Инструкция пользователя личного кабинета

**по подключению (технологическому присоединению)**

на 14 листах

Содержание

[1. Введение 3](#_Toc498009510)

[2. ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ 5](#_Toc498009511)

[2.1. Регистрация 5](#_Toc498009512)

[2.2. Авторизация и восстановление пароля 8](#_Toc498009513)

[2.3. Выход из Личного Кабинета 9](#_Toc498009514)

[2.4. Команда меню «Заявки» 9](#_Toc498009515)

[2.4.1. Добавление заявки 11](#_Toc498009516)

[2.4.2. Порядок направления электронного документа 12](#_Toc498009517)

[2.5. Команда меню «Обращения» 13](#_Toc498009518)

[2.5.1. Добавление обращения 14](#_Toc498009519)

[2.6. Команда меню «Настройки» 14](#_Toc498009520)

1. Введение

Личный Кабинет по технологическому присоединению) представляет собой интернет-ресурс с обширными возможностями управления и настройки. Система предназначена для подачи и получении Заявителем услуги и справочной информации через Интернет. Для работы с порталом и Личным Кабинетом на рабочем месте пользователя должен быть установлен браузер из списка: Веб-браузер: Internet Explorer 11.0 и выше, или Mozilla Firefox 45.0 и выше, или Opera 35.0 и выше, или Safari 9.0 и выше, или Google Chrome 49.0 и выше.

Портал доступен по ссылке Сайта предприятия.

Для работы с программой требуется навыки работы с интернет-порталами.

В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

**Сервисы**: набор электронных сервисов поддержки процесса подключения (технологического присоединения).

**Заявка:** ДС, формируемый Клиентом (по типам ДС: Заявка на выдачу ТУ, Заявка на заключение договора о подключении).

**Клиент:** Пользователь Сервисов, подающий Заявки на подключение (технологическое присоединение).

**ЛК:** личный кабинет Клиента по подключению (технологическому присоединению).

**Обращение:** электронное обращение, создаваемое Заявителем в ЛК. Сотрудник должен рассмотреть обращение и сформировать ответ.

**Сайт:** сайт предприятия.

**Сотрудник:** работник предприятия ВКХ

**Статус:** Статус ДС или обращения, должен устанавливаться Сотрудником Предприятия. Статус должен отражать состояние основных этапов ДС (например, Заявка может иметь следующие Статусы: на рассмотрении (присвоен порядковый №), исполнена, отклонена). Статусы обращений (принято, обработано, ответ направлен).

**Тип Клиента:** Физическое лицо (ФЛ), юридическое лицо (ЮЛ), индивидуальный предприниматель (ИП).

**Тип снабжения:** система теплоснабжения (ТС), централизованная система холодного водоснабжения (ХВС), централизованная система водоотведения (ВО), система электроснабжения (ЭС).

**Тип ДС:** тип документа Сервисов (Заявка на выдачу ТУ, Заявка на заключение договора о подключении).

**ТУ:** технологические условия.

**ФЛ:** физическое лицо.

**ЮЛ:** юридическое лицо.

**ИП:** индивидуальный предприниматель.

Личный Кабинет предназначен для следующих групп пользователей:

Табл. 1 – Описание функциональности для различных групп пользователей

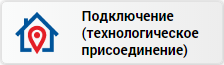
|  |  |
| --- | --- |
| Группы пользователей | Доступные функции |
| Заявители: физические лица (ФЛ); юридические лица (ЮЛ); индивидуальные предприниматели (ИП). | * Формирование обращения по темам; * Формирование заявок на получение ТУ и заключения договоров о подключении; * Управление настройками |

1. ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ

Личный кабинет по подключению Личный Кабинет по технологическому присоединению) предусмотрен для организации электронного сервиса на сайте предприятия для Заявителей.

* 1. Регистрация

Чтобы запустить интернет-ресурс, необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустите браузер.
2. Наберите в поисковой системе сайт предприятия
3. Пройдите по ссылке на сайте 
4. Нажмите «Личный кабинет».
5. Выберите вкладку «Регистрация».
6. Откроется страница регистрации (рис. 1).
7. Необходимо выбрать тип Заявителя (Физическое лицо, Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель). Форма регистрации для разных типов Заявителей приведена на рисунках (рис. 1, рис. 2, рис. 3).

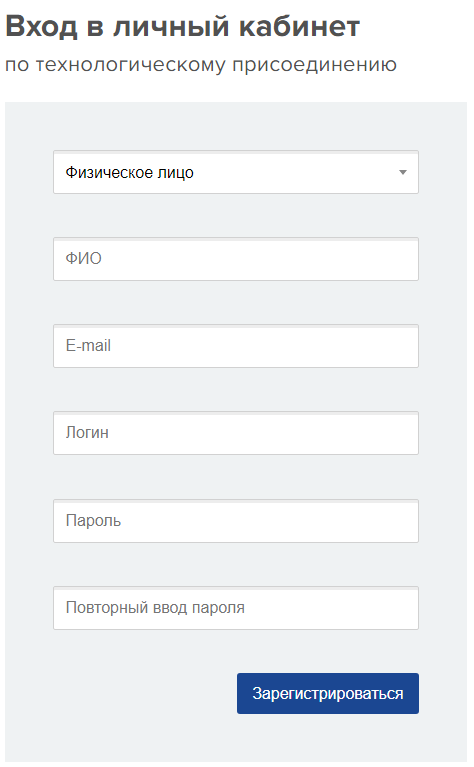


Рис. – Регистрация ФЛ

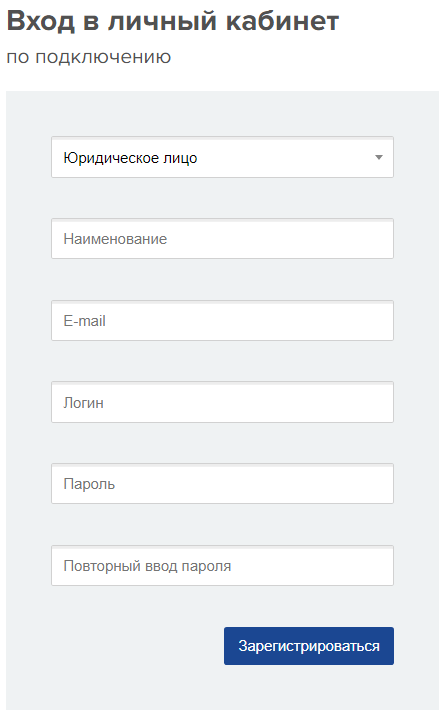


Рис. – Регистрация ЮЛ

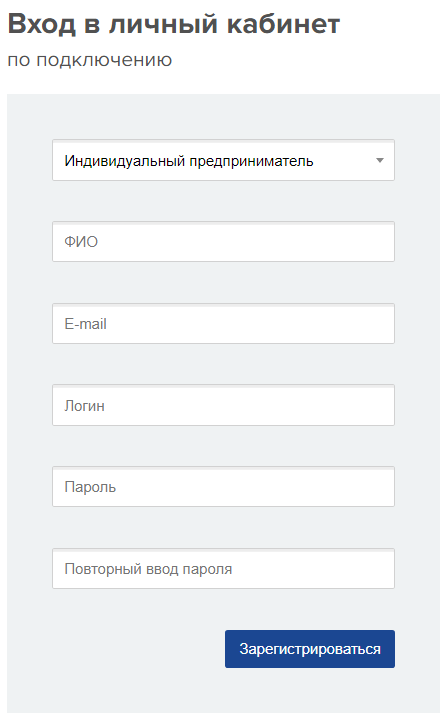


Рис. – Регистрация ИП

В открывшемся окне «**Вход в личный кабинет по подключению**» необходимо заполнить следующие поля (табл. 2) (для ФЛ, ИП):

Табл. 2. Описание полей диалогового окна «Вход в личный кабинет по подключению» (ФЛ, ИП)

| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Тип пользователя | Поле выбора | Указывается тип пользователя: физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель | Да |
|  | ФИО | Поле ввода | Указывается ФИО. Будет использоваться в автоматической подстановке в заявку на технологическое присоединение | Да |
|  | e-mail | Поле ввода | Указывается электронный адрес | Да |
|  | Логин | Поле ввода | Указывается логин | Да |
|  | Пароль | Поле ввода | Указывается пароль | Да |
|  | Повторный ввод пароля | Поле ввода | Контрольный ввод пароля | Да |
|  | Зарегистрироваться | Кнопка действия | При заполнении всех обязательных полей появляется сообщение о возможности продолжения регистрации (рис. 4). При получении письма следуйте инструкциям |  |

Для ЮЛ в открывшемся окне «**Вход в личный кабинет по подключению**» необходимо заполнить следующие поля (табл. 2):

Табл. . Описание полей диалогового окна «Вход в личный кабинет по подключению» (ЮЛ)

| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Тип пользователя | Поле выбора | Указывается тип пользователя: физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель | Да |
|  | Наименование | Поле ввода | Указывается наименование ЮЛ. Будет использоваться в автоматической подстановке в заявку на технологическое присоединение | Да |
|  | e-mail | Поле ввода | Указывается электронный адрес | Да |
|  | Логин | Поле ввода | Указывается логин | Да |
|  | Пароль | Поле ввода | Указывается пароль | Да |
|  | Повторный ввод пароля | Поле ввода | Контрольный ввод пароля | Да |
|  | Зарегистрироваться | Кнопка действия | При заполнении всех обязательных полей появляется сообщение о возможности продолжения регистрации (рис. 4). При получении письма следуйте инструкциям |  |

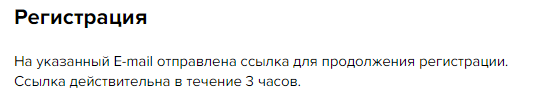


Рис. 4 – Сообщение о возможности продолжения регистрации

* 1. Авторизация и восстановление пароля

Для входа в ЛК нажмите «Войти в личный кабинет» на главной странице Сайта.

Далее пройдите этап авторизации (рис. 5), введя номер учетной записи и пароль, данные при регистрации.

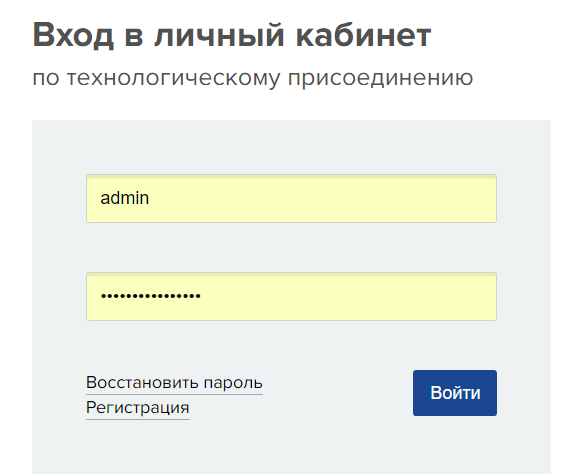


Рис. 5 – Авторизация

Для просмотра «Инструкции пользователя» нажмите .

Для перехода на страницу регистрации нажмите .

В случае, если пароль утерян, нажмите  и введите логин в диалоговом окне и нажмите «Продолжить» (рис. 6). На экране появится уведомление об отправке ссылки на указанный при регистрации адрес электронной почты. Для восстановления пароля необходимо воспользоваться ссылкой в письме (рис. 7). При получении письма следуйте инструкциям.

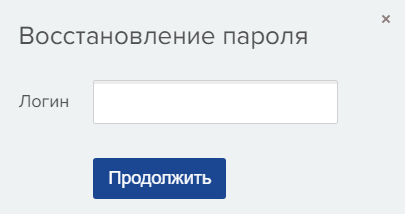


Рис. 6 – Восстановление пароля

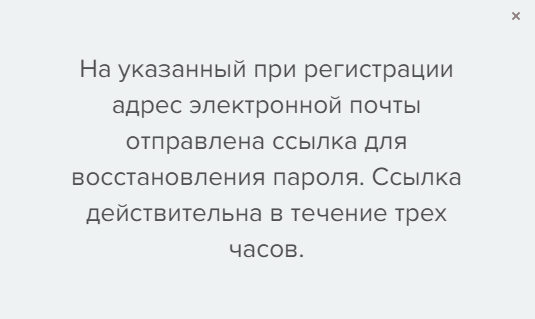


Рис. 7 – Уведомление об отправке ссылки

После успешной авторизации клиент имеет возможность воспользоваться функциональностью Личного Кабинета по подключению (рис. 8).



Рис. 8 – Меню Личного кабинета по подключению

* 1. Выход из Личного Кабинета

Для выхода из Личного Кабинета выберите . При выходе на экране появляется окно авторизации.

* 1. Команда меню «Заявки»

На странице отображается список заявок, которые были созданы Заявителем (рис. 9). При этом можно посмотреть (свернуть) историю заявки, щелкнув на значки  и  соответственно. При раскрытии истории Заявитель может увидеть историю смены статусов и добавления документов, а также авторов изменений (рис. 10).

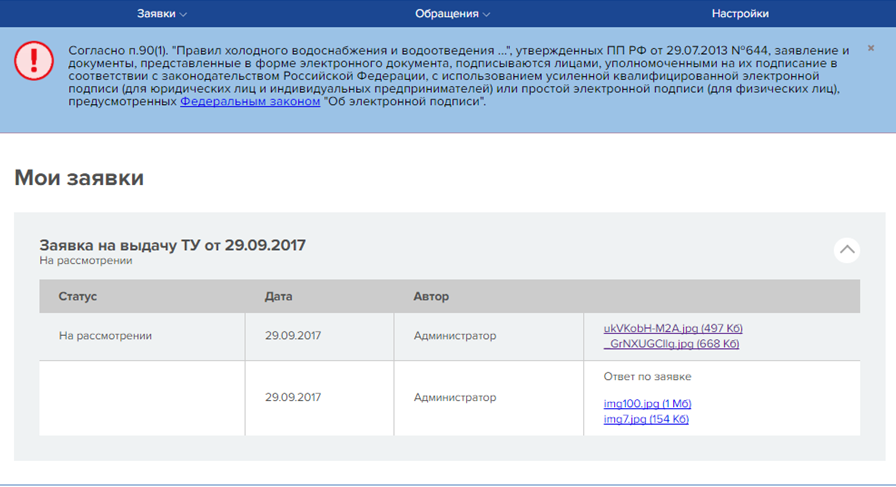


Рис. 9 – Заявки

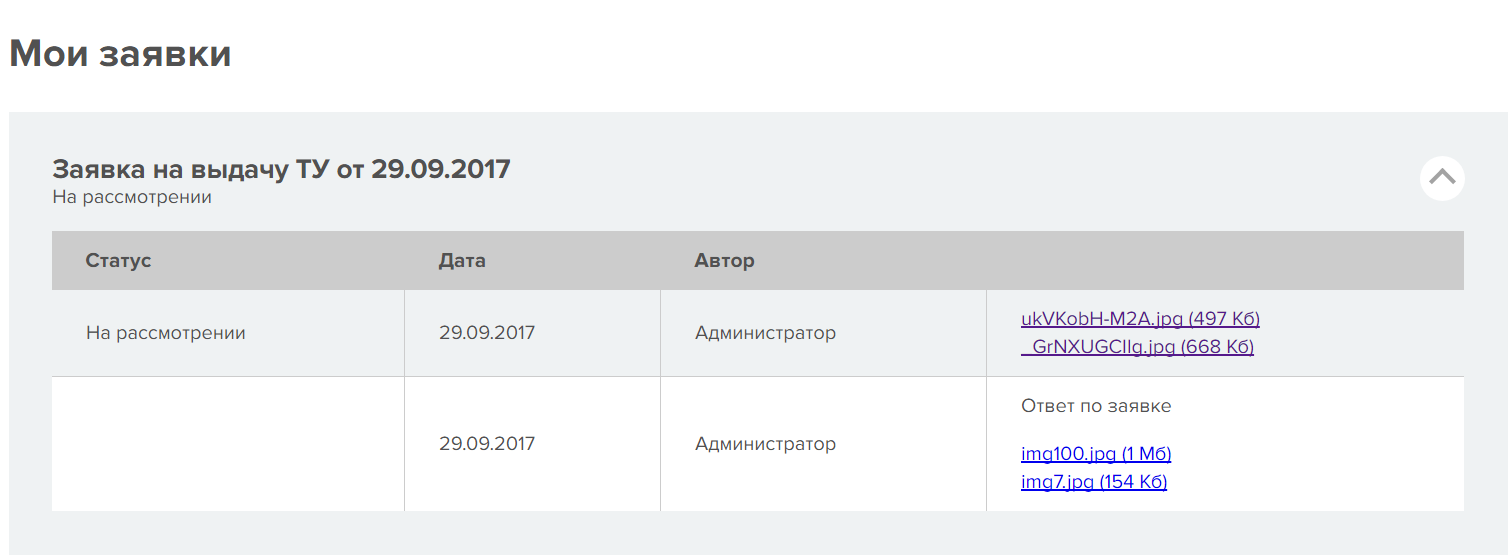


Рис. 10 – Заявки – раскрытие истории заявки

Описание таблицы **«Заявки»** приводится в табл. 4.

Табл. 4. Характеристика таблицы «Заявки»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование столбца | Описание |
|  | Статус | Отображается статус заявки |
|  | Дата | Отображается дата заявки |
|  | Автор | Отображается автор заявки |
|  | Файлы | Отображаются названия файлов |

Команды и краткое их описание представлены в табл. 5.

Табл. 5. Описание команд раздела «Заявки»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Команда | Описание |
|  | Добавить | Добавление заявки |
|  | Период с.. по | Фильтрация по времени формирования заявки |
|  | **Тип заявки** | Фильтр |
|  | **Статус** | Фильтр |
|  | **Тип снабжения** | Фильтр |

* + 1. Добавление заявки

Процесс подачи заявки в личном кабинете должен соответствовать порядку подачи электронного документа (см. п.2.4.2. «Порядок направления электронного документа").

Для добавления заявки (рис. 11) необходимо сделать следующее:

1. Откройте раздел **Заявки - Добавить заявку**;
2. Заполните поля в диалоговой форме **«Добавление заявки»**. Описание диалоговой формы приводится в табл. 6.

Табл. 6. Характеристика диалоговой формы «Добавление заявки»

| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Укажите ФИО | Поле ввода | Указывается ФИО | Да |
|  | Тип заявки | Поле выбора | Указывается тип: заявка на выдачу ТУ, заявка на заключение договора о подключении | Да |
|  | Тип подключения | Поле выбора | Указывается тип снабжения | Да |
|  | Телефон | Поле ввода | Указывается телефон, по умолчанию подставляется значение телефона, указанного в настройках | Да |
|  | Электронная почта | Поле ввода | Указывается адрес электронной почты, по умолчанию подставляется значение, указанное в настройках | - |
|  | Прикрепить файлы | Кнопка действия | При нажатии на кнопку появляется стандартное окно выбора файлов | - |
|  | Отправить | Кнопка действия | Сохранение заявки | - |

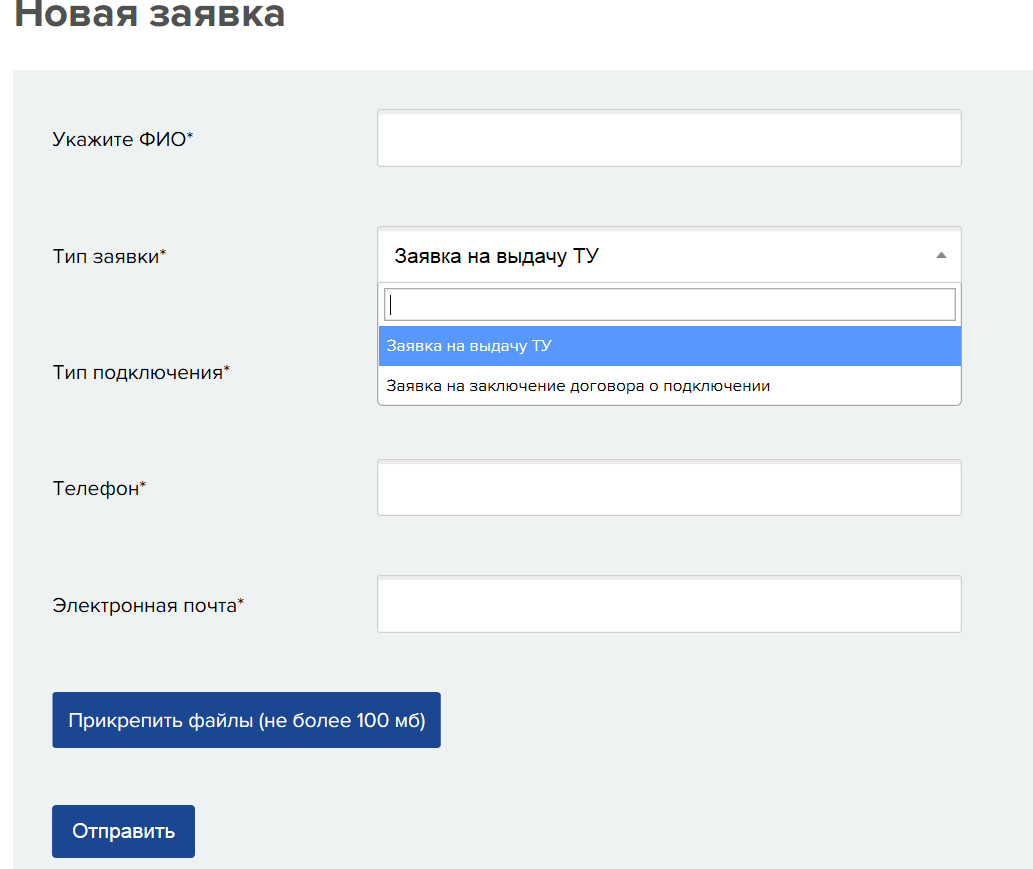


Рис. 11 – Добавление заявки

* + 1. Порядок направления электронного документа

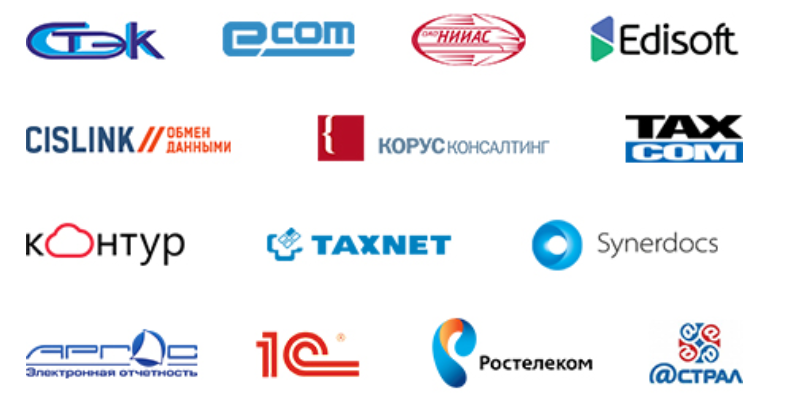
Согласно п.90(1). "Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации", утвержденных ПП РФ от 29.07.2013 №644, заявление и документы, представленные в форме электронного документа, подписываются лицами, уполномоченными на их подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) или простой электронной подписи (для физических лиц), предусмотренных Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Подписание клиентом электронных документов с использованием электронной подписи требует наличия у клиента:

1. Квалифицированной электронной подписи (КЭП). КЭП приобретается у аккредитованных удостоверяющих центров:

<http://minsvyaz.ru/ru/activity/govservices/certification_authority/>

Например:





1. Специализированного программного обеспечения для подписания электронных документов. Необходимое ПО можно получить у аккредитованных удостоверяющих центров, которые выдают КЭП или их партнеров. Также это могут быть различные онлайн-сервисы данных компаний.

Клиент должен осуществить подписание всех электронных документов, которые он планирует приложить к заявке в ЛК, с помощью специализированного ПО для подписания и своей КЭП. После этого файлы подписанных документов вместе с файлами ЭП необходимо приложить к заявке. 

Пользователь должен обладать знаниями и навыками по работе с ЭЦП и специализированным ПО для подписания. Пользователь обращаться с вопросами по использованию ЭЦП в службы технической поддержки специализированного ПО, которое он использует.

* 1. Команда меню «Обращения»

На странице отображается список обращений, которые были созданы Заявителем (рис. 12).

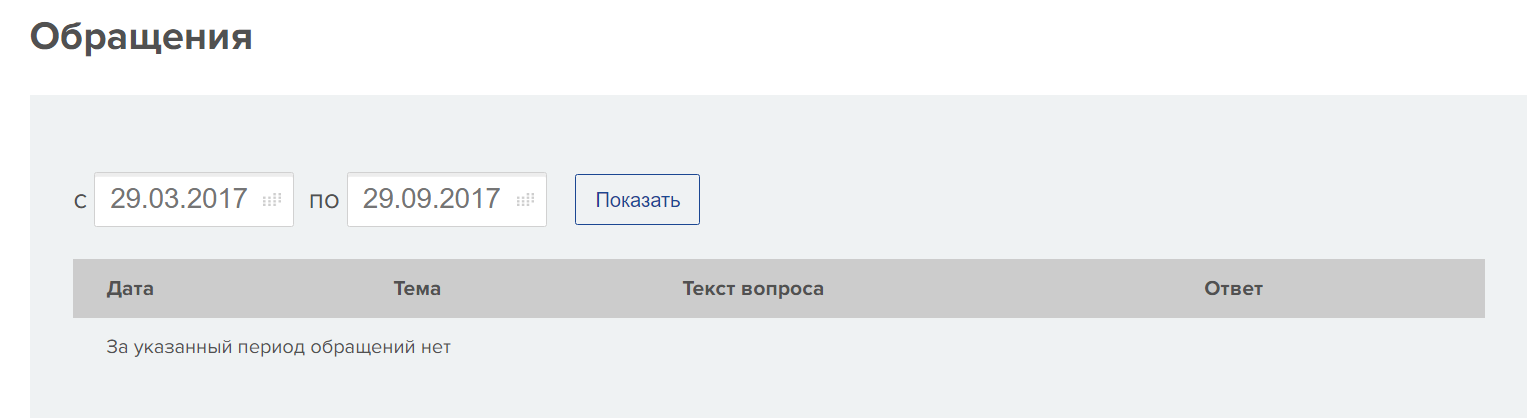


Рис. 12 – Обращения

Описание таблицы **«Обращения»** приводится в табл. 7.

Табл. 7. Характеристика таблицы «Обращения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование столбца | Описание |
|  | Дата | Отображается дата обращения |
|  | Тема | Отображается тема обращения |
|  | Текст вопроса | Отображается текст вопроса обращения |
|  | Ответ | Отображается ответ, сформированный сотрудником |

Команды и краткое их описание представлены в табл. 8.

Табл. 8. Описание команд раздела «Обращения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Команда | Описание |
|  | Сформировать обращение | Добавление обращения |

* + 1. Добавление обращения

Для добавления обращения (рис. 11) необходимо сделать следующее:

1. Откройте раздел **Обращения – Сформировать обращение**;
2. Заполните поля в диалоговой форме **«Добавление обращения»**. Описание диалоговой формы приводится в табл. 9.

Табл. 9. Характеристика диалоговой формы «Добавление обращения»

| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Тема | Поле выбора | Указывается тема обращения | Да |
|  | Текст | Поле ввода | Вводится текст обращения | - |

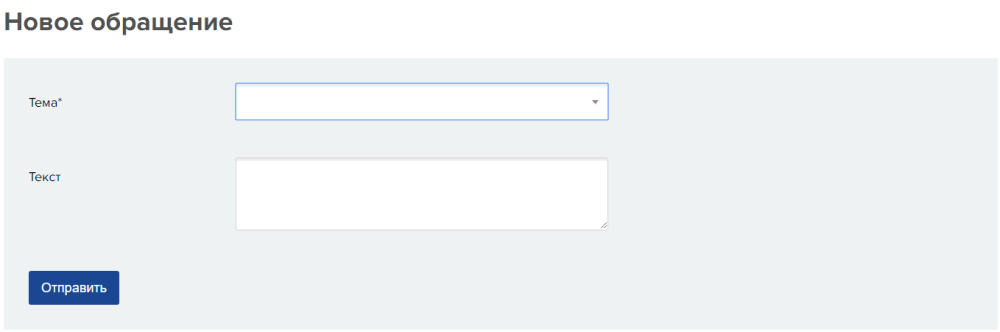


Рис. 13 – Добавление обращения

* 1. Команда меню «Настройки»

Во вкладке «Настройки» Заявитель может внести изменения в свои личные настройки (рис. 14).

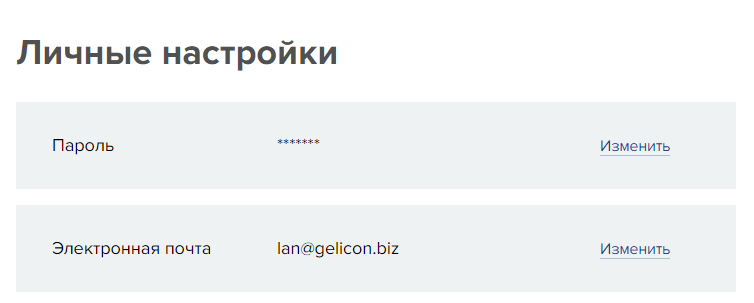


Рис. 14 – Диалоговая форма личных настроек

В открывшемся окне «**Настройки**» необходимо заполнить следующие поля (табл. 2):

Табл. 10. Описание полей диалогового окна «Настройки»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
|  | Пароль | Информационное поле | Отображается условный пароль | - |
|  | Изменить | Ссылка | По ссылке открывается окно изменения пароля (рис. 15) | - |
|  | Электронная почта | Информационное поле | Отображается электронный адрес пользователя | - |
|  | Изменить | Ссылка | По ссылке открывается окно изменения электронного адреса (рис. 16) | - |

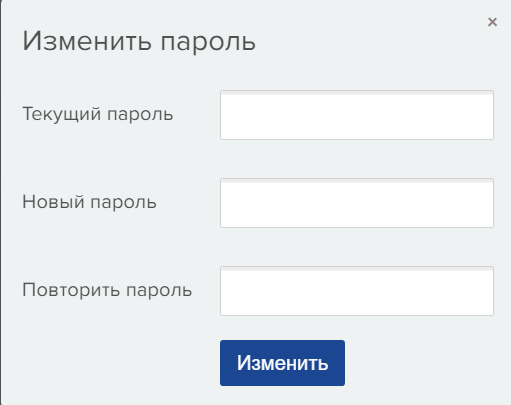


Рис. 15 – Диалоговая форма изменения пароля

В открывшемся окне «**Изменить пароль**» необходимо заполнить следующие поля (табл. 11):

Табл. 11. Описание полей диалогового окна «Изменить пароль»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
|  | Текущий пароль | Поле ввода | Указывается текущий пароль | Да |
|  | Новый пароль | Поле ввода | Указывается новый пароль | Да |
|  | Повторить пароль | Поле ввода | Указывается повторно новый пароль | Да |
|  | Изменить | Кнопка действия | При нажатии на кнопку происходит сохранение нового пароля | Да |

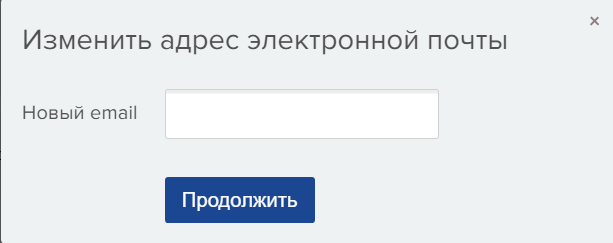


Рис. 16 – Диалоговая форма изменения электронного адреса

В открывшемся окне «**Изменить адрес электронной почты**» необходимо заполнить следующие поля (табл. 11):

Табл. 12. Описание полей диалогового окна «Изменить адрес электронной почты»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование поля | Вид поля | Описание поля | Обязательность заполнения |
|  | Новый e-mail | Поле ввода | Указывается новый электронный адрес | Да |
|  | Продолжить | Кнопка действия | При нажатии происходит автоматическое формирование электронного письма для подтверждения нового адреса (рис. 17) | - |



Рис. 17 – Сообщение об отправке ссылки