

 <b>Ростелеком</b>	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»**

 <b>Ростелеком</b>	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

 <b>Ростелеком</b>	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

 <b>Ростелеком</b>	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:

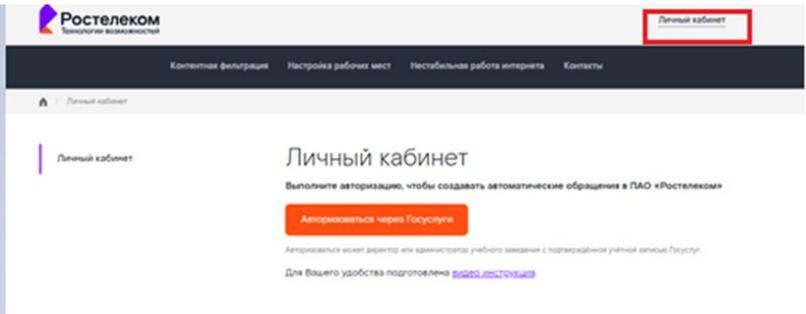
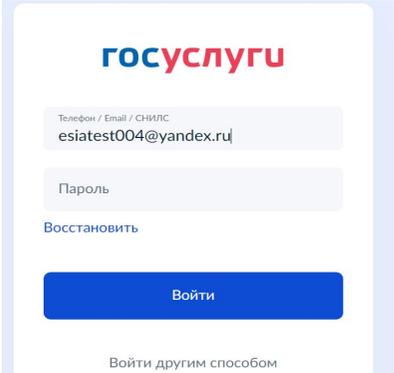
- Доступа к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА (*УЗ с единственной ролью –Сотрудник*);
- Просмотра сведений об организации и отправки обратной связи из ЛК;
- Проверки текущего статуса доступности Интернет-ресурса в ЛК, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора.
- Поддачи заявок 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.

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

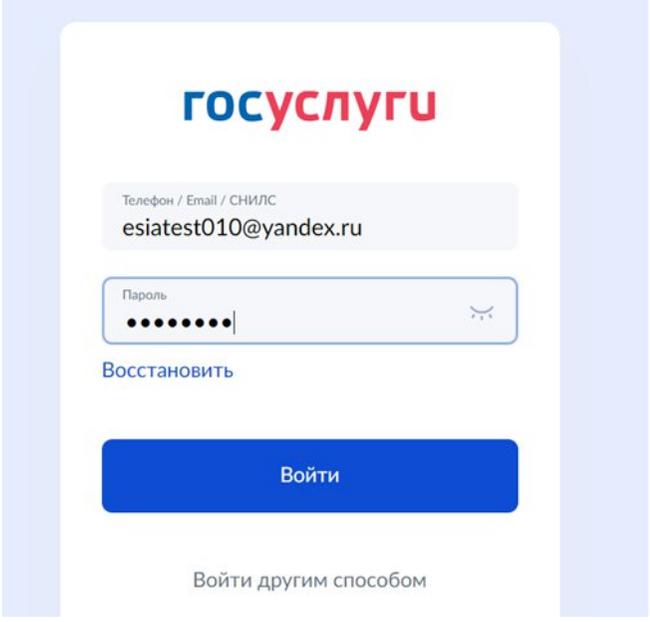
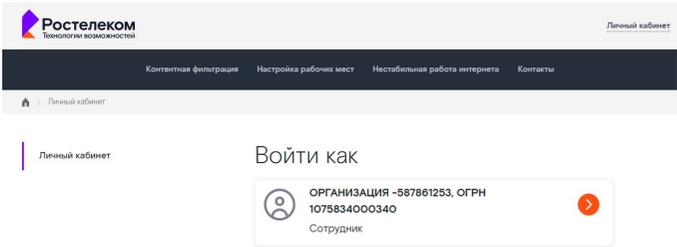
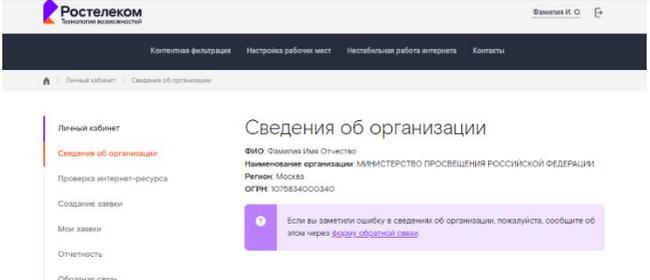
### 3 Доступ к ЛК путем авторизации с использованием ЕСИА

**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.	

	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>	<p>ЕСИА ЛК</p>	<p>3.</p> <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>	<p>ЛК</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</p>	<p>Отобрана страница со сведениями об организации</p> 
<p>Разделы ЛК</p>	<p>ЛК</p>	<p>5.</p> <p>Доступны разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сведения об Организации</li> <li>• Проверка интернет-ресурса</li> <li>• Создание заявки</li> </ul>	 <p><b>В зависимости от цели</b></p>

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

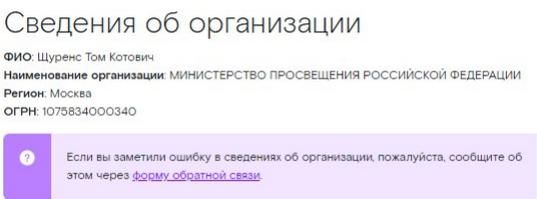
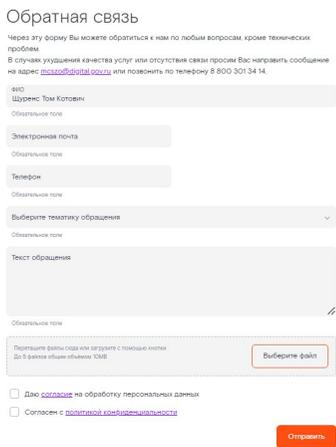
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мои заявки</li> <li>• Отчетность</li> <li>• Обратная связь</li> </ul>	можно выбрать соответствующий раздел
--	--	--	--------------------------------------

 Ростелеком	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

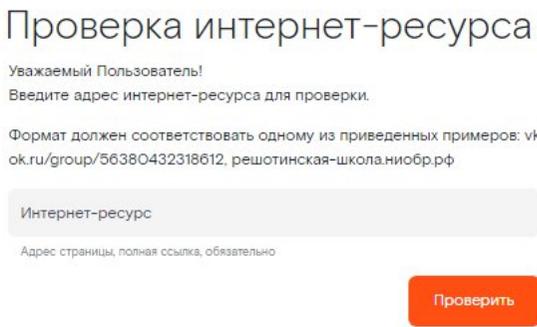
Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
<b>Сведения об организации</b>	ЛК	1.	При переходе в раздел <b>Сведения об организации</b> на странице автоматически отображаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя	 <p>Сведения об организации</p> <p>ФИО: Щуренс Том Котович  Наименование организации: МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  Регион: Москва  ОГРН: 1075834000340</p> <p>Если вы заметили ошибку в сведениях об организации, пожалуйста, сообщите об этом через <a href="#">форму обратной связи</a>.</p>
<b>Обратная связь</b>	ЛК	2.	При переходе в раздел <b>Обратная связь</b> на странице автоматически отображается поясняющий текст и форма обратной связи.  Можно написать сообщение и нажать на кнопку <b>Отправить</b>	 <p>Обратная связь</p> <p>Через эту форму Вы можете обратиться к нам по любым вопросам, кроме технических проблем.  В случае ухудшения качества услуги или отсутствия связи просим Вас направить сообщение на адрес: <a href="#">поддержка@otr.ru</a> или позвонить по телефону 8 800 301 34 14.</p> <p>Имя: Щуренс Том Котович</p> <p>Обязательное поле</p> <p>Электронная почта</p> <p>Обязательное поле</p> <p>Телефон</p> <p>Обязательное поле</p> <p>Выберите тематику обращения</p> <p>Обязательное поле</p> <p>Текст обращения</p> <p>Обязательное поле</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки. До 5 файлов общим объемом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p><input type="checkbox"/> Даю <b>согласие</b> на обработку персональных данных  <input type="checkbox"/> Согласен с <b>политикой конфиденциальности</b></p> <p>Отправить</p>

 <b>Ростелеком</b>	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	

 <b>Ростелеком</b>	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 <a href="mailto:mcszo@digital.gov.ru">mcszo@digital.gov.ru</a>, приложив сделанный скриншот. Телефон Технической поддержки 8 800 301 34.</i></p>

 <b>Ростелеком</b>	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 (<a href="#">активная ссылка на страницу проверки на сайте Роскомнадзора</a>). 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:

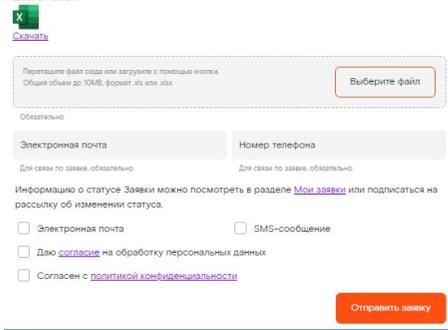
- Пользователь авторизован в ЛК.
- Для Пользователя ЛК доступна подача заявок на временное или постоянное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (*добавление в ВБС/ПБС*), полное блокирование доступа (*добавление в ЧС*), или снятие ранее введенных разрешений 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"> <li>• Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</li> <li>• Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)</li> <li>• Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</li> <li>• Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</li> </ul>	<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

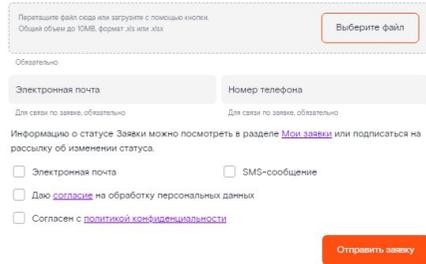
 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 13 из 29

<p>во <b>Временный белый список</b> (временная разблокировка)</p>		<p>разблокировка интернет-ресурсов)</p> <p>2.1. 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><a href="#">Отправить</a></u>.</p>	<p>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 10 МБ, формат xls или xlsx</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Выберите файл</a></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> <span style="margin-left: 100px;"><small>Для связи по заявке, обязательно</small></span></p> <p><small>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</small></p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="checkbox"/> Даю <u><a href="#">согласие</a></u> на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с <u><a href="#">политикой конфиденциальности</a></u></p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Отправить заявку</a></p>
		<p>2.2. 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><a href="#">Отправить</a></u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b><i>Мои заявки</i></b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</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 <b>Постоянный белый список</b> (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 <a href="#">уборку</a>.</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><a href="#">Отправить</a></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><a href="#">Отправить</a></u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>
Добавление интернет-ресурса в	ЛК	4.	Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)	Произведена автоматическая переадресация на

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

<b>Черный список</b> (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 <a href="#">добавление</a>.</p> <p>Шаблон заявки</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 <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>
<b>Исключение</b> интернет-ресурса	ЛК	<p>5. Выбрать тему: Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на</p>

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

<b>из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</b>	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>	<p><b>страницу</b></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 <a href="#">Мои заявки</a> 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 <a href="#">согласие</a> на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с <a href="#">политикой конфиденциальности</a></p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></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>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>

 <b>Ростелеком</b>	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"> <li>• Номер Заявки (<i>сразу после отправки Заявки номер отсутствует до момента регистрации</i>)</li> <li>• Дата и время создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК</li> <li>• Кнопка <i>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <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 <a href="#">Подробнее</a></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 <a href="#">Подробнее</a></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 <a href="#">Подробнее</a></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 <a href="#">Подтвердить</a></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 <a href="#">Подробнее</a>	40356	13.05.2024 19:46	Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)	В работе <a href="#">Подробнее</a>	39284	03.05.2024 15:29	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Закрыта <a href="#">Подробнее</a>	38014	18.04.2024 12:49	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Выполнена <a href="#">Подтвердить</a>
Номер	Дата	Тема	Статус																					
43519	31.05.2024 16:23	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	В работе <a href="#">Подробнее</a>																					
40356	13.05.2024 19:46	Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)	В работе <a href="#">Подробнее</a>																					
39284	03.05.2024 15:29	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Закрыта <a href="#">Подробнее</a>																					
38014	18.04.2024 12:49	Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)	Выполнена <a href="#">Подтвердить</a>																					

 <b>Ростелеком</b>	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>

 <b>Ростелеком</b>	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 = <b>Закрыта</b></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>
---	-----------	---	--

 <b>Ростелеком</b>	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> <p><b>Мои заявки</b></p> <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> <p><b>Комментарии</b></p> <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>
--	----	---	---

 <b>Ростелеком</b>	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 <b>Мои Заявки</b> в общем списке заявок Статус=<i>Ожидание</i> и доступна для нажатия кнопка <u>Уточнить</u>.</p> 

 <b>Ростелеком</b>	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

[Отменить заявку](#)

#### 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

[Выберите файл](#)

[Отправить комментарий](#)

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

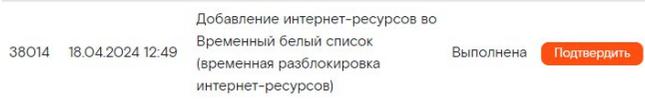
<p>Ответ Пользователя и возврат заявки в работу после ответа</p>	<p>ЛК</p>	<p>2.</p>	<p>Пользователь заходит на страницу подробностей по заявке, пишет комментарии, прикладывает файл в случае необходимости и нажимает кнопку <u>Отправить комментарий.</u>          Автоматический перевод заявки в <i>Статус=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

 <b>Ростелеком</b>	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 =<b>Выполнена</b>) на странице подробностей кнопку <b>Подтвердить решение</b></p> <p>При ее нажатии происходит автоматический перевод Заявки в <b>Статус = Закрыта</b> 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 <b>Мои Заявки</b> на странице подробностей по заявке установлен <b>Статус = Закрыта</b></p>  <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <b>Статус=Закрыта</b></p>

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

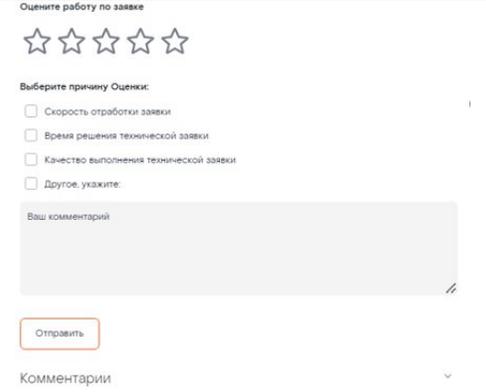
Возврат в работу		2.	<p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =<i>Выполнена</i>) на странице подробностей нажать кнопку <u><i>Вернуть в работу</i></u></p> <p>При ее нажатии автоматически появляется обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного 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>Добавление интернет-ресурсов в 40356 13.05.2024 19:46 Черный список (полная блокировка сайтов) В работе <a href="#">Подробнее</a></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:

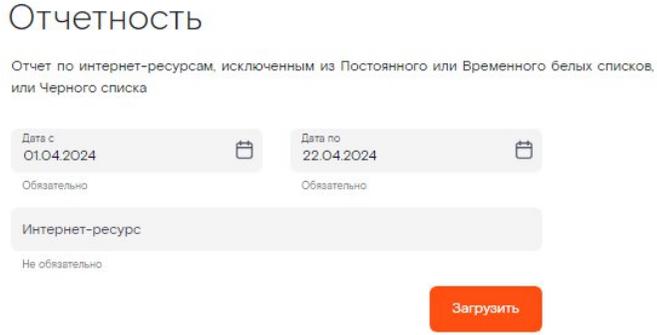
- Пользователь федерального или регионального уровня авторизован в ЛК
- Для Пользователя доступно формирование отчетности для контроля перечня ресурсов Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список.
- Находится в разделе Отчетность

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Выбор отчета	ЛК	1.	Для формирования отчета нужно зайти в раздел <b>Отчетность</b> и выбрать строку с нужным отчетом	<p>Отчетность</p> <p><a href="#">Отчет по разблокированным за период интернет-ресурсам</a></p> <p><a href="#">Отчет по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список)</a></p> <p><a href="#">Отчет по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Временного белых списков или Черного списка</a></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</p> <p>Обязательно</p> <p><b>Загрузить</b></p>

 <b>Ростелеком</b>	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"> <li>-для Пользователя федерального уровня –по всем Регионам, или указанному во входных параметрах.</li> <li>-для Пользователя регионального уровня – по своему Региону.</li> </ul>	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><u>Загрузить</u></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

 <b>Ростелеком</b>	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>

 <b>Ростелеком</b>	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.