

Глава 14. Учет заявок

14.1. Оформление заявки

14.2. Отчеты по заявкам

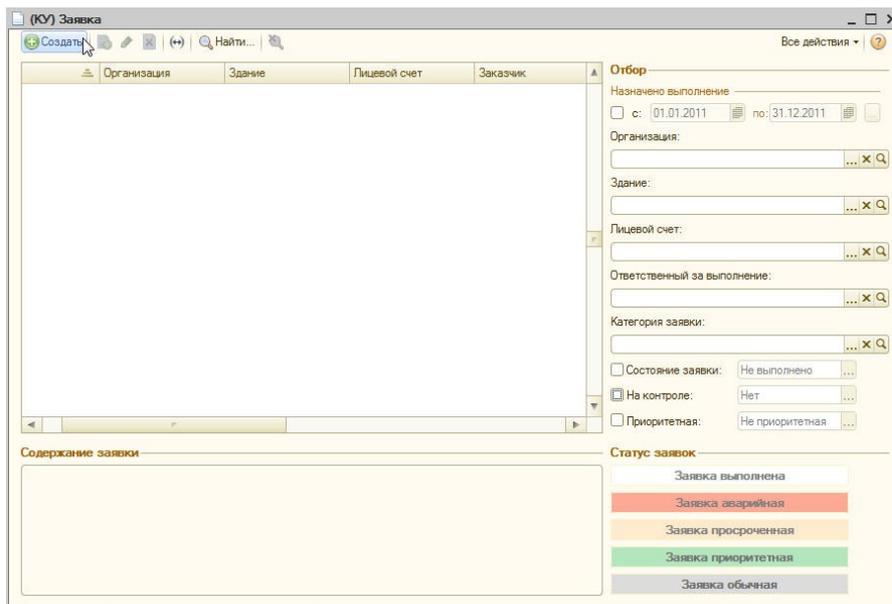
14.1. Оформление заявки

Документ «Заявка» предназначен для автоматизации учета и обработки заявок на выполнение работ, а также для упрощения оформления документов на оказание платных услуг.

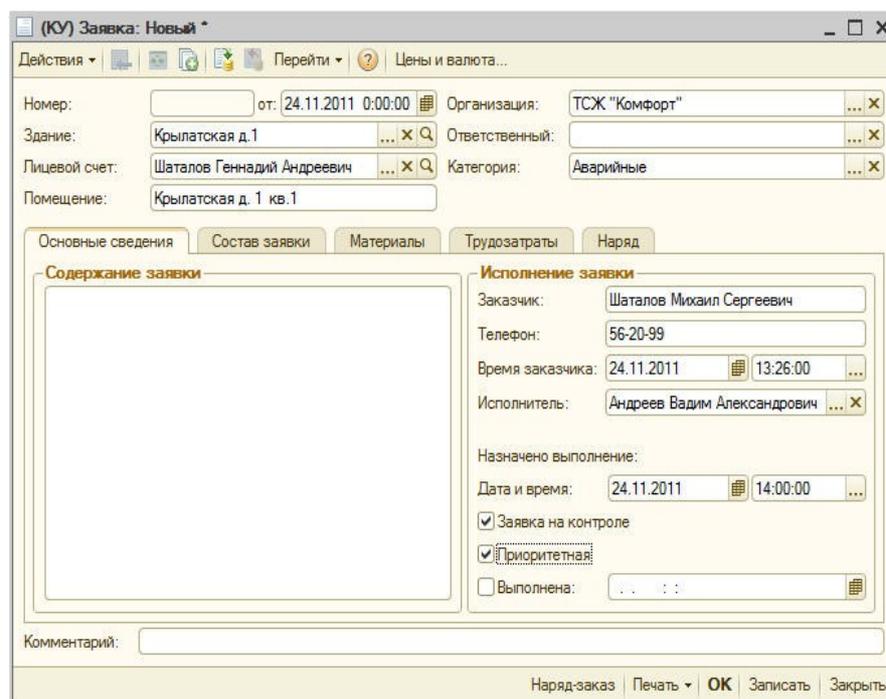
Рассмотрим формирование данного документа на примере заявки, поступившей 24.11.2011 от Шаталова Геннадия Андреевича, у которого прорвало трубу в помещении.

Чтобы открыть документ «Заявка», в меню конфигурации выберем **Коммунальный учет** → **Документы** → **Заявки** → **Заявка**.

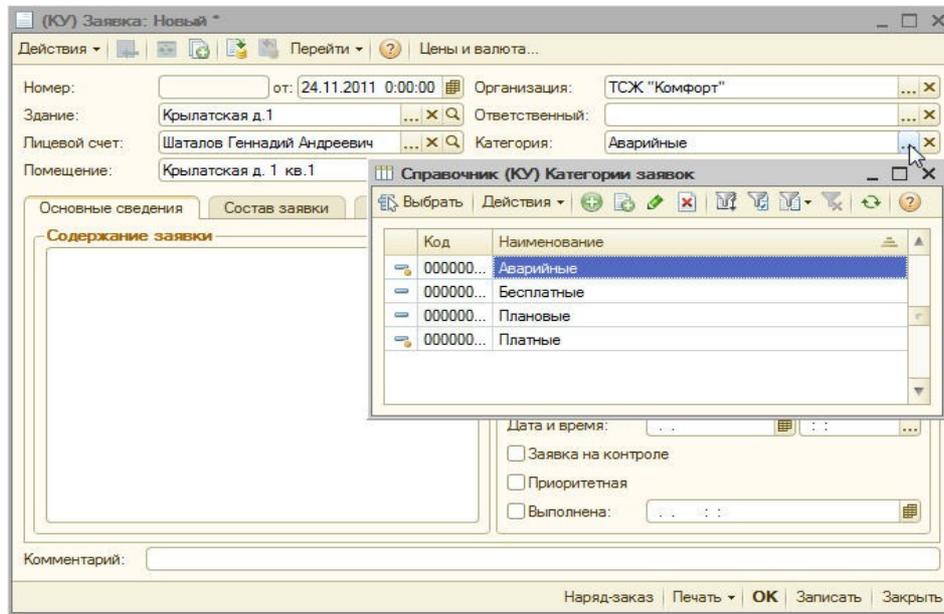
1. В форме списка документа «Заявка» добавим новый элемент;



2. Заполним данный документ:

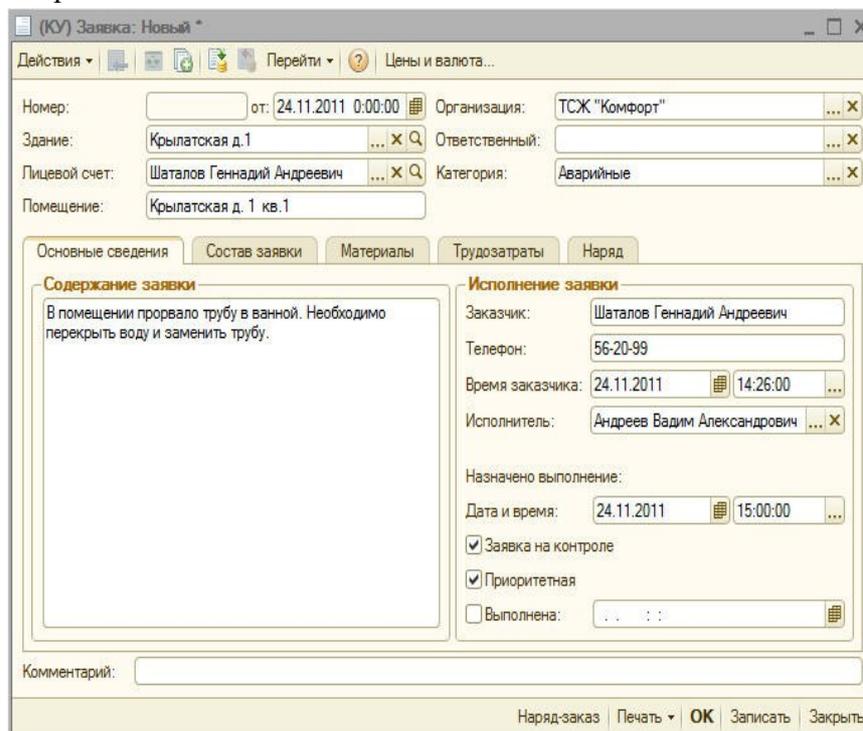


- *реквизиты: «Дата документа» и «Организация» заполняются автоматически;*
- *«Здание» - здание, по адресу которого необходимо провести заявленные работы; выбирается из справочника «Жилые здания»; выберем «Крылатская д.1»;*
- *«Лицевой счет» - лицевой счет, по адресу которого необходимо провести заявленные работы; выбирается из одноименного справочника; выберем «Шаталов Г.А.»; при заполнении лицевого счета реквизит «Помещение» заполнится автоматически;*
- *«Категория» - категория заявок (аварийные, плановые, платные, бесплатные); выбирается из справочника «Категории заявок», при необходимости, нужную категорию можно добавить; выберем «Аварийные»;*



Закладка «Основные сведения»

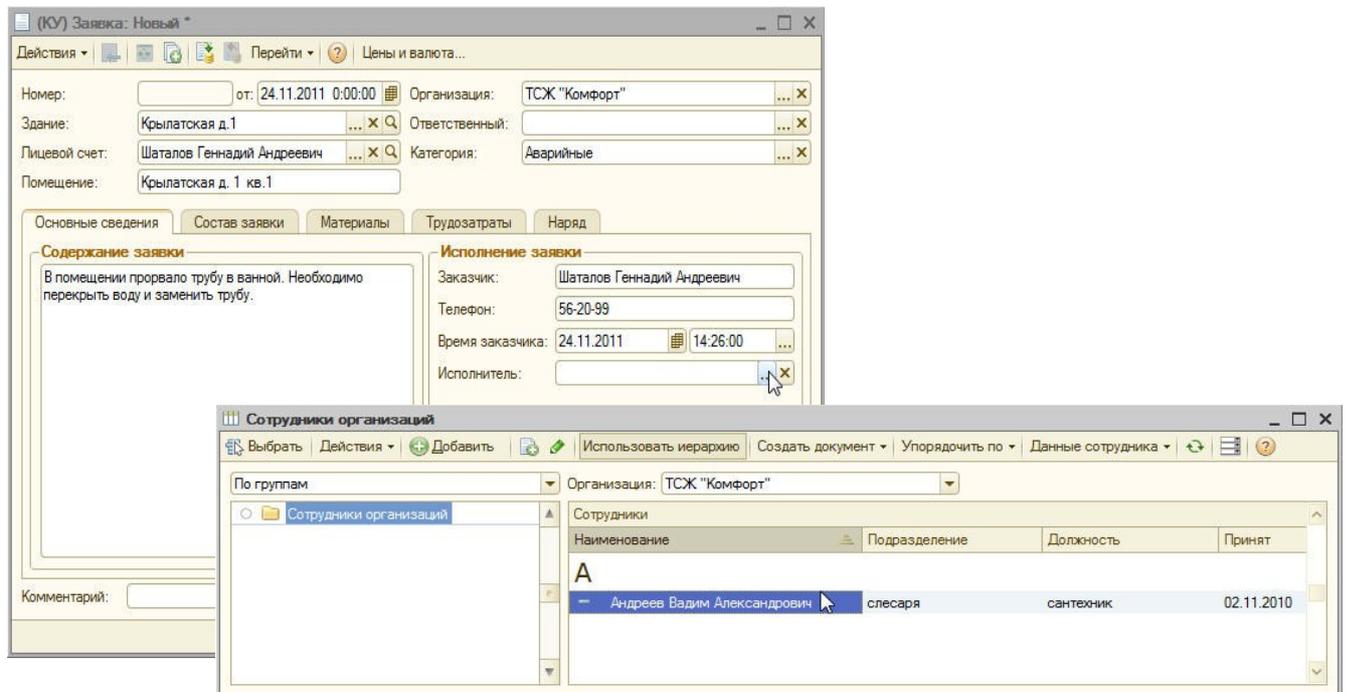
указываются сведения необходимые для дальнейшей обработки заявки и формирования сводного наряда на выполнение работ



- *в «Содержании заявки» указывается вся необходимая информация по заявке; например, «В помещении прорвало трубу в ванной. Необходимо перекрыть воду и заменить трубу»;*

Группа реквизитов «Исполнение заявки»

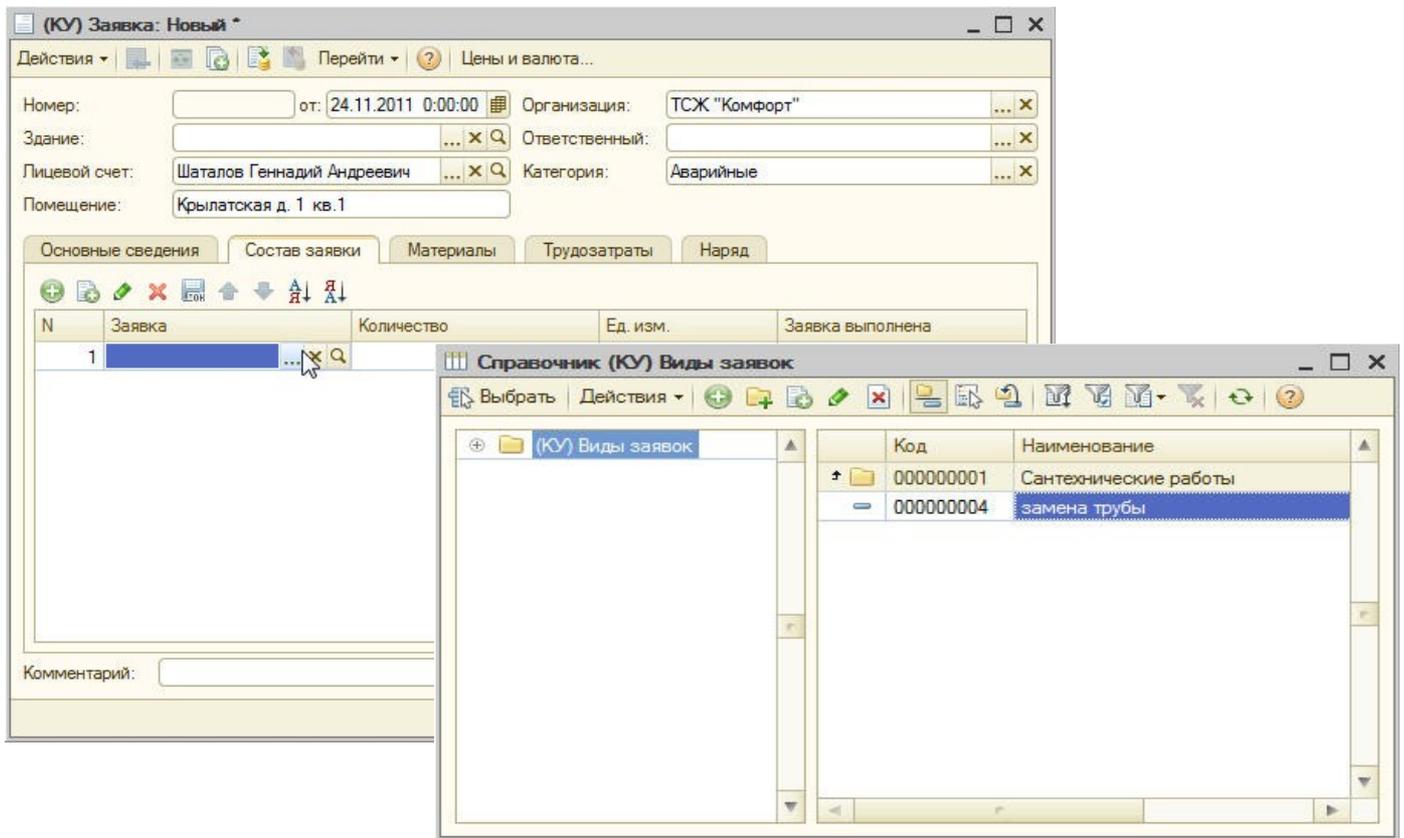
- «Заказчик» - лицо, от которого поступила заявка; указывается ФИО заказчика; укажем Шаталов Геннадий Андреевич;
- «Телефон» - контактный телефон заказчика; укажем 56-20-99;
- «Время заказчика» - дата и время, удобные для заказчика; укажем «дата: 24.11.2011., время: 14.26»
- «Исполнитель» - исполнитель, ответственный за выполнение заявки; выбирается из типового справочника «Сотрудники организации»;



- «Дата и время»- дата и время выполнения заявки; укажем «Дату» - 24.11.2011, «Время» - 15.00;
- в процессе выполнения заявка может иметь различный статус:
 - «Заявка на контроле» означает, что заявка взята диспетчером на контроль; установим флажок;
 - «Приоритетная» означает, что выполнение заявки приоритетно; при выборе «Приоритетная» в форме списка документа заявка отметится красным цветом; установим флажок;
 - «Выполнена» означает, что выполнение заявки завершено; данный статус устанавливается после того, как получено подтверждение о выполнении заявки за подписью заказчика; в соседнем поле указывается дата и время выполнения заявки;
- в «Комментарии» можно указать любую дополнительную информацию;

Закладка «Состав заявки»

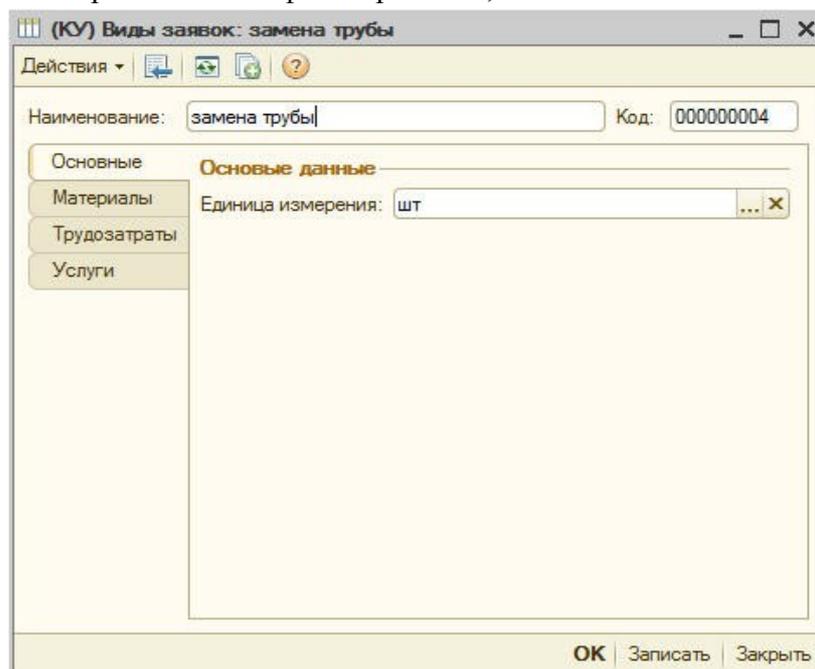
указывается список работ, необходимых для выполнения заявки



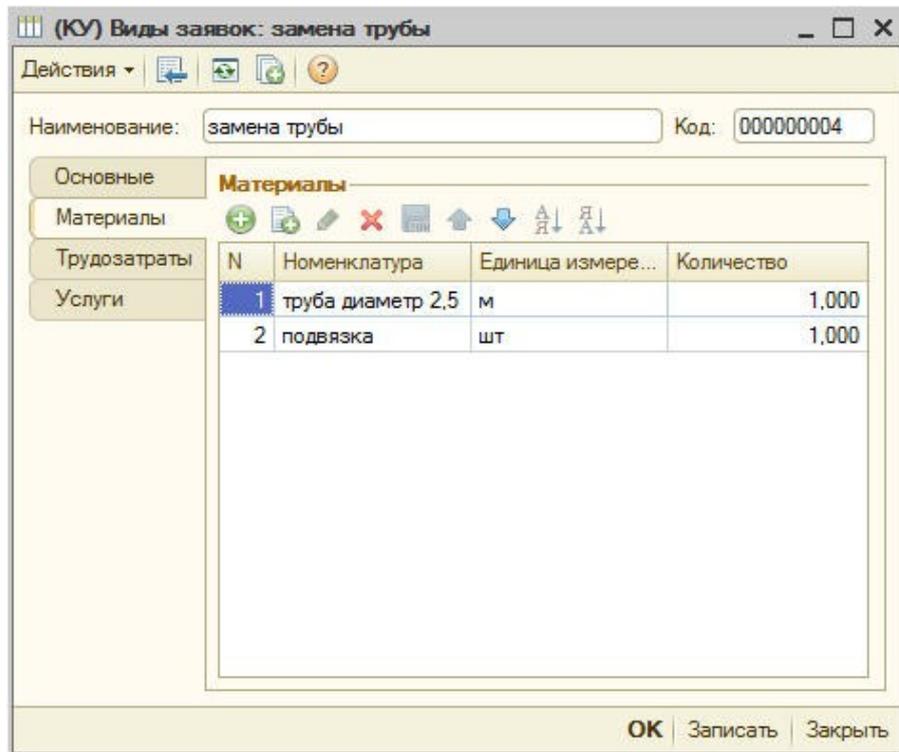
- через *реквизит* «Заявка» перейдем в форму списка **справочника «Виды заявок»**;

Примечание: справочник «Виды заявок» является иерархическим, элементы (виды работ) в нем можно группировать по различному принципу.

- добавим группу «Сантехнические работы», в ней создадим элемент «Замена трубы»:
 - на закладке «Основные» в наименовании укажем «Замена трубы», в *реквизите* «Единица измерения» выберем из классификатора «шт»;

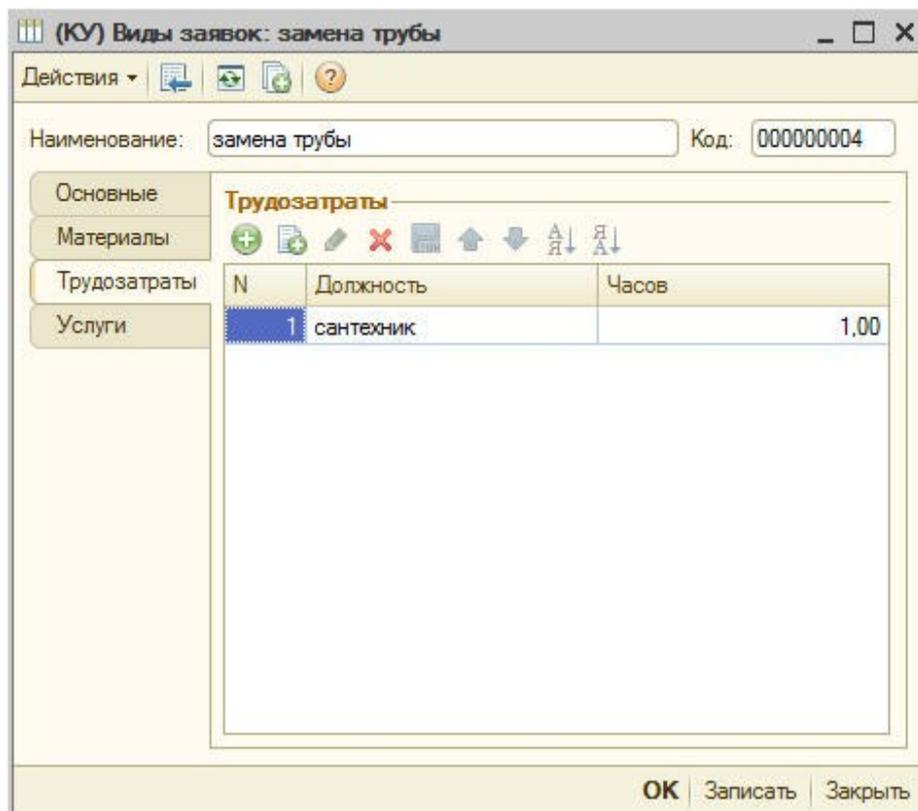


- на закладке «Материалы» добавим «Номенклатуру», укажем «Единицы измерения» и «Количество»;



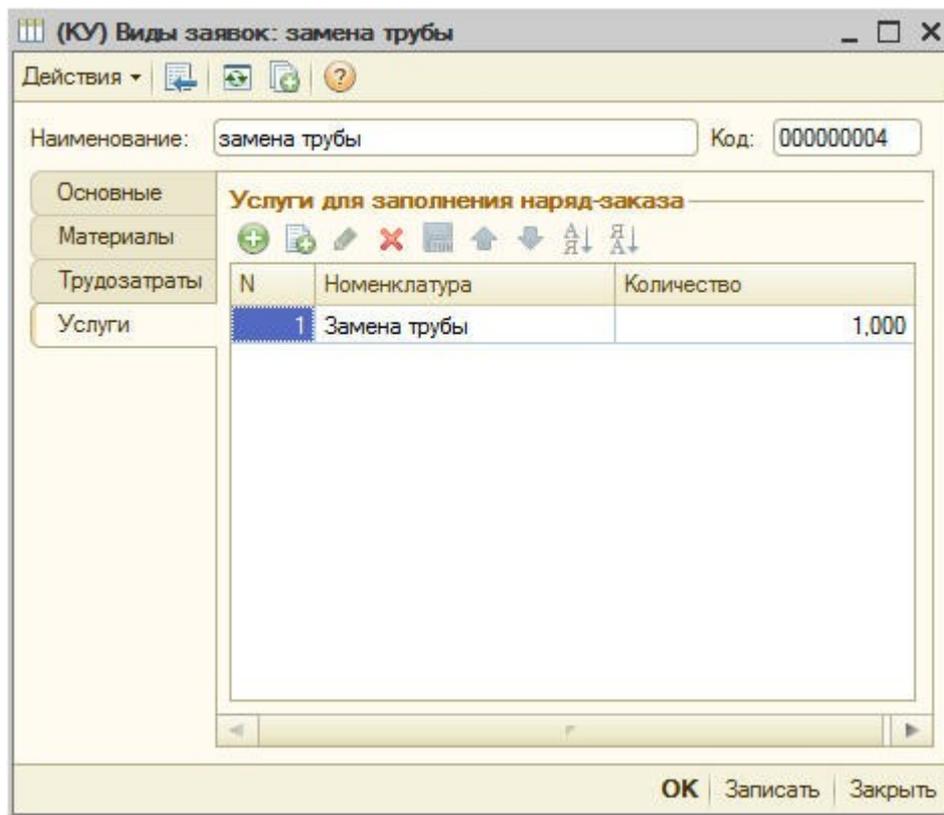
N	Номенклатура	Единица измерения	Количество
1	труба диаметр 2,5	м	1,000
2	подвязка	шт	1,000

- на закладке «Трудозатраты» укажем «Должность» и «Количество часов»;

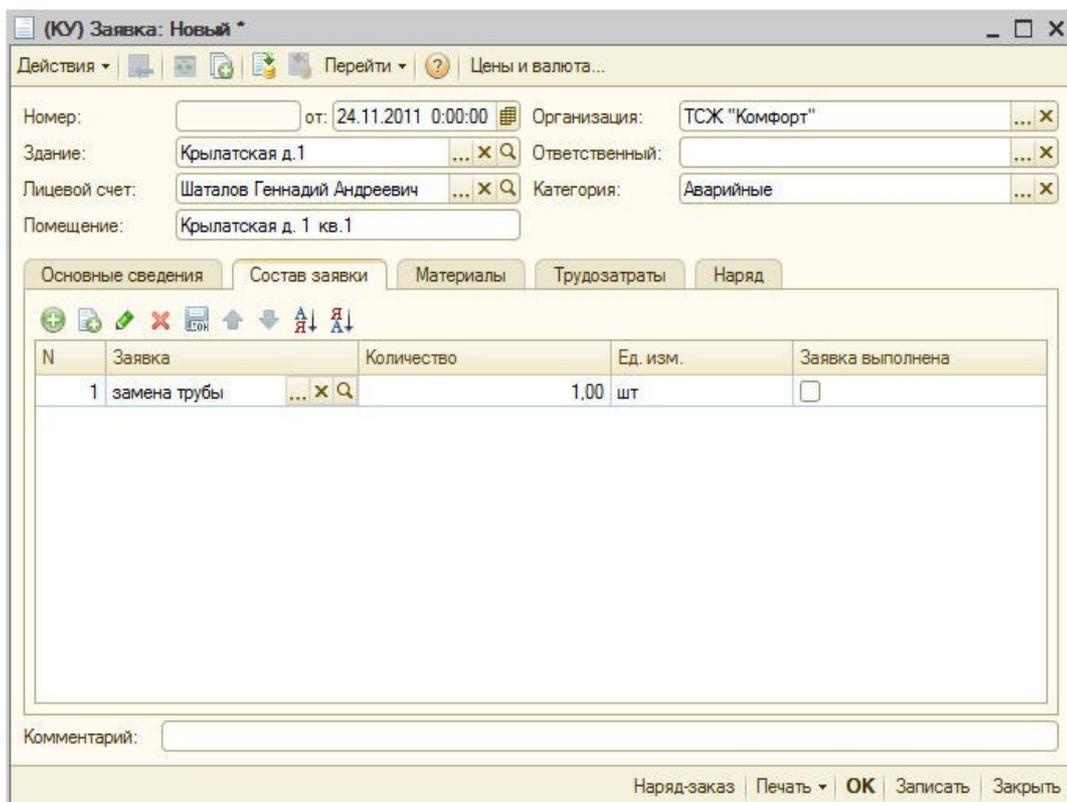


N	Должность	Часов
1	сантехник	1,00

- на одноименной закладке укажем услугу, необходимую для заполнения наряд-заказа;



- выберем в справочнике «Виды заявок» элемент «Замена трубы», табличная часть закладки «Состав заявки» заполнится соответствующими данными;



Примечание: если заявка выполнена, на закладке «Состав заявки» необходимо установить флажок в соответствующем поле.

Закладка «Материалы»

указывается список материалов, необходимых для выполнения заявки

Действия | Перейти | Цены и валюта...

Номер: [] от: 24.11.2011 0:00:00 | Организация: ТСЖ "Комфорт" | ... X

Здание: Крылатская д.1 | ... X Q | Ответственный: [] | ... X

Лицевой счет: Шаталов Геннадий Андреевич | ... X Q | Категория: Аварийные | ... X

Помещение: Крылатская д. 1 кв.1

Основные сведения | Состав заявки | **Материалы** | Трудозатраты | Наряд

Заполнить

N	Заявка	Номенклатура	Ед. из...	Цена	Количество	Сумма	Ставка НДС	Сумма НДС
1	замена трубы	подвязка	шт	50,0000	1,000	50,00	18%	7,63
2	замена трубы	труба диаме...	м	100,0000	1,000	100,00	18%	15,25
						150,00		22,88

Комментарий: []

Наряд-заказ | Печать | **OK** | Записать | Заккрыть

- выберем из одноименного справочника вид заявки «Замена трубы»;
- заполним «Номенклатуру», «Единицу измерения», «Цену», «Количество», укажем «Ставку НДС»;

Закладка «Трудозатраты»

указывается время, необходимое для выполнения заявки, и исполнитель

N	Заявка	Сотрудник	Должность	Часов
1	замена трубы	Андреев Вадим Александрович	сантехник	2.00

- выберем из одноименного справочника вид заявки «Замена трубы»;
- укажем «Сотрудника», «Должность», «Количество часов»;

Закладка «Наряд»

указываются все виды платно выполняемых работ и собственные материалы, в случае их использования

N	Номенклатура	Количество	Ед. изм.	Цена	Сумма	Ставка НДС	Сумма НДС
1	подвязка	1,000	шт	50,000	50,00	18%	7,63
2	труба диаметр 2,5	1,000	м	100,000	100,00	18%	15,25
3	Замена трубы	1,000	м	100,000	100,00	18%	15,25

По кнопке «Заполнить» табличной часть заполнится работами и материалами из выбранных заявок на выполнение. Изменить содержание работ и материалов можно в справочнике «Виды заявок».

3. Проведем документ «Заявка».

Примечание: в документе «Заявка» по кнопке «Печать» доступна печатная форма «Наряд-Заказа».

от Шаталов Геннадий Андреевич
Крылатская д. 1 кв.1

Прошу Вас в жилом (нежилом) помещении по указанному адресу произвести следующие работы:

1. замена трубы

Подпись _____
Дата " ____ " _____ 20__ г.

НАРЯД-ЗАКАЗ

Номер документа	Дата составления
000000002	24.11.2011

на проведение следующих работ:
Адрес: Крылатская д. 1 кв.1

№ п/п	Наименование работ	Ед. изм.	Количество	Цена за единицу, руб.	Стоимость, руб.
I. Работы					
	Замена трубы	м	1	100,00	100,00
	Итого по разделу I:		X	X	100,00
II. Материалы					
1	подвязка	шт	1	50,00	50,00
2	труба диаметр 2,5	м	1	100,00	100,00
	Итого по разделу II:		X	X	150,00
ИТОГО				X	250,00

ЦЕНА СОГЛАСОВАНА:

_____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Заказчик _____ (подпись) Шаталов Геннадий Андреевич (расшифровка подписи)

оплата об оплате

ОПЛАЧЕНО: " ____ " _____ 20__ г.

Кассир: _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Приложение 1:

Рассмотрим, каким образом осуществляется прием оплаты за платную заявку.

1. На закладке «Наряд» документа «Заявка» выберем «Ввести реализацию»;

Действия ▾ | Цены и валюта...

Номер: 000000002 от: 24.11.2011 14:37:09 Организация: ТСЖ "Комфорт" ... X
Здание: Крылатская д.1 ... X Q Ответственный: ... X
Лицевой счет: Шаталов Геннадий Андреевич ... X Q Категория: Аварийные ... X
Помещение: Крылатская д. 1 кв.1

Основные сведения | Состав заявки | Материалы | Трудозатраты | **Наряд**

Заполнить

N	Номенклатура	Количество	Ед. изм.	Цена	Сумма	Ставка НДС	Сумма НДС
1	подвязка	1,000	шт	50,0000	50,00	18%	7,63
2	труба диаметр...	1,000	м	100,0000	100,00	18%	15,25
					150,00		22,88

Реализация: **Ввести реализацию** (mouse cursor over the button)
Комментарий: _____

Наряд-заказ | Печать ▾ | **OK** | Записать | Закрыть

2. Заполним закладку «Товары» в документе «Реализация товаров и услуг»;

Операция ▾ | Цены и валюта... | Действия ▾

Номер: 00000000001 от: 24.11.2011 14:37:09 Контрагент: Шаталов Геннадий Андреевич ... Q
Организация: ТСЖ "Комфорт" ... Q Договор: Техническое обслуживание ... Q
Склад: Основной склад ... Q Зачет авансов: Автоматически ...

Товары (2 поз.) | Услуги (1 поз.) | Агентские услуги (0 поз.) | Счета расчетов | Дополнительно

Заполнить ▾ | Подбор | Изменить

Nº	Номенклатура	Количество	Цена	Сумма	% НДС	Сумма НДС	Всего	Счет учета	Счет доходов
1	подвязка	1,000	50,00	50,00	18%	7,63	50,00	41.01	90.01.1
2	труба диамет...	1,000	100,00	100,00	18%	15,25	100,00	41.01	90.01.1

Тип цен: Основная цена продажи
Счет-фактура: **Ввести счет-фактуру**
Комментарий: _____

Всего (руб.): **250,00**
НДС (в т. ч.): **38,13**

Расходная накладная | Печать ▾ | **OK** | Записать | Закрыть

3. Заполним закладку «Услуги» в документе «Реализация товаров и услуг»;

4. Проведем документ «Реализация товаров и услуг»;

5. По кнопке «Печать» доступны печатные формы «Акт об оказании услуг» и «Товарная накладная с указанием услуг»

Акт об оказании услуг

Товарная накладная с указанием услуг

Реализация товаров и услуг № 1 от 24 ноября 2011 г.

Печать 1 экз. Только просмотр Сохранить копию...

Унифицированная форма № ТОВФ-13
утверждена постановлением Госкомстата России от 26.12.99 № 132

ТСЖ "Комфорт" _____ Форма по ОКУД **0330212**
организация-поставщик, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты по ОКПО

Грузополучатель _____ Вид деятельности по ОКДП
структурное подразделение по ОКПО

Поставщик ТСЖ "Комфорт" _____ по ОКПО
организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Плательщик _____ по ОКПО
организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Основание Техническое обслуживание _____
договор, заказ-наряд

Номер документа **1** Дата составления **24.11.2011** Транспортная накладная

ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ

Но- мер по по- рядку	Товар		Единица измерения		Вид упаков ки	Количество		Масса брутто	Колли- чество (масса нетто)	Цена, руб. коп.	Сумма без учета НДС, руб. коп.	НДС		Сумма с учетом НДС, руб. коп.
	наименование, характеристика, сорт, артикул товара	код	наиме- нование	код по ОКЕИ		в одном месте	штук					ставка, %	сумма, руб. коп.	
1	подвязка	00000000017	шт	796	шт	1	1	1,000	1,000	42,37	42,37	18%	7,63	50,00
2	труба диаметр 2,5	00000000016	м		м	1	1	1,000	1,000	84,75	84,75	18%	15,25	100,00
3	Замена трубы	00000000019	м					1,000	1,000	84,75	84,75	18%	15,25	100,00
Итого								2	3,000	X	211,87	X	38,13	250,00
Всего по накладной								2	3,000	X	211,87	X	38,13	250,00

Товарная накладная имеет приложение на _____
и содержит Три _____, _____, _____
_____ порядковых номеров записей

Масса груза (нетто) _____

Всего мест Два _____
_____ Масса груза (брутто) _____

Приложение (паспорта, сертификаты и т.п.) на _____
_____ листах

По доверенности № _____ от _____

Выданной _____
_____ кем, кому (организация, должность, фамилия, и.о.)

Груз принял _____
_____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Груз получил грузополучатель _____
_____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Всего отпущено на сумму
Двести пятьдесят рублей 00 копеек

Отпуск груза разрешил _____
_____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Главный (старший) бухгалтер _____
_____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Отпуск груза произвел _____
_____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

М.П. "24" ноября 2011 года

М.П. " " 20 года

6. Сформируем документ «Приходный кассовый ордер», в меню типовой конфигурации выберем **Касса → Приходный кассовый ордер**;

7. Изменим документ-основание, выберем сформированный нами ранее документ «Реализация товаров и услуг»;

Приходный кассовый ордер: Оплата от покупателя. Проведен

Операция: Действия

Номер: 14.12.2011 0:00:00 Счет учета: 50.01

Организация: ...

Сумма: ...

Итого платежей по списку: 250,00 руб.

№	Документ	Сумма платежа	Курс	Сумма взаиморасчетов	Ставка НДС	Сумма НДС	Счет на оплату	Счет расчетов	Счет авансов
1	Тек	250,00	1,0000	250,00	18%	38,14	62,01	62,02	

Выбор документа-основания

Выберите основание для документа:
Приходный кассовый ордер 00000000003 от 14.12.2011 0:00:00

Основание: Реализация товаров и услуг 00000000001 от 24.11.2011 14:37:09

OK Отмена

Ответственный: ...

Комментарий: ...

Приходный кассовый ордер | Печать | Чек | OK | Записать | Закрыть

8. Проведем документ «Приходный кассовый ордер».

14.1.1. Настройки отбора заявок

В форме списка документа «Заявка» можно производить отбор заявок по различным критериям:

- по дате выполнения заявки (необходимо установить флажок и указать период);
- по организации;
- по зданию (здание выбирается из одноименного справочника);
- по лицевому счету (лицевой счет выбирается из одноименного справочника);
- по ответственному за выполнение (выбирается из типового справочника «Сотрудники»);
- по категории заявки, например: платные, бесплатные, плановые, аварийные (выбирается из справочника «Категории заявок»);
- по состоянию заявки: выполнено, не выполнено; (необходимо установить флажок и выбрать вариант из списка);
- по состоянию «На контроле»: да, нет; (необходимо установить флажок и выбрать вариант из списка);
- по приоритетности : приоритетная, не приоритетная; (необходимо установить флажок и выбрать вариант из списка);

В зависимости от статуса заявки в списке документа могут быть выделены различным цветом:

- красным, если заявка «Аварийная»;
- бледно-желтым, если заявка «Просроченная»;
- зеленым, если заявка «Приоритетная»;
- фиолетовым, если заявка «Обычная» (не является приоритетной либо аварийной);
- не выделяется цветом, если заявка «Выполнена»;

Дата	Организация	Здание	Лицевой счет	Заказчик
24.11.2011 14:37:08	ТСЖ "Комфорт"	Крылатская д.1	Шаталов Геннадий А...	Шаталов Михаил Сергеевич

Отбор

Назначено выполнение: с: 01.11.2011 по: 30.11.2011

Организация: ТСЖ "Комфорт"

Здание: Крылатская д.1

Лицевой счет: Шаталов Геннадий Андреевич

Ответственный за выполнение: Андреев Вадим Александрович

Категория заявки: Платные

Состояние заявки: Не выполнено

На контроле: Да

Приоритетная: Не приоритетная

Статус заявок

- Заявка выполнена
- Заявка аварийная
- Заявка просроченная
- Заявка приоритетная
- Заявка обычная

Содержание заявки

14.2. Отчеты по заявкам

Отчет «Реестр заявок»

Отчет «Реестр заявок» содержит полную информация о всех заявках.

Сформируем данный отчет:

- в меню конфигурации выберем **Коммунальный учет** → **Отчеты** → **Заявки** → **Реестр заявок**;
- в форме отчета «Реестр заявок» установим произвольный период «01.11.2011— 30.11.2011»;
- нажмем кнопку «Сформировать».

Номер	Дата	Категория заявки	Здание	Лицевой счет	Телефон	Помещение	Ответственный за выполнение	Содержание заявки
000000001	24.11.2011 14:37:08	Платные	Крылатская д.1	Шаталов Геннадий Андреевич	56-20-99	Крылатская д. 1 кв.1	Андреев Вадим Александрович	Установить счетчик на холодное водоснабжение
000000002	24.11.2011 14:37:09	Аварийные	Крылатская д.1	Шаталов Геннадий Андреевич	56-20-99	Крылатская д. 1 кв.1	Андреев Вадим Александрович	В помещении прорвало трубу в ванной. Необходимо перекрыть воду

Отчет «Реестр заявок к исполнению»

Отчет «Реестр заявок к исполнению» содержит информацию о заявках, выполнение которых назначено в рамках указанного периода.

Сформируем данный отчет:

- в меню конфигурации выберем **Коммунальный учет** → **Отчеты** → **Заявки** → **Реестр заявок к исполнению**;
- в форме отчета «Реестр заявок к исполнению» установим произвольный период «01.11.2011 — 30.11.2011»;
- нажмем кнопку «Сформировать».

Дата выполнения	Время выполнения	Категория заявки	Здание	Лицевой счет	Телефон	Помещение	Ответственный за выполнение	Содержание заявки
24.11.2011	15:00:00	Аварийные	Крылатская д.1	Шаталов Геннадий Андреевич	56-20-99	Крылатская д. 1 кв.1	Андреев Вадим Александрович	В помещении прорвало трубу в ванной. Необходимо перекрыть воду и зам.
25.11.2011	14:00:00	Платные	Крылатская д.1	Шаталов Геннадий Андреевич	56-20-99	Крылатская д. 1 кв.1	Андреев Вадим Александрович	Установить счетчик на холодное водоснабжение

Отчет «Взаиморасчеты по платным заявкам»

Отчет «Взаиморасчеты по платным заявкам» предназначен для анализа оплат произведенных по заявкам.

Сформируем данный отчет:

- в меню конфигурации выберем **Коммунальный учет** → **Отчеты** → **Заявки** → **Взаиморасчеты по платным заявкам**;
- в форме отчета «Взаиморасчеты по платным заявкам» установим произвольный период «01.11.2011— 30.11.2011»;
- выберем лицевой счет «Шаталов Г.А.», категорию заявки «Аварийные»;
- нажмем кнопку «Сформировать».

Организация	Лицевой счет	Помещение	Начальный остаток	Начислено	Оплачено	Конечный остаток
Заявка						
ТСЖ "Комфорт"				250		250
Шаталов Геннадий Андреевич		Крылатская д. 1 кв.1		250		250
(КУ) Заявка 000000002 от 24.11.2011 14:37:09				250		250
Итого				250		250

Отчет «Поступление оплат по платным заявкам»

Отчет «Поступление оплат по платным заявкам» предназначен для анализа поступления оплат по заявкам.

Сформируем данный отчет:

- в меню конфигурации выберем **Коммунальный учет** → **Отчеты** → **Заявки** → **Поступление оплат по платным заявкам**;
- в форме отчета «Поступление оплат по платным заявкам» установим произвольный период «01.07.2011— 27.01.2012»;
- нажмем кнопку «Сформировать».

Лицевой счет	Помещение	Сумма
Заявка		
Документ оплаты		
Шаталов Геннадий Андреевич	Крылатская д. 1 кв.1	250,00
(КУ) Заявка 000000002 от 24.11.2011 14:37:09		250,00
Приходный кассовый ордер 00000000003 от 14.12.2011 0:00:00		250,00
Итого		250,00