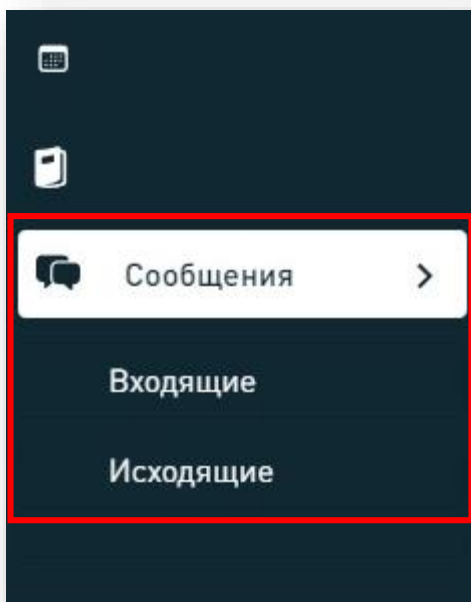


Инструкция по работе с функцией отправки обращений в Личном кабинете клиентов АО «КЖК»

1. Для начала работы с функцией отправки обращений в Личном кабинете клиентов АО «КЖК», необходимо перейти в раздел «Сообщения» в боковом меню, где:

- «Входящие» – блок входящей корреспонденции с функцией формирования обращений шаблонного и свободного форматов;
- «Исходящие» – блок ранее направленных заявлений клиента.

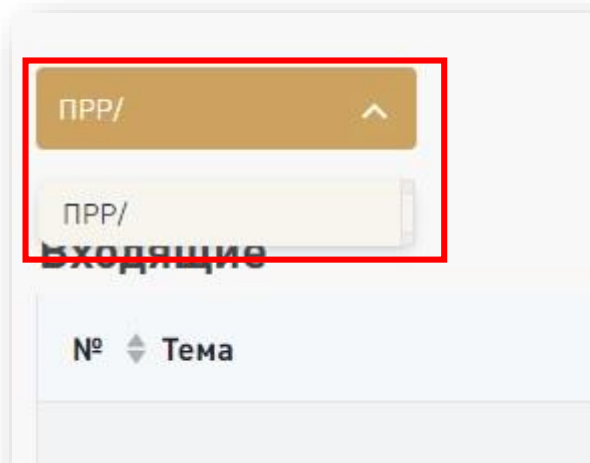


2. При нажатии на «Входящие» откроется страница входящей корреспонденции, содержащая следующие данные:

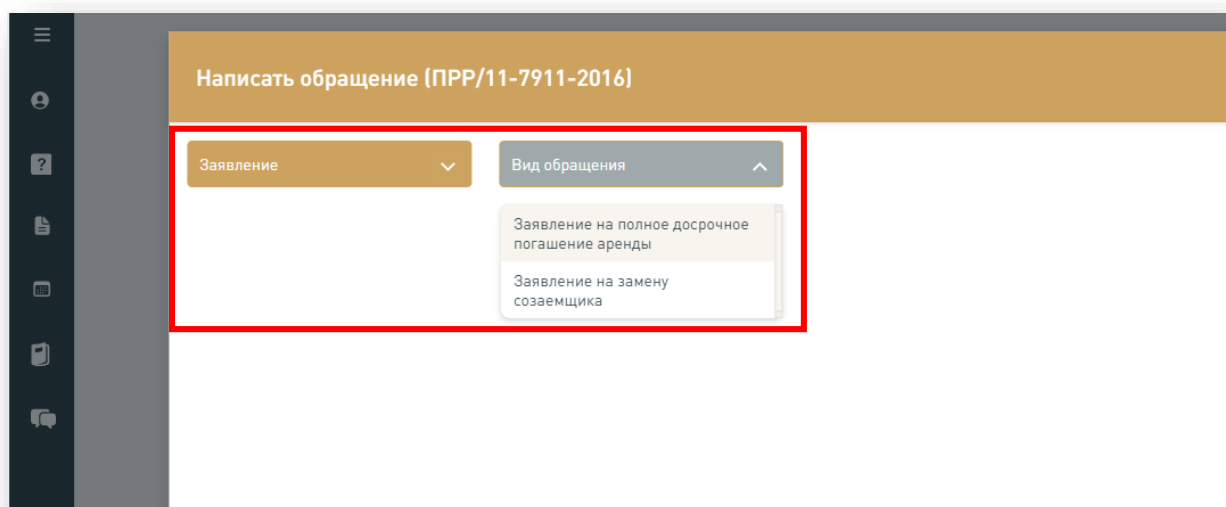
- Тема документа;
- Статус документа;
- Регистрационный номер/дата документа;
- ФИО исполнителя АО «КЖК»;
- Телефон исполнителя АО «КЖК».

№	Тема	Статус	Регистрационный номер/дата	ФИО Исполнителя	Телефон
1	Заявление на полное досрочное погашение аренды	Зарегистрирован	3864 / 2022-10-04		
2	Свободный формат	Зарегистрирован	3865 / 2022-10-04		

3. Для создания нового обращения в левом верхнем углу страницы необходимо нажать на «**Написать обращение**», после которого появится выпадающий список договоров, по которым вы можете направить обращение в АО «КЖК». Необходимо выбрать соответствующий договор.



4. Далее, в окне для формирования вашего обращения необходимо выбрать «**Категорию**» и «**Вид обращения**». Вам будут доступны определенные наборы категорий и видов обращений.



5. После выбора «**Категории**» и «**Вида обращения**», в зависимости от Вашего выбора, в данном окне сформируется обращение шаблонного или свободного формата.

В правом верхнем углу заявления автоматически формируется текст с данными получателя и отправителя документа. При этом, в случае необходимости, поля «**Адрес**» и «**e-mail**» доступны для редактирования.

В зависимости от вида обращения необходимо заполнить соответствующие поля.

По завершению заполнения всех обязательных полей, Вам необходимо

нажать на кнопку «Далее», а в случае отмены – кнопку «Отменить».

Написать обращение (ПРР/11-7911-2016)

Финансовому директору
АО «Казахстанская Жилищная Компания»
г-же Сагинуловой Б.Д.
от: д-ллет Ахметова
адрес: г. Алматы, Турксибский район, тр-т Красногвардейский, д.178, корпус. 1, кв.61
тел: +77012829048
e-mail: test10@gmail.com
ИНН: 410316550349

Прошу направить денежные средства, находящиеся на лицевом (транзитном) счете № 110000010182 в размере 500 тенге, на полное досрочное погашение задолженности по договору аренды с выкупом № ПРР/02-9946-2017 от 17/04/2017 года.
Источник финансирования (если сумма погашения составляет 3 миллиона тенге и выше, указать источник происхождения денег) нет данных

Отменить Далее

6. В случае полного и корректного заполнения обязательных полей, отобразится модальное окно с выбором способа оплаты:

- **Оплата по реквизитам;**
- **Удержать со счета.**

При оплате по реквизитам необходимо будет приложить квитанцию об оплате в последующем шаге прикрепления документов.

В нижней части модального окна расположена ссылка для просмотра и дальнейшего скачивания документа, содержащего информацию о тарифах за обращения.

Выбор способ оплаты
Удержать со счета?

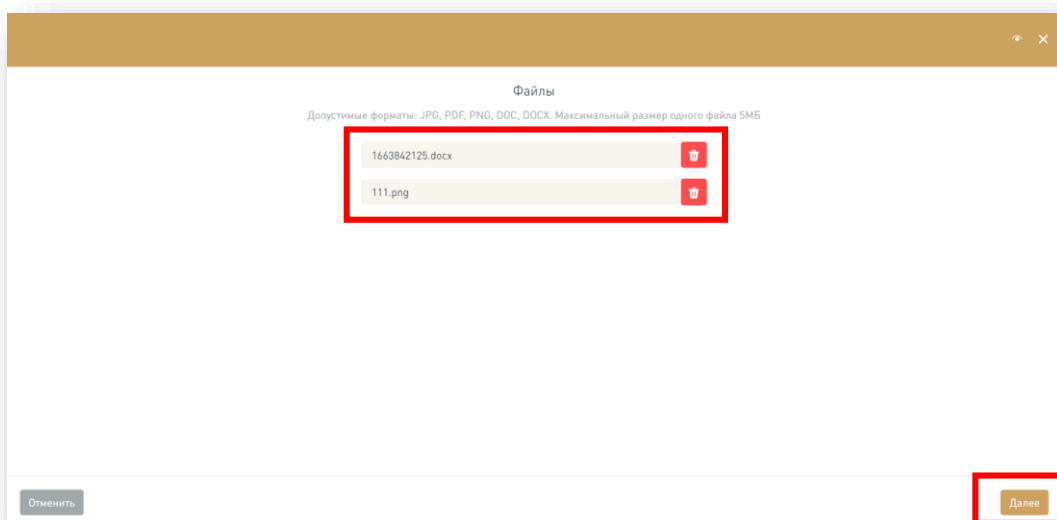
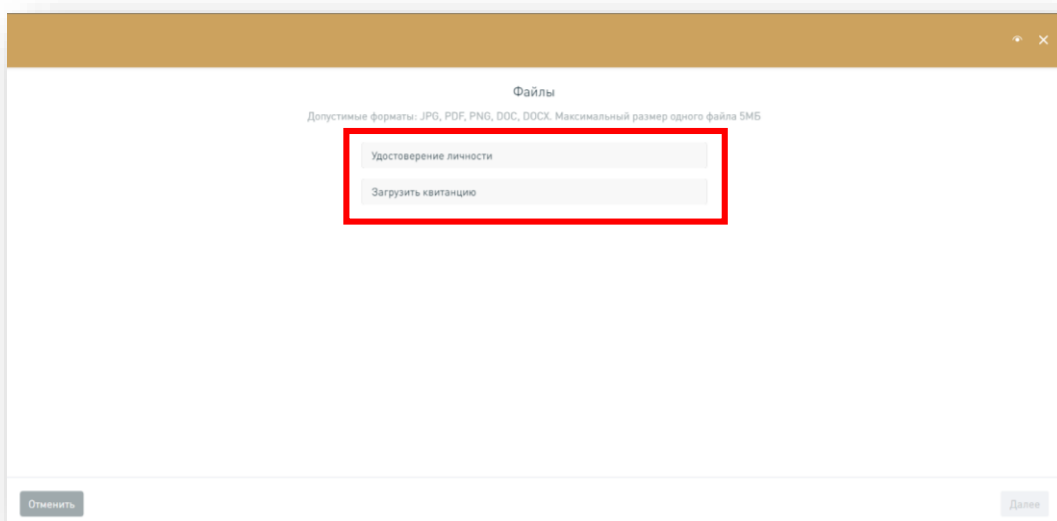
Оплатить по реквизитам Удержать со счета?

Да, согласен

[Утвержденные тарифы АО «Казахстанская Жилищная Компания»](#)

7. После выбора способа оплаты, нажав на кнопку «Да, согласен», в соответствующем окне необходимо приложить документы согласно списку.

За качество и корректность приложенных документов ответственность несет клиент АО «КЖК». При наличии всех соответствующих документов кнопка «Далее» станет активной.



8. Для подписания обращений в АО «КЖК» используются электронная цифровая подпись (ЭЦП) и сервис подписания с помощью QR посредством eGov Mobile.

Подпись документа

Выберите способ подписания

через ЭЦП через QR

Продолжить

8.1 В случае выбора ЭЦП, откроется новое модальное окно, где нужно указать путь к сертификату, нажав на **«Выберите файл»**. После выбора ЭЦП и ввода пароля, необходимо нажать кнопку **«Отправить форму»**

Подписать, используя электронную цифровую подпись (ЭЦП)

Выберите файл

Отправить форму

Пожалуйста, используйте ключ RSA

Подписать, используя электронную цифровую подпись (ЭЦП)

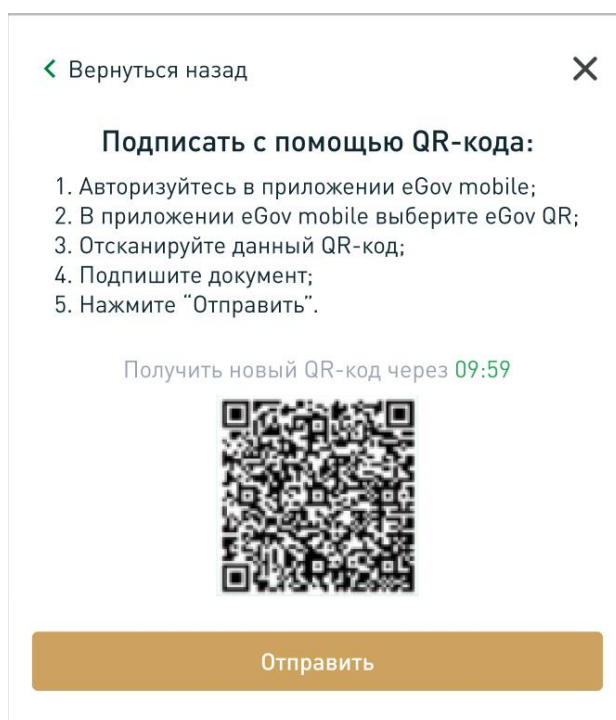
RSA256_dbb33f24f79ab8d588f1d2c60c

.....

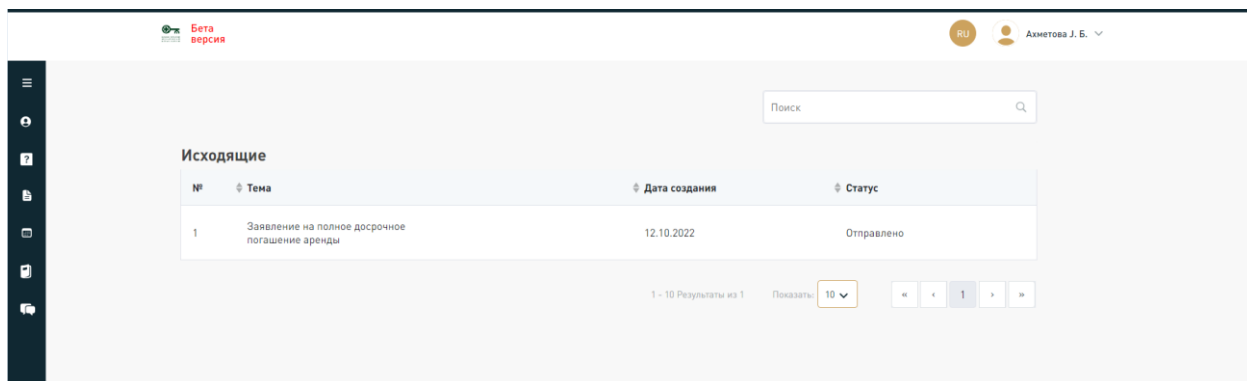
Отправить форму

Пожалуйста, используйте ключ RSA

8.2 В случае выбора подписания с помощью QR посредством eGov Mobile, необходимо отсканировать сгенерированный QR-код согласно инструкции, и нажать на кнопку **«Отправить»**.



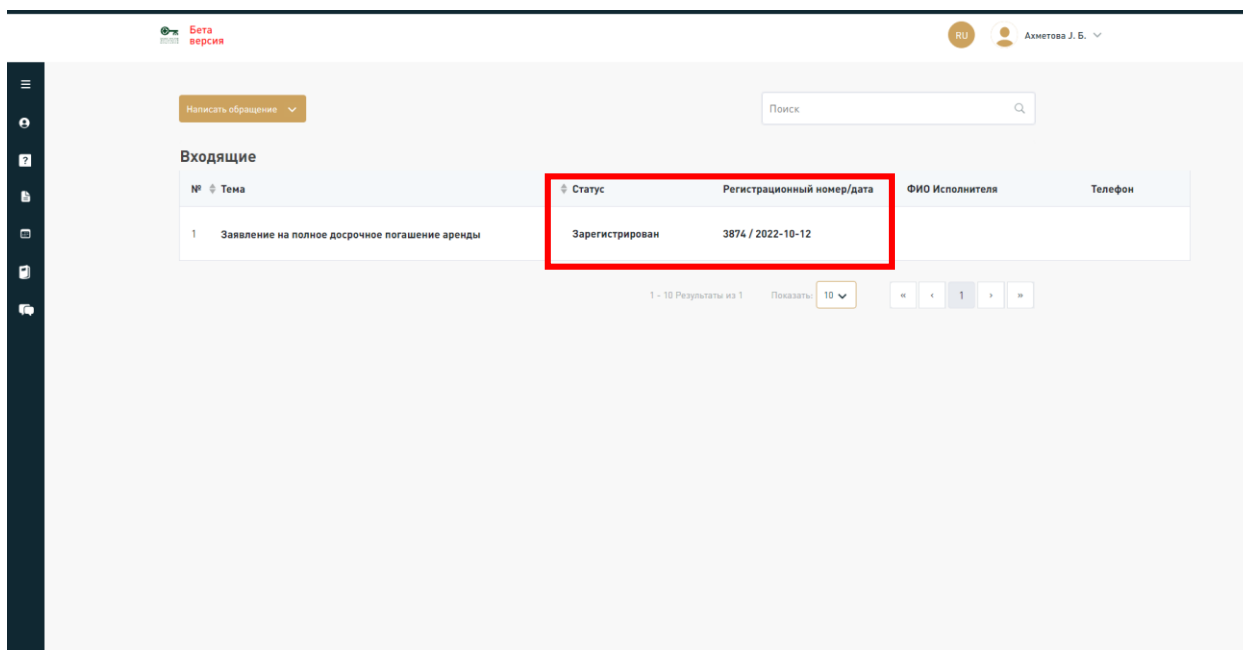
9. В случае успешного подписания откроется рабочая область, где отображены исходящие обращения в АО «КЖК» с датой создания и текущим статусом документа.



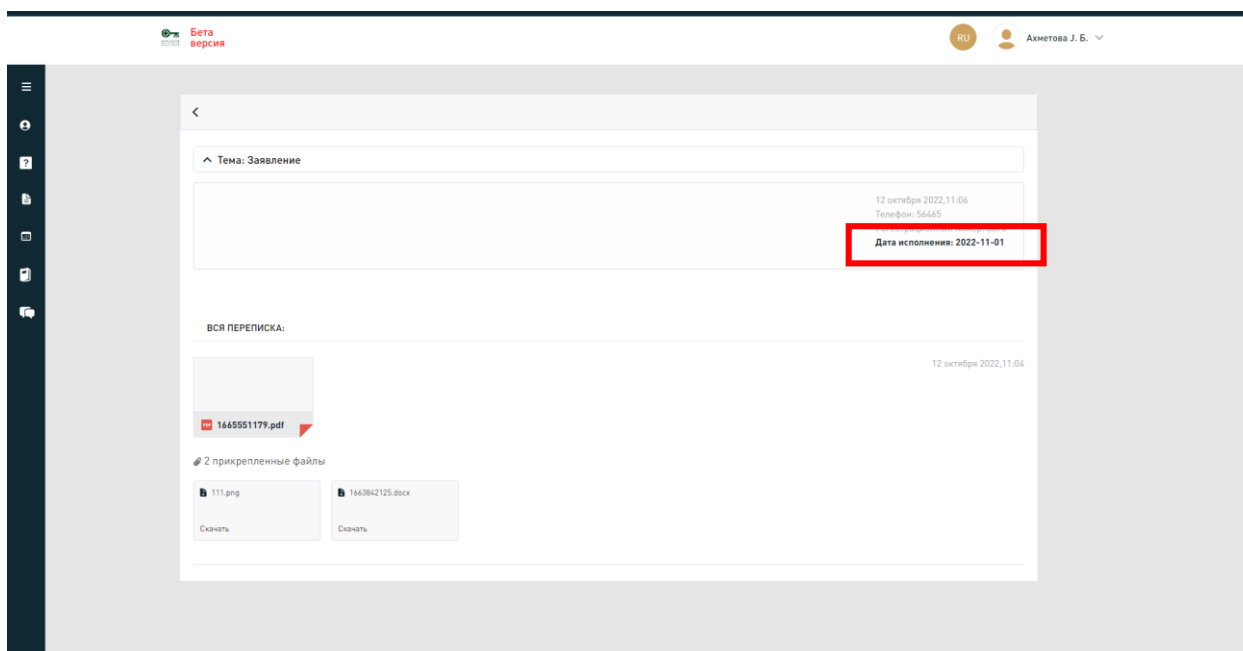
10. Отслеживание хода рассмотрения обращения клиента осуществляется через блок «Входящие». По мере прохождения маршрута, обращению может присваиваться следующие статусы:

- «Отправлено» – обращение отправлено в систему документооборота АО «КЖК»;
- «Зарегистрирован» – обращение зарегистрировано в системе АО «КЖК», присваивается номер и дата регистрации.

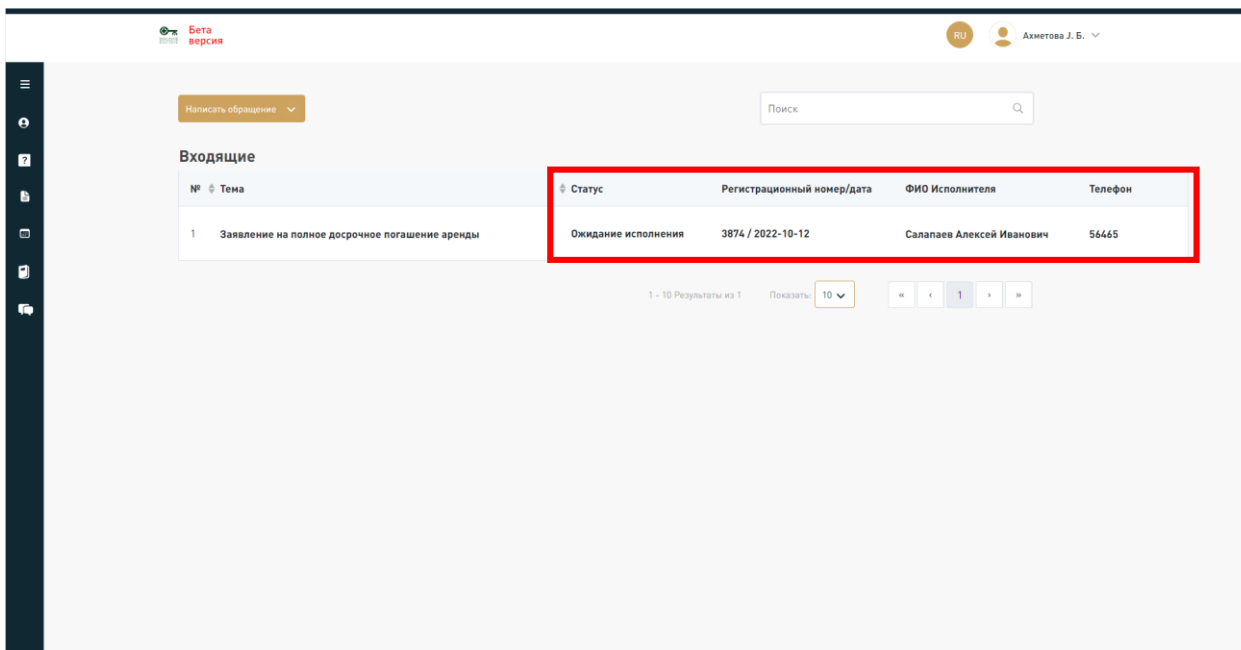
Важно! Заявления, направленные вне рабочего времени АО «КЖК» (рабочее время: понедельник-пятница с 9.30 до 19.00), будут зарегистрированы датой следующего рабочего дня!



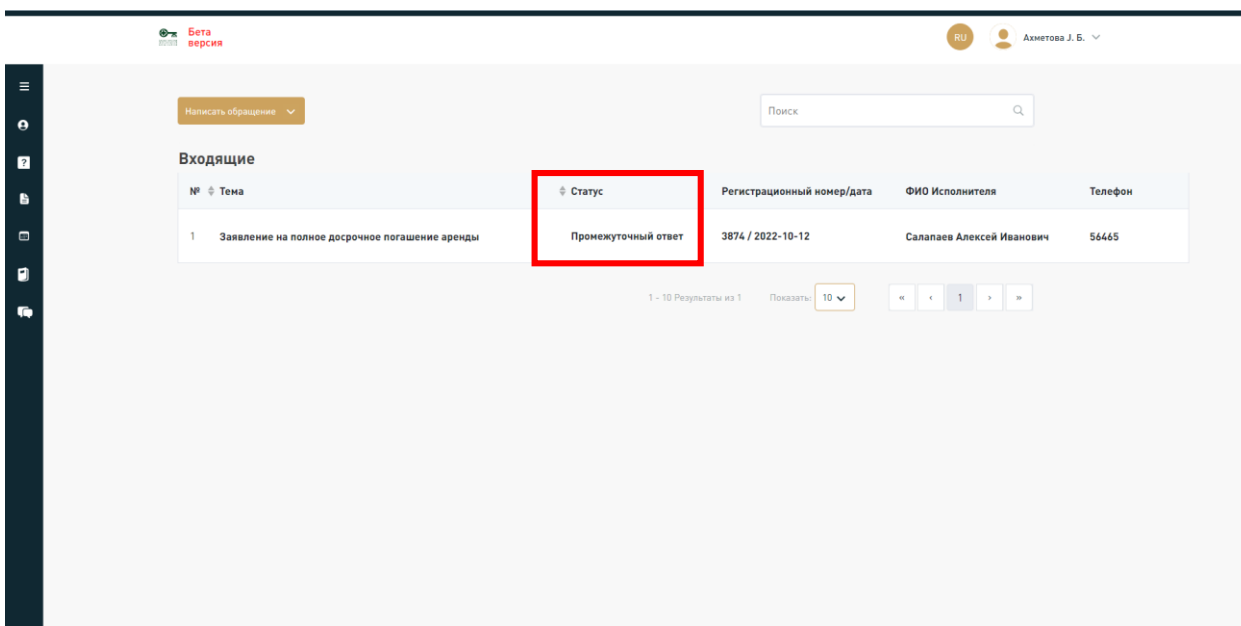
Срок исполнения документа отображен в правом верхнем углу заявления.



- **«Ожидание исполнения»** – обращение принято в работу ответственным исполнителем АО «КЖК», отображаются его ФИО и контактный номер телефон (для связи необходимо позвонить в call-center АО «КЖК» по номеру +7 7172 79 75 75 и ввести внутренний номер, указанный в графе «Телефон»);



- **«Промежуточный ответ»** – получение письма от АО «КЖК» о том, что рассмотрение заявления клиента требует больше времени. При этом, в заявлении отображается новый срок рассмотрения АО «КЖК»;



- **«Исполнен»** – обращение исполнено, получен ответ от АО «КЖК».

Бета версия RU Ахметова J. Б.

Написать обращение

Поиск

Входящие

№	Тема	Статус	Регистрационный номер/дата	ФИО Исполнителя	Телефон
1	Заявление на полное досрочное погашение аренды	Исполнен	3874 / 2022-10-12	Салапаев Алексей Иванович	56465

1 - 10 Результаты из 1 Показы: 10

Бета версия RU Ахметова J. Б.

Тема: Заявление

12 октября 2022, 11:06
Телефон: 56465
Регистрационный номер: 3874
Дата исполнения: 2023-01-01

4 прикрепленные файлы

Исходящий документ (к...	Исходящий документ (фд...	docxtestfile.docx	pdftestfile.pdf
Скачать	Скачать	Скачать	Скачать

ВСЯ ПЕРЕПИСКА:

12 октября 2022, 11:04

1665551179.pdf

2 прикрепленные файлы

111.png	1663842125.docx
Скачать	Скачать