

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 1 из 35

**Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО
«Ростелеком»
Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»**

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 2 из 35

Содержание

Содержание	2
1 Назначение.....	3
2 Общие положения	3
2.1 Термины, определения и сокращения.....	3
2.2 Ограничения и условия	4
3 Доступ к ЛК ЕСПД путем авторизации с использованием ЕСИА	5
4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК ЕСПД.....	8
5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК ЕСПД.....	9
6 Подача заявок в ЛК ЕСПД	12
7 Работа с разделом <i>Мои заявки</i> в ЛК/ЛК ЕСПД.....	26
8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения.....	32
9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК ЕСПД.....	33
10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД.....	35

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 3 из 35

1 Назначение


Настоящая инструкция предназначена для использования функционала Личного Кабинета Государственными или муниципальными образовательными организациями, реализующие программы общего образования и (или) среднего профессионального образования.

2 Общие положения

2.1 Термины, определения и сокращения

В данной инструкции используются термины и сокращения, приведенные ниже.


№	Термин / Сокращение	Пояснение
1.	КФ	Контентная фильтрация
2.	ЛК ЕСПД	Личный кабинет Единой сети передачи данных (для Директоров и администраторов школ/СПО)
3.	УЗ	Учетная запись
4.	ВБС (Временный Белый список)	Ограниченный список ресурсов и ИС, доступ к которым в течение определенного периода времени предоставляется Пользователям без ограничений и без проверки Контент-фильтрацией.

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 4 из 35

2.2 Ограничения и условия

Настоящая Инструкция описывает функционал:

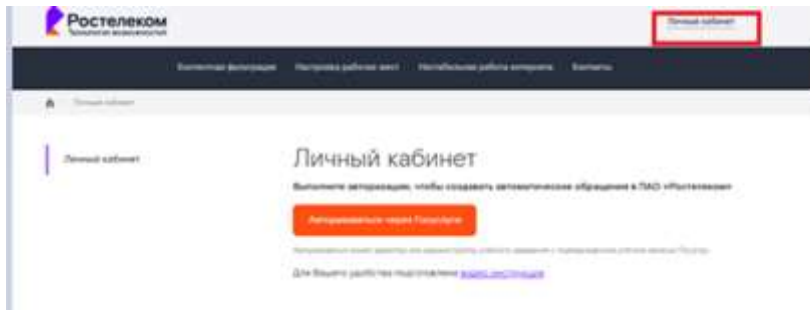
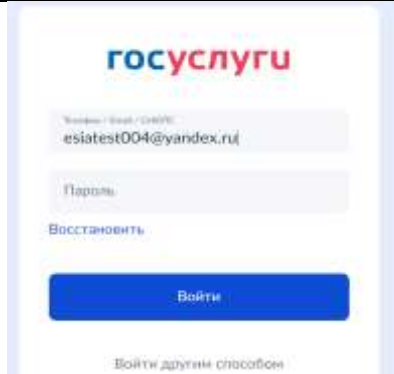
- Доступа к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА (для УЗ, привязанной к одной Организации и для УЗ, привязанной к нескольким Организациям; в ЛК ЕСПД – две роли: Администратор/Директор);
- Просмотра сведений об организации и отправки обратной связи из ЛК ЕСПД;
- Проверки текущего статуса доступности Интернет-ресурса в ЛК ЕСПД, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора.
- Поддачи заявок в ЛК ЕСПД на отключение/включение КФ на административных рабочих местах, на временное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (добавление во ВБС), на разблокировку ПО или оборудования, а также заявок на техподдержку при нестабильной или низкой скорости интернет.
- Работы с разделом «Мои заявки» в ЛК ЕСПД (просмотр статуса/ планового времени решения и т.п.; переписка с сотрудником ПАО «Ростелеком»; отмена заявки и проч.);
- Ожидания ответа Пользователя и перерасчет Планового времени решения;
- Подтверждения или возврата заявок в работу в ЛК ЕСПД;
- Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД.


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 5 из 35

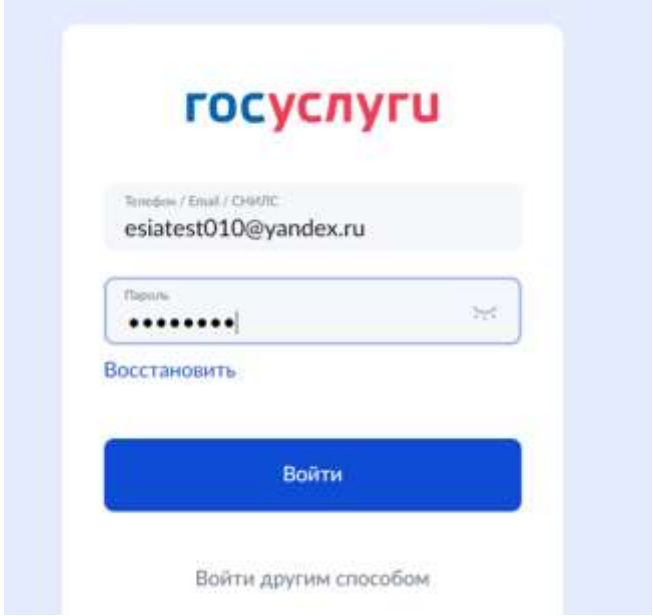
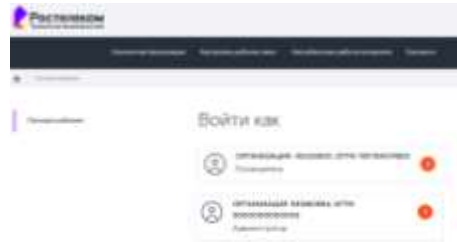
3 Доступ к ЛК ЕСПД путем авторизации с использованием ЕСИА


Условия:

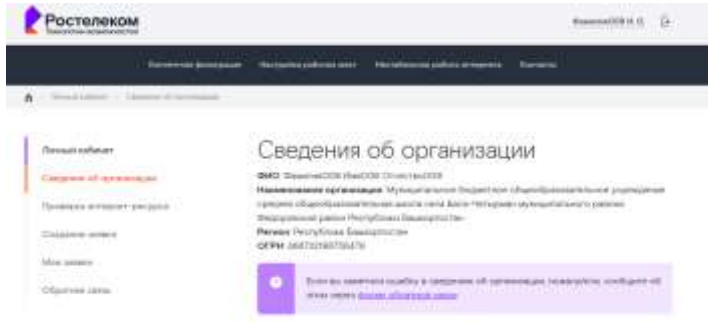
- У Пользователя есть УЗ на Госуслугах
- УЗ Пользователя привязана к нескольким Организациям, от лица которых он может работать в ЛК ЕСПД.


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Инициация входа в ЛК ЕСПД	Сайт https://espd.wifi.rtu.ru/ ЛК ЕСПД	1.	Зайти на сайт ЕСПД: https://espd.wifi.rtu.ru/. Нажать кнопку <u>Личный кабинет</u>	 <p><u>Авторизоваться через Госуслуги</u></p>
<u>Авторизоваться через Госуслуги</u>	ЛК ЕСПД ЕСИА	2.	Автоматическая переадресация на форму ЕСИА.	

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 6 из 35

<p>Отображена стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля</p>	ЕСИА ЛК ЕСПД	3.	<p>Заполнение логина/пароля</p> <p>Автоматическая проверка введенных данных.</p> <p>При корректно введенных значениях автоматическая переадресация в ЛК или ЛК ЕСПД.</p>	
<p>Выбор организации</p>	ЛК ЕСПД	4.	<p>На странице отображены кнопки с наименованием Организаций, от лица которых Пользователь может работать и с указанием роли Пользователя, которую он исполняет в данной Организации</p> <p>При нажатии кнопки с названием конкретной Организации происходит вход в нужный ЛК ЕСПД</p>	<p>Отображена страница со сведениями об организации</p> 

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 7 из 35

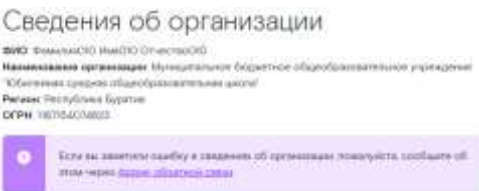

Разделы ЛК ЕСПД	ЛК ЕСПД	5.	<p>Доступны разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сведения об Организации • Проверка интернет-ресурса • Создание заявки • Мои заявки • Обратная связь 	<p>В зависимости от цели можно выбрать соответствующий раздел</p>  <p>The screenshot shows the Rostelecom personal cabinet interface. The main content area is titled 'Сведения об организации' (Organization Information). It includes a section for 'Муниципальное учреждение образования "Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей "Центр детского творчества" муниципального района "Исительский район" Республики Башкортостан' with the INN number 5017023807. A purple button is visible with the text 'Если вы являетесь сотрудником организации, пожалуйста, сообщите об этом нашему менеджеру'.</p>
-----------------	---------	----	--	--


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 8 из 35

4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК ЕСПД

Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Выбран раздел *Сведения об организации*

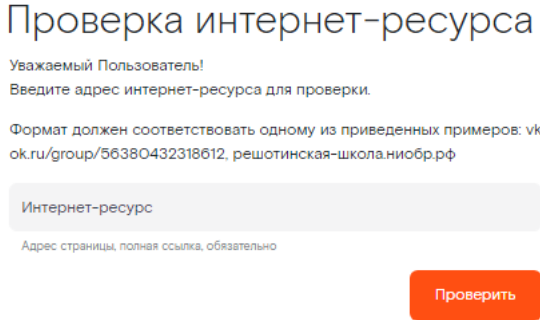
Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
<i>Сведения об организации</i>	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Сведения об организации</i> на странице автоматически отображаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя	
<i>Обратная связь</i>	ЛК ЕСПД	2.	При переходе в раздел <i>Обратная связь</i> на странице автоматически отображается поясняющий текст и форма обратной связи. Можно написать сообщение и нажать на кнопку <u>Отправить</u>	


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 9 из 35

5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК ЕСПД


Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Выбран раздел *Проверка интернет-ресурса*


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Проверка интернет-ресурса	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Проверка интернет-ресурса</i> на странице автоматически отображается уведомление, появляется обязательное поле для введения адреса ресурса и кнопка <i>Проверить</i> , приводящая к инициированию процесса поиска при заполненном поле с адресом ресурса	

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 10 из 35

<p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Черном списке</p>	ЛК ЕСПД	2.	<p>Введен адрес интернет - ресурса полностью заблокированного, потому что он находится в ЧС.</p>	<p>Текст оповещения: <i>Ресурс находится в Черном списке, поэтому заблокирован. Чтобы его разблокировать отправьте Заявку через ЛК, если на нем отсутствует информация, запрещенная для распространения среди детей, согласно Федеральному закону от 29 декабря 2019 г. №436-ФЗ «О защите детей от информации причиняющей вред их здоровью и развитию»</i></p>
<p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Постоянном или Временном белом списке</p>	ЛК ЕСПД	3.	<p>Введен адрес интернет – ресурса, внесенного в ПБС/ВБС</p>	<p>Текст оповещения: <i>Ресурс находится в Постоянном или Временном белом списке, поэтому не заблокирован. При недоступности, сделайте скриншот заблокированной страницы, обратитесь в Техническую поддержку по электронной почте mcszo@digital.gov.ru, приложив сделанный скриншот. Телефон Технической поддержки 8 800 301 34.</i></p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 11 из 35

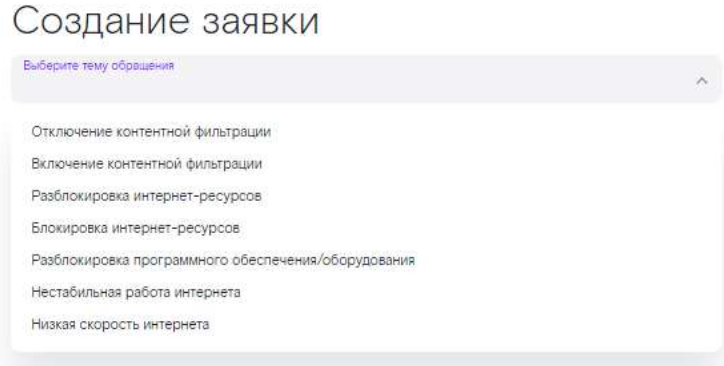
<p>Проверка введенного интернет-ресурса, не находящегося ни в одном из списков</p>	ЛК ЕСПД	4.	<p>Введен ресурс, не внесенный ни в один список (ПБС/ВБС/ЧС).</p>	<p>Текст оповещения: <i>Ресурс не найден ни в одном из списков. Он может быть заблокирован по распоряжению Роскомнадзора. Проверить можно здесь (активная ссылка на страницу проверки на сайте Роскомнадзора). Если ресурс не заблокирован Роскомнадзором, то на ресурсе подключена контентная фильтрация. Вы можете ее отключить, подав заявку на разблокировку через ЛК</i></p>
<p>Проверка переадресации по ссылке на сайт Роскомнадзора</p>	ЛК ЕСПД	5.	<p>При нажатии на ссылку открывается страница сайта Роскомнадзора, на которой есть возможность поиска ресурса.</p>	<p>Ссылка открывается в отдельном окне. Выход из авторизованной зоны не происходит.</p>


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 12 из 35

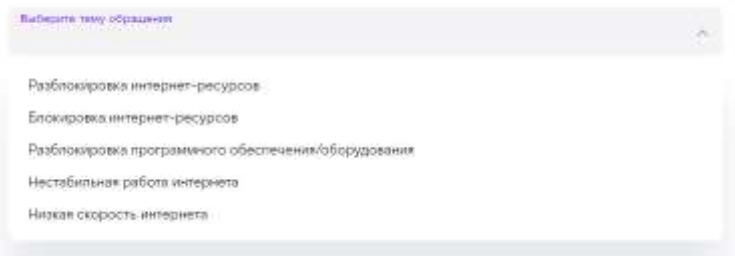
6 Подача заявок в ЛК ЕСПД


Условия:

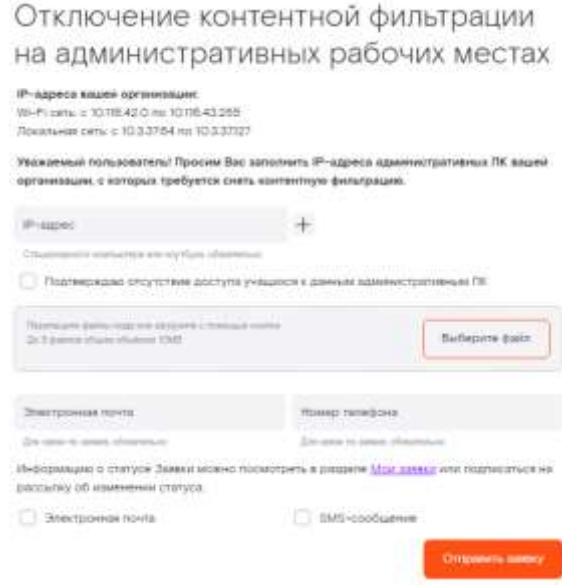
- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Для Пользователя в ЛК ЕСПД доступна подача заявок на отключение/включение КФ на административных рабочих местах (*только для регионов без ЕСИА*); на временное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (добавление во ВБС); на разблокировку ПО или оборудования; Заявок на техподдержку при нестабильной или низкой скорости интернет.
- Выбран раздел *Создание Заявки*


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Просмотр списка доступных тем	ЛК ЕСПД	1.	<p>На странице создания заявки предлагается выбрать тему обращения</p> <p>Выбор нужной темы производится из выпадающего списка с возможными вариантами</p>	<p>Выпадающий список для Пользователей представлен следующими значениями:</p> <p><u>Для регионов без ЕСИА</u></p> 

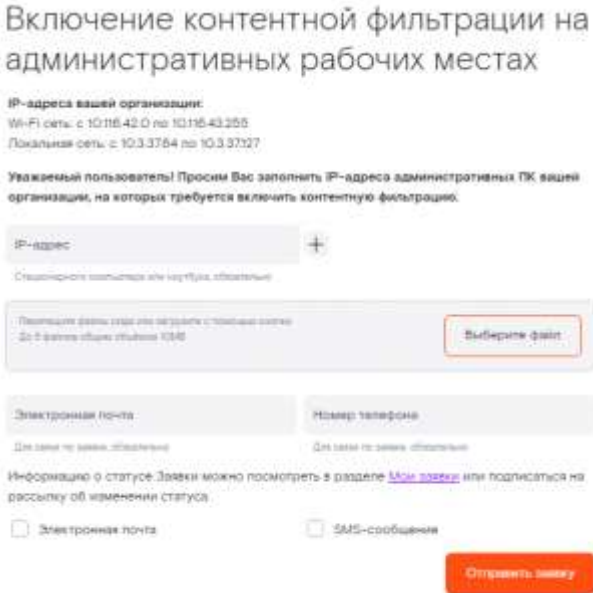
 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 13 из 35


				<p><u>Для регионов с авторизацией ЕСИА</u></p> <p>Создание заявки</p>  <p>После выбора темы производится автоматическая переадресация на нужную страницу.</p>
Отключение контентной фильтрации <i>(только для регионов без ЕСИА)</i>		2.	Выбрать тему: Отключение контентной фильтрации	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		2.1.	<p>Отображаются:</p> <p>Название, Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Обязательные поля для заполнения данных по заявке (включая подтверждение отсутствия доступа учащихся), а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости.</p> <p>Обязательно прикрепление файла - снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании).</p>	

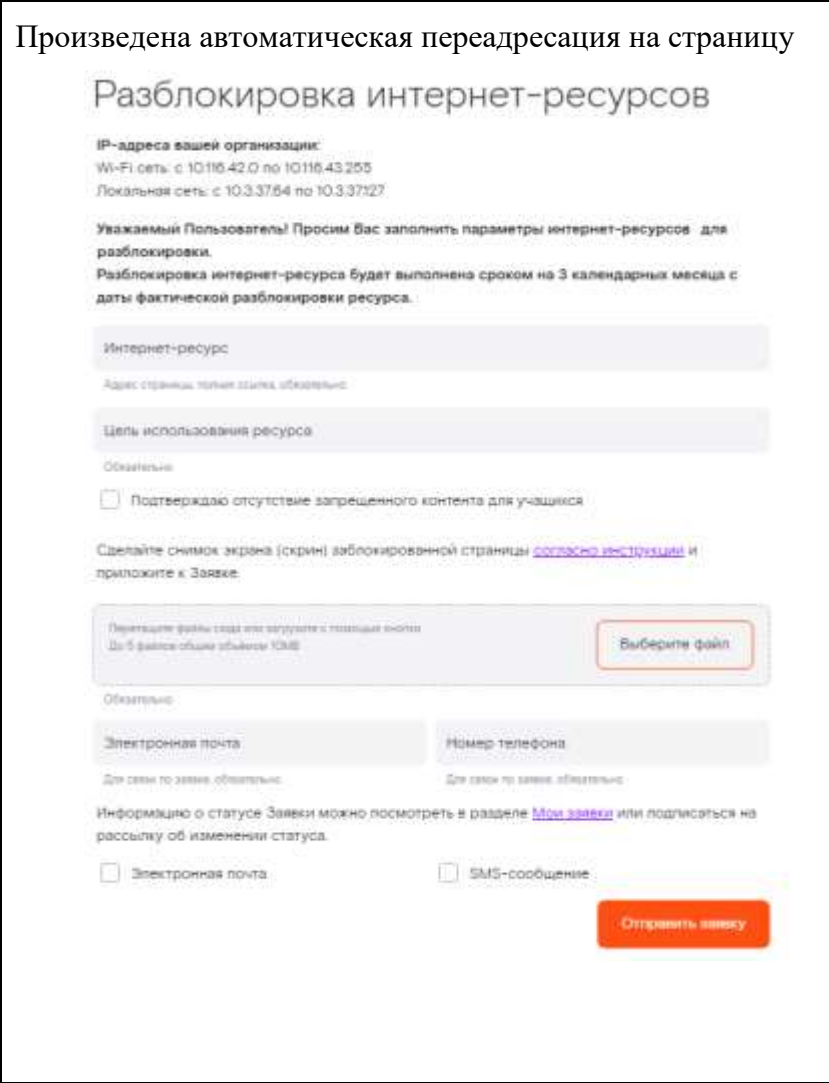
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 14 из 35


		<p>При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности Кнопка <u>Отправить</u></p>	
	2.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля. Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании) Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию. Произведена автоматическая переадресация на страницу <i>Мои заявки</i> Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>

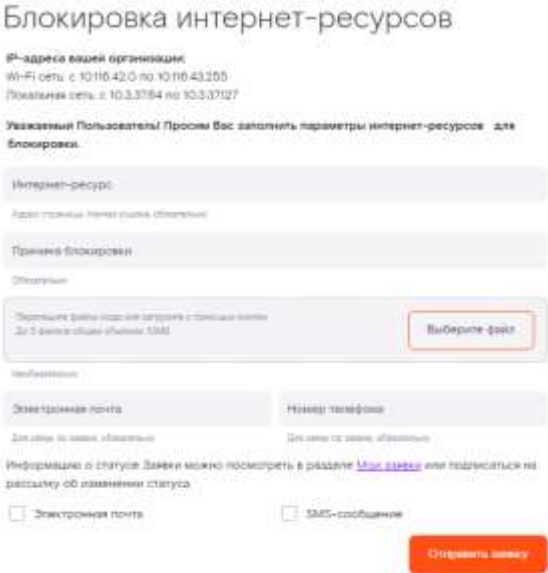
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 15 из 35


<p>Включение контентной фильтрации (только для регионов без ЕСИА)</p>	3.	<p>Выбрать тему: Включение контентной фильтрации</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> 
	3.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями Обязательные поля для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании). Необязательно прикрепление файла. При первом входе в ЛК обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности Кнопка <u>Отправить</u></p>	
	3.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании) Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию. Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>

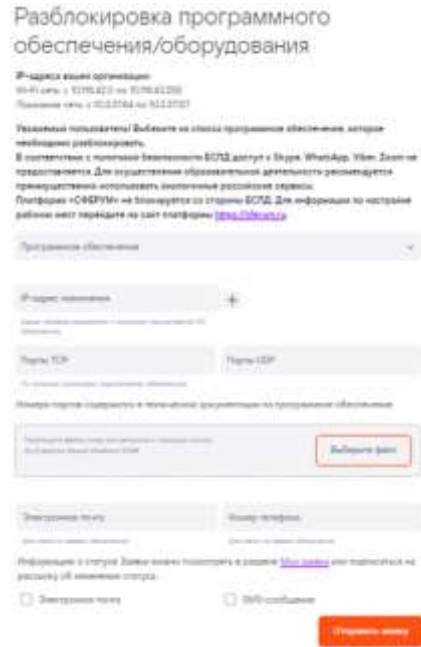
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 16 из 35


Разблокировка интернет-ресурсов	4.	Выбрать тему: Разблокировка интернет-ресурсов	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> 
	4.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями Обязательные поля для заполнения данных по заявке (включая подтверждение отсутствия запрещенного контента для учащихся), а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости. Обязательно прикрепление файла - снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы. Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании) При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности Кнопка <u>Отправить</u></p>	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 17 из 35


		4.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
Блокировка интернет-ресурсов		5.	Выбрать тему: Блокировка интернет-ресурсов	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> 
		5.1.	<p>Отображаются:</p> <p>Название, Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Обязательные поля для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости. Необязательно- прикрепление файла. Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании). При первом входе в ЛК- обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 18 из 35


		<p>5.2. Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по Заявке см. в разделе 7.</p>
Разблокировка программного обеспечения/оборудования		<p>6. Выбрать тему: Разблокировка программного обеспечения/оборудования</p> <p>6.1. Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Обязательные поля для заполнения данных по Заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости. Необязательно прикрепление файла. Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании). При первом входе в ЛК обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> 

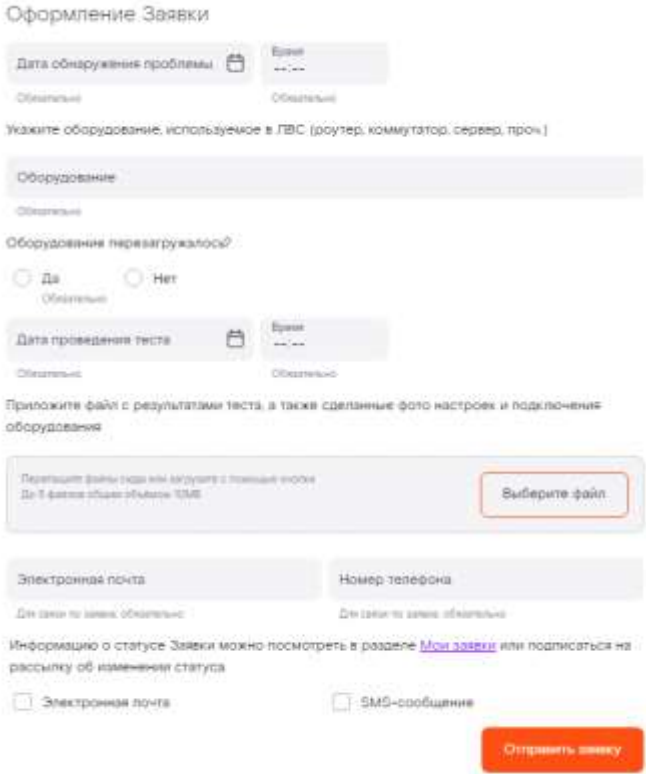
 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 19 из 35


		<p>6.2. Требуется заполнить обязательные поля</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
Нестабильная работа интернета		<p>7. Выбрать тему: Нестабильная работа интернета</p> <p>7.1. Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями и рекомендации по проведению испытаний</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 20 из 35


				<h2 data-bbox="1339 355 1917 392">Нестабильная работа интернета</h2> <p data-bbox="1339 416 2040 459">Перед оформлением Заявки необходимо провести испытания. Результаты требуется приложить к Заявке.</p> <p data-bbox="1339 480 1839 504">Рекомендации перед проведением испытаний</p> <p data-bbox="1339 523 2040 566">Необходимо заранее загрузить файл себе на компьютер: либо в формате исполняемого файла Windows или в архиве.</p> <p data-bbox="1339 587 2040 655">Для диагностики текущего состояния подключения необходимо подключить проверочный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюза), в который подключено оборудование ЛВС для открытого сегмента сети.</p> <p data-bbox="1339 675 2040 764">Ознакомьтесь с рекомендациями по проверке коммутации, а также обратите внимание на разновидности оборудования. Перед проведением тестирования следует убедиться, что сервис функционирует, и услуга предоставляется, хотя бы на одном из ПК (подключенных к ЕСПД).</p> <p data-bbox="1339 783 2040 826">Настройте сетевое подключение на проверочном ПК (Ноутбуке) в соответствии с подсетью вашей организации. Подробнее</p> <p data-bbox="1339 847 2040 890">Перед началом теста требуется закрыть все интернет-браузеры и убедиться, что всё стороннее программное обеспечение выключено.</p> <p data-bbox="1339 911 1541 935">Перейдите к тесту</p> <p data-bbox="1339 954 1928 975">Запустите файл (двойным нажатием) и следуйте подсказкам нашего помощника.</p> <p data-bbox="1339 994 2040 1062">Дождитесь завершения тестирования и закрытия окна с тестом. После завершения диагностики файл с результатами будет доступен на Вашем рабочем столе <code>\Desktop\report_dd.mm.yyyy.txt</code></p> <p data-bbox="1339 1082 2040 1125">Оформите заявку и не забудьте приложить файл с результатами теста. После регистрации Вашей заявки, мы приступим к локализации проблемы.</p>
--	--	--	--	--

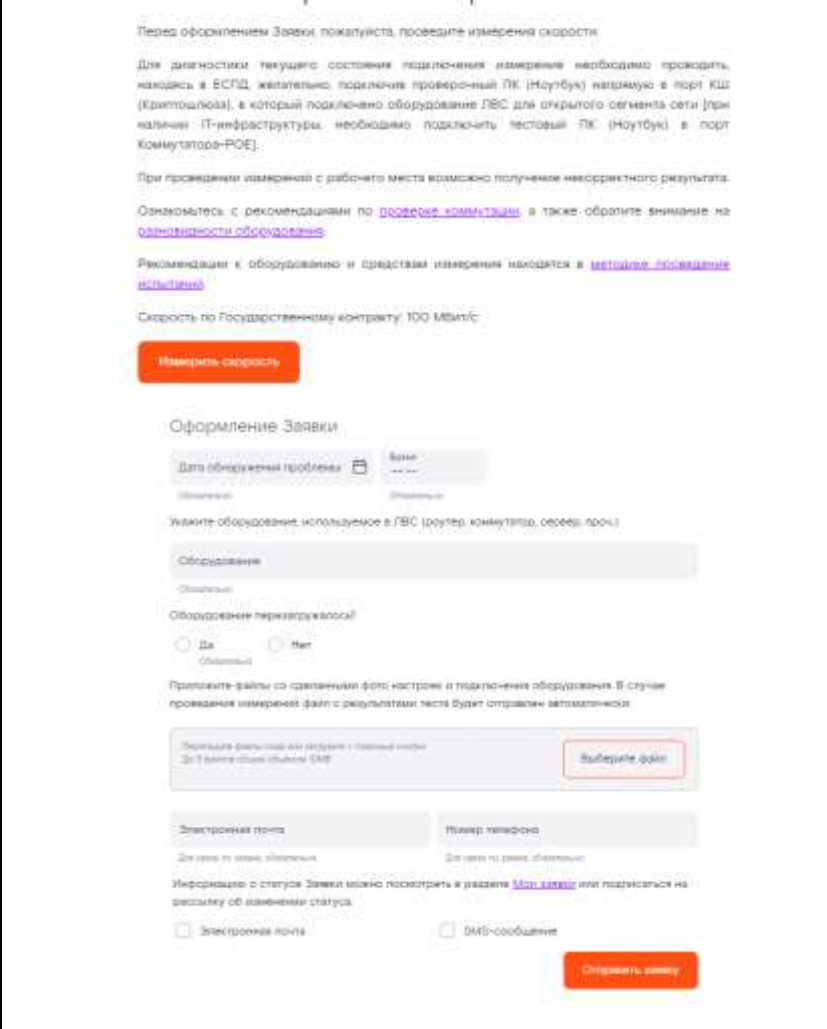
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 21 из 35


		<p>Ниже отображается форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании)</p> <p>При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	
--	--	--	--


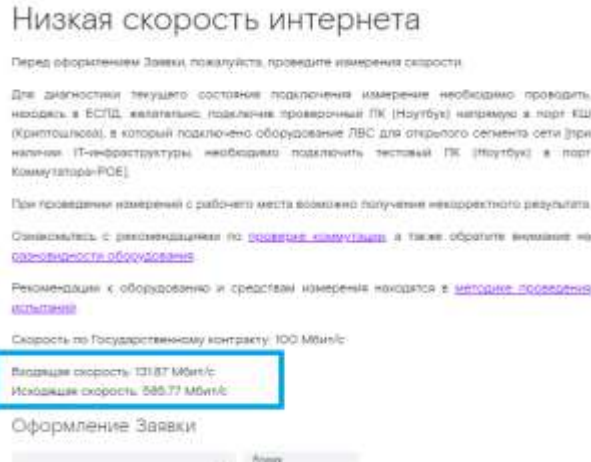
 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 22 из 35


		<p>7.3. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями!</p> <p>Сначала требуется загрузить необходимый для проведения тестирования файл на свой ПК</p> <p>Запустить файл</p> <p>Заполнить обязательные поля, обязательно приложить файлы с результатами проведения испытаний, а также фото настроек и подключения оборудования</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по Заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Все приложенные Вами файлы будут получены сотрудником ПАО «Ростелеком» и будут использованы в процессе отработки заявки.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <i>Мои заявки</i></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
--	--	---	---

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 23 из 35


Низкая скорость интернета		8.	Выбрать тему: Низкая скорость интернета	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		8.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями и рекомендациям о корректном подключении оборудования при проведении измерений скорости</p> <p>Кнопка <i>Измерить скорость</i></p> <p>Ниже отображается форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости.</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании)</p> <p>При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <i>Отправить</i></p>	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 24 из 35

		<p>9. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями по подключению оборудования!</p> <p>Измерения необходимо проводить в сети ЕСПД</p> <p>Нажать кнопку <u><i>Измерить скорость</i></u></p>	<p>На экране отобразится, что процесс измерения проводится</p>  <p>По окончании измерений ниже поясняющего текста Вы увидите результаты измерений:</p>  <p>Если Вы неправильно подключили оборудование и провели измерения вне сети ЕСПД, то под результатами измерения об этом будет выведено уведомление</p> <p>Если по каким-то независимым от Вас причинам тест не может быть проведен, то вы увидите соответствующее уведомление.</p>
--	--	---	---

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 25 из 35

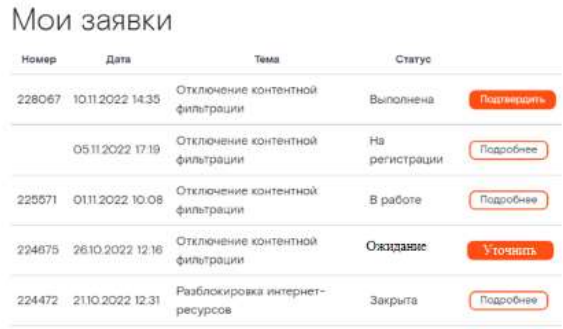
		<p>10. Тест пройден. Результаты отображены на экране и автоматически сохранены в ЛК ЕСПД.</p> <p>Требуется заполнить обязательные поля, приложить файлы с фото настроек и подключения оборудования.</p> <p><u>Файл с результатами будет приложен к заявке автоматически при отправке!</u></p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Файл с результатами теста приложен к заявке автоматически в дополнение к приложенным Вами файлам.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
--	--	---	---


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 26 из 35

7 Работа с разделом *Мои заявки* в ЛК/ЛК ЕСПД


Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Выбран раздел *Мои Заявки*


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Просмотр всех Заявок от Организации (<i>в том числе только что отправленных</i>)	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Мои заявки</i> на странице автоматически отображается общий список Заявок Пользователей с краткими сведениями по ним.	<p>На странице раздела <i>Мои заявки</i> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Номер Заявки (<i>сразу после отправки Заявки номер отсутствует до момента регистрации</i>) • Дата и время создания Заявки, • Тема • Статус в ЛК • Кнопка <u>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</u>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе. 

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 27 из 35


<p>Просмотр подробностей по заявке и действия с ней</p>	<p>ЛК ЕСПД</p>	<p>2. Для просмотра информации по какой-то конкретной заявке, отмены или написания комментария нажать на кнопку <u>Подробнее</u> или проч. (в зависимости от статуса выполнения заявки)</p>	<p>На странице представлены подробности по заявке, включая <i>Плановое время решения</i>.</p> <p>Мои заявки</p> <p>Номер: 31658 Дата заявки: 20.03.2024 10:23 Плановое время решения: до 21.03.2024 15:24 Содержание заявки: Низкая скорость интернета Дата и время возникновения проблемы: 18.03.2024 12:34 Оборудование: Оборудование Оборудование перезагружалось: Нет Дата и время проведения теста: 20.03.2024 23:43 Статус: В работе</p> <p>Отменить заявку</p> <p>Комментарии</p> <p>Вы можете написать уточнение к заявке</p> <p>Текст комментария</p> <p>Обязательно</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объёмом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p>Отправить комментарий</p>
---	----------------	---	---

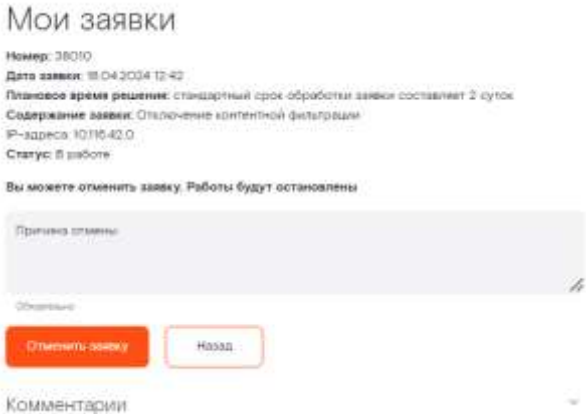
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 28 из 35


	ЛК ЕСПД	3.	<p>В подробностях по заявкам на <i>Разблокировку интернет-ресурса</i> в ЛК ЕСПД отображается строка со Сроком разблокировки.</p>	<p>Дополнительно к данным <i>n.2</i> отображается еще <i>Срок разблокировки</i>.</p> <p>Вид отображения или отсутствие данной строки зависит от того заблокирован интернет-ресурс, указанный в Заявке на момент просмотра подробностей или нет (<i>см. ниже</i>).</p>
			<p>Отображение срока разблокировки для ресурса, внесенного во ВБС</p>	<p>Срок разблокировки: до ДД.ММ.ГГГГ</p> <p>Мои заявки</p> <p>Номер: 99832 Дата заявки: 13.08.2024 12:57 Плановое время решения: до 17.08.2024 14:58 Фактическое время решения: 22.08.2024 13:40 Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов IP-адреса: 10.33.44.0/24 Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru Цель использования: test Статус: Закрыта Срок разблокировки: 23.08.2024</p>

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 29 из 35


		<p>Отображение срока разблокировки для ресурса, ранее находившегося во ВБС, а затем исключенного из списка</p>	<p>Срок разблокировки: Истек</p> <h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 9983 Дата заявки: 13.03.2024 12:57 Плановое время решения: до 17.03.2024 14:58 Фактическое время решения: 22.03.2024 13:40 Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов IP-адреса: 10.33.44.0/24 Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru Цель использования: test Статус: Закрыта Срок разблокировки: истек</p>
		<p>Отсутствие срока разблокировки для ресурса, не находящегося во ВБС на текущий момент или находящегося в нем более полугода назад.</p>	<p>Срок разблокировки - отсутствует</p> <h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 998 Дата заявки: 13.03.2023 12:57 Плановое время решения: до 17.03.2023 14:58 Фактическое время решения: 22.03.2023 13:40 Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов IP-адреса: 10.33.44.0/24 Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru Цель использования: test Статус: Закрыта</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 30 из 35

Отмена Заявки	ЛК ЕСПД	<p>4. Для отмены заявки необходимо нажать кнопку <u>Отменить заявку</u></p> <p>После обязательного заполнения поля с причиной отмены и нажатия на кнопку <u>Отменить</u> заявку заявка будет отмена, статус автоматически изменится</p> <p>Кнопка <u>Назад</u> позволяет отказаться от отмены и вернуться на предыдущую страницу</p>	<p>Автоматически отобразится форма отмены</p>  <p>The screenshot shows a form titled 'Мои заявки' (My requests) with details for request number 38010, dated 18.04.2024 at 12:42. It includes a 'Причина отмены' (Reason for cancellation) text area, an 'Отменить' (Cancel) button, and a 'Назад' (Back) button. A 'Комментарии' (Comments) section is also visible at the bottom.</p>
Написание комментария или просмотр переписки	ЛК ЕСПД	<p>5. На странице подробностей можно написать комментарии к заявке или приложить файлы (<i>кроме заявки в статусе = Закрыта</i>), а также увидеть комментарий от сотрудника ПАО «Ростелеком», при необходимости уточнения информации у Пользователя.</p>	<p>Доступен просмотр переписки Пользователя с сотрудником ПАО «Ростелеком».</p> <p>Прикрепляемые файлы не сохраняются, но факт их отправки с указанием названия файла и даты/времени их отправки также отображены.</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 31 из 35


				<h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 33444 Дата заявки: 26.03.2024 16:40 Плановое время решения: до 28.03.2024 09:00 <i>Срок планового решения будет скорректирован после получения Вашего ответа.</i> Содержание заявки: Нестабильная работа интернета Дата и время возникновения проблемы: 26.03.2024 12:34 Оборудование: Оборудование Оборудование перезагружалось: Да Дата и время проведения теста: 26.03.2024 23:45 Статус: Ожидание</p> <p>Отменить заявку</p> <h3>Комментарии</h3> <p>Техподдержка комментарий к клиенту 26.03.2024 16:44</p>
--	--	--	--	--


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 32 из 35

8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения

Условия:

- Заявка находится в работе
- Для продолжения работы сотруднику ПАО «Ростелеком» требуется получить уточнения у Пользователя
- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Ожидание ответа Пользователя	ЛК ЕСПД	1.	<p>В случае, когда для продолжения работы над заявкой требуется получить уточнения у Пользователя, сотрудник ПАО «Ростелеком» пишет комментарий к заявке и переводит статус заявки на ожидание.</p> <p>Если Пользователь при оформлении заявки выбрал способ/-ы дополнительного оповещения, то ему в случае данного изменения статуса придет оповещение о необходимости внести уточнение.</p>	<p>В разделе Мои Заявки в общем списке заявок Статус=<i>Ожидание</i> и доступна для нажатия кнопка <u>Уточнить</u>.</p>  <p>На странице подробностей можно прочитать комментарии и выводится оповещение о том, что после получения ответа от Пользователя будет произведен перерасчет <i>Планового времени решения</i>.</p>
Ответ Пользователя и возврат заявки в работу после ответа	ЛК ЕСПД	2.	<p>Пользователь заходит на страницу подробностей по заявке, пишет комментарии, прикладывает файл в случае необходимости и нажимает кнопку <u>Отправить комментарий</u>.</p> <p>Автоматический перевод заявки в Статус= <i>В работе</i> и перерасчет <i>Планового времени решения</i>.</p>	<p>Комментарии/файлы переданы сотруднику ПАО «Ростелеком»</p> <p>Заявка в Статусе=<i>В работе</i>.</p> <p>После перерасчета будет указано новое <i>Плановое время решения</i>.</p>


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 33 из 35

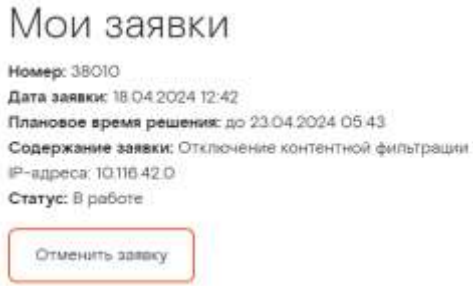
9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК ЕСПД


Условия:

- Заявка выполнена
- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Находится в разделе *Мои заявки* на странице подробностей по Заявке, по которой нужно подтвердить решение или вернуть в работу.

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Подтверждение решения	ЛК ЕСПД	1.	<p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =<i>Выполнена</i>) на странице подробностей кнопку <u>Подтвердить решение</u></p> <p>При ее нажатии происходит автоматический перевод Заявки в <i>Статус = Закрыта</i> в ЛК</p> <p>Если Пользователь не подтвердит Заявку самостоятельно, то через 72 часа после выполнения Заявки ее подтверждение будет произведено автоматически.</p>	<p>В разделе <i>Мои Заявки</i> на странице подробностей по заявке установлен <i>Статус = Закрыта</i></p> <p>Мои заявки</p> <p>Номер: 32709 Дата заявки: 22.03.2024 12:11 Плановое время решения: до 26.03.2024 08:15 Фактическое время решения: 22.03.2024 12:19 Содержание заявки: Нестабильная работа интернета Дата и время возникновения проблемы: 18.03.2024 12:34 Оборудование: Оборудование Оборудование перезагружалось: Да Дата и время проведения теста: 21.03.2024 23:45 Статус: Закрыта</p> <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус=Закрыта</i></p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 34 из 35



Возврат в работу		2.	<p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =<i>Выполнена</i>) на странице подробностей нажать кнопку <u>Вернуть в работу</u></p> <p>При ее нажатии автоматически появляется обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного нажатия кнопки <u>Возврат в работу</u> происходит автоматический перевод Заявки в <i>Статус = В работе</i></p>	<p>В разделе Мои Заявки на странице подробностей по Заявке установлен <i>Статус = В работе</i></p>  <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус = В работе</i></p>
------------------	--	----	--	---

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 35 из 35

10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД

Условия:

- Заявка закрыта после подтверждения Пользователем или автоматически по истечении 72 часов с момента выполнения
- Пользователь авторизован в ЛК, ЛК ЕСПД
- Находится в разделе *Мои заявки* на странице подробностей по заявке

Проверка	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Оценка	ЛК ЕСПД	1.	О возможности оценить результат выполнения заявки сигнализирует кнопка <u>Оценить</u> в общем списке заявок после закрытия Заявки.	
		2.	При нажатии на кнопку <u>Оценить</u> производится автоматическая переадресация на страницу подробностей по заявке. Отображается форма оценки.	
		3.	Требуется проставить оценку. Для оценок ниже 3 обязательно должна быть указана причина (выбор значения из присутствующих для выбора вариантов, в том числе написание комментария в свободной форме). Нажать кнопку <u>Отправить</u>	Оценка отправлена. После отправленной оценки форма оценки на странице подробностей по заявке больше не отображается.