

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В ГИС ЖКХ

Версия программы: 1.0

Дата выпуска: 2025 г.

РАЗРАБОТЧИК:

**Общество с ограниченной
ответственностью «Интернет-служба
для УО»**

ИНН: 1001293908

КПП: 100101001

ОГРН: 1151001002350

**Юридический адрес: 185035, Карелия,
г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13,
оф. 20**

**Почтовый адрес: 185035, Карелия,
г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13**

Телефон: 8 800 500 65 61

E-mail: mail@roskvartal.ru

Веб-сайт: www.roskvartal.ru

УТВЕРЖДЕНО:

Генеральный директор

Шевчук В.И.

«09» января 2025 г.



**Петрозаводск
2025**

Содержание

1. Назначение и область применения.....	3
2. Термины и определения.....	4
3. Системные и программные требования.....	5
3.1 Программные требования.....	5
3.2 Аппаратные требования.....	5
3.3 Сетевые требования.....	5
4. Установка и начальная настройка.....	7
4.1 Подключение к сервису.....	7
4.2 Делегирование прав в ГИС ЖКХ.....	7
4.3 Подключение электронной подписи.....	7
4.4 Проверка готовности.....	8
5. Начало работы с системой.....	9
5.1 Общая структура работы.....	9
5.2 Использование модуля «Анализ ГИС ЖКХ».....	9
5.3 Использование модуля «Постоянное раскрытие».....	9
6. Основные функции ПО.....	11
6.1 Загрузка и структурирование данных.....	11
6.2 Проверка данных на соответствие требованиям ГИС ЖКХ.....	11
6.3 Загрузка информации в ГИС ЖКХ.....	11
6.4 Мониторинг загрузок и ошибок.....	12
6.5 Работа с модулем «Анализ ГИС ЖКХ».....	12
6.6 Работа с модулем «Постоянное раскрытие».....	12
7. Работа с поддержкой.....	13
7.1 Каналы связи.....	13
7.2 Формат обращений.....	13
7.3 Виды запросов.....	13
7.4 Порядок обработки запросов.....	14
7.5 Самостоятельная поддержка (раздел FAQ).....	14

1. Назначение и область применения

Программный комплекс «Заполнение ГИС ЖКХ» представляет собой SaaS-решение, предназначенное для автоматизации взаимодействия управляющих организаций с государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

Программное обеспечение разработано для:

- **сбора, структурирования и верификации** данных управляющей организации;
- **автоматического заполнения** информации в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- **загрузки и обновления** данных в ГИС ЖКХ через API;
- **интеграции с внутренними системами** учёта УО (CRM, ERP, бухгалтерия);
- **генерации отчётности** для управляющих организаций;
- **мониторинга загрузок**, обработки ошибок и автоматической коррекции данных.

Область применения:

- управляющие организации (УО),
- товарищества собственников жилья (ТСЖ),
- жилищно-строительные кооперативы (ЖСК),
- иные организации, обязанные раскрывать сведения в ГИС ЖКХ.

Программный комплекс обеспечивает выполнение обязательств по **постоянному раскрытию информации** в ГИС ЖКХ в части:

- объектов жилищного фонда;
- услуг, начислений, тарифов и договоров;
- приборов учёта и показаний;
- капитального ремонта;
- лицевого счета и расчётов.

ПО доступно через десктопный интерфейс и не требует локальной установки: взаимодействие с пользователем осуществляется через веб-браузер, а обработка выполняется на стороне сервиса.

Программный комплекс «Заполнение ГИС ЖКХ» обеспечивает соответствие требованиям законодательства Российской Федерации в сфере ЖКХ и подходит для включения в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД.

2. Термины и определения

В настоящем документе используются следующие термины и сокращения:

Термин / Сокращение	Определение
ППО	Прикладное программное обеспечение «Программный комплекс “Заполнение ГИС ЖКХ”».
Правообладатель	Организация, обладающая исключительными правами на использование и распространение ППО.
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее лицензионное соглашение на использование ППО.
Пользователь	Работник Заказчика, непосредственно использующий ППО в рамках своих должностных обязанностей.
ГИС ЖКХ	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (https://dom.gosuslugi.ru).
ЭП	Электронная подпись – средство аутентификации и заверения данных, передаваемых в ГИС ЖКХ.
Инцидент	Произошедший сбой, затрагивающий работу одного пользователя ППО.
Проблема	Сбой или ошибка, повлекшая остановку работы ППО или нарушение его функциональности.
Запрос на обслуживание	Обращение Пользователя с просьбой предоставить информацию или помощь по эксплуатации ППО.
Запрос на развитие	Инициатива Пользователя по улучшению, доработке или расширению функциональности ППО.
Интеграция	Процесс синхронизации и обмена данными между ППО и внешними системами УО или ГИС ЖКХ.
Раскрытие информации	Выполнение обязанности по размещению актуальных сведений в ГИС ЖКХ в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3. Системные и программные требования

Для корректной работы программного комплекса «Заполнение ГИС ЖКХ» требуется соблюдение следующих технических условий на стороне пользователя.

3.1 Программные требования

Компонент	Требование
Операционная система	Любая ОС на базе ядра Linux , выпущенная не ранее 2013 года .
Веб-браузер	Современные версии браузеров: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Яндекс.Браузер, Спутник и др.
Поддержка JavaScript	Обязательна (для работы с веб-интерфейсом).
Подключение к интернету	Постоянное, с доступом к домену https://dom.gosuslugi.ru и сервисам РосКвартала.

3.2 Аппаратные требования

Параметр	Минимальное требование
Устройство	Персональный компьютер или смартфон.
Оперативная память	От 4 ГБ ОЗУ .
Разрешение экрана	Не менее 1366×768 пикселей для корректного отображения интерфейса.
Процессор	Совместимый с архитектурой x86 или ARM.
Доступ к ЭП	Поддержка подключения электронных подписей через криптопровайдер (если используется).

3.3 Сетевые требования

Параметр	Описание
Доступ к внешним ресурсам	Необходим доступ к следующим ресурсам:
	– https://lk.roskvartal.ru

	– https://gis.roskvartal.ru
	– https://dom.gosuslugi.ru
Прокси/фаервол	При наличии корпоративных ограничений – требуется соответствующая настройка доступа.
Скорость подключения	Не менее 2 Мбит/с стабильного канала.

4. Установка и начальная настройка

Программный комплекс «Заполнение ГИС ЖКХ» поставляется в виде SaaS-решения (программное обеспечение как услуга) и **не требует локальной установки**. Взаимодействие пользователя с системой осуществляется через веб-браузер на персональном компьютере или мобильном устройстве.

Однако перед началом эксплуатации необходимо выполнить **ряд подготовительных действий**, обеспечивающих доступ к функционалу системы.

4.1 Подключение к сервису

1. Откройте браузер и перейдите на сайт: <https://lk.roskvartal.ru>.
2. Авторизуйтесь в личном кабинете или зарегистрируйтесь от имени вашей управляющей организации.
3. Перейдите в рабочую область, соответствующую вашей организации.

4.2 Делегирование прав в ГИС ЖКХ

Для корректной работы программного комплекса и интеграции с ГИС ЖКХ делегируйте права доступа оператору информационной системы «Интернет-служба для УО».

Пошаговая инструкция:

1. Перейдите на сайт <https://dom.gosuslugi.ru> и войдите в личный кабинет от имени организации.
2. Перейдите:
«Администрирование» → «Предоставление прав доступа» → «Заявки».
3. Нажмите кнопку «**Выбор оператора ИС**».
4. В списке найдите и выберите «**Интернет-служба для УО**».
5. В поле «Название информационной системы» укажите:
РосКвартал – интернет-служба №1 для УК ЖКХ.
6. Отметьте все необходимые категории раскрытия информации (жилищный фонд, тарифы, приборы учёта и пр.).
7. Нажмите «**Выбрать**», затем «**Отправить заявку**».
8. Дождитесь подтверждения заявки от ГИС ЖКХ.

4.3 Подключение электронной подписи (при необходимости)

Если ваша организация использует электронную подпись (ЭП) для заверения документов перед загрузкой в ГИС ЖКХ:

- убедитесь в наличии действующего сертификата ЭП;
- установите соответствующее программное обеспечение криптопровайдера;

- проверьте, что браузер поддерживает работу с ЭП.

4.4 Проверка готовности

После выполнения всех вышеуказанных шагов:

- войдите в рабочее пространство;
- убедитесь, что организация отображается корректно;
- при необходимости обновите тип компании;
- запустите процесс первичной интеграции с ГИС ЖКХ через интерфейс системы.

5. Начало работы с системой

5.1 Общая структура работы

После авторизации в личном кабинете пользователь получает доступ к двум основным блокам:

- **Анализ ГИС ЖКХ** – модуль для анализа уже размещённой информации в системе dom.gosuslugi.ru;
- **Постоянное раскрытие** – модуль для отправки новых или обновлённых данных в ГИС ЖКХ.

Оба модуля находятся в интерфейсе рабочей области и доступны после завершения процедуры делегирования прав доступа.

5.2 Использование модуля «Анализ ГИС ЖКХ»

Шаг 1. Перейдите в раздел «Анализ ГИС ЖКХ» в рабочей области.

Шаг 2. Нажмите кнопку «**Запустить анализ**».

Шаг 3. Дождитесь завершения интеграции с ГИС ЖКХ.

Шаг 4. Получите архив с результатами (.zip), включающий:

- таблицы в формате .xlsx,
- пояснительную записку с расшифровкой выявленных несоответствий.

Шаг 5. Ознакомьтесь с результатами, при необходимости внесите правки в систему учёта или подготовьте новую информацию для загрузки через модуль «Постоянное раскрытие».

5.3 Использование модуля «Постоянное раскрытие»

Шаг 1. Перейдите в раздел «Постоянное раскрытие».

Шаг 2. Сформируйте заявку на размещение информации:

- заполните форму вручную **или**
- прикрепите готовые файлы (в формате Excel, XML и др.).

Шаг 3. Нажмите «**Отправить**» – система регистрирует заявку и присвоит ей номер.

Шаг 4. После обработки заявки информация будет размещена в ГИС ЖКХ автоматически.

Шаг 5. На электронную почту пользователя будет направлено уведомление о размещении.

- При возникновении ошибок система уведомит пользователя по электронной почте.

- Пользователь может повторно загрузить откорректированные данные.

Альтернативный вариант:

Шаг 1. Отправьте на почту support@roskvartal.ru файлы, необходимые для размещения в ГИС ЖКХ.

Шаг 2. Система регистрирует заявку и присвоит ей номер.

Шаг 3. После обработки заявки информация будет размещена в ГИС ЖКХ автоматически.

Шаг 4. На электронную почту пользователя будет направлено уведомление о размещении.

- При возникновении ошибок пользователь получит ответное письмо.
- Пользователь может повторно отправить откорректированные данные.

6. Основные функции ПО

Программный комплекс «Заполнение ГИС ЖКХ» предоставляет пользователю инструменты для подготовки, проверки, загрузки и контроля информации, подлежащей размещению в государственной информационной системе ЖКХ. Функционал системы реализован в виде отдельных логически связанных модулей.

6.1 Загрузка и структурирование данных

Назначение: Подготовка информации, подлежащей размещению в ГИС ЖКХ, в требуемой структуре и формате.

Возможности:

- ручной ввод информации;
- загрузка файлов в формате Excel, CSV, XML;
- использование шаблонов, рекомендованных системой;
- предварительная проверка заполненности и структуры полей.

Результат: формирование набора готовых к проверке и размещению сведений.

6.2 Проверка данных на соответствие требованиям ГИС ЖКХ

Назначение: Обнаружение ошибок, несоответствий формату, пропущенных или некорректных значений.

Возможности:

- автоматическая валидация всех обязательных полей;
- выявление логических ошибок (например, неверные коды ОКТМО, нулевые показания приборов);
- подсветка проблемных строк;
- выдача отчёта о результатах проверки.

Результат: список ошибок с возможностью исправления.

6.3 Загрузка информации в ГИС ЖКХ

Назначение: Передача корректных и проверенных данных в систему dom.gosuslugi.ru через API.

Возможности:

- пакетная отправка информации,
- подписание данных электронной подписью,
- подтверждение приёма пакета,

- отображение статуса отправки по каждому блоку.

Результат: данные успешно размещены в ГИС ЖКХ или отклонены с указанием причин.

6.4 Мониторинг загрузок и ошибок

Назначение: Отслеживание хода размещения, корректности размещённых данных и ошибок взаимодействия с ГИС ЖКХ.

Возможности:

- журнал операций,
- просмотр истории выгрузок,
- уведомления об ошибках и сбоях,
- повторная отправка при устранении ошибок.

Результат: прозрачность процессов и возможность оперативного реагирования.

6.5 Работа с модулем «Анализ ГИС ЖКХ»

Назначение: Проверка размещённой ранее информации в ГИС ЖКХ на полноту, актуальность и корректность.

Возможности:

- запуск анализа по выбранной организации,
- получение архива с таблицами и пояснительной запиской,
- выявление несоответствий и «белых пятен» в данных,
- подготовка рекомендаций по размещению информации.

Результат: осознанное управление качеством раскрытия информации.

6.6 Работа с модулем «Постоянное раскрытие»

Назначение: Регулярное размещение сведений в ГИС ЖКХ на основании информации, предоставленной пользователем.

Возможности:

- сбор данных от пользователей через форму или по почте,
- проверка и структурирование данных службой сопровождения,
- автоматическая загрузка в ГИС ЖКХ от имени организации,
- отправка отчёта о выполнении на e-mail пользователя.

Результат: своевременное и системное выполнение обязанности по раскрытию информации.

7. Работа с поддержкой

Для обеспечения бесперебойной работы программного комплекса «Заполнение ГИС ЖКХ» пользователям предоставляется техническая поддержка. Она охватывает помощь в настройке, сопровождении, устранении ошибок и консультации по использованию системы.

7.1 Каналы связи

Способ обращения	Контакты
 Электронная почта	mail@roskvartal.ru – основной адрес для всех обращений
 Телефон поддержки	8–800–500–65–61 – по рабочим дням с 9:00 до 18:00 (мск)
 Мессенджеры	WhatsApp / Telegram – через номера, указанные на сайте
 Веб-сайт	https://roskvartal.ru – FAQ и формы обратной связи

7.2 Формат обращений

Каждое обращение должно включать:

- тему запроса;
- подробное описание ситуации;
- при необходимости – скриншоты, файлы или шаги воспроизведения ошибки.

Запросы обрабатываются с присвоением **уникального номера**, который следует указывать при последующих обращениях.

7.3 Виды запросов

Тип запроса	Описание
Инцидент	Частный сбой у одного пользователя.
Проблема	Массовый сбой, повлекший остановку функций или утрату работоспособности.
Запрос на обслуживание	Обращение с просьбой разъяснить порядок действий или предоставить информацию.
Запрос на развитие	Предложение пользователя по доработке или улучшению системы.

7.4 Порядок обработки запросов

1. Обращение регистрируется и получает уникальный номер.
2. Специалисты анализируют суть запроса и, при необходимости, запрашивают дополнительную информацию.
3. После решения проблема получает статус **«Обработано»**.
4. Результат направляется на электронную почту пользователя с описанием выполненных действий.

7.5 Самостоятельная поддержка (раздел FAQ)

Пользователи также могут найти ответы на часто задаваемые вопросы:

- Перейдите в нижний блок любой страницы сайта roskvartal.ru.
- В разделе «КОМПАНИЯ» нажмите **«Часто задаваемые вопросы»**.