через повреждения корпуса, смесителя, через которые сочится вода* * *сорвало гусак/излив*   2701.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности/ течи крана/смесителя/кран буксы, и ПРИЧИНА течи НЕИЗВЕСТНА. Проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *место* течи, и, если вода течет при закрытом кране: *течет из закрытого крана, протекает основание*.  Срок выполнения заявки только по запросу  2702.Заявитель сообщает, что течет смеситель, и он ЗНАЕТ, что НУЖНО отремонтировать / заменить.🡪 Перейти к дефекту: Требуется ремонт/замена смесителя |
| Требуется ремонт/замена смесителя | *Я хочу отремонтировать/заменить смеситель.* | *Уточните, пожалуйста, в чём заключается неисправность? Что именно необходимо отремонтировать?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**смесите**».  2800.***Смеситель***— сантехнический прибор, позволяющий регулировать поток воды и получать воду требуемой температуры при смешивании горячей и холодной воды.  2801.Выбрать данный дефект, если заявитель ПРОСИТ ПОЧИНИТЬ / ЗАМЕНИТЬ смеситель или детали смесителя. 🡪 Проинформировать заявителя о платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, что необходимо сделать и наличие оборудования: *заменить, материал приобретен / поменять прокладку*  Срок выполнения заявки только по запросу  2802.Заявитель сообщает о ТЕЧИ смесителя, и НЕ ЗНАЕТ, нужен ли ремонт / замена. 🡪 Перейти к дефекту: Течь смесителя |
| Незначительная течь гибкой подводки | *Под раковиной на кухне / у сливного бачка* ***капает*** *вода.* | *Уточните, пожалуйста, в каком конкретно месте течь? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**гибкой подводки»**  2900.***Гибкая подводка*** состоит из шланга и защитной оплетки, выполненной из металла, в основном используется для унитазов, душевых кабин и смесителей. Течь гибкой подводки может произойти в месте соединения со *смесителем* или *водопроводной трубой*.  2901.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о СЛАБОЙ/НЕЗНАЧИТЕЛЬНОЙ течи гибкой подводки. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком конкретно месте протекает: *на кухне под раковиной, в ванной в месте соединения с душем*.  Срок выполнения заявки только по запросу |
| Сильная течь гибкой подводки | *Под раковиной на кухне / у сливного бачка* ***течет*** *вода.* | *Уточните, пожалуйста, где конкретно наблюдается течь? Насколько сильная течь?*  *Вы пробовали перекрыть воду?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**гибкой подводки»**  3000.***Гибкая подводка*** состоит из шланга и защитной оплетки, выполненной из металла, в основном используется для унитазов, душевых кабин и смесителей. Течь гибкой подводки может произойти в месте соединения со *смесителем* или *водопроводной трубой*.  3001.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о СИЛЬНОЙ течи гибкой подводки. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком месте протекает и перекрыта ли вода: *на кухне под раковиной, в ванной в месте соединения с душем*.  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.* |
| Необходима замена/установка гибкой подводки, сифона | *Я хочу заменить/установить гибкую подводку и/или сифон* | *Уточните, пожалуйста, вы уже приобрели гибкую подводку/сифон?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**гибкой**» или «**сифон**»  3100.***Гибкая подводка*** состоит из шланга и защитной оплетки, выполненной из металла, в основном используется для унитазов, душевых кабин и смесителей. Использование гибких подводок для воды позволит выполнить подключение устройств санузла в тех местах, где нельзя применить жесткую трубу из-за ее технических характеристик. ***Сифон*** - элемент слива раковины, гидрозаслон, препятствующий проникновению неприятных запахов.  3101.Выбрать данный дефект, если жителю нужно заменить или установить ГИБКУЮ ПОДВОДКУ и/или СИФОН. 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, что именно необходимо заменить и есть ли у заявителя материал в наличии*: сифон, материала нет/подводку к ванной, материал приобретен*.  Срок выполнения заявки только по запросу  3102.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели****)*** 🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике |
| Течь душа в ванной | *У меня течёт душ.* | *Уточните, пожалуйста, течет гибкий шланг, лейка душа или в одном из мест соединения?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**душ**»  3200.Места возможной протечки: *присоединение к смесителю, душевой лейке или течь гибкого шланга*.  3201.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о неисправности/течи душа/ гигиенического душа, и причина течи неизвестна. 🡪 Проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах.🡪 В поле «Описание проблемы» указать место протечки: *подсоединение к смесителю, к душевой лейке и т.д*.  Срок выполнения заявки только по запросу  3202.Заявителю необходимо заменить душ/детали душа. 🡪 Перейти к дефекту: Требуется ремонт/замена душа в ванной |
| Требуется ремонт/замена душа в ванной | *Я хочу отремонтировать/заменить душ в ванной.*  *У меня течет душ в ванной, хочу заменить.* | *Уточните, пожалуйста, в чём заключается неисправность? Что именно необходимо отремонтировать? Душ приобретен?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**душ**».  3301.Выбрать данный дефект, заявителю необходимо отремонтировать или заменить душ/элементы душа, или душ течет, и заявитель сообщает, что его необходимо заменить. 🡪 Проинформировать заявителя о Платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, что необходимо сделать и наличие оборудования: *заменить крепление, куплено / установить лейку, лейка куплена*  Срок выполнения заявки только по запросу  3302.Заявитель сообщает, что душ течет и он не знает, нужна ли замена. 🡪 Перейти к дефекту: Течь душа в ванной.  3303.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели.)* 🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике |
| Необходим ремонт, установка, замена бойлера/ прибора нагрева воды | *Я хочу установить/заменить бойлер/водонагреватель* | *Уточните, пожалуйста, в чем неисправность? (не греет, гудит, выключается) Бойлер приобретен?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**бойлер**».  3400.***Бойлер*** — водонагревающее устройство в системе снабжения и [горячей водой](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B5%D0%B5_%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5).  3401.Выбрать данный дефект, если заявителю необходимо установить или отремонтировать бойлер/прибор нагрева воды. 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» необходимо указать, что необходимо сделать и наличие оборудования: *установить, бойлер в наличии / вода не нагревается*  Срок выполнения заявки только по запросу  3303.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели).* 🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Незначительная течь полотенцесушителя в ванной. | *У меня капает полотенцесушитель/в месте соединения полотенцесушителя с трубой.* | *Уточните, пожалуйста, насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**полотенце»**  3500.***Полотенцесушитель*** - изогнутая труба в ванной комнате, подключенная к стояку горячего водоснабжения.  3501.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о СЛАБОЙ/НЕЗНАЧИТЕЛЬНОЙ течи полотенцесушителя, места соединения полотенцесушителя. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *каком* месте течь: *отверстие/трещина в полотенцесушителе, в месте соединения полотенцесушителя с трубой, подающей горячую воду и т.д.*  Срок выполнения заявки только по запросу  3502.Полотенцесушитель течет, и заявителю необходимо ЗАМЕНИТЬ/ПОЧИНИТЬ/УСТАНОВИТЬ полотенцесушитель. 🡪 Перейти к дефекту Требуется ремонт/замена полотенцесушителя |
| Сильная течь полотенцесушителя в ванной | *У меня течет полотенцесушитель/в месте соединения полотенцесушителя с трубой.* | *Уточните, пожалуйста, насколько сильная течь?*  *Вы пробовали перекрыть воду?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**полотенце»**  3600.***Полотенцесушитель*** *- изогнутая труба в ванной комнате, подключенная к стояку горячего водоснабжения.*  3601.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает о СИЛЬНОЙ течи полотенцесушителя, в местах соединения. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *каком* месте течь и перекрыта ли вода: *отверстие/трещина в полотенцесушителе, вода перекрыта/ в месте соединения полотенцесушителя с трубой, подающей горячую воду и т.д.*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  3602.Полотенцесушитель течет и заявителю необходимо ЗАМЕНИТЬ/ПОЧИНИТЬ/УСТАНОВИТЬ полотенцесушитель. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту Требуется ремонт/замена полотенцесушителя |
| Требуется ремонт/ замена полотенцесушителя | *Я хочу заменить полотенцесушитель в ванной.*  *Мне нужен ремонт полотенцесушителя (покосился, заменить прокладки, заменить крепление)* | *Уточните, пожалуйста, в чём заключается неисправность? Что именно необходимо отремонтировать?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**полотенце».**  3700.***Водяной полотенцесушитель*** - изогнутая труба в ванной комнате, подключенная к стояку горячего водоснабжения.  ***Электрический полотенцесушитель*** – труба в ванной комнате, греющаяся за счет электричества.  3701.Выбрать данный дефект, если необходимо *отремонтировать / заменить / установить* ВОДЯНОЙ полотенцесушитель в квартире. 🡪 Проинформировать заявителя о ВОЗМОЖНО платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, что необходимо сделать и наличие оборудования (*заменить на новый, материал приобретен* / *шатается крепление*)  Срок выполнения заявки только по запросу.  3702.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели*).🡪 Перейти к дефекту: Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике  3703.Заявитель сообщает, что установлен ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ полотенцесушитель: *Вам необходимо обратиться в любую компанию, которая занимается ремонтом и установкой электрических полотенцесушителей.* 🡪 Создать консультацию «Ремонт мебели/окон/бытовой техники» |
| Требуется демонтаж полотенцесушителя | *Я хочу убрать полотенцесушитель.*  *Хочу снять полотенцесушитель.* | *Уточните, пожалуйста, вам необходимо демонтировать/заменить/установить/починить полотенцесушитель?* | *Когда придет мастер?* | Контекстный поиск «**демонтаж**»  3801.Выбрать данный тип дефекта, заявителю необходимо только демонтировать водяной полотенцесушитель. 🡪Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах.  Срок выполнения заявки только по запросу  3803.Заявителю необходимо ЗАМЕНИТЬ/ПОЧИНИТЬ/УСТАНОВИТЬ полотенцесушитель, 🡪 Перейти к соответствующему дефекту Требуется ремонт/замена полотенцесушителя  3804.Заявителю требуется демонтаж электрического полотенцесушителя. 🡪 Перейти к дефекту Электрика другое |
| Необходимо отключение посудомоечной/стиральной машины от водоснабжения и водоотведения | *Я хочу отключить посудомоечную/стиральную машину* |  | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**посуд**», «**стирал**»  3901.Выбрать данный дефект, заявителю необходимо отключить стиральную или посудомоечную машину от ВОДОСНАБЖЕНИЯ и ВОДООТВЕДЕНИЯ, чтобы переставить ее в другое место или убрать вовсе. 🡪 Проинформировать заявителя о Платных работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *посудомоечная/стиральная.*  Срок выполнения заявки только по запросу  3902.Заявителю необходимо ПОДКЛЮЧИТЬ стиральную/посудомоечную машину к ВОДОСНАБЖЕНИЮ и ВОДООТВЕДЕНИЮ. 🡪 Перейти к дефекту: Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к водоснабжению и водоотведению  3903.Заявителю необходимо перекрыть воду на время отъезда, то необходимо перейти к дефекту Необходимо перекрыть/открыть воду на квартиру |
| Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к водоснабжению и водоотведению | *Я хочу подключить посудомоечную/стиральную машину* | *Необходимо подключить и к электросети, и к водоотводу? У вас ранее была установлена машинка или необходимо сделать подводку коммуникаций?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**посуд**», «**стирал**»  4000.Подключение стиральной/посудомоечной машин автоматического типа проводится в несколько этапов:   1. установка крана для организации подачи *холодно*й воды (и дополнительно горячей воды в случае подключения ***посудомоечной*** машины) и подключение к системе *канализации* для отвода сточных вод, образуемых в процессе работы машины. 2. установка отдельной розетки с заземлением и подключением *к электрощиту* (Тема «Электрика»).   4001.Выбрать данный дефект, Заявителю необходимо ПОДКЛЮЧИТЬ посудомоечную/стиральную машину к ВОДОСНАБЖЕНИЮ и ВОДООТВЕДЕНИЮ. 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ РАБОТАХ. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *посудомоечная / стиральная.*  Срок выполнения заявки только по запросу  4002.Заявитель сообщает, что также необходимо подключение посудомоечной (стиральной) машины и к ЭЛЕКТРОСЕТИ 🡪 Создать ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ заявку с соответствующим дефектом Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к **электросети** (категория заявки «Электрика»). |
| Незначительная течь водопроводных труб (в квартире) | *В квартире капает из трубы на кухне.* | *Уточните, пожалуйста, какая из труб течёт (ГВС/ХВС/под ванной/подводящая к раковине)? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**водопровод**»  4100.Трубы в квартире могут быть ***канализационные, водопроводные*** и ***трубы ЦО***. *Водопроводные трубы* поставляют воду, они обычно узкие (тонкие) и сильно горячие/холодные. *Канализационные трубы* отводят воду, они обычно широкие и нейтральные по температуре.  4101.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что у него капает из ВОДОПРОВОДНОЙ трубы в ванной/на кухне (ВНИМАНИЕ: не путать с течью на СТОЯКАХ / КРАНОВ/ В КОМНАТАХ). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *каком* месте течь: *на кухне труба ГВС, под ванной труба ХВС*  Срок выполнения заявки только по запросу.  4102.Заявитель сообщает, что наблюдается течь по трубам СТОЯКА (в техническом шкафу) 🡪 Перейти к дефекту Незначительная/Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода))  4103.Заявитель сообщает, что наблюдается течь ГИБКОЙ ПОДВОДКИ (***Гибкая подводка*** —разновидность сантехнической арматуры, предназначенной для подключения приборов сантехники к трубам подачи воды или разводки инженерных коммуникаций). 🡪 Перейти к дефекту Незначительная/Сильная течь гибкой подводки  4104.Заявитель сообщает, что течет КАНАЛИЗАЦИОННАЯ труба, которая отводит воду. 🡪 Перейти к дефекту Незначительная/Сильная течь канализационных труб (в квартире) (категория заявки «Канализация»)  4105.Заявитель сообщает, что течет труба ЦО/БАТАРЕИ в комнате/кухне. 🡪 Перейти к дефекту Незначительная/Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире) (категория заявки «Отопление») |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сильная течь/прорыв водопроводных труб (в квартире) | *В квартире течёт из трубы в ванной, боимся затопить соседей.* | *Уточните, пожалуйста, какая из труб течёт? (ГВС/ХВС/под ванной/подводящая к раковине)? Вы пробовали перекрыть воду?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**водопровод**»  4200. Трубы в квартире могут быть ***канализационные, водопроводные*** и ***трубы ЦО***. *Водопроводные трубы* поставляют воду, они обычно узкие (тонкие) и сильно горячие/холодные. *Канализационные трубы* отводят воду, они обычно широкие и нейтральные по температуре.  4201.Выбрать данный дефект, если течь СИЛЬНАЯ в ванной/на кухне (ВНИМАНИЕ: не путать с течью на СТОЯКАХ / КРАНОВ/ В КОМНАТАХ). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком месте течь и перекрыта ли вода:(*на кухне труба ГВС, под ванной труба ХВС*)  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  4202.Заявитель сообщает, что наблюдается течь по трубам СТОЯКА (в техническом шкафу) 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода))  4203.Заявитель сообщает, что текут подводящие гибкие трубы (гибкая подводка) 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная течь гибкой подводки  4204. Заявитель сообщает, что течет КАНАЛИЗАЦИОННАЯ труба, которая отводит воду. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная течь канализационных труб (в квартире) (категория заявки «Канализация»)  4205.Заявитель сообщает, что течет труба ЦО/БАТАРЕИ в комнате/кухне. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире) (категория заявки «Отопление») |
| Необходима замена/ установка/ перенос водопроводных труб, арматуры = Необходима замена/установка элементов труб, разводки | *Хочу поменять трубы в квартире (ржавые, постоянно протекают) / кран, перекрывающий воду на стиральную/посудомоечную машинку.*  *Нужно перенести трубы/ сделать врезку.* | *Уточните, пожалуйста, какие именно трубы Вы хотели бы заменить* *(ГВС/ХВС/разводку труб/часть стояка*)*?* | *Когда придёт мастер? Сколько будет стоить работа?* | Контекстный поиск «**развод**».  4300.***Сантехническая арматура*** *– это оборудование, которым оснащаются санитарно-технические приборы и также водопроводная сеть.*  4301.Выбрать данный дефект, если заявителю необходимо *заменить/установить* элементы ВОДОПРОВОДНЫХ труб / разводки в квартире или КРАНЫ, которые не относятся к стояку ГВС/ХВС (перекрывающие воду к ванне, раковине, стиральной/посудомоечной машине). 🡪 Проинформировать заявителя о ПЛАТНЫХ работах. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *где* и *что* необходимо заменить: *часть трубы от стояка до раковины на кухне/ кран на гибкой подводке к бачку унитаза и т.д.*  Срок выполнения заявки только по запросу  4302.Заявитель НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно* оборудование необходимо приобрести (нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ по *виду, типу, модели).* 🡪 Перейти к дефекту Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Незначительная течь по потолку, стенам (в квартире) = Незначительная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах)+Незначительная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне | *У меня мокрое пятно/течёт вода по потолку/стенам на кухне.*  *У меня провис натяжной потолок/прогибается потолок.* | *Уточните, пожалуйста, насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск **«стенам», «потолку»**  4401.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что в КВАРТИРЕ течь от соседей с верхних этажей или из ТЕХНИЧЕСКОГО помещения, которое находится НАД его квартирой, и течь НЕ СИЛЬНАЯ, мокрое пятно увеличивается медленно. 🡪 В поле «Описание проблемы» указываем, *в каких* помещениях течет: *в ванной / коридоре /на кухне и т.д.*  Срок выполнения заявки только по запросу.  4402.Заявитель сообщает, что течь СИЛЬНАЯ, боятся залить соседей.🡪 Перейти к дефекту Сильная течь по потолку, стенам в квартире  4403.Заявитель сообщает, что живет НА ПОСЛЕДНЕМ этаже и над ним ЧЕРДАК или он НЕ ЗНАЕТ, что над ним: технический этаж (***Технический этаж*** – помещение, в котором располагается сантехническое оборудование) или чердак. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная течь <место> на последнем этаже. (категория заявки «Кровля»)  4404.Заявитель сообщает, что нужно слить воду с натяжного потолка после залития: *Вам необходимо обратиться в компанию, которая устанавливала натяжной полоток или Вы можете подобрать любую другую компанию, которая занимается данным видом услуг.* 🡪 Создать консультацию Сантехника (Услуги ЖКХ) |
| Сильная течь по потолку, стенам (в квартире) = Сильная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах)+Сильная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне | *У меня течёт вода по потолку/стенам на кухне, уже затопило по колено/по пояс.*  *Меня заливают соседи сверху.*  *У меня провис натяжной потолок/прогибается потолок.* | *Уточните, пожалуйста, насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск **«стенам», «потолку»**  4501.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что в КВАРТИРЕ течь от соседей с верхних этажей или из ТЕХНИЧЕСКОГО помещения, которое находится НАД его квартирой, и течь СИЛЬНАЯ, мокрое пятно увеличивается быстро/вода течет. 🡪 В поле «Описание проблемы» указываем, *в каких* помещениях течет: *в ванной / коридоре /на кухне и т.д.*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  4503.Заявитель сообщает, что живет НА ПОСЛЕДНЕМ этаже и над ним ЧЕРДАК или он НЕ ЗНАЕТ, что над ним: технический этаж (***Технический этаж*** – помещение, в котором располагается сантехническое оборудование) или чердак. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная течь <место> на последнем этаже. (категория заявки «Кровля»)  4504.Заявитель сообщает, что нужно слить воду с натяжного потолка после залития: *Вам необходимо обратиться в компанию, которая устанавливала натяжной полоток или Вы можете подобрать любую другую компанию, которая занимается данным видом услуг.* 🡪 Создать консультацию Сантехника (Услуги ЖКХ) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Течь в общедомовых помещениях** | | | | |
| Незначительная протечка/ засор внутреннего водостока = Неисправность/засор внутреннего водостока + Незначительная протечка в квартиру из внутреннего водостока | *У меня мокрое пятно на стене. Это из водостока, у нас такое уже было раньше.*  *Засорился внутренний водосток, в подъезде по стене течет вода.* | *Уточните, пожалуйста, протечка происходит* во время дожд*я? На фасаде вашего дома есть слив для дождевой воды?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**водосток»**  4600.***Внутренний водосток*** - система труб и желобов, *проходящая внутри дома*, обеспечивающая сбор и удаление воды с кровли зданий. Водостоки бывают *внешние* и *внутренние*. В случае засоров/неисправности внутренних водостоков вода может поступать в квартиру.  4601.Выбрать дефект, если заявитель сообщает о течи по *стене квартиры /подъезда* из ВНУТРЕННОГО водостока во время ДОЖДЯ/СНЕГОПАДА или после их завершения, или в период ТАЯНИЯ СНЕГА, и пятно не увеличивается или увеличивается очень медленно. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать место течи: *на кухне, в коридоре, в приквартирном холле, на лестничной площадке*.  Срок выполнения заявки только по запросу.  4602.Заявитель сообщает о СИЛЬНОЙ течи в квартире / подъезде из ВНУТРЕННОГО водостока по СТЕНЕ во время ДОЖДЯ/СНЕГОПАДА или после их завершения, или в период ТАЯНИЯ СНЕГА. 🡪 Перейти к дефекту Сильная протечка/засор внутреннего водостока  4603.Заявитель сообщает о НАМОКАНИИ / ПРОМЕРЗАНИИ стены *с окном / балконом*. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту: Промерзание межпанельных швов / Протечка межпанельных швов (категория заявки «Фасадные работы»), Неисправность/засор наружного водостока (категория заявки «Кровля»). |
| Сильная протечка/засор внутреннего водостока = Сильная протечка в квартиру из внутреннего водостока | *У меня капает из стены в квартире. Это из водостока, у нас такое уже было раньше.* | *Уточните, пожалуйста, протечка происходит во время дождя? Сейчас пятно увеличивается, как быстро?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**водосток»**  4700.***Внутренний водосток*** - система труб и желобов, *проходящая внутри дома*, обычно проходящая около технического шкафа, обеспечивающая сбор и удаление воды с кровли зданий. Водостоки бывают *внешние* и *внутренние*. В случае засоров/неисправности внутренних водостоков вода может поступать в квартиру.  4701.Выбрать дефект, если заявитель сообщает о СИЛЬНОЙ течи по *стене квартиры /подъезда* из ВНУТРЕННОГО водостока во время ДОЖДЯ/СНЕГОПАДА или после их завершения, или в период ТАЯНИЯ СНЕГА. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать место течи: *на кухне, в коридоре, в приквартирном холле, на лестничной площадке*.  Срок выполнения заявки только по запросу (аварийная). Если заявитель при запросе о сроках ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  4702.Заявитель сообщает о СЛАБОЙ течи в квартире / подъезде из ВНУТРЕННОГО водостока по СТЕНЕ во время ДОЖДЯ/СНЕГОПАДА или после их завершения, или в период ТАЯНИЯ СНЕГА. 🡪 Перейти к дефекту Незначительная протечка/засор внутреннего водостока  4703.Заявитель сообщает о НАМОКАНИИ / ПРОМЕРЗАНИИ стены, в которой есть *окно / балкон*. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту: Промерзание межпанельных швов / Протечка межпанельных швов (категория заявки «Фасадные работы»), Неисправность/засор наружного водостока (категория заявки «Кровля»). |
| Незначительная течь по потолку/стенам в подъезде | *В нашем подъезде мокрое пятно на потолке/стене.*  *На 4 этаже в подъезде течет с потолка.* | *У вас есть возможность установить источник протечки? (с верхних этажей/ батарея)*  *Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск **«стенам», «потолку»**  4801.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что течь в ПОДЪЕЗДЕ, НЕ на ПОСЛЕДНЕМ этаже и течь НЕ сильная, мокрое пятно увеличивается медленно.  4802.Заявитель сообщает, что течь СИЛЬНАЯ. 🡪 Перейти к дефекту: Сильная течь по потолку/стенам в подъезде  4803.Заявитель сообщает, что НЕЗНАЧИТЕЛЬНАЯ течь НА ПОСЛЕДНЕМ этаже с ЧЕРДАКА этажа или он НЕ ЗНАЕТ, что над последним этажом: технический этаж (***Технический этаж*** – помещение, в котором располагается сантехническое оборудование) или чердак. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту: Незначительная/Сильная протечка кровли (крыши) в общедомовых помещениях (категория заявки «Кровля»)  4804.Заявитель сообщает, что протекает ВНУТРЕННИЙ водосток. На потолке подъезда растекается пятно. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная протечка/ засор внутреннего водостока  4805.Заявитель сообщает, что протекают межпанельные ШВЫ во время /после дождя/снега. 🡪 Перейти к дефекту: Протечка межпанельных швов (категория заявки «Фасадные работы»)  4806.Течь из труб (ЦО) в подъезде. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде) (категория заявки «Отопление») |
| Сильная течь по потолку/стенам в подъезде | *В подъезде с верхних этажей по стенам течёт вода.* | *У вас есть возможность установить источник протечки? (с верхних этажей/ батарея)*  *Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск **«стенам», «потолку»**  4901.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что течь в ПОДЪЕЗДЕ, НЕ на ПОСЛЕДНЕМ этаже и течь СИЛЬНАЯ, мокрое пятно увеличивается быстро, течет с потолка.  Срок по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  4903. Заявитель сообщает, что СИЛЬНАЯ течь НА ПОСЛЕДНЕМ этаже с ЧЕРДАКА этажа или он НЕ ЗНАЕТ, что над последним этажом: технический этаж (***Технический этаж*** – помещение, в котором располагается сантехническое оборудование) или чердак. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту: Незначительная/Сильная протечка кровли (крыши) в общедомовых помещениях (категория заявки «Кровля»)  4904.Заявитель сообщает, что протекает ВНУТРЕННЕИЙ водосток. По стене/потолку подъезда течет вода. 🡪 Перейти к дефекту: Сильная протечка/ засор внутреннего водостока  4905.Заявитель сообщает, что протекают межпанельные ШВЫ во время/после дождя/снега. 🡪 Перейти к дефекту: Протечка межпанельных швов (категория заявки «Фасадные работы»)  4906.Течь из труб ЦО в подъезде. 🡪 Перейти к дефекту: Незначительная/Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде) (категория заявки «Отопление») |
| Незначительная течь из-под двери квартиры, нежилого помещения = Незначительная течь из квартиры, нежилого помещения | *Поднимаясь к себе в квартиру увидел, что из-под двери соседней квартиры течёт вода.*  *В доме из-под двери организации/магазина идёт вода* | *Уточните, пожалуйста, насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**нежилого», «из-под»**  5000.***Нежилое помещение -*** помещение здания, которое используется для любых целей, кроме проживания в нем физических лиц.Квартиры (обычно 1-х этажей) могут сдаваться в аренду под офисы или магазины. В подъезде так же могут находиться различные технические помещения.  5001.Выбрать данный дефект, если течь ИЗ-ПОД двери НЕЖИЛОГО помещения (*офис/организация/совет ветеранов*) и течь слабая, незначительная. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, из какого помещения течь: *из-под опорного пункта, из детского сада.*  5002.Выбрать данный дефект, если течь ИЗ-ПОД ЗАКРЫТОЙ двери КВАРТИРЫ и течь СЛАБАЯ, незначительная. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, из-под двери какой квартиры течь: *из-под двери 33, на лестнице из 55.*  Срок выполнения заявки только по запросу.  5003.Заявитель сообщает, что заливают из нежилого помещения, расположенного над ЕГО КВАРТИРОЙ 🡪 Перейти к соответствующему дефекту: Незначительная/сильная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне ИЛИ Незначительная/сильная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах) (в квартире) |
| Сильная течь из-под двери квартиры, нежилого помещении = Сильная течь из квартиры, нежилого помещения | *Поднимаясь к себе в квартиру увидел, что из-под двери соседней квартиры течёт вода.*  *В доме из-под двери организации/магазина идёт вода.* | *Уточните, пожалуйста, насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**нежилого», «из-под»**  5100.***Нежилое помещение -*** помещение здания, которое используется для любых целей, кроме проживания в нем физических лиц.Квартиры (обычно 1-х этажей) могут сдаваться в аренду под офисы или магазины. В подъезде так же могут находиться различные технические помещения.  5101.Выбрать данный дефект, если течь ИЗ-ПОД двери НЕЖИЛОГО помещения (офис/организация/совет ветеранов) и течь сильная. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, из какого помещения течь: *из-под опорного пункта, из детского сада.*  5102.Выбрать данный дефект, если течь ИЗ-ПОД двери ЗАКРЫТОЙ квартиры и течь сильная. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, из-под какой квартиры течь: *из-под двери 33, на лестнице из 55.*  Срок выполнения заявки только по запросу (аварийная). Если заявитель при запросе о сроках ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  5103.Заявитель сообщает, что заливает из НЕЖИЛОГО помещения, расположенного НАД ЕГО квартирой. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту: Незначительная/сильная течь по потолку, стенам в ванной, туалете, на кухне или Незначительная/сильная течь по потолку, стенам в комнате (комнатах) (в квартире) |
| Незначительная течь воды в мусоропроводе, пар= Незначительная течь воды в мусоропроводе, парение | *В мусоропроводе течёт вода (идёт пар).*  *Из мусоропровода идет пар, слышен шум воды.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже Вы наблюдаете течь? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**мусоропровод**»  5200.***МусороПРОВОД*** – техническое ***устройство***, представляющее собой бетонную, либо металлическую трубу большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах. (ВНИАНИЕ: не путать с **МусороКАМЕРОЙ** (помещение)).  5201.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что ВНУТРИ или СНАРУЖИ МУСОРОПРОВОДА капает/слабо течет вода ИЛИ идет ПАР. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, на каком этаже заявитель обнаружил проблему и идет ли пар: *на 6 этаже/ на 3 этаже, идет пар*  5202.Заявитель сообщает о других неисправностях мусоропровода 🡪 Перейти к дефектам других категорий Неисправность ковша мусоропровода или Повреждение ствола мусоропровода (категория заявки «Плотницкие, слесарные работы»)  5203.Завитель сообщает о течи в мусороКАМЕРЕ (помещение) 🡪 Перейти к дефекту Сильная течь ГВС\ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода) |
| Сильная течь воды в мусоропроводе, пар= Сильная течь воды в мусоропроводе, парение | *В мусоропроводе течёт вода (идёт пар).*  *Из мусоропровода идет пар, слышен шум воды.* | *Уточните, пожалуйста, на каком этаже Вы наблюдаете течь? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**мусоропровод**»  5300**.*МусороПРОВОД*** – техническое ***устройство***, представляющее собой бетонную, либо металлическую трубу большого сечения, смонтированную вертикально в многоэтажных домах. (ВНИАНИЕ: не путать с **МусороКАМЕРОЙ**(помещение)).  5301.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что ВНУТРИ или СНАРУЖИ МУСОРОПРОВОДА сильно течет вода/прорвало ИЛИ идет ПАР. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, на каком этаже заявитель обнаружил проблему и идет ли пар: *на 6 этаже/ на 3 этаже, идет пар*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  5302.Заявитель сообщает о других неисправностях мусоропровода. 🡪 Перейти к дефектам других категорий «Плотницкие, слесарные работы», «Уборка».  5303.Завитель сообщает о течи в мусороКАМЕРЕ (помещение).🡪 Перейти к дефекту Сильная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода) |
| Незначительная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода) = Незначительная течь ГВС, ХВС в мусорокамере (горячее,холодное водоснабжение) | *В подъезде, в помещении на первом этаже, откуда убирают мусор, течёт вода.*  *В мусорокамере шумит/плещет вода, я слышу из подъезда.* | *Как Вы определили, что в мусорокамере течь?*  *Дверь в мусорокамеру открыта? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**мусорокамера»**  5400. **МусороКАМЕРА** – это ***помещение*** на ПЕРВОМ этаже, в котором хранится мусор, поступающий из мусоропровода. Оно расположено на первом этаже здания, имеет отдельную дверь в подъезд или на улицу, через которую забирают и вывозят мусор. Доступ в мусороКАМЕРУ имеют только уполномоченные лица.  5401.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что ВНУТРИ мусороКАМЕРЫ капает/СЛАБО течет вода или идет ПАР. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, какая вода течет, (горячая/холодная), и открыта ли дверь в мусороКАМЕРУ: *ГВС, открыта дверь/ХВС.*  5402.Заявитель сообщает о течи в мусороПРОВОДЕ (труба). 🡪 Перейти к дефекту Незначительная течь воды в мусоропроводе, пар |
| Сильная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода) = Сильная течь ГВС, ХВС в мусорокамере (горячее,холодное водоснабжение) | *В подъезде, в помещении на первом этаже, откуда убирают мусор, течёт вода.*  *В мусорокамере шумит/плещет вода, я слышу из подъезда.* | *Как Вы определили, что в мусорокамере течь?*  *Дверь в мусорокамеру открыта? Насколько сильная течь?* | *Как быстро будет решена проблема? Когда придёт мастер?* | Контекстный поиск «**мусорокамера»**  5500. **МусороКАМЕРА** – это помещение на ПЕРВОМ этаже, в котором хранится мусор, поступающий из мусоропровода. Оно расположено на первом этаже здания, имеет отдельную дверь в подъезд или на улицу, через которую забирают и вывозят мусор. Доступ в мусорокамеру имеют только уполномоченные лица.  5501.Выбрать данный дефект, если ВНУТРИ мусороКАМЕРЫ сильно течет вода/ПРОРВАЛО или идет ПАР. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, какая вода течет, горячая или холодная и открыта ли дверь в мусороКАМЕРУ: *ГВС, открыта дверь/ХВС.*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  5502.Заявитель сообщает о течи в мусороПРОВОДЕ (труба). 🡪 Перейти к дефекту Сильная течь воды в мусоропроводе, пар |
| Шум, гул в подвале, на техническом этаже | *Над/под моей квартирой технический этаж, я слышу плеск воды/ Заходил в подъезд и услышал из подвала посторонний шум, гул* | *На что похож шум (звуки воды, вибрация, свист, работа оборудования и т.д.)?*  *Подвал/ технический этаж открыт?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**шум**».  5601.Выбрать данный дефект, если слышен шум /гул /плеск воды в ПОДВАЛЕ или на ТЕХНИЧЕСКОМ этаже. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *где* слышен звук, на *что* похож и открыта/закрыта дверь подвала/этажа: *в подвале журчание, дверь открыта/ на техническом слышен гул* и т.д.  Срок выполнения заявки только по запросу.  5602.Если виден ПАР или течет ВОДА из подвала. 🡪 Перейти к дефекту: Пар в подвале / Затопление подвала  5604.Заявитель сообщает, что в подвале/на техническом этаже КТО-ТО ЕСТЬ /ходит (люди, животные) Перейти к дефекту: Проникновение на крышу/чердак/в подвал посторонних лиц (категория заявки «Другое») |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Затопление подвала | *В доме из подвала течёт вода (в подвале слышны звуки поступающей воды). Из продухов сильно пахнет сыростью.* | *Уточните, пожалуйста, дверь в подвал открыта? Пар идет?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**затопление»**.  5700.Затопление подвала может произойти по следующим причинам: *аварийная ситуация (прорыв ГВС/ХВС/канализации, ЦО); весеннее таяние снега / проливные дожди; подъем грунтовых вод; затопление жильцами первого этажа.*  5701.Выбрать данный дефект, если из подвала/продухов льется ВОДА или слышен ЗВУК льющейся воды. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *где* видна/слышна вода и открыта ли дверь подвала: *около 5 подъезда, с торца дома*  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  5702.Заявитель сообщает, что из продухов/подвала идет пар. 🡪 Перейти к дефекту: Пар в подвале |
| Пар в подвале | *В доме/подъезде из подвала идёт пар.*  *Из продухов идет пар.* | *Уточните, пожалуйста, слышны ли из подвала звуки воды? Подвал открыт? Есть ли в подвале вода?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск **«пар»**.  5800.Пар из подвала может идти по следующим причинам: *аварийная ситуация (прорыв трубы, системы ЦО); затопление жильцами первого этажа.*  5801.Выбрать данный дефект, если заявитель сообщает, что из подвала/продухов идет ПАР. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в каком месте пар: около 1 подъезда, около входа в подвал  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Прочее** | | | | |
| Пар из колодца | *Во дворе из колодца/из люка/ из ливневки/ водоприемной решетки.* | *Уточните, пожалуйста, где находится колодец/место парения?* | *Когда будет выполнена заявка?* | Контекстный поиск «**пар**»  5900.***Колодец*** — гидротехническое сооружение в виде вертикальной шахты или скважины.  5901.Выбрать данный дефект, если из колодца идет ПАР. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, *где*находится колодец, из которого идет пар/горячая вода: *напротив подъезда / между домами и т.д*.  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  5902.Если адрес, по которому наблюдается пар из колодца ОТСУТСТВУЕТ / НЕ ОБСЛУЖИВАЕТСЯ.🡪 Перевести звонок на службу 112 (см. сценарий «Экстренный вызов 112»)*.* 🡪 В поле «Описание» внести: *Пар из колодца, адрес <указать адрес> не обслуживается*.  5903.Пар идет из ПОДВАЛА жилого дома. 🡪 Перейти к дефекту Пар в подвале.  5904.Вода/ пар бьет/течет из ЗЕМЛИ. 🡪 Перейти к соответствующему дефекту Сильный/Незначительный прорыв водопроводных/канализационных труб (дворовая территория) |
| Незначительный прорыв водопроводной трубы (дворовая территория) | *Во дворе прорвало трубу.*  *Льется горячая вода.* | *Уточните, пожалуйста, где произошёл прорыв трубы (у какого подъезда/дома?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**водопроводной**».  6001.Выбрать данный дефект, если ВО ДВОРЕ течет вода, течь СЛАБАЯ и ОТСУТСТВУЕТ запаха от воды. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *где* произошел прорыв, и *описать ситуацию: напротив* *5 подъезда, идет пар/ на дороге справа от дома идет из провала в асфальте течет вода.* (ВНИМАНИЕ: не путать с дефектом Незначительная течь водопроводных труб (в квартире)).  Срок выполнения заявки по запросу.  6002.ТЕЧЬ из трубы ВО ДВОРЕ, и ЕСТЬ запах КАНАЛИЗАЦИИ. 🡪 Перейти к дефекту Незначительный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) |
| Сильный прорыв водопроводной трубы (дворовая территория) | *Во дворе прорвало трубу.*  *Льется горячая вода. Залило уже половину двора.* | *Уточните, пожалуйста, где конкретно произошёл прорыв трубы? У какого подъезда? Вы чувствуете запах канализации?* | *Как быстро будет решена проблема?* | Контекстный поиск «**водопроводной**».  6101.Выбрать данный дефект, если во дворе ПРОРВАЛО трубу, течь СИЛЬНАЯ, запах от воды ОТСУСТВУЕТ. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать, в *где* произошел прорыв, и *описать ситуацию: напротив* *5 подъезда, идет пар/ на дороге справа от дома идет из провала в асфальте течет вода.* (ВНИМАНИЕ: не путать с дефектом Сильная течь водопроводных труб (в квартире))  Срок выполнения заявки: по запросу (аварийная). Если заявитель спрашивает о сроках и ССЫЛАЕТСЯ на ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНЕ: *Локализация (предотвращение распространения аварийной ситуации) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем должна быть осуществлена в течение получаса с момента регистрации заявки. Устранение аварийных повреждений должно осуществляться в срок не более 3 суток с даты регистрации заявки.*  6102. ПРОРЫВ трубы ВО ДВОРЕ, и ЕСТЬ запах КАНАЛИЗАЦИИ. 🡪 Перейти к дефекту Сильный прорыв канализационной трубы (дворовая территория) |
| Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике | *Мне нужно заменить кран, я не знаю какой покупать (какого размера/типа/фирмы), какой подходит к моему оборудованию*  *Я хочу перенести трубы в стояке в другое место, но не знаю, возможно ли это, нужна консультация мастера.* | *Уточните, пожалуйста, какой <предмет> необходимо заменить/перенести/установить, где?* | *Когда придет мастер?*  *Сколько будет стоить консультация?* | Контекстный поиск «**консул**»  6201.ВНИМАНИЕ: заявитель ПРИОБРЕЛ оборудование, НО нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ 🡪 Оформить заявку с СООТВЕТСТВУЮЩИМ ситуации ДЕФЕКТОМ (выбрать НУЖНЫЙ дефект на ЗАМЕНУ / УСТАНОВКУсоответствующего оборудования) 🡪 В соответствующей заявке в поле «Заявителю необходимо связаться по вопросу» *описать вопрос,* который требует консультации.  6202.Выбрать данный дефект, если необходимо ПРИЙТИ мастеру для консультации по следующим вопросам:   1. НЕ ПРИОБРЕЛ оборудование и НЕ ЗНАЕТ *какое именно оборудование* он должен приобрести, т.е. нужна консультация по ***виду, типу, модели****,* материала для планируемой ЗАМЕНЫ/УСТАНОВКИ оборудования, элементов систем: *водоснабжения* и необходимо ОЦЕНИТЬ объем и стоимость предполагаемых работ; 2. нужна консультация *о возможности* ПЕРЕНОСА/УДАЛЕНИЯ труб, оборудования; 3. нужно ПРОВЕРИТЬ возможность установки современного оборудования на/к существующим коммуникациям (*бойлер для воды* *и т.д.*); 4. заявителю необходима проверка РАБОТОСПОСОБНОСТИ сантехнического оборудования   🡪 Проинформировать заявителя о возможно ПЛАТНЫХ работах: *Заявка будет платной, если в вашей управляющей компании вызов специалиста является платным.* 🡪 В поле «Описание проблемы» указать *какой* вид консультации требуется *(по приобретению оборудования для замены/установки <*указать вид оборудования*: смесителя/унитаза и т.д.>; о возможности переноса/удаления <полотенцесушителя / труб и т.д.>; оценка / составление сметы по: переносу унитаза/ванны/раковины и т.д.)*. |
| Сантехника Другое |  |  |  | Контекстный поиск **«сантехника»**  6300.Выбрать данный дефект, если в категории «Сантехника» отсутствует соответствующий ситуации дефект, ПОСЛЕ консультации с *Наставником, Страшим оператором, супервайзером, Отраслевым специалистом,* 🡪 В поле "Описание проблемы" НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО описать ситуацию |
|  |  |  |  | ВНИМАНИЕ: Выбрать данный дефект, БЕЗ КОНСУЛЬТАЦИИ со старшим, если заявитель сообщает об одной из ниже перечисленных ситуаций: |
|  | 1. *Труба на стояке всегда покрыта* ***конденсатом****.* |  |  | 6301.Стояк ГВС/ХВС, полотенцесушитель всегда покрыт КОНДЕНСАТОМ (каплями воды). 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *конденсат на стояке ГВС/ХВС/полотенцесушителе* |
|  | 1. *Слишком* ***горячий*** *полотенцесушитель, обжигает.* | *Температура горячей воды тоже очень высокая?* |  | 6302. В квартире СЛИШКОМ горячая температура водяного полотенцесушителя, при этом температура горячей воды в норме. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *слишком горячий полотенцесушитель* 🡪 Если температура горячей воды также слишком горячая 🡪 Перейти к дефекту Высокая температура ГВС (горячая вода) |
|  | 1. *Горячую воду отключили, но из крана* ***течет*** *холодная* ***вода*** |  |  | 6303.В Системе ЕСТЬ ОТКЛЮЧЕНИЕ ГВС, но из крана ГВС ЛЬЕТСЯ холодная вода ***(***счетчик ГВС считает «накручивает» горячую воду) 🡪 В поле «Описание проблемы» зафиксировать: *холодная вода в кране ГВС: Я зафиксировала информацию в заявке о том, что из крана ГВС идет холодная вода.* |
|  | 1. *Сильный* ***напор*** *ГВС/ХВС* |  |  | 6304.Слишком сильный НАПОР горячей/холодной воды. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *сильный напор ГВС/ХВС/ГВС и ХВС* |
|  | 1. *Необходимо поменять* ***сиденье унитаза*** |  |  | 6305.Необходимопоменять/открутить/прикрепить СИДЕНЬЕ на унитаз*. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: замена/установка сиденья* |
|  | 1. ***Ржавчина*** *на <сантехническом оборудовании>* |  |  | 6306.РЖАВЧИНА на сантехническом оборудовании. 🡪 В поле «Описание проблемы» указать: *ржавчина на полотенцесушителе / ржавчина на трубах стояк* |
|  | 1. *Из окна/с балкона выливается вода* |  |  | 6307.Из окна или с балкона ЛЬЕТСЯ ВОДА. 🡪В поле «Описание проблемы» указать: *с балкона 2 этажа с лицевой стороны дома льется вода/ из окна 3-го этажа, с торцевой стороны дома льется вода* |