ООО «КОММИТ»

Программное обеспечение

«Мой город» (МГОР)

Руководство пользователя

Раменское, 2026

1. Введение

Настоящее руководство описывает порядок работы пользователей с программным обеспечением **«Мой город» (МГОР)** (далее — Система). Состав доступных разделов и действий зависит от роли пользователя. Руководство предназначено для сотрудников органов местного самоуправления, региональных операторов, управляющих и обслуживающих организаций.

Обозначения: «нажмите» — одиночный клик мышью (касание на мобильном устройстве); «раздел» — пункт главного меню. Снимки экранов приводятся в приложении к настоящему руководству.

2. Начало работы

2.1. Вход в Систему

- откройте адрес Системы в браузере (https://мгор.рф) либо запустите мобильное приложение;
- введите логин и пароль, выданные администратором, и нажмите «Войти»;
- при первом входе рекомендуется сменить пароль (меню профиля → «Сменить пароль») и, при необходимости, разрешить push-уведомления.

2.2. Установка как приложение (PWA)

Система является прогрессивным веб-приложением (PWA): в браузере откройте меню и выберите «Установить приложение» / «Добавить на главный экран». После установки Система запускается как отдельное приложение и поддерживает уведомления.

2.3. Восстановление доступа

Если доступ утрачен, обратитесь к администратору Системы вашей организации для сброса пароля.

3. Интерфейс и общие приёмы работы

- главное меню (слева на компьютере, нижняя панель на мобильном устройстве) содержит доступные вам разделы; их состав определяется ролью;
- списки поддерживают поиск, фильтрацию и сортировку по столбцам; выбранные фильтры сохраняются;

- на карте отображаются объекты и адреса; масштаб изменяется колесом мыши или жестами; для построения маршрута требуется доступ в интернет;
- значок уведомлений показывает новые события; меню профиля пользователя — в правом верхнем углу.

4. Роли пользователей

Роль	Основные возможности
Администратор	Управление пользователями, ролями, справочниками, территориальной структурой, разделами и их отображением.
Менеджер	Обработка обращений, формирование разнарядки, контроль работ, отчёты.
Директор организации	Контроль работы бригад своей организации, показатели план-факта, отчётность.
Исполнитель (бригадир)	Получение заданий, навигация к объектам, отметка факта выполнения с фото.
Сотрудники ТУ / региональный оператор	Контроль территорий, обращений и содержания в зоне ответственности.

5. Работа с обращениями (заявки)

5.1. Создание обращения

- откройте раздел «Заявки» и нажмите «Создать»;
- укажите тип обращения, описание и адрес (адрес можно указать точкой на карте); при необходимости приложите фотографии;
- сохраните обращение — оно появится на доске статусов.

5.2. Обработка и статусы

Обращение проходит по доске статусов (канбан) — от регистрации до завершения; цвет отражает этап жизненного цикла.

- назначьте ответственного исполнителя и (или) обслуживающую организацию через форму назначения;

- контролируйте срок исполнения; при приближении срока обращение выделяется;
- история изменений и комментарии сохраняются в карточке обращения;
- после выполнения работ обращение закрывается с приложением подтверждающих фотографий.

6. Содержание контейнерных площадок (КП)

- используйте дерево «территориальное управление → район → площадка» для навигации;
- открывайте карточку площадки: координаты, характеристики, критерии оценки состояния;
- работайте со сводным дашбордом «Содержание КП»: фильтры, сортировка, подытоги, показатели вывоза;
- контролируйте наполнение и вывоз, в том числе по бункерам.

7. Навалы и бункеры

- просматривайте зафиксированные навалы твёрдых коммунальных и крупногабаритных отходов с фотографиями и оценкой объёма;
- применяйте фильтр по дате (в том числе «за сегодня») и по территории;
- контролируйте устранение навалов и соблюдение сроков реагирования.

Автоматизированная оценка объёма по фотографии (искусственный интеллект) является опциональной функцией и может быть отключена; при отключении объём указывается вручную.

8. Планирование работ и разнарядка

Работа с разнарядкой организована по этапам: «Формирование» → «Контроль факта» → «Отчёты».

8.1. Формирование разнарядки

- выберите дату, объекты (площадки/территории) и виды содержания работ;
- назначьте бригады и смены; при повторяющихся работах задайте цикл и периодичность;
- Система строит маршрут по реальной дорожной сети с учётом вида транспорта (мусоровоз, лёгкий транспорт, пешие бригады).

8.2. Контроль фактического выполнения

- отслеживайте выполнение в реальном времени: GPS-треки, статусы, время начала и окончания, фотофиксацию;
- на шкале «план-факт» отображаются отклонения по времени и составу работ.

8.3. Отчёты «план-факт»

- анализируйте отчёты за период (неделя, месяц) с визуализацией отклонений по содержанию работ.

9. Мобильная работа исполнителя (бригадира)

- получите список заданий на смену; ближайший объект отображается первым;
- нажмите «Поехали» и следуйте по построенному маршруту с помощью навигации;
- на объекте отметьте прибытие, приложите фотографии «до/после» и завершите задание;
- перерыв (обед) отмечается и отображается в таймлайне бригады.

10. Отчёты и аналитика

Разделы отчётности предоставляют информационные панели (дашборды) и отчёты за период с визуализацией отклонений план-факта. Состав отчётов зависит от роли пользователя.

11. Администрирование (для роли «Администратор»)

- управление пользователями и ролями; выдача и сброс паролей;
- ведение территориальной структуры: округ → территориальные управления → районы (зоны) → объекты;
- ведение реестра организаций-подрядчиков и их привязки к территориям;
- настройка отображаемых разделов и справочников.

12. Уведомления

Система информирует пользователей о значимых событиях (новые обращения, назначения, приближение сроков) через уведомления в интерфейсе и push-уведомления (при их разрешении в браузере или приложении).

13. Частые вопросы и устранение типичных проблем

Ситуация	Решение
Не отображается нужный раздел	Состав разделов зависит от роли — обратитесь к администратору для проверки прав доступа.
Не приходят push-уведомления	Разрешите уведомления в браузере/приложении; убедитесь, что Система установлена как приложение (PWA).
Не строится маршрут или не грузится карта	Для карты и маршрутов требуется доступ в интернет — проверьте соединение.
Забыт пароль	Обратитесь к администратору Системы для сброса пароля.

14. Глоссарий

- КП — контейнерная площадка;
- Навал — несанкционированное скопление отходов; бункер — крупногабаритная ёмкость для отходов;
- Разнарядка — план заданий бригадам на смену или период;
- ТУ — территориальное управление; район (зона) — единица территориального деления;
- План-факт — сопоставление запланированных и фактически выполненных работ;
- Двор, ДИП — объекты благоустройства (двор, детская игровая площадка).

15. Поддержка пользователей

По вопросам работы с Системой обращайтесь в службу технической поддержки правообладателя: vegaliry@mail.ru, +7 (926) 536-77-42, https://мгор.рф. Поддержка осуществляется на русском языке на территории Российской Федерации.

16. Приложение А. Снимки экранов

Ниже приведены снимки основных экранов Системы (веб-интерфейс, роль «Администратор»). Внешний вид может незначительно отличаться в зависимости от роли пользователя и настроек организации.

Рис. 1. Страница входа в Систему (§ 2.1).

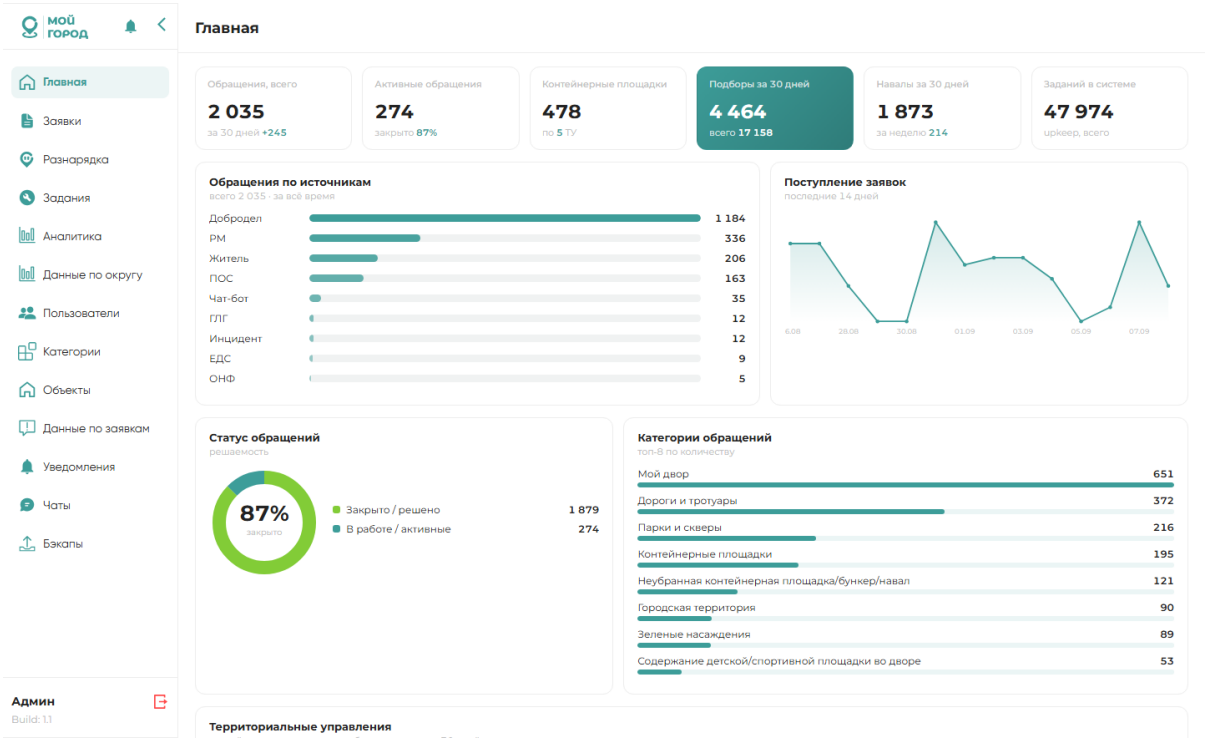

Рис. 2. Главная страница — сводная панель показателей (§ 10).

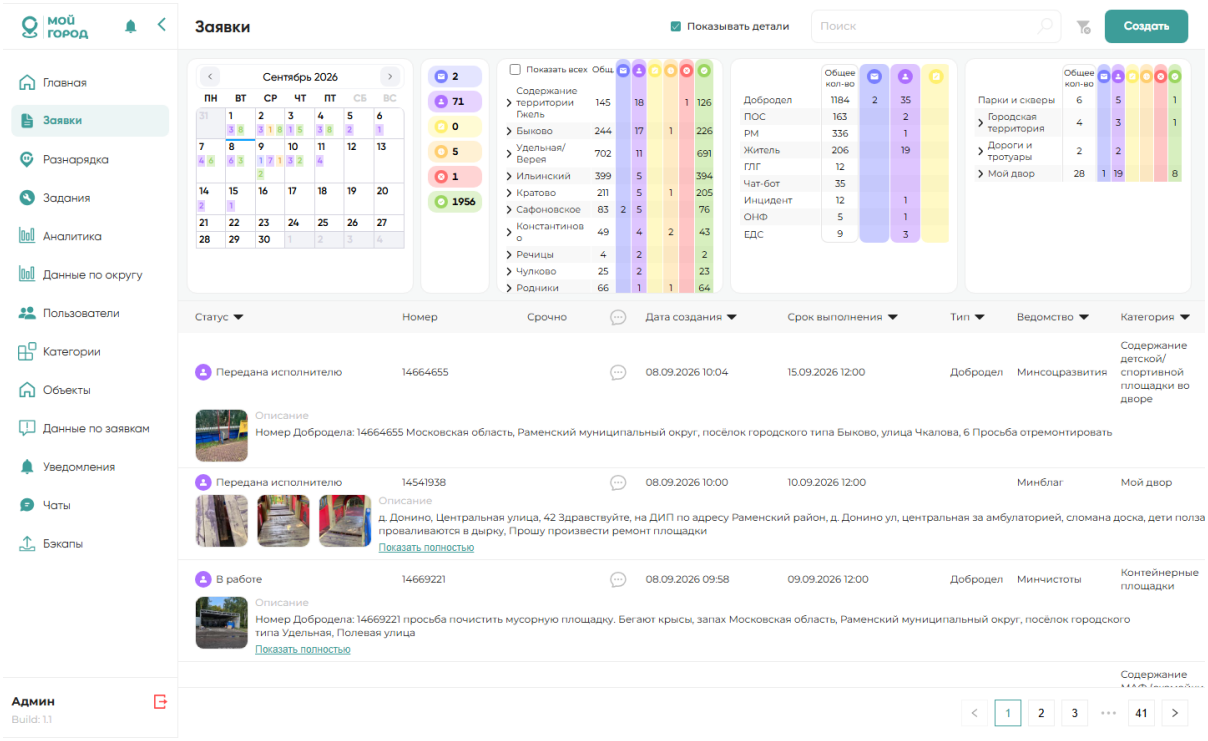

Рис. 3. Раздел «Заявки» — обращения: календарь, счётчики статусов, список (§ 5).

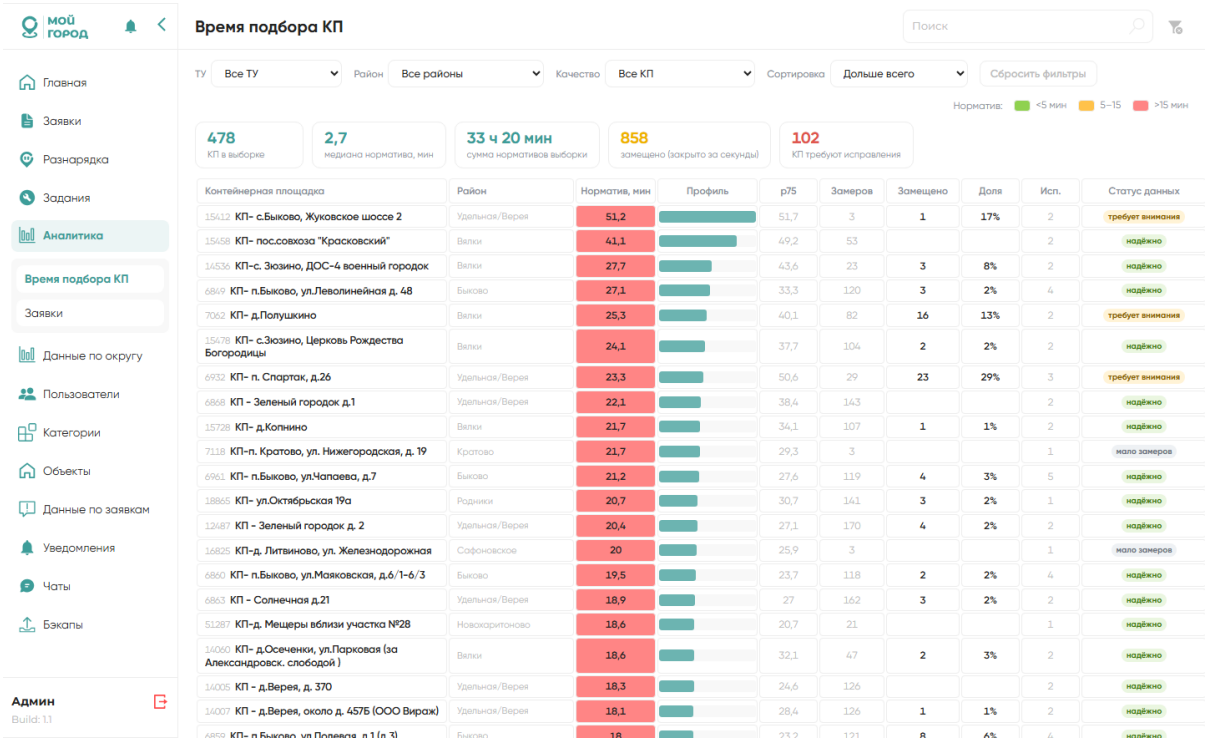

Рис. 4. Аналитика «Время подбора КП» — нормативы и показатели по контейнерным площадкам (§ 6, § 10).