

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

**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 29

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 путем авторизации с использованием ЕСИА.....	5
4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК.....	8
5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК.....	9
6 Подача заявок в ЛК.....	12
7 Работа с разделом <i>Мои заявки</i> в ЛК.....	17
8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения.....	21
9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК.....	22
10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК.....	24
11 Формирование отчетности в ЛК.....	25
12 Приложения.....	28
13.2. Шаблон ВБС (Временный Белый список):.....	28
13.2. Шаблон ПБС (Постоянный Белый список).....	28
13.3. Шаблон ЧС (Черный список).....	28
13.4. Шаблон для исключения из любого списка.....	28

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 3 из 29

1 Назначение


Настоящая инструкция предназначена для использования функционала Личного Кабинета представителями Министерства просвещения Российской Федерации и Органов 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.

2 Общие положения

2.1 Термины, определения и сокращения

В данной инструкции используются термины и сокращения, приведенные ниже.


№	Термин / Сокращение	Пояснение
1.	ЛК	Личный кабинет Минпросвещения РФ и Органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих деятельность в сфере общего и среднего профессионального образования
2.	КФ	Контентная фильтрация
3.	УЗ	Учетная запись
4.	ПБС (Постоянный Белый список)	Ограниченный список информационных систем и ресурсов, доступ к которым бессрочно предоставляется без каких-либо ограничений.
5.	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.
6.	ЧС (Черный список)	Список информационных систем и ресурсов, доступ к которым запрещен, в том числе по причине заявки от ОО на блокировку

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 4 из 29

2.2 Ограничения и условия

Настоящая Инструкция описывает функционал:

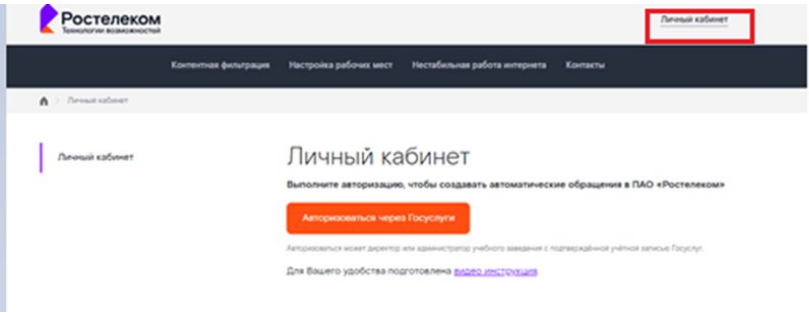
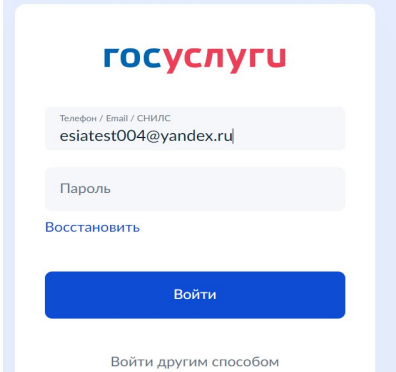
- Доступа к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА (*УЗ с единственной ролью –Сотрудник*);
- Просмотра сведений об организации и отправки обратной связи из ЛК;
- Проверки текущего статуса доступности Интернет-ресурса в ЛК, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора.
- Поддачи заявок 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*).
- Работы с разделом «Мои заявки» в ЛК (*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;
- Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК;
- Формирования отчетности для контроля перечня ресурсов сети Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список в ЛК.


 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 5 из 29

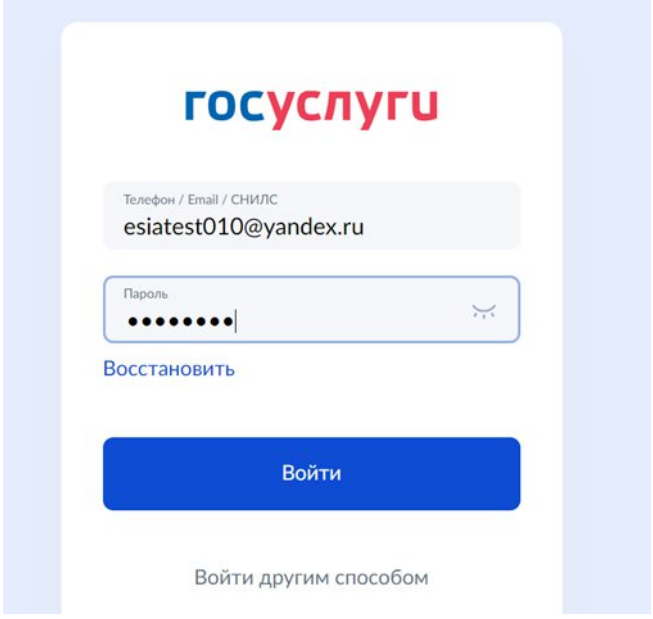
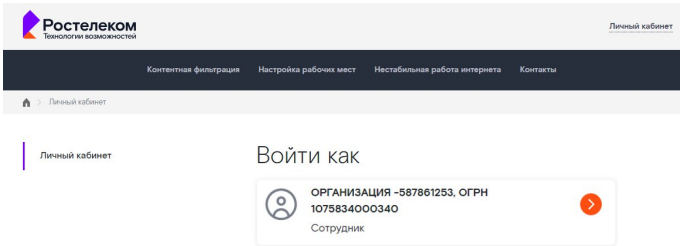
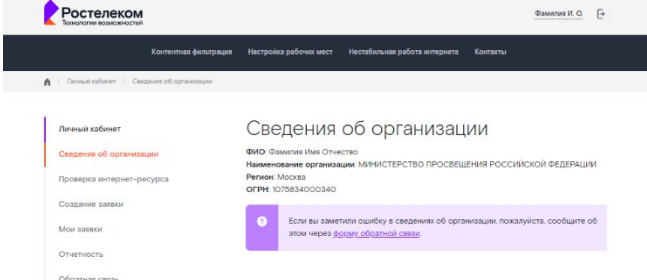
3 Доступ к ЛК путем авторизации с использованием ЕСИА


Условия:

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


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Инициация входа в ЛК	Сайт https://espd.wifi.rtu.ru/ ЛК	1.	Зайти на сайт ЕСПД: https://espd.wifi.rtu.ru/. Нажать кнопку <i>Личный кабинет</i>	 <p><i>Авторизоваться через Госуслуги</i></p>
<i>Авторизоваться через Госуслуги</i>	ЛК 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 29

<p>Отобрана стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля</p>	ЕСИА ЛК	3.	<p>Заполнение логина/пароля</p> <p>Автоматическая проверка введенных данных.</p> <p>При корректно введенных значениях автоматическая переадресация в ЛК.</p>	
<p>Выбор организации</p>	ЛК	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</p>	<p>Отобрана страница со сведениями об организации</p> 
<p>Разделы ЛК</p>	ЛК	5.	<p>Доступны разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сведения об Организации • Проверка интернет-ресурса • Создание заявки 	 <p>В зависимости от цели</p>

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 7 из 29

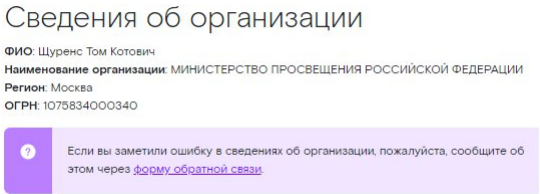
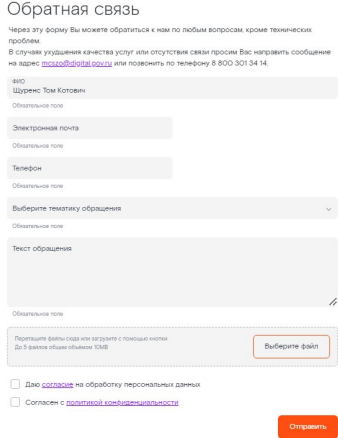
		<ul style="list-style-type: none"> • Мои заявки • Отчетность • Обратная связь 	можно выбрать соответствующий раздел
--	--	--	--------------------------------------


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 8 из 29

4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК

Условия:

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

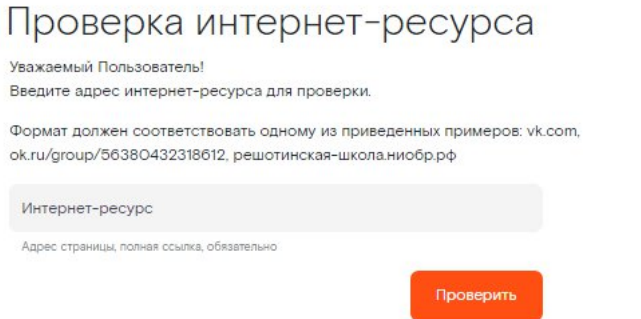
Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Сведения об организации	ЛК	1.	При переходе в раздел Сведения об организации на странице автоматически отображаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя	
Обратная связь	ЛК	2.	При переходе в раздел Обратная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


 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 9 из 29

5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК


Условия:

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


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Проверка интернет-ресурса	ЛК	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 29

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

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 11 из 29

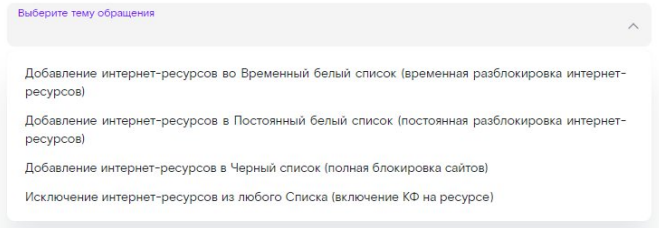
<p>Проверка введенного интернет-ресурса, не находящегося ни в одном из списков</p>	ЛК	4.	<p>Введен ресурс, не внесенный ни в один список (ПБС/ВБС/ЧС).</p>	<p>Текст оповещения: <i>Ресурс не найден ни в одном из списков. Он может быть заблокирован по распоряжению Роскомнадзора. Проверить можно здесь (активная 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	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 29


6 Подача заявок в ЛК


Условия:

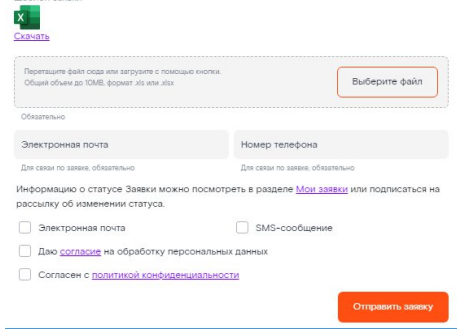
- Пользователь авторизован в ЛК.
- Для Пользователя ЛК доступна подача заявок на временное или постоянное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (*добавление в ВБС/ПБС*), полное блокирование доступа (*добавление в ЧС*), или снятие ранее введенных разрешений 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> <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>Выпадающий список представлен 4 значениями:</p> <p>Создание заявки</p>  <p>После выбора темы производится автоматическая переадресация на нужную страницу.</p>
Добавление интернет-ресурса	ЛК	2.	Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная	Произведена автоматическая переадресация на


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 13 из 29


во Временный белый список (временная разблокировка)			разблокировка интернет-ресурсов)	страницу
		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>	<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>Перетащите файл сюда или загрузите с помощью кнопки. Общий объем до 10 МБ, 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 <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 <u>согласие</u> на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с <u>политикой конфиденциальности</u></p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></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>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <i>Мои заявки</i></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>	
Добавление	ЛК	3.	Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов во	Произведена автоматическая переадресация на


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 14 из 29


интернет-ресурса в Постоянный белый список (постоянная разблокировка)			Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)	<p>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 сформировать Заявку на его добавление.</p> <p>Шаблон заявки</p> 
		3.1.	<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>	
		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 7.</p>
Добавление интернет-ресурса в	ЛК	4.	Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)	Произведена автоматическая переадресация на

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 15 из 29

Черный список (полная блокировка)		<p>4.1. 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>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 удаление.</p> <p>Шаблон заявки</p>  <p>Выберите файл</p> <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта Номер телефона</p> <p>Для заявки по заявке, обязательно Для заявки 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>Отправить заявку</p>
		<p>4.2. 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 7.</p>
Исключение интернет-ресурса	ЛК	<p>5. Выбрать тему: Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на</p>

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 16 из 29

из любого Списка (включение КФ на ресурсе)	<p>5.1.</p>	<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>	<p>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 50MB, формат xls или xlsb.</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>
	<p>5.2.</p>	<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 7.</p>


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 17 из 29

7 Работа с разделом *Мои заявки* в ЛК


Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК
- 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	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. <p>Мои заявки</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Номер</th> <th>Дата</th> <th>Тема</th> <th>Статус</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43519</td> <td>31.05.2024 16:23</td> <td>Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</td> <td>В работе Подробнее</td> </tr> <tr> <td>40356</td> <td>13.05.2024 19:46</td> <td>Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</td> <td>В работе Подробнее</td> </tr> <tr> <td>39284</td> <td>03.05.2024 15:29</td> <td>Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</td> <td>Закрыта Подробнее</td> </tr> <tr> <td>38014</td> <td>18.04.2024 12:49</td> <td>Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</td> <td>Выполнена Подтвердить</td> </tr> </tbody> </table>	Номер	Дата	Тема	Статус	43519	31.05.2024 16:23	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	В работе Подробнее	40356	13.05.2024 19:46	Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)	В работе Подробнее	39284	03.05.2024 15:29	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Закрыта Подробнее	38014	18.04.2024 12:49	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Выполнена Подтвердить
Номер	Дата	Тема	Статус																					
43519	31.05.2024 16:23	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	В работе Подробнее																					
40356	13.05.2024 19:46	Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)	В работе Подробнее																					
39284	03.05.2024 15:29	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Закрыта Подробнее																					
38014	18.04.2024 12:49	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Выполнена Подтвердить																					

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 18 из 29


<p>Просмотр подробностей по заявке и действия с ней</p>	ЛК	<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: 43519 Дата заявки: 31.05.2024 16:23 Плановое время решения: до 05.06.2024 09:23 Содержание заявки: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов) Статус: В работе</p> <p><input type="button" value="Отменить заявку"/></p> <p>Комментарии ▼</p> <p>Вы можете написать уточнение к заявке</p> <p>Текст комментария</p> <p><small>Обязательно</small></p> <p><small>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки. До 5 файлов общим объемом 10МБ</small></p> <p><input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p><input type="button" value="Отправить комментарий"/></p>
<p>Отмена Заявки</p>	ЛК	<p>3. 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>Мои заявки</p> <p>Номер: 43519 Дата заявки: 31.05.2024 16:23 Плановое время решения: до 05.06.2024 09:23 Содержание заявки: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов) Статус: В работе</p> <p>Вы можете отменить заявку. Работы будут остановлены</p> <p>Причина отмены</p> <p><small>Обязательно</small></p> <p><input type="button" value="Отменить заявку"/> <input type="button" value="Назад"/></p>

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 19 из 29

<p>Написание комментария или просмотр переписки</p>	<p>ЛК</p>	<p>4. 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> <div data-bbox="1339 507 1989 1085"> <p>Комментарии</p> <div data-bbox="1736 539 1989 614"> <p>ФамилияОЮ ИмяОЮ ОтчествоОЮ Текст 09.07.2024 10:51</p> </div> <p>Вы можете написать уточнение к заявке</p> <div data-bbox="1339 798 1989 893"> <p>Текст комментария</p> </div> <p>Обязательно</p> <div data-bbox="1339 933 1989 1013"> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> </div> <p>Отправить комментарий</p> </div> <p>Прикрепляемые файлы не сохраняются, но факт их отправки с указанием названия файла и даты/времени их отправки также отображены.</p>
---	-----------	---	--

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 20 из 29

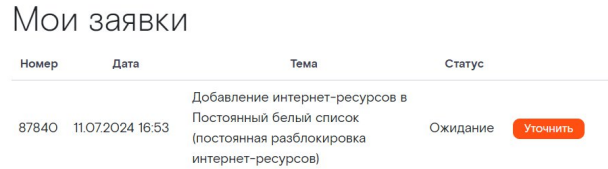
	ЛК	<p>В случае частичного закрытия заявки (когда не все ресурсы из списка были отработаны) сотрудник ПАО «Ростелеком» указывает причину и перечисляет ресурсы, по которым заявка не была отработана.</p>	<p>При частично закрытой заявке ресурсы и причины, по которым заявка не была отработана указаны в комментарии.</p> <h3>Мои заявки</h3> <p> Номер: 87840 Дата заявки: 11.07.2024 16:53 Плановое время решения: до 16.07.2024 10:18 Фактическое время решения: 11.07.2024 17:23 Содержание заявки: Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов) Статус: Выполнена </p> <p> <input type="button" value="Вернуть в работу"/> <input type="button" value="Подтвердить решение"/> </p> <h3>Комментарии</h3> <p> Техподдержка Просьба предоставить дополнительную информацию 11.07.2024 16:58 </p> <p> Техподдержка Доступ предоставлен. 11.07.2024 17:24 </p> <p> Файл во вложении. Файлы: template-add-tw1.xlsx 12KB 11.07.2024 17:22 </p>
--	----	---	--


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 21 из 29

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

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Ожидание ответа Пользователя	ЛК	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> 

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 22 из 29

На странице подробностей можно прочитать комментарии и выводится оповещение о том, что после получения ответа от Пользователя будет произведен перерасчет *Планового времени решения*.

Мои заявки

Номер: 87840
 Дата заявки: 11.07.2024 16:53
 Плановое время решения: до 16.07.2024 09:54
 Срок планового решения будет скорректирован после получения Вашего ответа
 Содержание заявки: Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)
 Статус: Ожидание

Комментарии

Техподдержка
 Просьба предоставить дополнительную информацию
 11.07.2024 16:58

Вы можете написать уточнение к заявке


Текст комментария

Обязательно

Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки
 До 5 файлов общим объемом 10MB

Комментарии/файлы переданы сотруднику ПАО «Ростелеком»
 Заявка в *Статусе=В работе*.
 После перерасчета будет указано новое *Плановое время решения*.

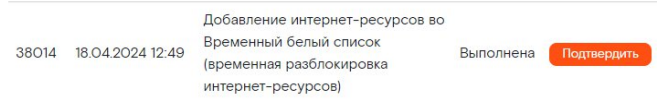
<p>Ответ Пользователя и возврат заявки в работу после ответа</p>	<p>ЛК</p>	<p>2.</p>	<p>Пользователь заходит на страницу подробностей по заявке, пишет комментарии, прикладывает файл в случае необходимости и нажимает кнопку <u>Отправить комментарий</u>. Автоматический перевод заявки в <i>Статус= В работе</i> и перерасчет <i>Планового времени решения</i>.</p>


 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 23 из 29

9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК


Условия:

- Заявка выполнена
- Пользователь авторизован в ЛК
- 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	1.	<p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =Выполнена) на странице подробностей кнопку Подтвердить решение</p> <p>При ее нажатии происходит автоматический перевод Заявки в Статус = Закрыта 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 Мои Заявки на странице подробностей по заявке установлен Статус = Закрыта</p>  <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что Статус=Закрыта</p>

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 24 из 29


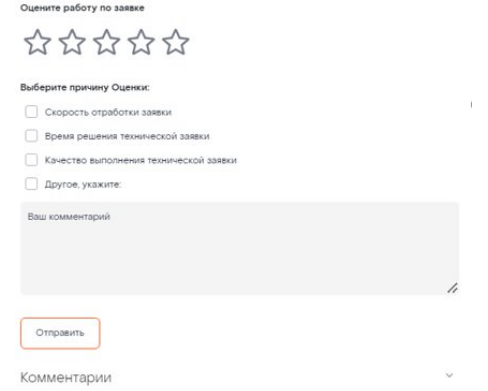
Возврат в работу		2.	<p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус <i>=Выполнена</i>) на странице подробностей нажать кнопку <u><i>Вернуть в работу</i></u></p> <p>При ее нажатии автоматически появляется обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного нажатия кнопки <u><i>Возврат в работу</i></u> происходит автоматический перевод Заявки в <i>Статус = В работе</i></p>	<p>В разделе <i>Мои Заявки</i> на странице подробностей по Заявке установлен <i>Статус = В работе</i></p> <p>40356 13.05.2024 19:46 <small>Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</small> <small>В работе</small> Подробнее</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. 25 из 29

10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК

Условия:

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



Проверка	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Оценка	ЛК	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. 26 из 29


11 Формирование отчетности в ЛК


Условия:

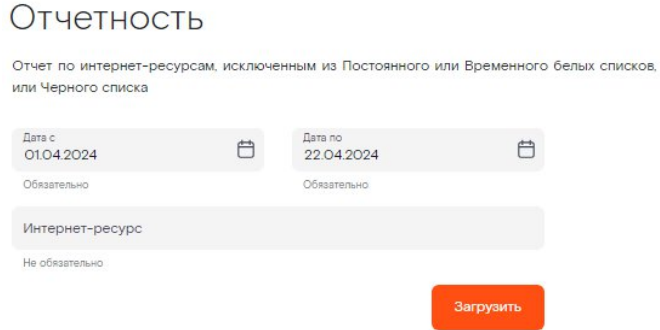
- Пользователь федерального или регионального уровня авторизован в ЛК
- Для Пользователя доступно формирование отчетности для контроля перечня ресурсов Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список.
- Находится в разделе Отчетность


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Выбор отчета	ЛК	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	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 </p> <p>Дата по 22.04.2024 </p> <p>Обязательно Обязательно</p> <p style="text-align: right;">Загрузить</p>

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 27 из 29

		<p>3. Автоматическое формирование Отчета за указанный период:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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	<p>4. Для формирования отчетности указание входных параметров – не требуется.</p> <p>Нажать кнопку <i>Загрузить</i></p>	<p>Отчетность</p> <p><small>Отчет по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список)</small></p> <div style="text-align: right;">  </div>
	ЛК	<p>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.</p>	Отчет сформирован, доступен для выгрузки

 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 28 из 29

<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	<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	<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>

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

12 Приложения

13.2. 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.