

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 1 из 39

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

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 2 из 39

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/ЛК ЕСПД путем авторизации с использованием ЕСИА	5
4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК/ЛК ЕСПД	8
5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК/ЛК ЕСПД	9
6 Подача заявок в ЛК	12
7 Подача заявок в ЛК ЕСПД	17
8 Работа с разделом <i>Мои заявки</i> в ЛК/ЛК ЕСПД	29
9 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения	33
10 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК/ЛК ЕСПД	34
11 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК/ЛК ЕСПД	35
12 Формирования отчетности в ЛК	36
13 Приложения	39
13.1. Шаблон ВБС (Временный Белый список)	39
13.2. Шаблон ПБС (Постоянный Белый список)	39
13.3. Шаблон ЧС (Черный список)	39
13.4. Шаблон для исключения из любого списка	39

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 3 из 39

1 Назначение


Настоящая инструкция предназначена для использования функционала Личного Кабинета Органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих деятельность в сфере общего и среднего профессионального образования, к полномочиям которых относится государственный контроль за деятельностью организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территориях субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, Государственные или муниципальные образовательные организации, 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	Личный кабинет Минпросвещения и Минобрнауки
3.	ЛК ЕСПД	Личный кабинет Единой сети передачи данных (для Директоров и администраторов школ)
4.	УЗ	Учетная запись
5.	ПБС (Постоянный Белый список)	Ограниченный список информационных систем и ресурсов, доступ к которым бессрочно предоставляется без каких-либо ограничений.
6.	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.
7.	ЧС (Черный список)	Список информационных систем и ресурсов, доступ к которым запрещен, в том числе по причине заявки от ОО на блокировку

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 4 из 39

2.2 Ограничения и условия

Настоящая Инструкция описывает функционал:

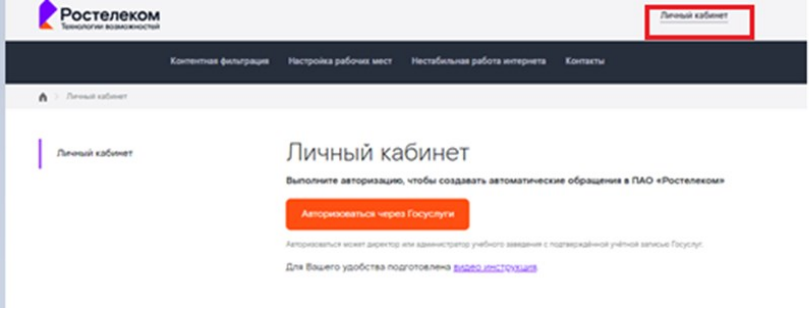
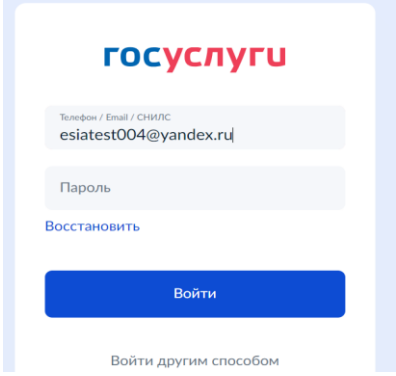
- Доступа к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА (для УЗ, привязанной к одной Организации и для УЗ, привязанной к нескольким Организациям; при этом для ЛК – УЗ с единственной ролью –Сотрудник; в ЛК ЕСПД – две роли: Администратор/Директор);
- Просмотра сведений об организации и отправки обратной связи из ЛК/ЛК ЕСПД;
- Проверки текущего статуса доступности Интернет-ресурса в ЛК/ЛК ЕСПД, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора.
- Поддачи заявок в ЛК на временное или постоянное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (добавление в ВБС/ПБС), полное блокирование доступа (добавление в ЧС), или снятие ранее введенных разрешений или запретов (исключение из любого списка).
- 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/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/ЛК ЕСПД;
- Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК/ЛК ЕСПД;
- Формирования отчетности для контроля перечня ресурсов сети Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список в ЛК.


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 5 из 39

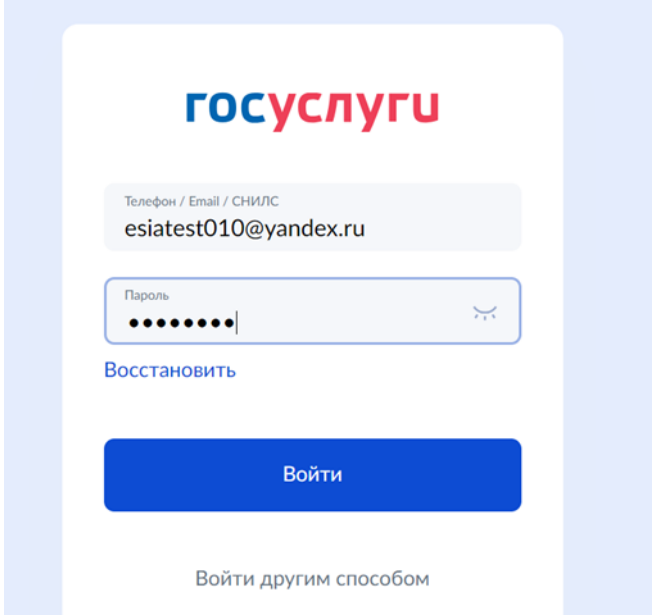
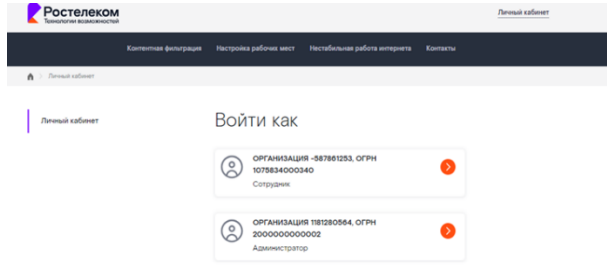
3 Доступ к ЛК/ЛК ЕСПД путем авторизации с использованием ЕСИА


Условия:

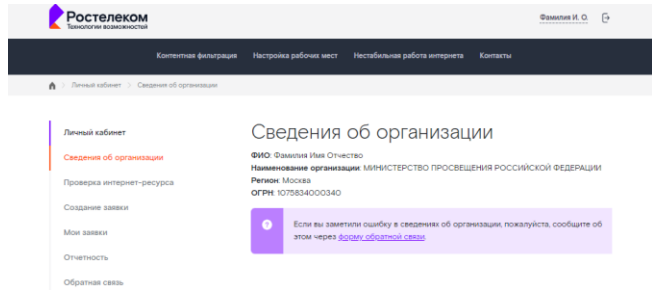
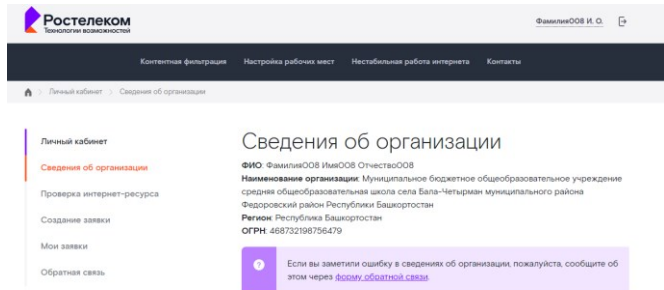
- У Пользователя есть УЗ на Госуслугах
- УЗ Пользователя привязана к нескольким Организациям, от лица которых он может работать в ЛК/ЛК ЕСПД.


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

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 6 из 39

<p>Отображена стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля</p>	<p>ЕСИА ЛК, ЛК ЕСПД</p>	<p>3.</p>	<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>	<p>ЛК, ЛК ЕСПД</p>	<p>4.</p>	<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/ 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 39

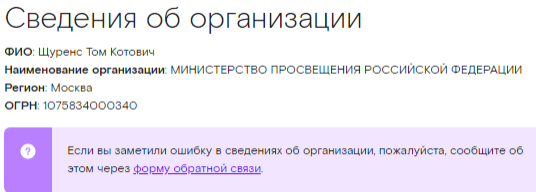
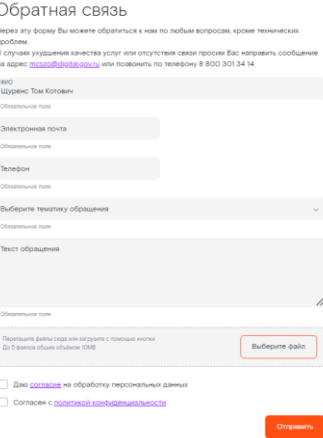
Разделы ЛК	ЛК	5.	<p>Доступны разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сведения об Организации • Проверка интернет-ресурса • Создание заявки • Мои заявки • Отчетность • Обратная связь 	<p>В зависимости от цели можно выбрать соответствующий раздел</p> 
Разделы ЛК ЕСПД	ЛК ЕСПД	6.	<p>Доступны разделы:</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> 


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 8 из 39

4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК/ЛК ЕСПД

Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК или Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Выбран раздел *Сведения об организации*

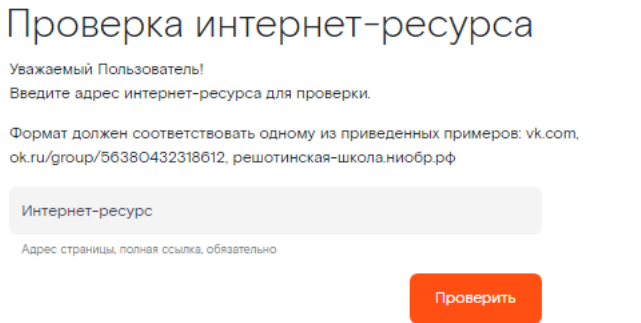
Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
<i>Сведения об организации</i>	ЛК/ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Сведения об организации</i> на странице автоматически отображаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя	
<i>Обратная связь</i>	ЛК/ЛК 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 <i>Отправить</i>	


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 9 из 39

5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК/ЛК ЕСПД


Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК или Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Выбран раздел *Проверка интернет-ресурса*


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Проверка интернет-ресурса	ЛК/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	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 10 из 39

<p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Черном списке</p>	ЛК/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/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 39

<p>Проверка введенного интернет-ресурса, не находящегося ни в одном из списков</p>	ЛК/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/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 39


6 Подача заявок в ЛК


Условия:


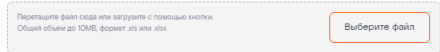
- Пользователь авторизован в ЛК.
- Для Пользователя ЛК доступна подача заявок на временное или постоянное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (*добавление в ВБС/ПБС*), полное блокирование доступа (*добавление в ЧС*), или снятие ранее введенных разрешений или запретов (*исключение из любого списка*).
- Выбран раздел *Создание заявки*


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Просмотр списка доступных тем	ЛК	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 представлен 4 значениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов) • Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов) • Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов) • Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе) <p>После выбора темы производится автоматическая переадресация на нужную страницу.</p>

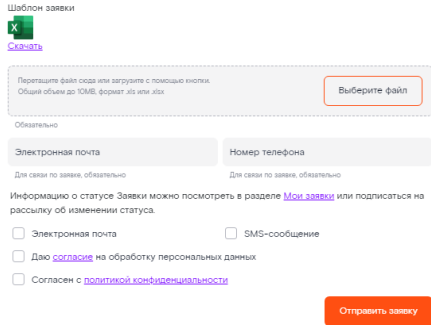
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 13 из 39


<p>Добавление интернет-ресурса во Временный белый список (временная разблокировка)</p>	ЛК	2.	<p>Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>На этой странице Вы можете отправить Заявку на временную разблокировку интернет-ресурсов.</p> <p>Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.</p> <p>Все интернет-ресурсы, перечисленные Вами в файле, при наличии технической возможности будут занесены во Временный белый список (на них будет отключена контентная-фильтрация на указанный срок, при наличии запрещенного контента на ресурсе, он будет доступен для просмотра во всех учебных учреждениях на территории РФ). По истечении указанного в файле срока контентная фильтрация будет подключена автоматически, однако ресурс фактически будет блокироваться только при появлении на сайте запрещенного контента.</p> <p>Шаблон заявки</p>  <p>Скачать</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Перетащите файл сюда или загрузите с помощью кнопки. Общий объем до 10MB, формат .xls или .xlsx</p> <p style="text-align: right;">Выберите файл</p> </div> <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/></p> <p><small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="checkbox"/> Даю согласие на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с политикой конфиденциальности</p> <p style="text-align: right;">Отправить заявку</p>
		2.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями, Шаблон (xls) для данной темы с возможностью скачивания</p> <p>Обязательные поля для приложения заполненного Шаблона и внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой</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>	
		2.2.	<p>Требуется скачать и заполнить Шаблон, затем приложить Шаблон к заявке</p> <p>Далее 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>	


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 14 из 39


<p>Добавление интернет-ресурса в Постоянный белый список (постоянная разблокировка)</p>	ЛК	3.	<p>Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов во Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)</p> <p>3.1. Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями, Шаблон (xls) для данной темы с возможностью скачивания</p> <p>Обязательные поля для приложения заполненного Шаблона и внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой</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>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>На этой странице Вы можете отправить Заявку на постоянную разблокировку интернет-ресурсов.</p> <p>Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.</p> <p>Все интернет-ресурсы, перечисленные Вами в файле, при наличии технической возможности будут занесены в Постоянный белый список (постоянное отключение контент-фильтрации, при наличии запрещенного контента на ресурсе, он будет доступен для просмотра во всех учебных учреждениях на территории РФ). Для исключения интернет-ресурса из Постоянного белого списка необходимо оформить Заявку на его блокировку.</p> <p>Шаблон заявки</p>  <p>Скачать</p>  <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/></p> <p>Для связи по заявке, обязательно <input type="checkbox"/> Для связи по заявке, обязательно <input type="checkbox"/></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="checkbox"/> Даю согласие на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с политикой конфиденциальности</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
		3.2.	<p>Требуется скачать и заполнить Шаблон, затем приложить Шаблон к заявке</p> <p>Далее 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 8.</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 15 из 39

<p>Добавление интернет-ресурса в Черный список (полная блокировка)</p>	ЛК	4.	<p>Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>На этой странице Вы можете отправить Заявку на полную блокировку интернет-ресурсов.</p> <p>Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.</p> <p>Все интернет-ресурсы, перечисленные Вами в файле, будут занесены в черный список (полное отсутствие доступа к ресурсу). Данный тип блокировки требуется в случаях, когда запрещенный контент находится не непосредственно на страницах сайта, а внутри размещенных на них документов, т.е. подключенная контентная фильтрация не ограждает пользователей от просмотра запрещенного контента. Для исключения интернет-ресурса из Черного списка необходимо оформить Заявку на его разблокировку.</p> <p>Шаблон заявки</p> 
		4.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями, Шаблон (xls) для данной темы с возможностью скачивания</p> <p>Обязательные поля для приложения заполненного Шаблона и внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой</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>	
		4.2.	<p>Требуется скачать и заполнить Шаблон, затем приложить Шаблон к заявке</p> <p>Далее 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>	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 16 из 39

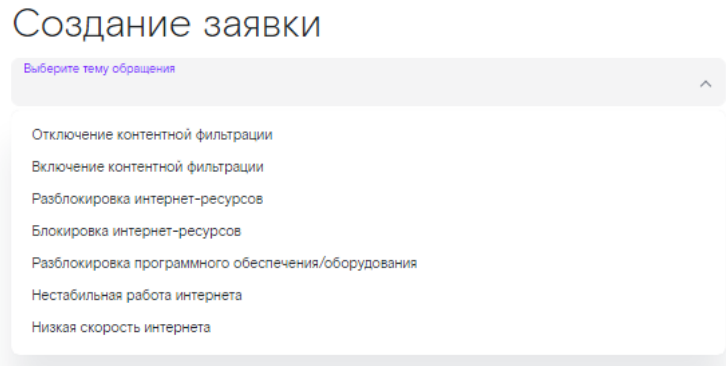
Исключение интернет-ресурса из любого Списка (включение КФ на ресурсе)	ЛК	5.	Выбрать тему: Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>На этой странице Вы можете отправить Заявку на удаление интернет-ресурсов из любого списка, в котором он раньше находился.</p> <p>Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.</p> <p>Вне зависимости от того, в каком белом списке (Постоянном или Временном) находился ресурс, на нем будет подключена контентная фильтрация с момента выполнения Заявки.</p> <p>Исключение ресурса из Черного списка означает, что сайт будет разблокирован, но контентная фильтрация будет работать. Также обращаем внимание, что исключение из Черного списка доступно только для сайтов, не запрещенных Роскомнадзором.</p> <p>Шаблон заявки</p>  <p>Перетащите файл сюда или загрузите с помощью кнопки. Общий объем до 10MB, формат xls или xlsx.</p> <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/></p> <p>Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="checkbox"/> Даю согласие на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с политикой конфиденциальности</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
		5.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями, Шаблон (xls) для данной темы с возможностью скачивания</p> <p>Обязательные поля для приложения заполненного Шаблона и внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой</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>	
		5.2.	<p>Требуется скачать и заполнить Шаблон, затем приложить Шаблон к заявке</p> <p>Далее 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>	


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 17 из 39

7 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; 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	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 представлен следующими значениями:</p>  <p>После выбора темы производится автоматическая переадресация на нужную страницу.</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 18 из 39


Отключение контентной фильтрации		2. Выбрать тему: Отключение контентной фильтрации	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Отключение контентной фильтрации на административных рабочих местах</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый пользователь! Просим Вас заполнить IP-адреса административных ПК вашей организации, с которых требуется снять контентную фильтрацию.</p> <p>IP-адрес <input type="text"/> + <small>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</small></p> <p><input type="checkbox"/> Подтверждаю отсутствие доступа учащихся к данным административным ПК</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/> <small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
	2.1.	<p>Отображаются: 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>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>	
	2.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля.</p> <p>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>	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 19 из 39


Включение контентной фильтрации		3. Выбрать тему: Включение контентной фильтрации	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		3.1. 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) При первом входе в ЛК обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности Кнопка <u>Отправить</u>	<p>Включение контентной фильтрации на административных рабочих местах</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый пользователь! Просим Вас заполнить IP-адреса административных ПК вашей организации, на которых требуется включить контентную фильтрацию.</p> <p>IP-адрес <input type="text"/> + <small>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</small></p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/> <small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
		3.2. Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл 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>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 8.</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 20 из 39


Разблокировка интернет-ресурсов	4.	Выбрать тему: Разблокировка интернет-ресурсов	Произведена автоматическая переадресация на страницу
	4.1.	<p>Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями 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 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>Разблокировка интернет-ресурсов</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый Пользователь! Просим Вас заполнить параметры интернет-ресурсов и IP-адреса вашей организации для разблокировки. Разблокировка интернет-ресурса будет выполнена сроком на 3 календарных месяца с даты фактической разблокировки ресурса.</p> <p>Интернет-ресурс Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</p> <p>Цель использования ресурса Обязательно <input type="checkbox"/> Подтверждаю отсутствие запрещенного контента для учащихся</p> <p>IP-адрес <input type="text"/> + Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно <input type="checkbox"/> Разблокировать ресурс для всех IP-адресов школы</p> <p>Сделайте снимок экрана (скрин) заблокированной страницы согласно инструкции и приложите к Заявке.</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом ЮМБ <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/> Для связи по заявке, обязательно Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
	4.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл 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</p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 8.</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 21 из 39


Блокировка интернет-ресурсов		5. Выбрать тему: Блокировка интернет-ресурсов	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Блокировка интернет-ресурсов</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый Пользователь! Просим Вас заполнить параметры интернет-ресурсов и IP-адреса вашей организации для блокировки.</p> <p>Интернет-ресурс</p> <p>Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</p> <p>Причина блокировки</p> <p>Обязательно</p> <p>IP-адрес +</p> <p>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB Выберите файл</p> <p>Необязательно</p> <p>Электронная почта Номер телефона</p> <p>Для связи по заявке, обязательно Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p style="text-align: right;">Отправить заявку</p>
	5.1. 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) При первом входе в ЛК- обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности Кнопка <u>Отправить</u>		
	5.2. Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл 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>		

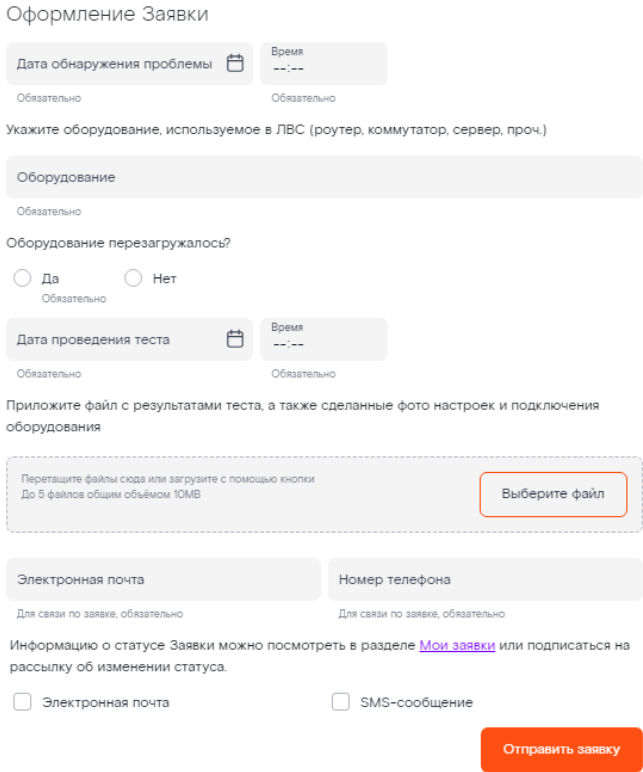
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 22 из 39


Разблокировка программного обеспечения/оборудования		6. Выбрать тему: Разблокировка программного обеспечения/оборудования	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Личальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый пользователь! Выберите из списка программное обеспечение, которое необходимо разблокировать, и IP-адреса вашей организации. В соответствии с политикой безопасности ЕСПД доступ к Skype, WhatsApp, Viber, Zoom не предоставляется. Для осуществления образовательной деятельности рекомендуется преимущественно использовать аналогичные российские сервисы. Платформа «СФЕРУМ» не блокируется со стороны ЕСПД. Для информации по настройке рабочих мест перейдите на сайт платформы https://sferum.ru</p> <p>Программное обеспечение ▼</p> <p>IP-адрес +</p> <p><small>Специального компьютера или ноутбука, обязательно</small></p> <p><input type="checkbox"/> Разблокировать для всех IP-адресов школы</p> <p>IP-адрес назначения</p> <p><small>Адрес сервера назначения, с которым подключается ПС, обязательно</small></p> <p>Порты TCP Порты UDP</p> <p><small>По которым производится подключение, обязательно</small></p> <p><small>Номера портов содержится в технической документации на программное обеспечение.</small></p> <p><small>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки</small> <small>Доп. в файлах указать объявление ТСМР</small> Выберите файл</p> <p>Электронная почта Номер телефона</p> <p><small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p><small>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</small></p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p style="text-align: right;">Отправить заявку</p>
		6.1. 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) При первом входе в ЛК обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности Кнопка <u>Отправить</u>	
		6.2. Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл 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>	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 23 из 39


Нестабильная работа интернета	7.	Выбрать тему: Нестабильная работа интернета	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <h2>Нестабильная работа интернета</h2> <p>Перед оформлением Заявки необходимо провести испытания. Результаты требуется приложить к Заявке.</p> <p>Рекомендации перед проведением испытаний</p> <p>Необходимо заранее загрузить файл себе на компьютер: либо в формате исполняемого файла Windows или в архиве.</p> <p>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>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>Настройте сетевое подключение на проверочном ПК (Ноутбук) в соответствии с подсетью вашей организации. Подробнее</p> <p>Перед началом теста требуется закрыть все интернет-браузеры и убедиться, что всё стороннее программное обеспечение выключено.</p> <p>Перейдите к тесту</p> <p>Запустите файл (двойным нажатием) и следуйте подсказкам нашего помощника.</p> <p>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>Оформите заявку и не забудьте приложить файл с результатами теста. После регистрации Вашей заявки, мы приступим к локализации проблемы.</p>
	7.1.	Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями и рекомендации по проведению испытаний	

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 24 из 39


		<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>	
--	--	--	--


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 25 из 39


		<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 8.</p>
--	--	---	---

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 26 из 39


Низкая скорость интернета		8.	Выбрать тему: Низкая скорость интернета	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <h2>Низкая скорость интернета</h2> <p>Перед оформлением Заявки, пожалуйста, проведите измерения скорости.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения измерение необходимо проводить, находясь в ЕСПД, желательно, подключив проверочный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюза), в который подключено оборудование ЛВС для открытого сегмента сети [при наличии IT-инфраструктуры, необходимо подключить тестовый ПК (Ноутбук) в порт Коммутатора-РОЕ].</p> <p>При проведении измерений с рабочего места возможно получение некорректного результата.</p> <p>Ознакомьтесь с рекомендациями по проверке коммутации, а также обратите внимание на разновидности оборудования.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в методике проведения испытаний.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с</p> <p>Измерить скорость</p> <p>Оформление Заявки</p> <p>Дата обнаружения проблемы <input type="text"/> <small>Обязательно</small> Время <input type="text"/> <small>Обязательно</small></p> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <p><input type="text"/></p> <p><small>Обязательно</small></p> <p>Оборудование перезагружалось?</p> <p><input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет <small>Обязательно</small></p> <p>Приложите файлы со сделанными фото настроек и подключения оборудования. В случае проведения измерений файл с результатами теста будет отправлен автоматически.</p> <p><input type="text"/></p> <p><small>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB</small> Выберите файл</p> <p><input type="text"/></p> <p><small>Электронная почта</small> <small>Номер телефона</small></p> <p><small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p>Отправить заявку</p>
		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. 27 из 39

		<p>9. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями по подключению оборудования!</p> <p>Измерения необходимо проводить в сети ЕСПД</p> <p>Нажать кнопку <u>Измерить скорость</u></p>	<p>На экране отобразится, что процесс измерения проводится</p>  <p>По окончании измерений ниже поясняющего текста Вы увидите результаты измерений:</p> <p>Низкая скорость интернета</p> <p>Перед оформлением Заявки, пожалуйста, проведите измерения скорости.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения измерение необходимо проводить, находясь в ЕСПД, желательно, подключив проверочный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюз), в который подключено оборудование ЛВС для открытого сегмента сети (при наличии IT-инфраструктуры, необходимо подключить тестовый ПК (Ноутбук) в порт Коммутатора-РОЕ).</p> <p>При проведении измерений с рабочего места возможно получение некорректного результата.</p> <p>Ознакомьтесь с рекомендациями по проверке коммутации, а также обратите внимание на разновидности оборудования.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в методике проведения испытаний.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px;"> <p>Входящая скорость: 131.87 Мбит/с Исходящая скорость: 585.77 Мбит/с</p> </div> <p>Оформление Заявки</p> <p>Если Вы неправильно подключили оборудование и провели измерения вне сети ЕСПД, то под результатами измерения об этом будет выведено уведомление</p> <p>Входящая скорость: 131.87 Мбит/с Исходящая скорость: 585.77 Мбит/с <i>Измерения скорости были проведены вне сети ЕСПД. К сожалению, результат не поможет в диагностике проблемы.</i></p> <p>Если по каким-то независящим от Вас причинам тест не может быть проведен, то вы увидите соответствующее уведомление.</p>
--	--	--	--

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 28 из 39

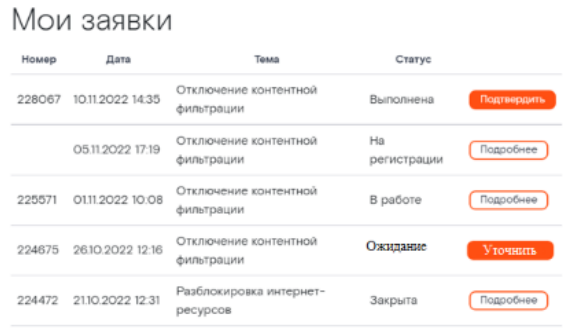
		<p>10. Тест пройден. Результаты отображены на экране и автоматически сохранены в ЛК ЕСПД.</p> <p>Требуется заполнить обязательные поля, приложить файлы с фото настроек и подключения оборудования.</p> <p><u>Файл с результатами будет приложен к заявке автоматически при отправке!</u></p> <p>Заполнить обязательные 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 8.</p>
--	--	---	---


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 29 из 39

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


Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК или 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/ 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 <i>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе. 

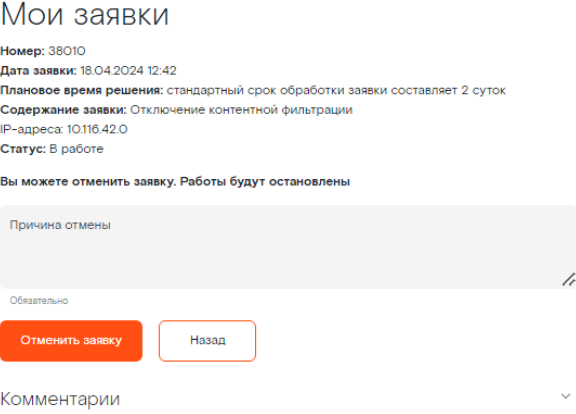
	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 30 из 39


<p>Просмотр подробностей по заявке и действия с ней</p>	<p>ЛК/ ЛК ЕСПД</p>	<p>2.</p>	<p>Для просмотра информации по какой-то конкретной заявке, отмены или написания комментария на нажать на кнопку <u>Подробнее</u> или проч. <i>(в зависимости от статуса выполнения заявки)</i></p>	<p>На странице представлены подробности по заявке, включая <i>Плановое время решения</i>.</p> <h3>Мои заявки</h3> <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> <h4>Комментарии</h4> <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. 31 из 39

	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>
			Отображение срока разблокировки для ресурса, внесенного во ВБС	Срок разблокировки: до ДД.ММ.ГГГГ
			Отображение срока разблокировки для ресурса, ранее находившегося во ВБС, а затем исключенного из списка	Срок разблокировки: Истек
			Отсутствие срока разблокировки для ресурса, не находящегося во ВБС на текущий момент, находящегося в нем более полугода назад.	Срок разблокировки - отсутствует

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 32 из 39

Отмена Заявки	ЛК/ 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> 
Написание комментария или просмотр переписки	ЛК/ 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>
	ЛК	<p>В случае частичного закрытия заявки (когда не все ресурсы из списка были отработаны) сотрудник ПАО «Ростелеком» указывает причину и перечисляет ресурсы, по которым заявка не была отработана.</p>	<p>При частично закрытой заявке ресурсы и причины, по которым заявка не была отработана указаны в комментарии.</p>


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 33 из 39

9 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/ЛК ЕСПД

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Ожидание ответа Пользователя	ЛК/ 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/ 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» Заявка в Статусе=<i>В работе</i>. 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. 34 из 39

10 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК/ЛК ЕСПД

Условия:

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

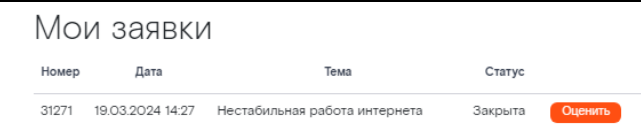
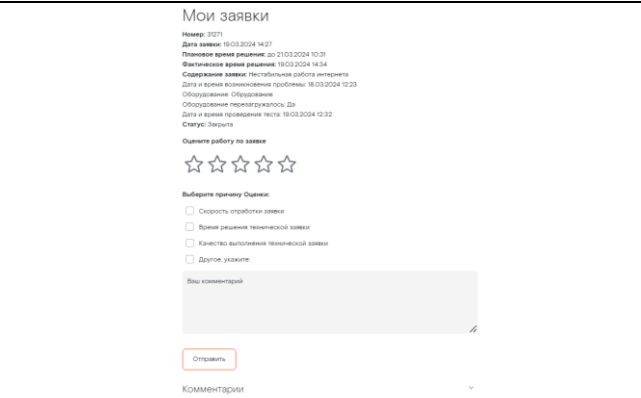
Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Подтверждение решения	ЛК/ЛК ЕСПД	1.	<p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =<i>Выполнена</i>) на странице подробностей кнопку <u>Подтвердить решение</u></p> <p>При ее нажатии происходит автоматический перевод Заявки в <i>Статус = Закрыта</i> в ЛК</p>	<p>В разделе Мои Заявки на странице подробностей по заявке установлен <i>Статус = Закрыта</i></p> <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус=Закрыта</i></p>
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 39

11 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК/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, 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.


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 36 из 39


12 Формирования отчетности в ЛК


Условия:

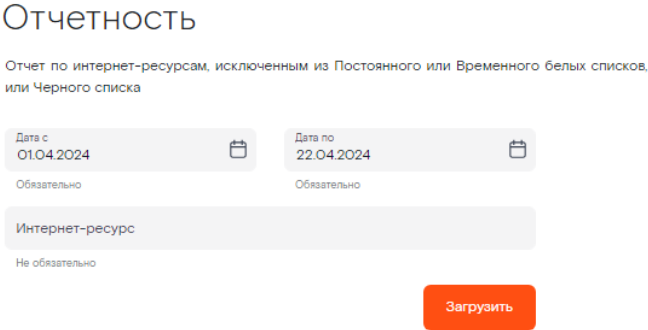
- Пользователь федерального или регионального уровня авторизован в ЛК/ЛК ЕСПД
- Для Пользователя доступно формирование отчетности для контроля перечня ресурсов Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список.
- Находится в разделе Отчетность


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Выбор отчета	ЛК/ ЛК ЕСПД	1.	Для формирования отчета нужно зайти в раздел Отчетность и выбрать строку с нужным отчетом	<p>Отчетность</p> <p>Отчет по разблокированным за период интернет-ресурсам</p> <p>Отчет по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список)</p> <p>Отчет по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Временного белых списков или Черного списка</p>
Формирование Отчета по разблокированным за период интернет-ресурсам	ЛК/ ЛК ЕСПД	2.	<p>Требуется указать входные параметры:</p> <p>Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.</p> <p>Для Пользователя федерального уровня также доступно указание Региона (<i>выбор из выпадающего списка, по умолчанию установлено: Все</i>)</p> <p>Нажать кнопку <u>Загрузить</u></p>	<p>Отчетность</p> <p>Отчет по разблокированным за период интернет-ресурсам</p> <p>Дата с 01.04.2024  Дата по 22.04.2024 </p> <p>Обязательно Обязательно</p> <p style="text-align: right;">Загрузить</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 37 из 39

	ЛК/ ЛК ЕСПД	3.	Автоматическое формирование Отчета за указанный период: -для Пользователя федерального уровня –по всем Регионам, или указанному во входных параметрах. -для Пользователя регионального уровня – по своему Региону.	Отчет сформирован, доступен для выгрузки
Формирование Отчета по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список)	ЛК/ ЛК ЕСПД	4.	Для формирования отчетности указание входных параметров – не требуется. Нажать кнопку <u>Загрузить</u>	<p>Отчетность</p> <p><small>Отчет по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список)</small></p> 
	ЛК ЛК ЕСПД	5.	Автоматическое формирование Отчета на текущую дату (<i>точнее по данным на дату, предшествующую дате формирования отчета</i>) по всем Регионам вне зависимости от уровня доступа Пользователя.	Отчет сформирован, доступен для выгрузки

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 38 из 39

<p>Формирование Отчета по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Белого списков или из Черного списка за период по всем Регионам по всем интернет-ресурсам</p>	ЛК/ ЛК ЕСПД	<p>6. Требуется указать входные параметры: Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев. Для Пользователя федерального уровня также доступно указание Региона (<i>выбор из выпадающего списка, по умолчанию установлено: Все</i>) Можно указать интересующий Интернет-ресурс. Нажать кнопку <u>Загрузить</u></p>	
	ЛК/ ЛК ЕСПД	<p>7. Автоматическое формирование Отчета за указанный период для указанного ресурса: -для Пользователя федерального уровня –по всем Регионам, или указанному во входных параметрах. -для Пользователя регионального уровня – по своему Региону. При отсутствии указанного интернет-ресурса в отчет попадут данные по всем интернет-ресурсам, исключенным из списков за указанный период.</p>	<p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p>

	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 39 из 39

13 Приложения

13.1. Шаблон ВБС (Временный Белый список):



Шаблон ВБС

13.2. Шаблон ПБС (Постоянный Белый список)



Шаблон ПБС

13.3. Шаблон ЧС (Черный список)



Шаблон ЧС

13.4. Шаблон для исключения из любого списка



Шаблон Искл.