



Инструкция по работе с запросами о наличии задолженности, подтвержденной судебным решением

Версия 2.0 от 01.11.2022

Ежедневно в 04-00¹ по мск выполняется автоматический экспорт запросов о наличии задолженностей, на которые не были отправлены ответы, из ГИС ЖКХ.

Для доступа в сервис, зайдите в реестр “Запросы о задолженности”

Уведомления 26
Размещение в ГИС ЖКХ

Реестр Статистика Подготовленные исполнителем Скачать файл Загрузить из файла

Запросы о задолж.

Синхронизация запросов в ГИС ЖКХ выполняется в 04:15, каждый день

Запросы о наличии или отсутствии задолженности за ЖКУ

Подразделение: Все подразделения

Исполнитель: Все сотрудники

Статус запроса: Все

Номер запроса: [input type="text"]

Организация, направившая запрос: Начните вводить наименование ...

Показывать запросы, на которые не были предоставлены ответы

Показывать размещенные запросы

Показывать только те запросы, у которых крайний срок ответа - сегодня

Найти

1. Экспорт запросов о задолженности из ГИС ЖКХ

При экспорте у Запросов автоматически проставляется ответственный исполнитель, который определяется по принадлежности ОЖФ из запроса к подразделению организации.

При отсутствии ОЖФ в системе РИАС или в том случае, если ОЖФ не указан в самом Запросе, проставляется исполнитель, назначенный Системой, - он указан в настройках организации.

¹ Время может отличаться и точное на текущий момент время указывается в разделе запросов



РИАС ЖКХ

Уведомления
Размещение в ГИС ЖКХ

Реквизиты
Связь с ГИС ЖКХ
Платёжные реквизиты
Пользователь для ГИС ЖКХ
Получить данные из ГИС ЖКХ

Договоры РСО
Жилищный фонд
ОКИИИ
Лицевые счета
Приборы учета
Показания приборов учета
Платёжные документы
Долговые ПД

Пользователь для отправки обращений в ГИС ЖКХ

При экспорте обращений и запросов о наличии задолженности, подтвержденной судебным решением, данные, полученные при экспорте, распределяются по ответственным исполнителям, которых система определяет на основании адресов, по которым выполняются запросы.
В том случае, если система не может определить ответственного, данные распределяются на пользователя с правами администратора. Также можно задать другого пользователя (у которого есть права для отправки в ГИС ЖКХ и определен уникальный идентификатор), на которого будут распределяться те обращения и запросы о задолженности, для которых не удалось установить ответственного.

Количество новых Запросов показывается рядом с соответствующим пунктом меню.

Ответственный исполнитель может самостоятельно дать ответ на Запрос, а может делегировать Запрос другому сотруднику своего подразделения (при наличии подразделений в организации).

Внимание! Отправлять ответы на Запросы в ГИС ЖКХ может только ответственный исполнитель. **У ответственного исполнителя должен быть в его профиле указан ID из ГИС ЖКХ:** см. [инструкцию](#) “Подключение РИАС ЖКХ в кабинете ГИС ЖКХ как поставщика информации (для администратора поставщика информации)” / п.13.



2. Работа с реестром запросов о наличии/отсутствии задолженности

Чтобы вывести список запросов, нужно нажать на кнопку “Найти”.

Внимание! В системе вы можете увидеть новые запросы, а также те, на которые вы отвечали в системе РИАС ЖЖХ. Если новых запросов нет на данный момент, список будет пустым.

Уведомления **25**
Размещение в ГИС ЖЖХ

Реестр Статистика Подготовленные исполнителем Скачать файл Загрузить из файла

Запросы о задолж.

Синхронизация запросов в ГИС ЖЖХ выполняется в 04:15, каждый день

Запросы о наличии или отсутствии задолженности за ЖКУ

Подразделение: Все подразделения

Исполнитель: Все сотрудники

Статус запроса: Все

Номер запроса:

Организация, направившая запрос: Начните вводить наименование ...

Показывать запросы, на которые не были предоставлены ответы

Показывать размещенные запросы

Показывать только те запросы, у которых крайний срок ответа - сегодня

Найти

Показаны записи 1-1 из 1. Записей на страницу 20 50 100

Статус запроса: Все

Номер запроса:

Организация, направившая запрос: Начните вводить наименование ...

Показывать запросы, на которые не были предоставлены ответы

Показывать размещенные запросы

Показывать только те запросы, у которых крайний срок ответа - сегодня

Найти

Показаны записи 1-1 из 1. Записей на страницу 20 50 100

№	Период, за который запрашиваются данные	Организация, направившая запрос	Адрес	Дата отправления запроса	Крайний срок ответа на запрос	Статус запроса	Исполнитель	Подразделение
1	31.10.2019 - 31.10.2022	АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОЯРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА	624046, обл Свердловская, р-н Белоярский, п	31.10.2022	08.11.2022	Новый		Открыть



При необходимости, вы можете применить к списку следующие фильтры:

- 1) По подразделению;
- 2) По исполнителю;
- 3) По статусу запроса;
- 4) По номеру запроса;
- 5) По организации, которая направила запрос;
- 6) По запросам, на которые не были предоставлены ответы;
- 7) По размещённым запросам;
- 8) По запросам, у которых крайний срок ответа - сегодня.

По умолчанию, отвеченные запросы скрываются, но вы можете их увидеть, нажав на галочку “Показывать размещённые запросы”. В результате вы увидите перечень запросов, ответы на которые вы уже размещали, используя наш сервис.

Для того, чтобы посмотреть и ответить на запрос, необходимо нажать на кнопку “Открыть”

Organization, request sent:

Показывать запросы, на которые не были предоставлены ответы
 Показывать размещённые запросы
 Показывать только те запросы, у которых крайний срок ответа - сегодня

[Найти](#)

Показаны записи 1-1 из 1. Записей на страницу [20](#) [50](#) [100](#)

№	Период, за который запрашиваются данные	Организация, направившая запрос	Адрес	Дата отправления запроса	Крайний срок ответа на запрос	Статус запроса	Исполнитель	Подразделение
1	31.10.2019 - 31.10.2022	АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛЛЯРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА	624046, обл Свердловская, р-н Белоярский, п [redacted]	31.10.2022	08.11.2022	Новый	[redacted]	Открыть

На странице ответа на запрос размещена информация о самом запросе и форма для ответа на него. Если необходимо, то вы можете приложить к ответу документы:



Уведомления **26**
Размещение в ГИС ЖКХ

Реестр Статистика Подготовленные исполнителем Скачать файл Загрузить из файла

Запросы о задолж.

Запрос № 10202213221313

Статус запроса: Новый

Период, за который запрашиваются данные: 31.10.2019 - 31.10.2022

Организация, направившая запрос: -

Сотрудник, направивший запрос: [Redacted]

Дата направления запроса: 31.10.2022

Крайний срок ответа на запрос: 08.11.2022

Адрес: 624046, обл Свердловская, р-н Белоярский, [Redacted]

Ответственный: [Redacted]

Исполнитель: [Redacted]

Добавить ответ на запрос:

Добавить ответ на запрос:
Задолженность, подтвержденная судебным решением: отсутствует существует

Комментарий: [Text Area]

К сообщению можно приложить до 5 файлов, размером не более 5 Мб, формата: pdf, docx, doc, rtf, txt, jpeg, jpg, bmp, tif, tiff, gif, odt, xls, xlsx, png.

Прикрепить файл

Сохранить Подписать и отправить в ГИС

Вы можете выбрать соответствующий пункт, в зависимости от того, имеется задолженность или же она отсутствует.

Если задолженность имеется, то после выбора вами соответствующего пункта, система предложит ввести информацию об абоненте.

Если должников несколько, то вы можете добавить должника, нажав кнопку “Добавить информацию о должнике”, - у вас появится форма заполнения данных о должнике.

Если необходимо, по каждому должнику можно прикрепить файл (например, документ, судебное решение и т.п.).



Добавить ответ на запрос:

Задолженность, подтвержденная судебным решением отсутствует существует

Комментарий

К сообщению можно приложить до 5 файлов, размером не более 5 Мб, формата: pdf, docx, doc, rtf, txt, jpeg, jpg, bmp, tif, tiff, gif, odt, xls, xlsx, png.

[Прикрепить файл](#)

Фамилия	<input type="text" value="Иванов"/>
Имя	<input type="text" value="Иван"/>
Отчество	<input type="text" value="Иванович"/>

[Прикрепить файл](#)

[Добавить информацию о должнике](#)

После заполнения всех необходимых данных, нужно нажать на кнопку "Подписать и отправить в ГИС".

После успешной отправки в ГИС ЖКХ ответа на Запрос любые действия, кроме просмотра Запроса, будут недоступны.

В том случае, если ответственный исполнитель делегировал написание ответа на Запрос другому сотруднику, по завершении работ с Запросом он должен нажать кнопку "Сохранить и завершить работу" - в этом случае Ответственный исполнитель увидит Запрос на соответствующей вкладке с Запросами, по которым подготовлены ответы, и ответ можно будет отправлять в ГИС ЖКХ.

Ответственный исполнитель может вернуть Запрос на доработку (кнопка "Вернуть на доработку").

Список Запросов, по которым сотрудники дали ответы, доступен по кнопке верхней панели "Подготовленные исполнителем".



Для отправки ответа на Запрос в ГИС ЖКХ ответственный исполнитель должен нажать кнопку "Подписать и отправить в ГИС".

Внимание! После отправки ответа на запрос в ГИС, его статус может оставаться “В работе”, но при этом сам ответ успешно размещается. Статусы запросов могут обновляться с задержкой, поэтому в этом случае необходимо просто дождаться их обновления, - обычно это происходит в течение 2-3 дней.

3. Работа с заполнением ответов на запросы в формате Excel

Сервис позволяет выгружать имеющиеся запросы в формате MS Excel, заполнять ответы на них и загружать их обратно в систему для дальнейшей отправки в ГИС ЖКХ.

ВАЖНО! Выгрузка и автоматическое сопоставление номеров лицевого счета не доступна для тарифа “Запросы о задолженности”, т.к. в этом тарифе ЛС не загружаются из ГИС ЖКХ.

Для того, чтобы скачать выгрузку с запросами о задолженности, вам нужно перейти на вкладку “Скачать файл”:

Перейдя на вкладку, вы можете задать диапазон дат запросов, которые будут отражаться в файле выгрузки.

Выбрав нужный диапазон дат, нажмите кнопку “Выгрузить” для создания обменного файла с данными по запросам и дождитесь его формирования (это может занять



некоторое время). После этого система оповестит вас о том, что файл с выгрузкой доступен для скачивания. Скачать его вы можете, нажав на кнопку “Скачать файл”. Все выгрузки, сделанные вами, так же сохраняются в списке, из которого вы тоже можете скачать обменный файл.

Выгрузить запросы о задолженности из РИАС

Файл с выгрузкой доступен для скачивания

[Скачать файл](#)

Подразделение:

Дата направления запроса с: по:

Исполнитель:

Скачивать только те запросы, по которым в РИАС найдены лицевые счета

Список выгрузок

Показаны записи 1-1 из 1. Записей на страницу: 50 100

№	По подразделению	За период	Всего обработано записей	Дата создания выгрузки	Выгрузка закончена	Ошибка	Файл
1	-	26 окт. - 1 нояб. 2022	0	2022-11-01 12:24:05	Да	-	Скачать файл

По завершении скачивания, вы можете просмотреть Excel файл. [Пример файла.](#)

Формат обменного файла

Формат файла XLSX.

Размер - не более 5 МБ.

Кодировка файла - cp1251 (windows-1251)

Столбцы

Номер запроса

Текст.Номер запроса.

Пример: 62021110433



ГИС-идентификатор запроса

Текст. Содержит уникальный GUID запроса

Пример: 5603dc9c-e161-414c-9787-e40836561101

ГИС-идентификатор подзапроса

Текст. Содержит уникальный GUID подзапроса

Пример: 5603dc9c-e161-414c-9787-e40836561101

Статус ответа на запрос

Текст. Возможные варианты - NotSent (Ответ не отправлен), Sent (Ответ отправлен),

AutoGenerated (Ответ на запрос был сгенерирован автоматически).

Название организации, направившей запрос

Текст

ФИО сотрудника, направившего запрос

Текст

Дата отправки запроса

Формат даты: **дд.мм.гггг**

Начало периода

Формат даты: **дд.мм.гггг**

Начало периода, за который запрашивается задолженность

Конец периода

Формат даты: **дд.мм.гггг**

Конец периода, за который запрашивается задолженность

Крайний срок ответа на запрос

Формат даты: **дд.мм.гггг**

Если до указанной даты не будет предоставлен ответ на запрос, в течение следующих суток

ГИС ЖКХ отправит автоматический ответ об отсутствии задолженности по указанному адресу

Код ФИАС объекта

Пример: 5603dc9c-e161-414c-9787-e40836561101

Адрес, по которому запрашивается задолженность

Текст. Адрес, для которого запрашивается информация о задолженности

Единый лицевой счет

Текст.



Пример: 70НН906761

Лицевой счет

Текст.

Пример: 1133036150

Наличие задолженности

Текст. Варианты ответов - ДА или НЕТ. В случае любого ответа, отличного от "да", даже если поле оставить пустым, будет сформирован ответ об отсутствии задолженности.

Комментарий

Текст. В случае ответа "НЕТ" в предыдущем столбце будет сформирован ответ об отсутствии задолженности, текст из поля "Комментарий" также будет включен в ответ.

Дирекция (используется только при наличии дирекций у организации)

Текст. Название дирекции, для которой произведена выгрузка

Фамилия должника

Текст. Фамилия человека, в отношении которого имеется задолженность

Отчество должника

Текст. Отчество человека, в отношении которого имеется задолженность

Имя должника

Текст. Имя человека, в отношении которого имеется задолженность

Есть документы о задолженности

Текст. Ставится "ДА", если к ответу о задолженности необходимо прикладывать какие-либо документы. В этом случае необходимо добавить эти документы вручную в интерфейсе нашего сервиса, после чего отправить ответ в ГИС.

В случае, **когда задолженности нет**, нужно заполнять поля:

Наличие задолженности

Текст. Вариант ответа - НЕТ. В случае любого ответа, отличного от "ДА", даже если поле оставить пустым, будет сформирован ответ об отсутствии задолженности.

Комментарий (не обязательно)

Текст. В случае ответа "НЕТ" в предыдущем столбце будет сформирован ответ об отсутствии задолженности, текст из поля "Комментарий" также будет включен в ответ.



В случае, **когда задолженность есть**, нужно заполнять поля:

Наличие задолженности

Текст. Вариант ответа - ДА. В случае любого ответа, отличного от "да", даже если поле оставить пустым, будет сформирован ответ об отсутствии задолженности.

Комментарий (не обязательно)

Текст. Текст из поля "Комментарий" будет включен в ответ.

Фамилия должника

Текст. Фамилия человека, в отношении которого имеется задолженность

Отчество должника

Текст. Отчество человека, в отношении которого имеется задолженность

Имя должника

Текст. Имя человека, в отношении которого имеется задолженность

Есть документы о задолженности (заполняется, если необходимо, и есть такие документы)

Текст. Ставится "ДА", если к ответу о задолженности необходимо прикладывать какие-либо документы. В этом случае необходимо добавить эти документы вручную в интерфейсе нашего сервиса, после чего отправить ответ в ГИС.

Загрузка файла в РИАС ЖКХ и его размещение



Уведомления 26
Размещение в ГИС ЖКХ

Реестр **Загрузить из файла** Пример Формат

Запросы о задолж.

Файлы запросов о задолженностях

Загружать можно файлы с расширениями xlsx

Выберите файл для загрузки
Выбрать файл файл не выбран

№	Название файла	Способ загрузки	Сотрудник	Загружен	Статус	Обработан	Результат
Ничего не найдено.							

После заполнения нужных полей, вам нужно загрузить готовый обменный файл в сервис. Для этого перейдите на вкладку “Загрузить из файла” и нажмите на кнопку “Выбрать файл”. После выбора файла, нажмите кнопку “Сохранить”.

После того, как файл загрузится, он появится в списке, а запросы, содержащиеся в нём, будут отправлены в ГИС ЖКХ автоматически.

Внимание! В случае, если вы проставили “ДА” в столбце Есть документы о задолженности обменного файла, то ответ на такой запрос автоматически отправлен не будет!

В этом случае вам нужно добавить нужные документы вручную в интерфейсе нашего сервиса, после чего отправить ответ в ГИС.

4. Автоответ на запрос о задолженности

В том случае, если ответ на запрос по каким-то причинам не предоставлен вашей организацией, то наш сервис предоставит ответ об отсутствии задолженности автоматически. Это удобно, так как позволяет вам экономить время и работать только с теми запросами, по которым имеется задолженность.

ВАЖНО! Настройка автоответа “нет задолженности” настраивается в профиле организации (раздел “Карточка организации и привязка к ГИС ЖКХ”, вкладка “Реквизиты”). По умолчанию, данная опция выключена.



Опция автоответа позволяет за настроенное вами количество дней до окончания срока подачи ответа сформировать автоматический ответ об отсутствии задолженности со статусом “Задолженности нет”.

Настройки для запросов о наличии задолженности: Здесь можно установить флажок, который разрешит формировать автоматические ответы об отсутствии задолженности, подтвержденной судебным решением.

Разрешить автоматическое предоставление ответа об отсутствии задолженности

Количество дней, оставшихся до истечения
крайнего срока ответа на запрос, после чего
будет сгенерирован автоматический ответ:

5. Загрузка ответов через API

Для автоматической интеграции с внешними информационными системами в РИАС ЖКХ реализована возможность работы с запросами через программный интерфейс. Подробное описание: <https://rias-gkh.ru/api>