**Руководство пользователя**

**«Личный кабинет физического лица»**

**ООО «СРКЦ»**

****

**2020 год**

Оглавление

[1. Назначение и функциональные возможности 3](#_Toc501639678)

[2. Требования к браузеру 3](#_Toc501639679)

[3. Вход в Личный кабинет 3](#_Toc501639680)

[4. Описание работы в Личном кабинете 7](#_Toc501639681)

[4.1. «Главная» страница Личного кабинета 7](#_Toc501639682)

[4.1.1. Дополнительные услуги (сервисы) 7](#_Toc501639683)

[*Смс-информирование* 7](#_Toc501639684)

[*Информирование по e-mail* 8](#_Toc501639685)

[*Способы получения счета на оплату* 8](#_Toc501639686)

[*Вызов специалиста* 8](#_Toc501639687)

[4.1.2. Просмотр и печать платежного документа (счета на оплату) 9](#_Toc501639688)

[4.2. Вкладки услуг - расчеты по услугам лицевого счета 10](#_Toc501639689)

[4.2.1. История показаний по прибору учета 11](#_Toc501639690)

[4.2.2. Передача показаний по индивидуальному прибору учета 12](#_Toc501639691)

[4.2.3. Оплата online 13](#_Toc501639692)

[4.2.4. Оплата другого лицевого счета 14](#_Toc501639693)

[4.3. Личные данные. Смена пароля. 15](#_Toc501639694)

[5. Выход из Личного кабинета 16](#_Toc501639695)

# Назначение и функциональные возможности

Личный кабинет физического лица является on-line сервисом, позволяющим получить доступ к персонифицированной информации по лицевому счету потребителя.

**Личный кабинет предоставляет Вам возможности:**

* Просмотра информации по Вашему лицевому счету, в том числе:

- данных лицевого счета (адрес, площадь дома и квартиры, количество комнат и проживающих, номер телефона, адрес электронной почты);

- состояния расчетов за коммунальные услуги;

- истории показаний приборов учета.

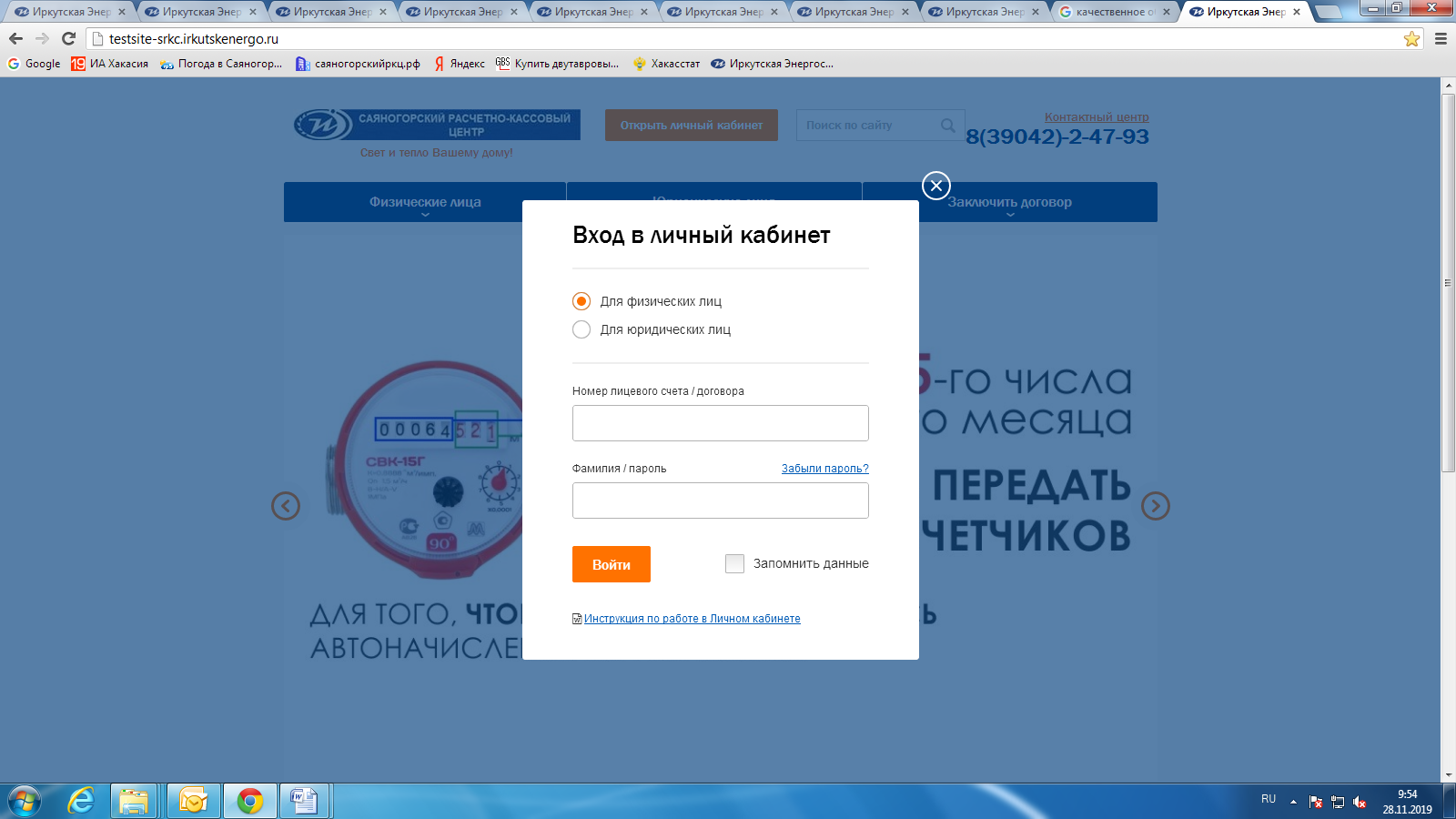
* Изменения персональных данных и настроек дополнительных услуг;
* Просмотра и печати единого платежного документа (счета на оплату);
* Проведения Online - оплаты за коммунальные услуги;
* Передачи показаний индивидуальных приборов учета и просмотра информации по показаниям общедомовых приборов учета;
* Подачи обращения в ООО «СРКЦ».

# Требования к браузеру

Для корректной работы сервиса Личный кабинет и отражения информации рекомендуем Вам в качестве Интернет-обозревателя использовать браузеры Google Chrome и Mozilla Firefox. При использовании других браузеров не гарантируется стабильная и правильная работа сервиса.

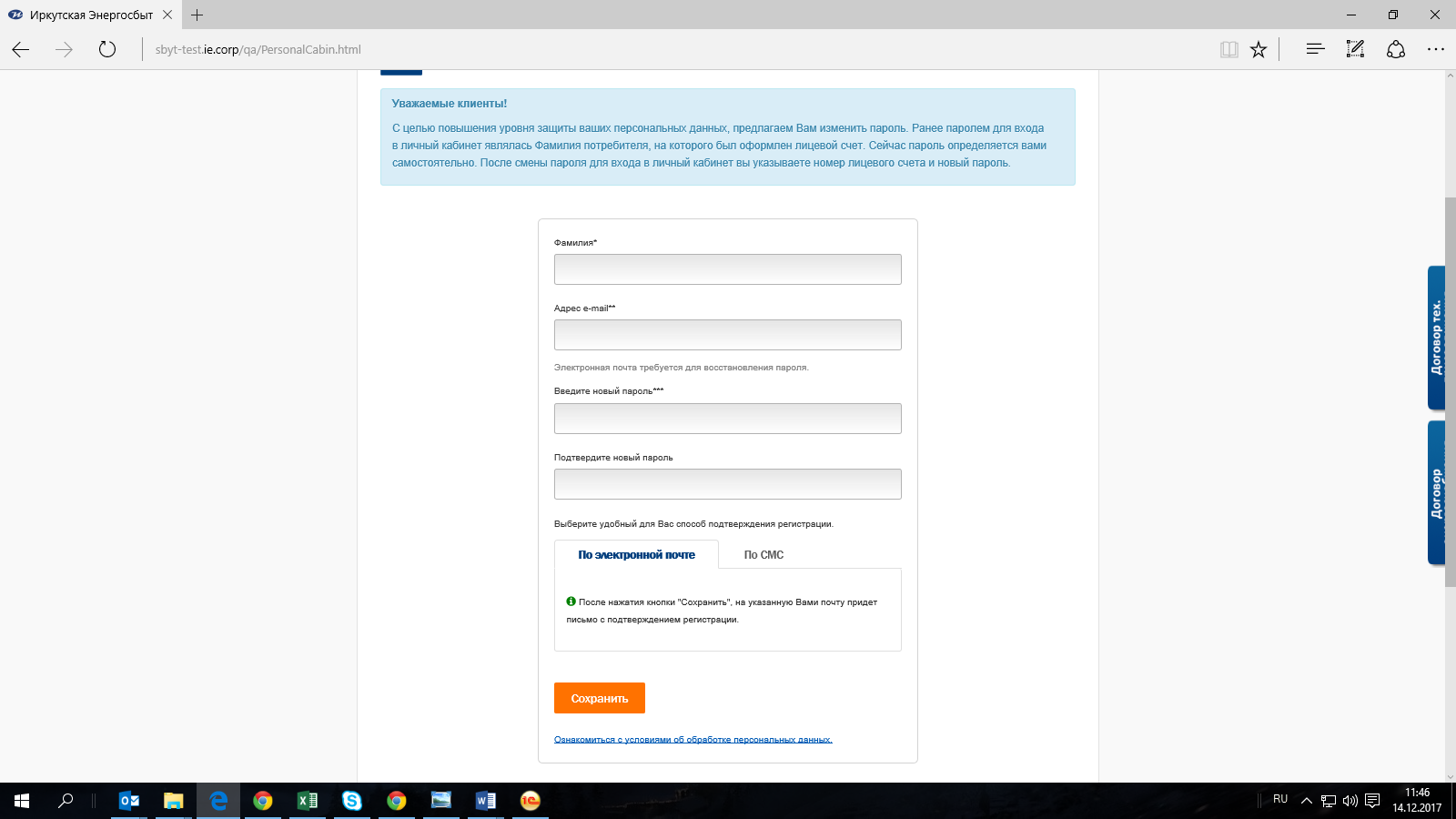
# Вход в Личный кабинет

Для входа в Личный кабинет необходимо перейти по ссылке «Открыть Личный кабинет» на Главной странице официального сайта компании откроется форма для ввода данных:



При входе первый раз в Личный кабинет необходимо ввести номер лицевого счета и фамилию потребителя, на которого зарегистрирован этот лицевой счет. Номер лицевого счета можно указывать без буквенного индекса, только цифры.

После успешного ввода данных при входе в Личный кабинет загрузится новая страница.



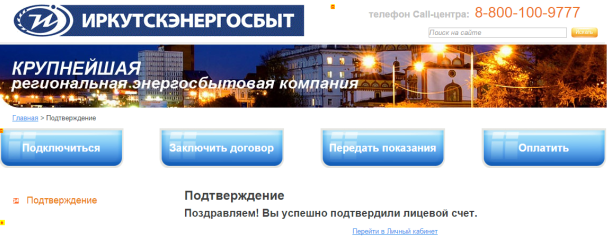
В данной форме необходимо ввести данные:

* фамилию, на которую зарегистрирован лицевой счет;
* адрес e-mail – адрес электронной почты, на которую будет автоматически направлена ссылка для подтверждения регистрации и смены пароля;
* новый пароль – определяется потребителем самостоятельно. Длина пароля должна быть не менее 8 и не более 20 символов.
* подтверждение пароля – повторно вводится выбранный потребителем пароль.
* выбрать способ подтверждения регистрации в личном кабинете: через свою электронную почту (email) или через смс (при выборе способа по смс – адрес email вводить не обязательно)

Также Вы можете ознакомиться с условиями об обработке персональных данных.

При выборе способа подтверждения по электронной почте после нажатия кнопки «Сохранить» автоматически будет сформировано и направлено электронное письмо на указанный потребителем адрес электронной почты со ссылкой на подтверждение или смс. Для подтверждения лицевого счета и завершения процесса регистрации Вам необходимо по ссылке перейти в личный кабинет. В случае если Вы не успели своевременно активировать ссылку Вам необходимо заново пройти процедуру регистрации.



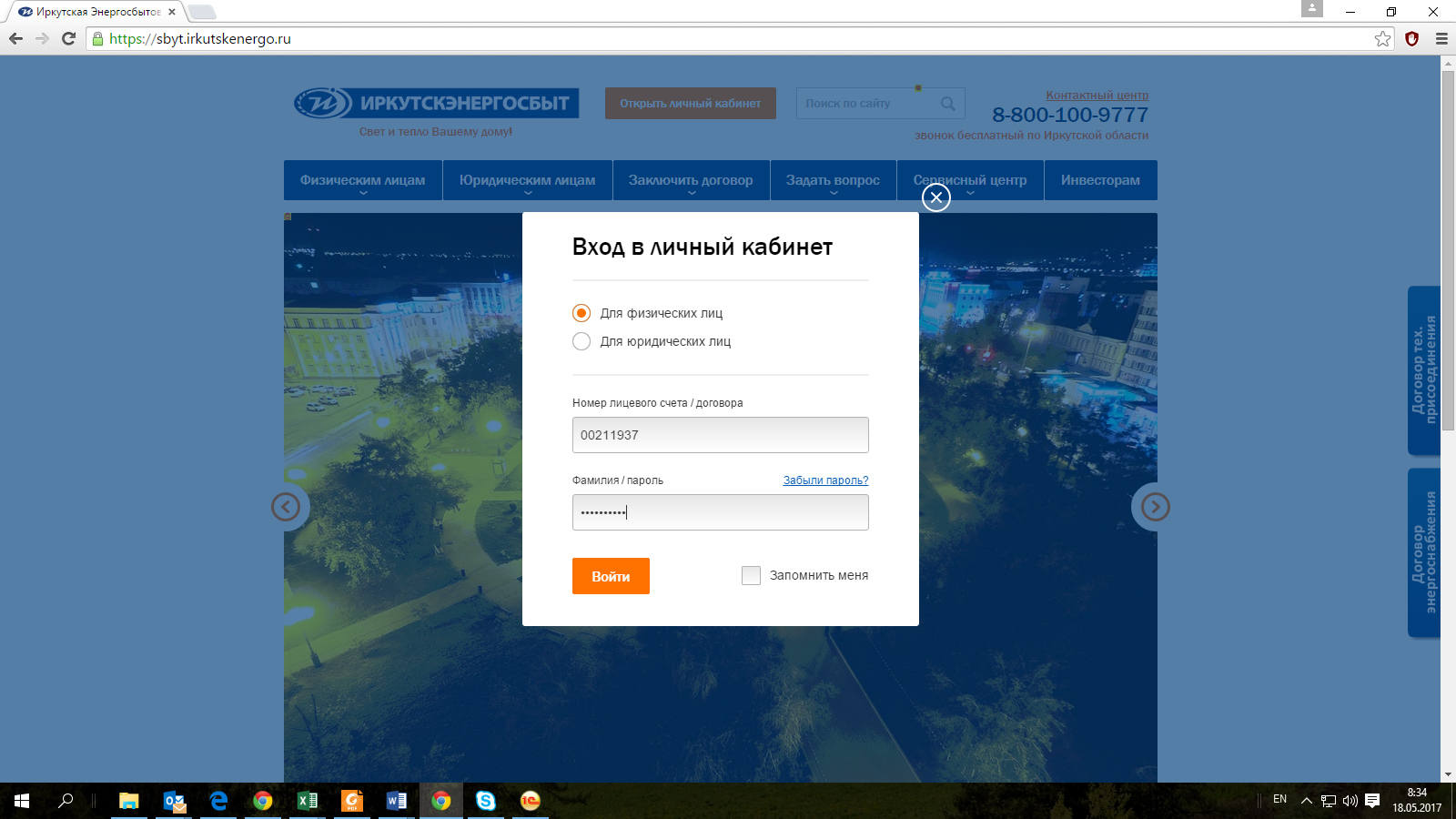


При выборе способа подтверждения по смс откроется форма, в которой необходимо ввести номер телефона, на который будет направлен код для подтверждения регистрации и нажать «Отправить смс». После получения смс с кодом на номер телефона, полученный код необходимо ввести в строку формы «Код подтверждения», далее нажать «ОК», после чего Вы увидите отметку «Подтверждено». После нажатия кнопки «Сохранить» регистрация будет завершена, произойдет автоматический переход в Ваш личный кабинет.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

В дальнейшем вход в Личный кабинет осуществляется по номеру лицевого счета и новому паролю.

* В случае если электронное письмо со ссылкой не приходит на электронную почту, возможно, электронная почта пользователя настроена таким образом, что письмо попадает в нежелательную почту («спам»), либо не доходит вовсе из-за блокировки.
* В случае если Вы забыли пароль, его возможно восстановить, пройдя по ссылке «Забыли пароль?».

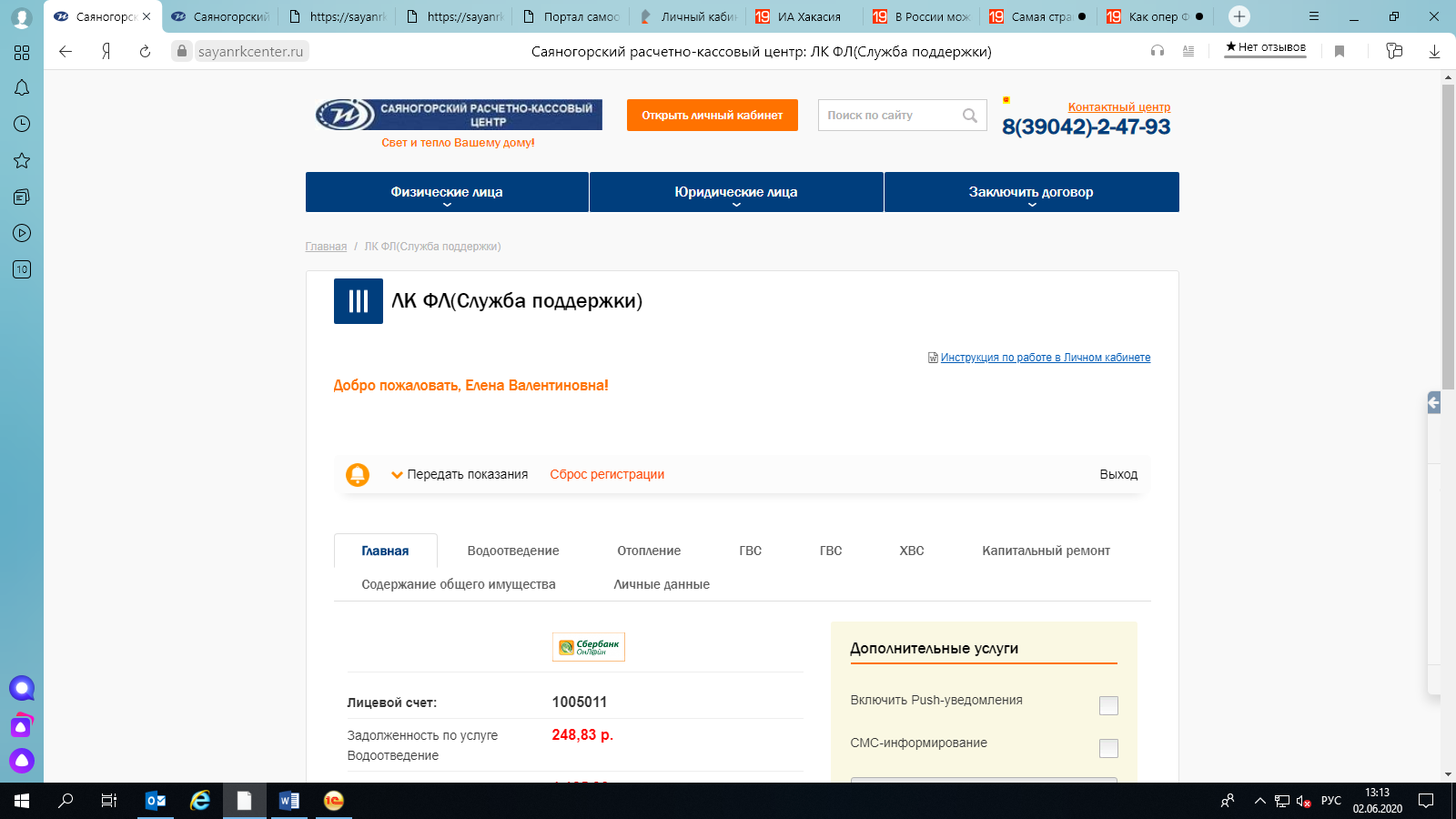


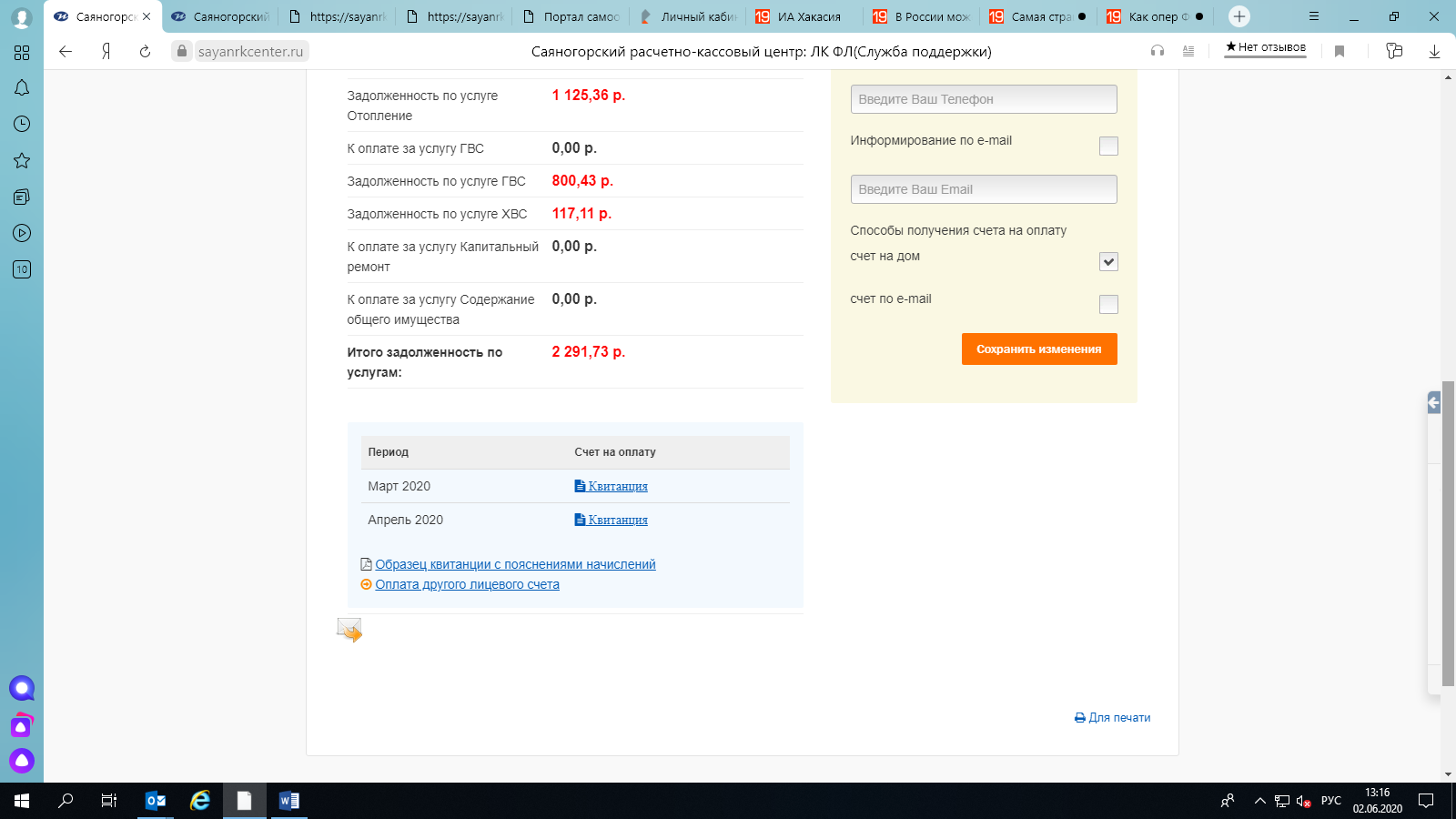
* В случае если после регистрации у Вас сменился адрес электронной почты, и Вы не успели обновить данные регистрации, для восстановления пароля необходимо обратиться к оператору в офис обслуживания ООО «СРКЦ» (при себе иметь документы, подтверждающие принадлежность лицевого счета его владельцу
* **Обращаем внимание, что на одну электронную почту можно зарегистрировать не более 10 лицевых счетов!**

# Описание работы в Личном кабинете

## «Главная» страница Личного кабинета

После загрузки страницы Личного кабинета по умолчанию отражается вкладка «Главная», на которой содержится общая информация о расчетах по всем коммунальным услугам по лицевому счету, окно управления для подключения дополнительных услуг и прикрепленные счета на оплату.





## Дополнительные услуги (сервисы)

Окно дополнительных услуг отражает перечень услуг, подключенных пользователем по его лицевому счету, позволяет управлять ими (подключать или отключать).

*При подключенной услуге в маленьком квадратике напротив услуги стоит галочка. При отключении услуги галочка снимается.*

После изменения настроек пользователю необходимо нажать кнопку «Сохранить изменения».

Телефон, электронная почта - данные выгружаются из базы данных ООО «СРКЦ» и могут быть изменены пользователем в Личном кабинете через окно дополнительных услуг.

### *Смс-информирование*

При подключении услуги «Смс-информирование» Вы даете согласие на отправку на Ваш мобильный номер телефона различной справочной информации со стороны ООО «СРКЦ» (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов офисов обслуживания компании и др.).

Если в базе данных ООО «СРКЦ» уже имеется Ваш номер телефона, номер отражается в строке. При необходимости его можно изменить, и сохранить.

При отсутствии номера телефона, при подключении услуги необходимо ввести номер в белую строку и сохранить. Автоматически номер сохранится в базе данных ООО «СРКЦ».

### *Информирование по e-mail*

При подключении услуги «Информирование по e-mail» Вы даете согласие на отправку на указанный Вами адрес электронной почты различной справочной информации со стороны ООО «СРКЦ» (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов и графиков работы офисов обслуживания компании и др.). Занесение и сохранение адреса электронной почты описано в разделе *Способы получения счета на оплату*.

### *Способы получения счета на оплату*

В Личном кабинете Вы можете выбрать способ получения единого платежного документа (счета на оплату):

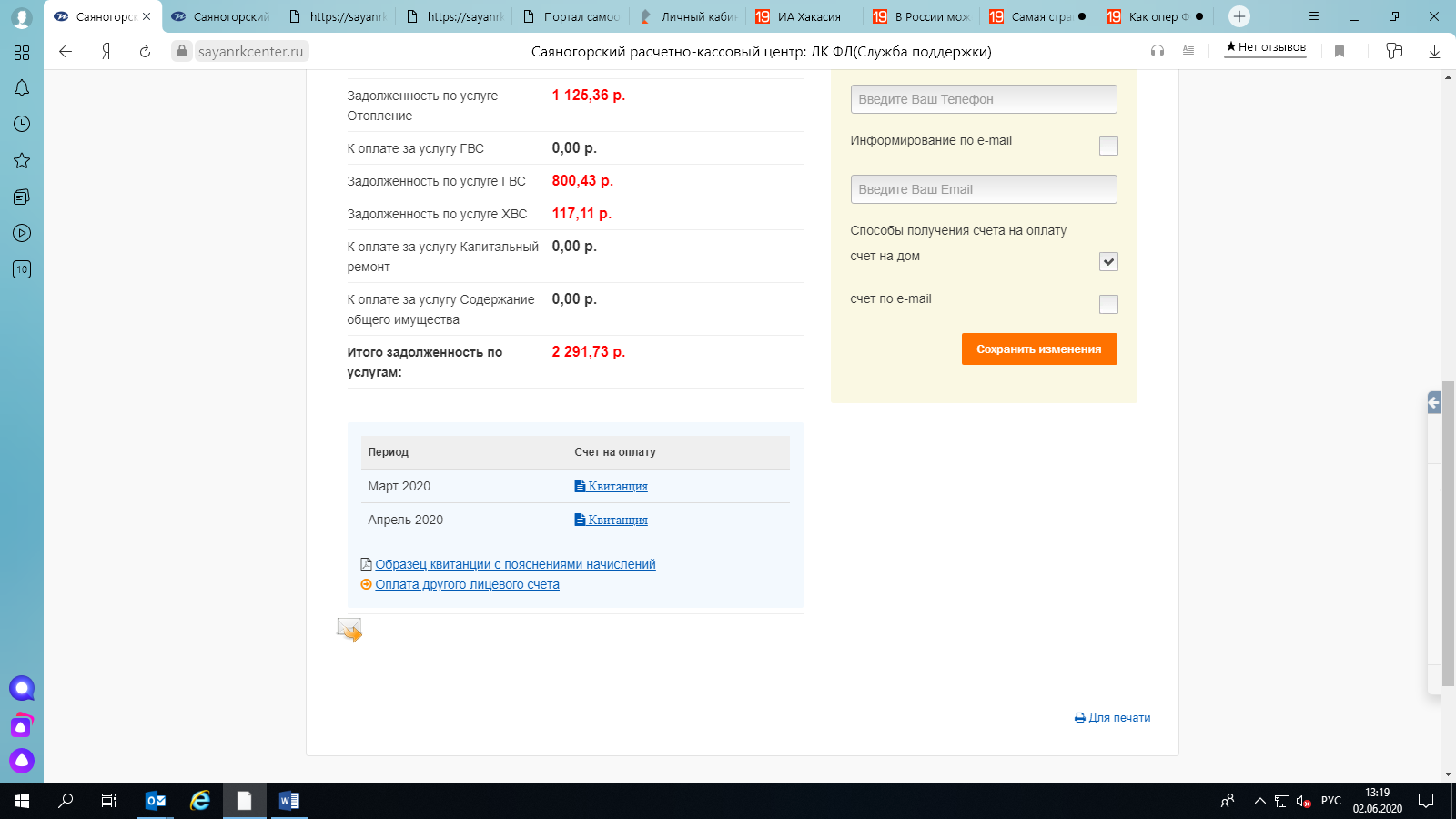
* **Счет на дом** – счет на оплату направляется в печатном виде по адресу Вашего проживания в соответствии с данными адреса в лицевом счете.
* **Счет по e-mail** - счет на оплату направляется по адресу указанной Вами электронной почты. Если в базе данных ООО «СРКЦ» уже имеется адрес вашей электронной почты, адрес отражается в строке. В таком случае, при подключении услуги «Счет по e-mail» счета будут отправляться на указанный адрес. При необходимости его можно изменить, и сохранить.

При отсутствии адреса электронной почты, при подключении услуги необходимо ввести адрес в белую строку и сохранить. Автоматически номер сохранится в базе данных ООО «СРКЦ».

## Просмотр и печать платежного документа (счета на оплату)

Во вкладке «Главная» напротив каждого отчетного периода после закрытия месяца в личный кабинет выгружается «Квитанция», которая представляет собой счет на оплату с данными о расчетах, показаниях приборов учета и итоговой сумме к оплате.

В Личном кабинете хранятся квитанции за последние три отчетных периода.



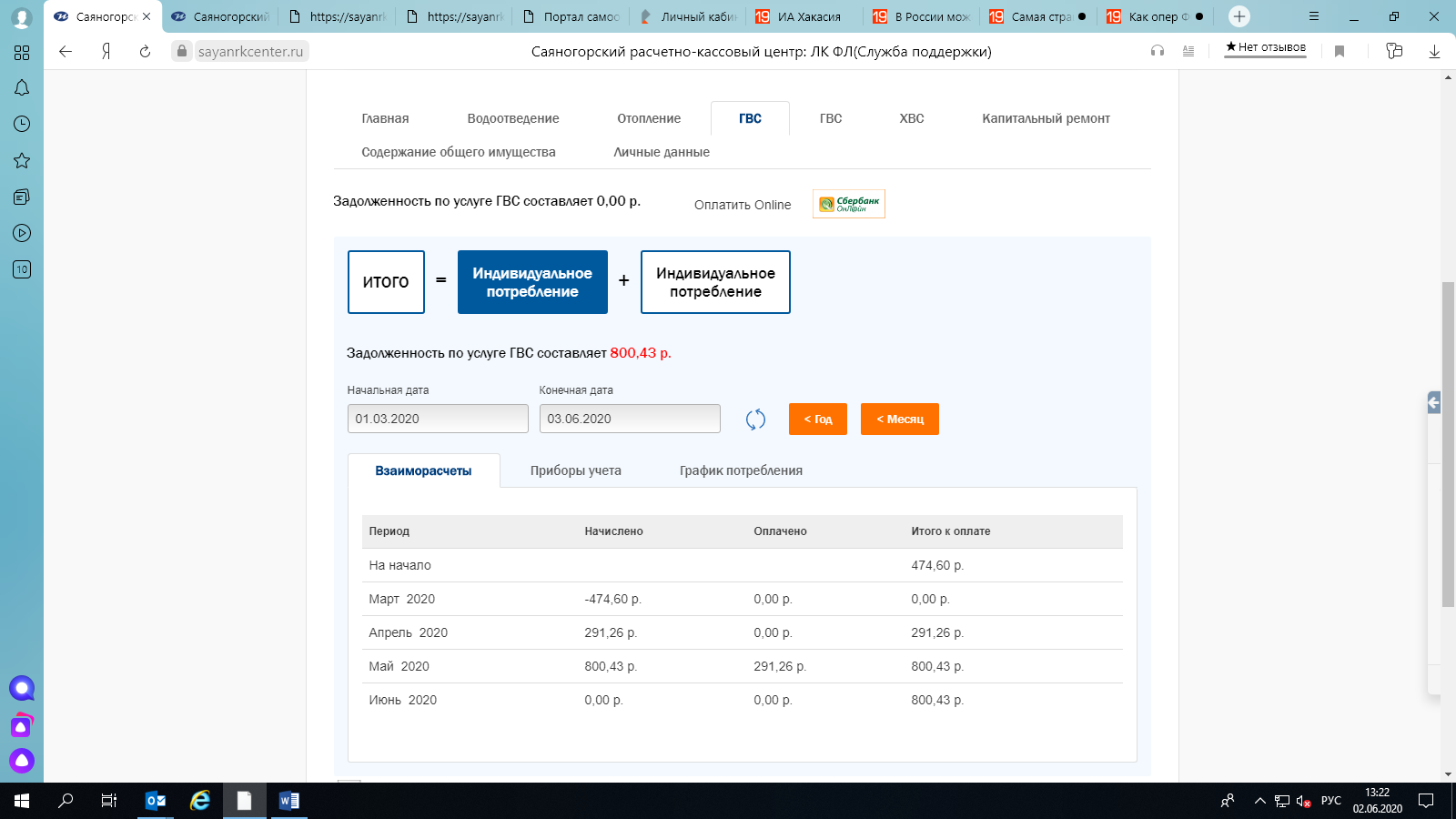
При нажатии на ссылку «Квитанция» откроется новое окно (вкладка), где платежный документ представлен в отсканированном виде. Его можно распечатать, либо сохранить к себе на компьютер.

## Вкладки услуг - расчеты по услугам лицевого счета

После вкладки «Главная» отражаются вкладки с услугами по лицевому счету. Для того чтобы просмотреть расчеты по конкретной услуге, необходимо выбрать интересующую вкладку услуги.

Информация о расчетах по услуге представлена во вкладке «Взаиморасчеты» по выбранной услуге в виде таблицы, которая содержит данные о произведенных начислениях и оплатах по услуге и сумме долга или переплаты.

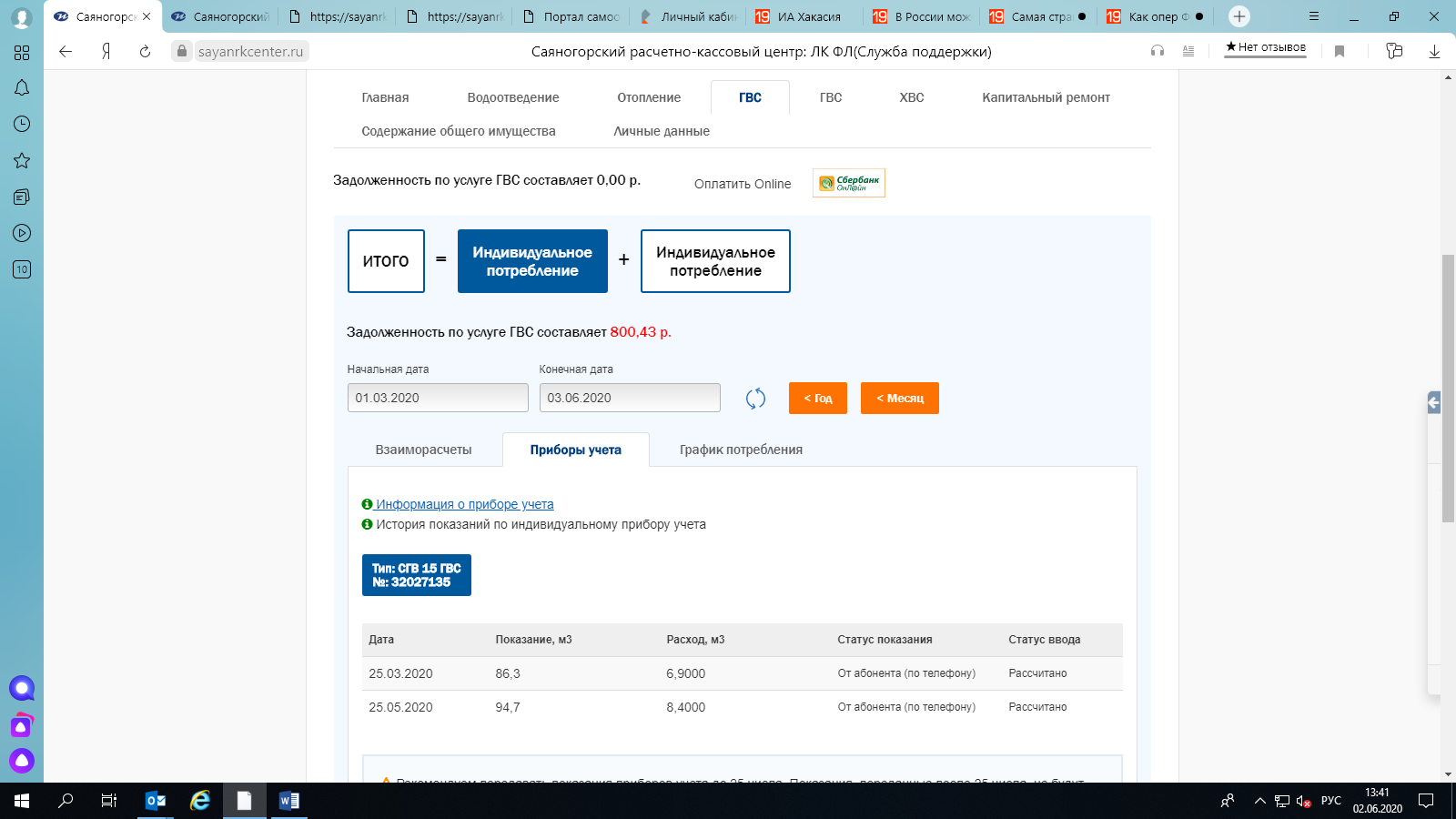
У пользователя есть возможность выбора периода для просмотра информации.

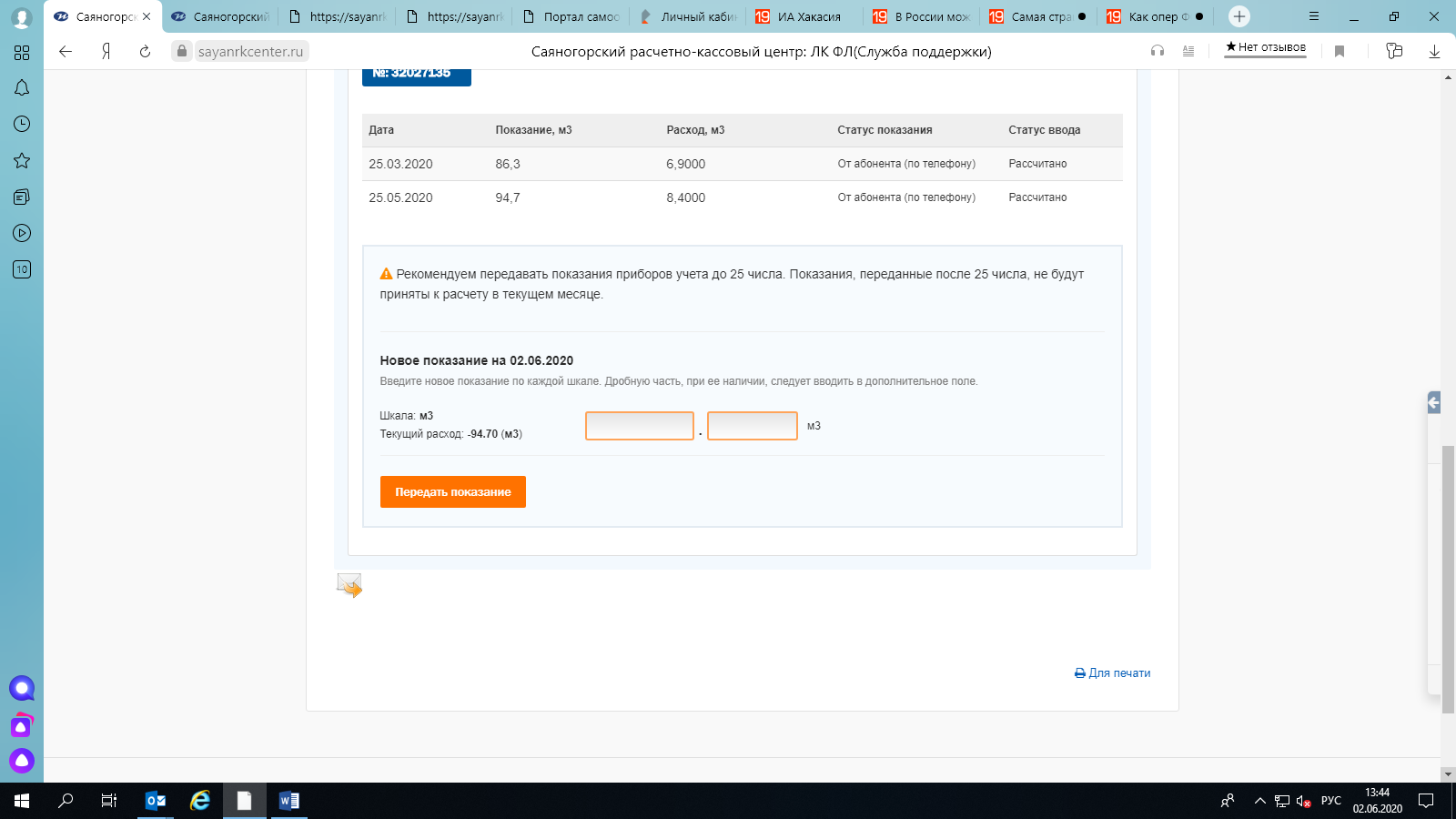


## История показаний по прибору учета

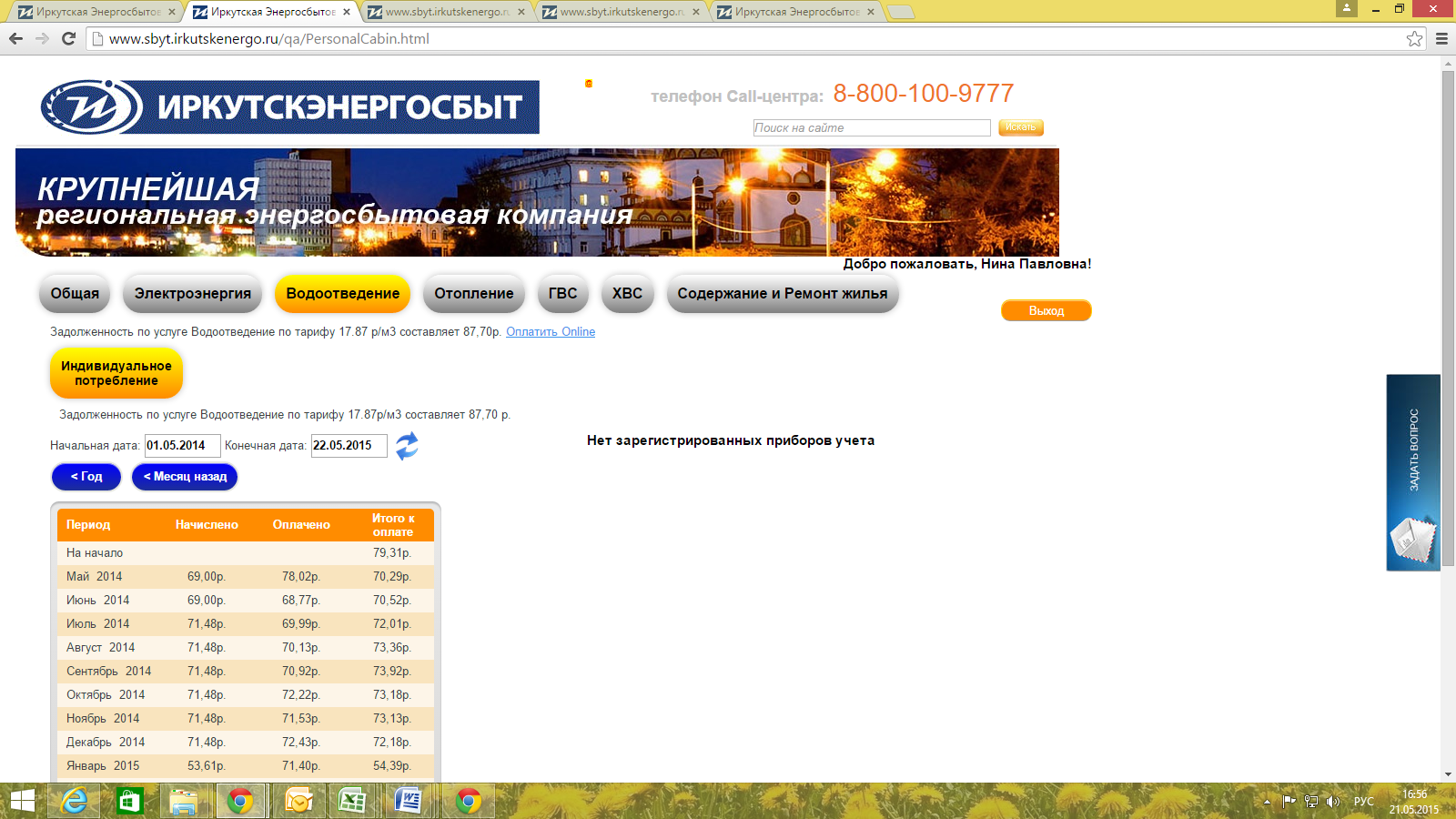
Данные об индивидуальных приборах учета и переданных показаниях размещены во вкладке «Индивидуальное потребление» - «Приборы учета» по необходимой услуге (ГВС, ХВС).

Во вкладке «Приборы учета» отражается информация о всех индивидуальных приборах учета по лицевому счету (действующих и недействующих), переданных показаниях, датах и способах передачи показаний.





При отсутствии индивидуального прибора учета появится информация о его отсутствии.

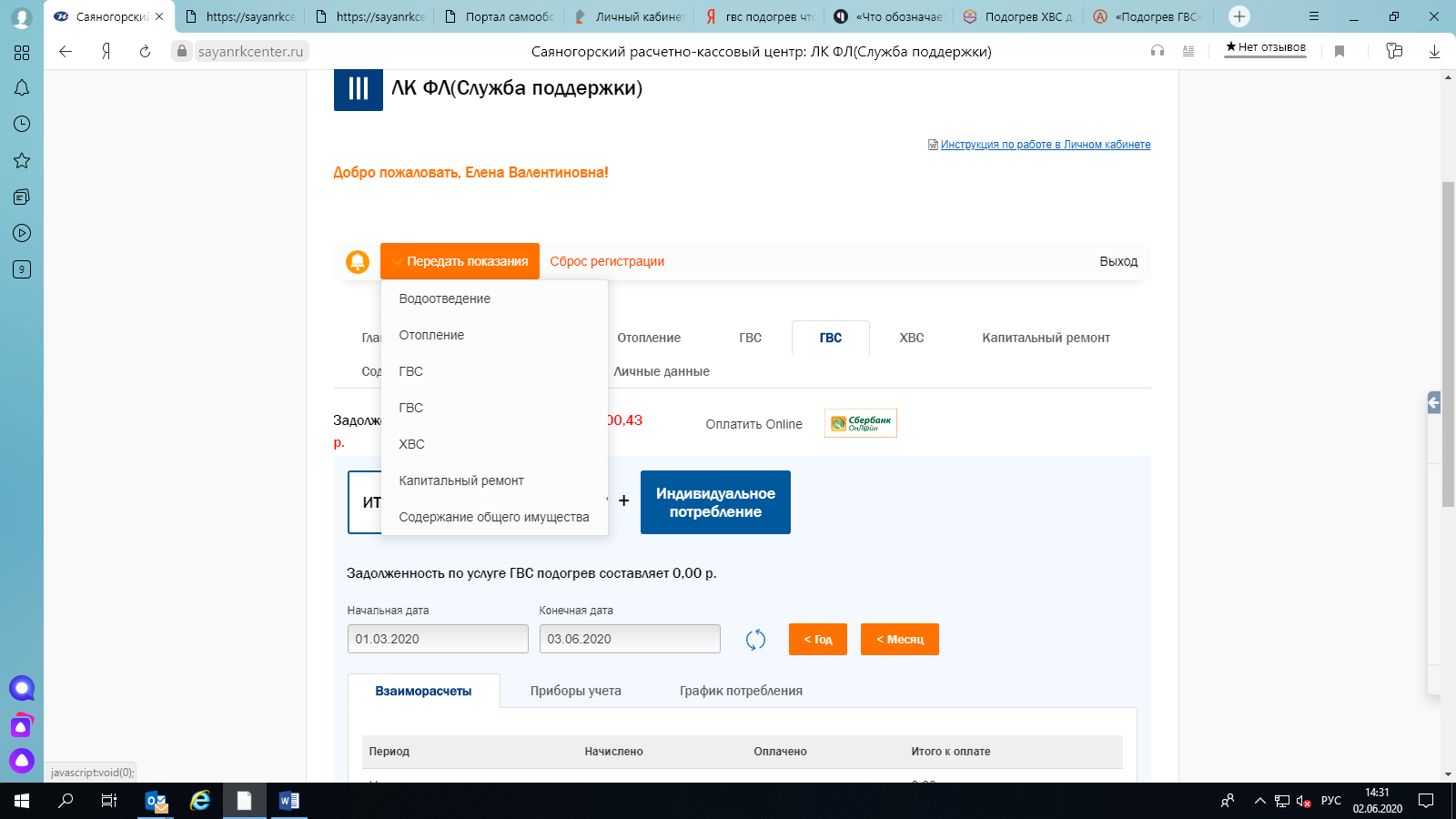


Во второй вкладке вкладке ГВС отображается отражается информация о данных по услуге «подогрев ГВС».



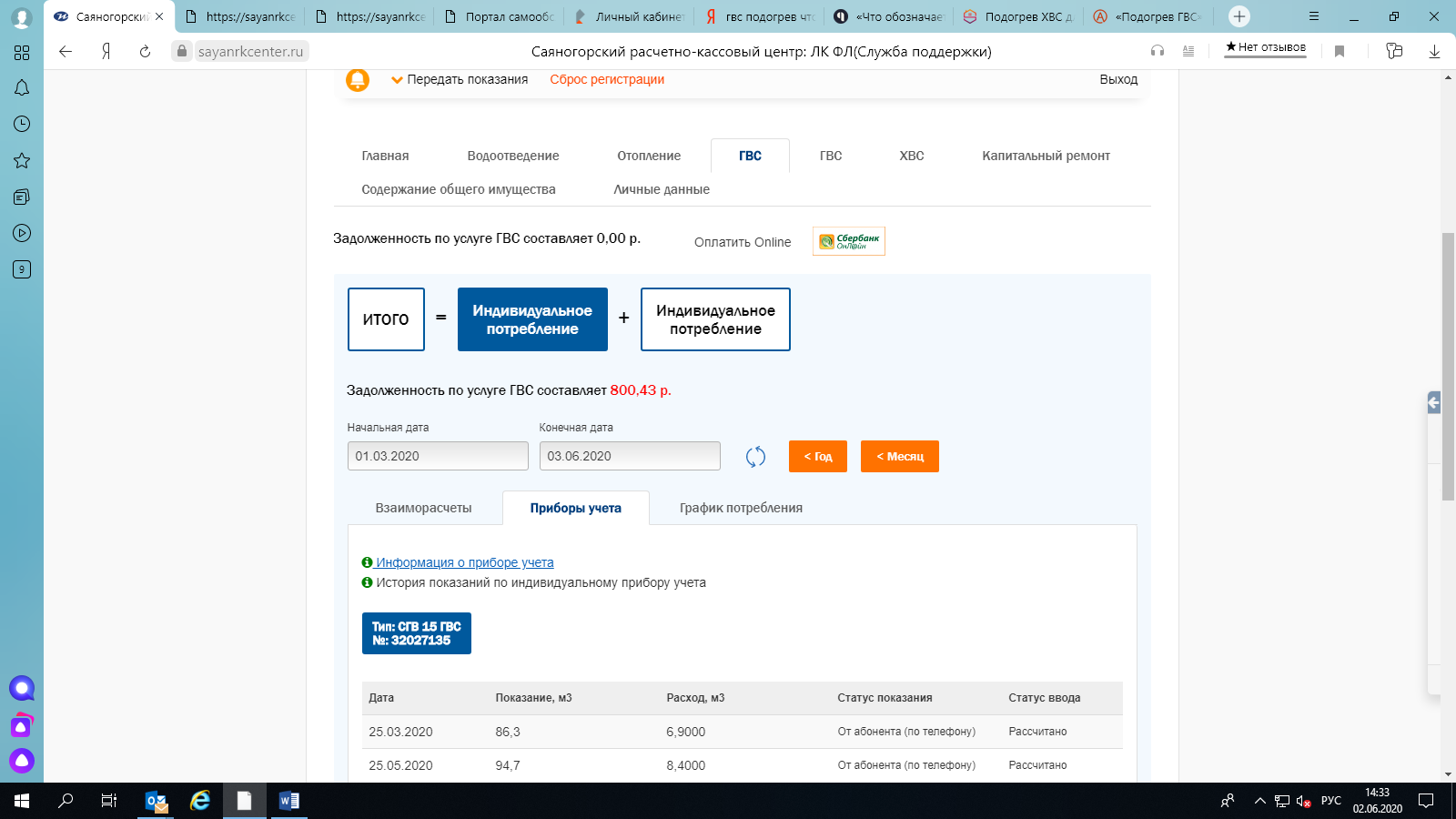
## Передача показаний по индивидуальному прибору учета

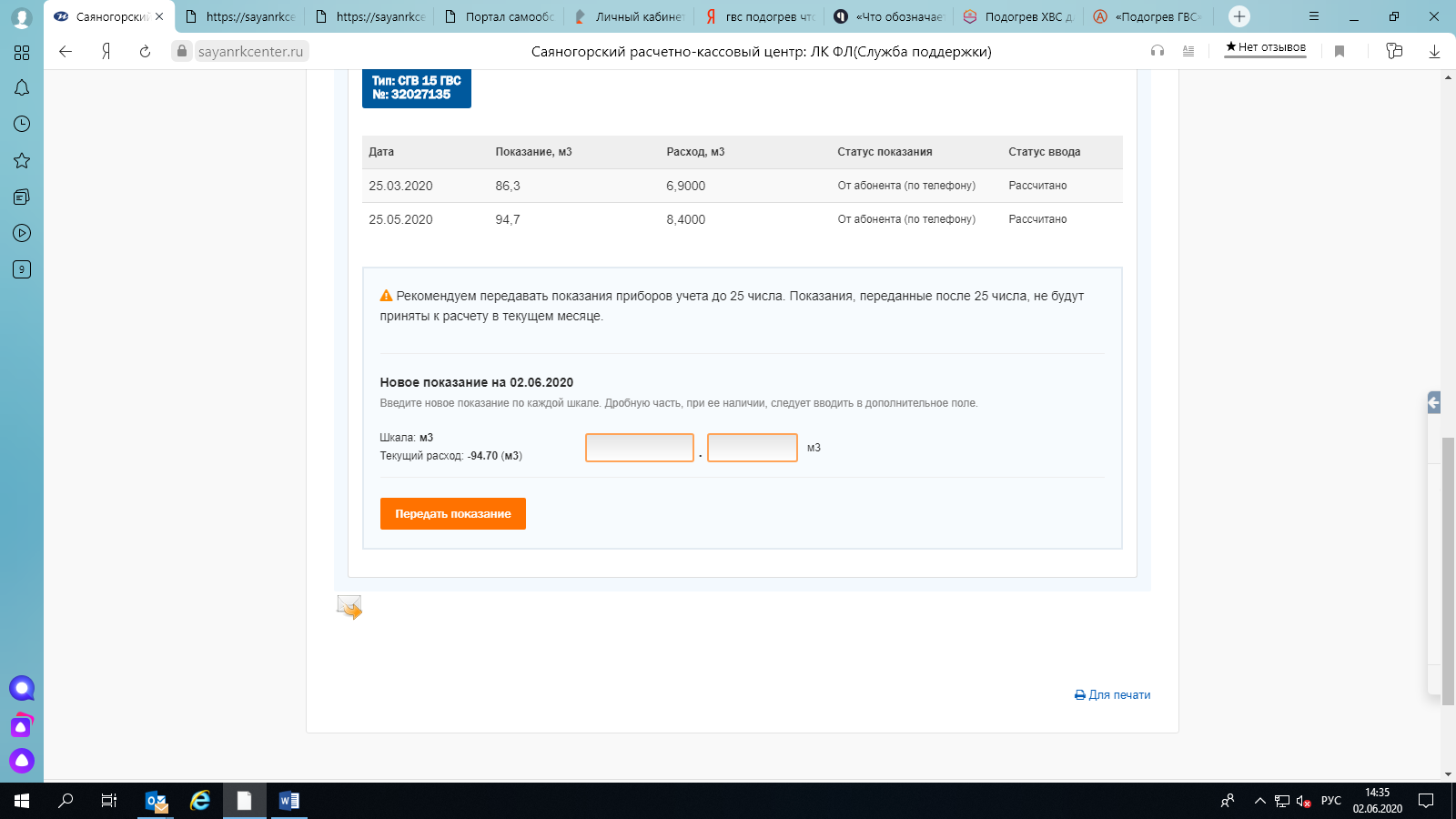
Для того чтобы передать показания по индивидуальному прибору учета необходимо выбрать ссылку «Передать показания» в верхнем левом углу Личного кабинета и выбрать нужную услугу.



Или зайти во вкладку «Индивидуальное потребление» - «Приборы учета» по нужной услуге.

* В строке «Новое» ввести показание и нажать кнопку «Внести».





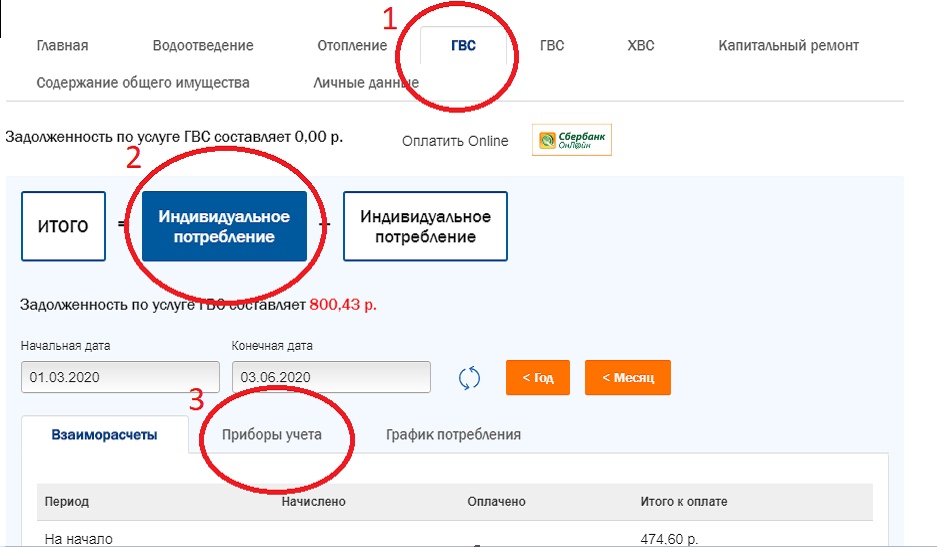
* При вводе показания вводимое значение автоматически проверяется на корректность по значности. В случае если показание будет введено некорректно, в столбце «Статус ввода» красным цветом будет отражена причина непринятия показания.
* При корректном вводе показание будет принято для обработки и расчета. При необходимости показание можно удалить до выхода из Личного кабинета.
* После обработки показания системой в столбце «Статус ввода» появится комментарий «Рассчитано», а в столбце «Статус показания» - способ передачи показания.

Передача показаний по услуге ГВС производится:

1. по первой вкладке «ГВС»,

2. выбрать услугу «индивидуальное потребление»,

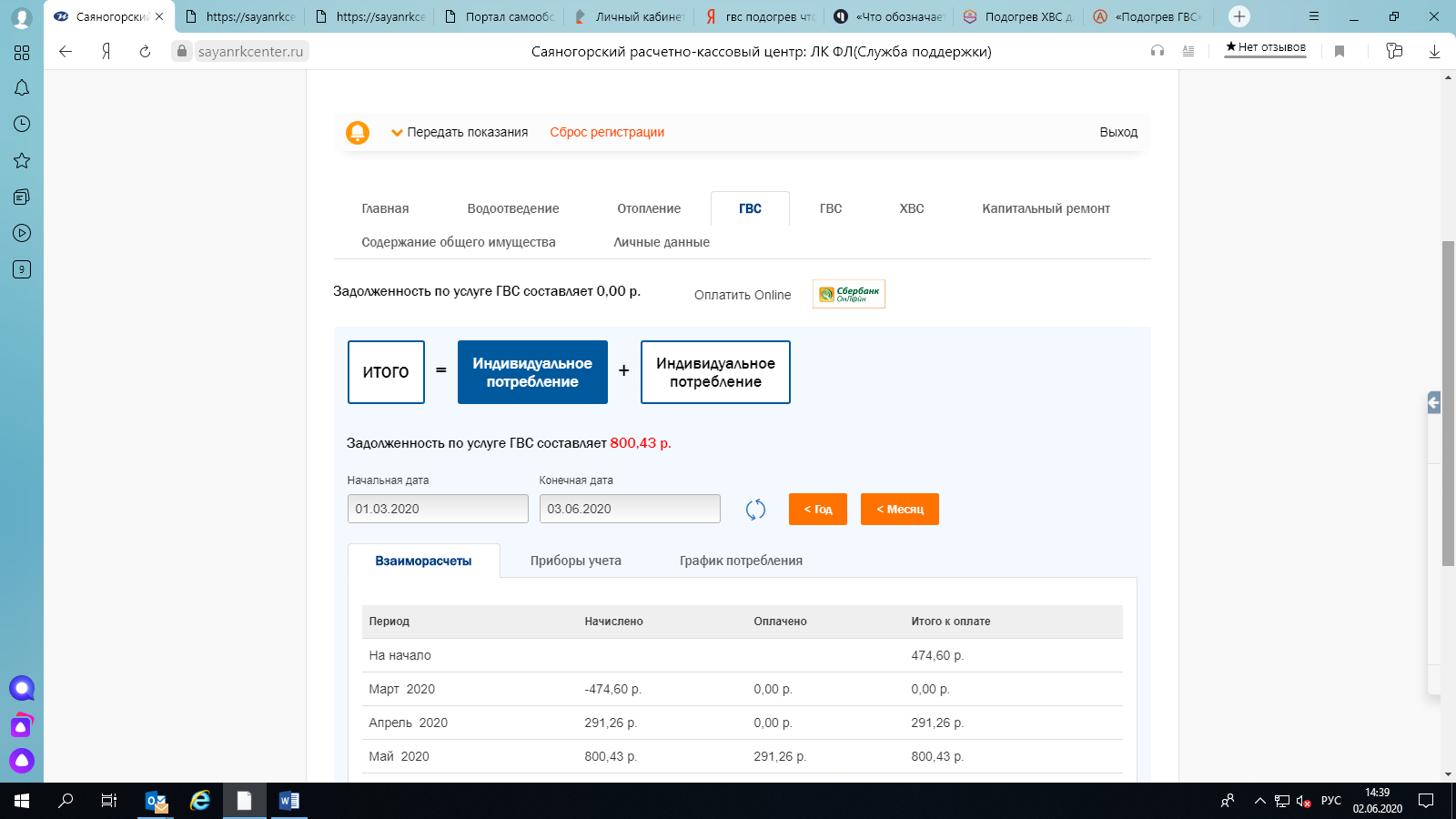
3. выбрать вкладку «приборы учета».



Передача показаний по услуге ХВС производится аналогично услуге ГВС.

## Оплата online

Оплатить задолженность либо текущее начисление согласно платежного документа, можно из вкладки «Сбербанк Онлайн»

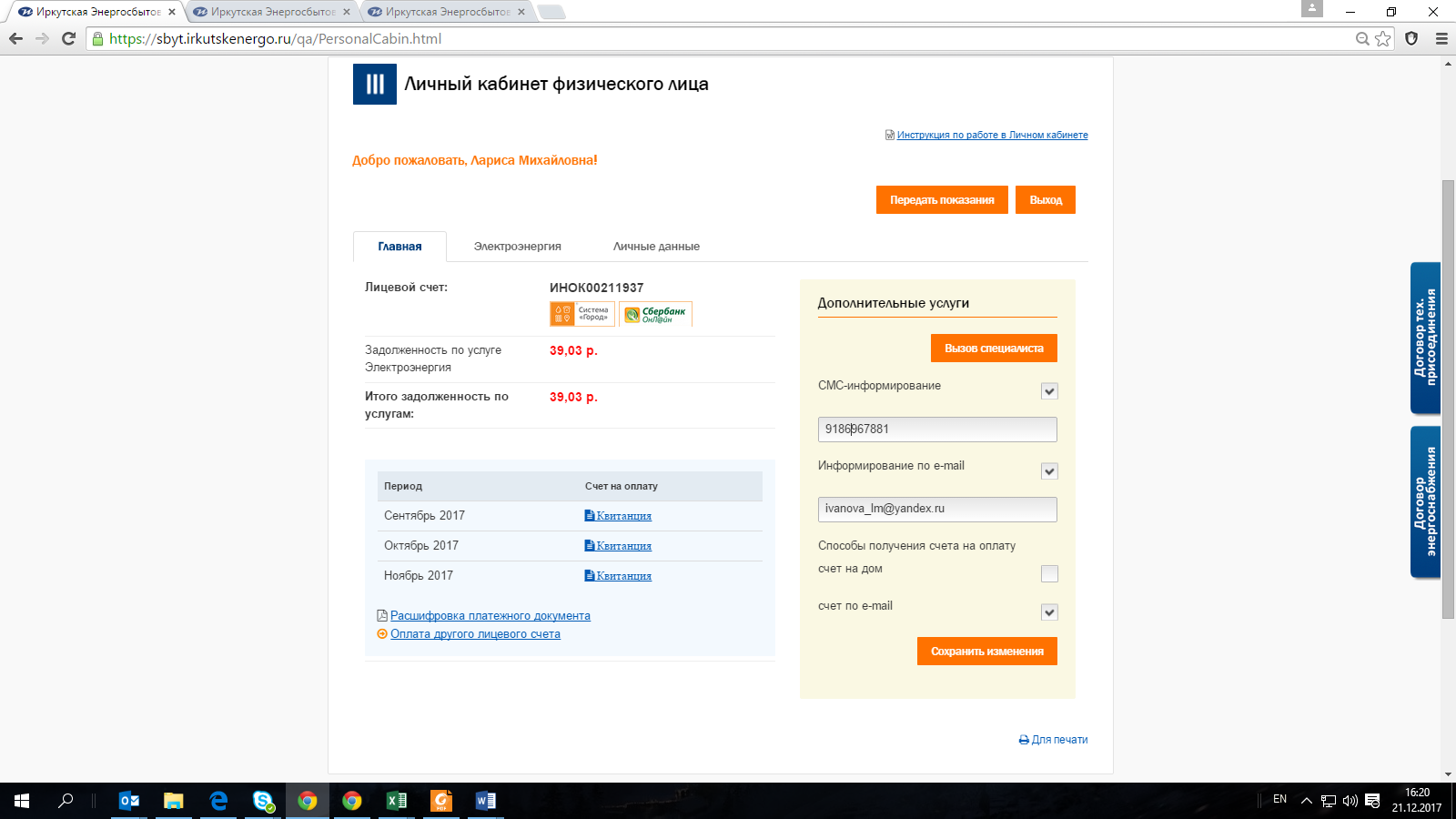


* Для проведения оплаты необходимо выбрать сервис для оплаты - «Сбербанк Онлайн».

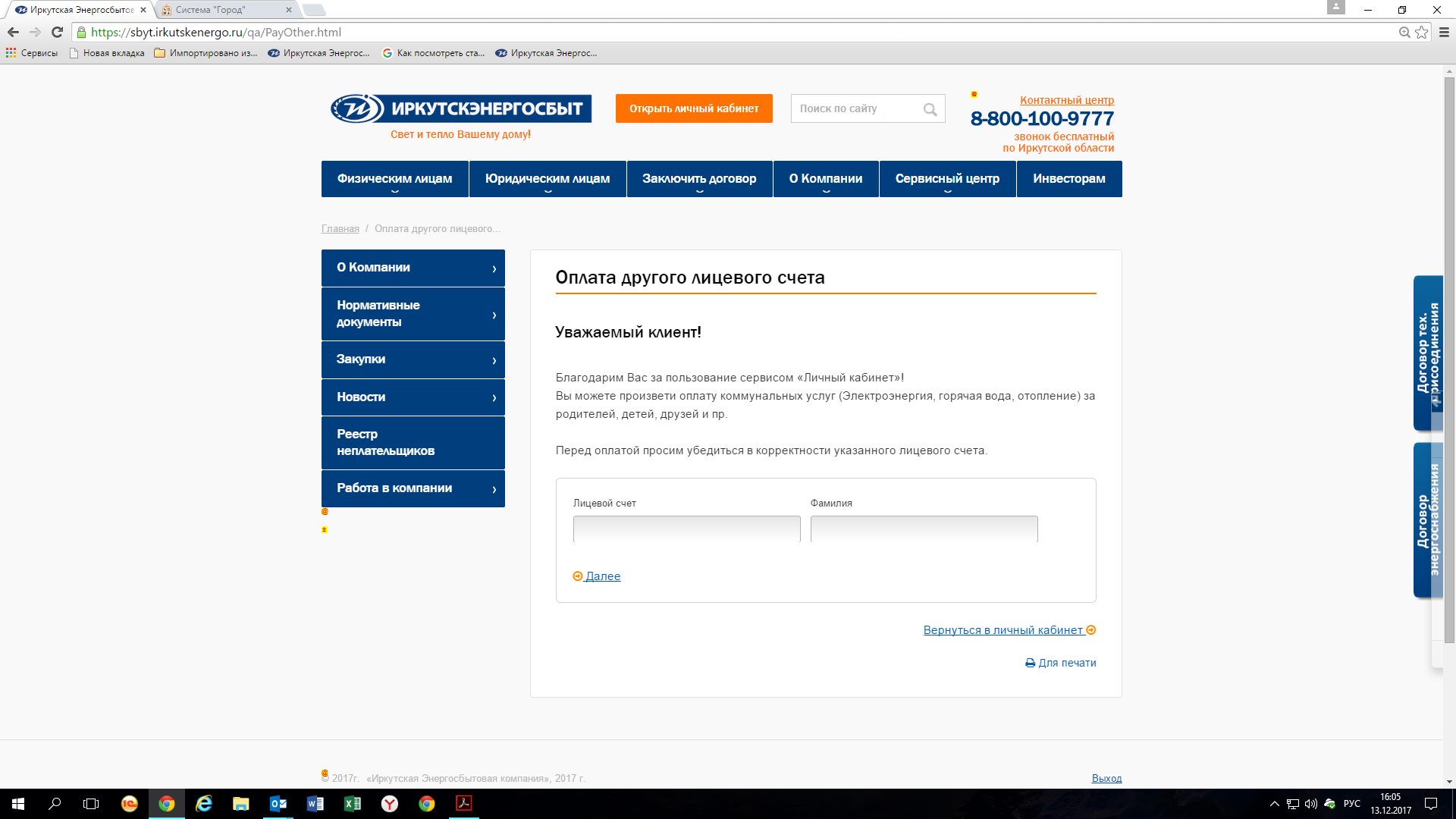
Вы попадете на страницу сервиса «Сбербанк Онлайн» на сайте Сбербанка. Войдя в личный кабинет на сайте Сбербанка Вы сможете произвести оплату за услуги, выбрав раздел «Переводы и платежи», далее выбрав нужную услугу. Оплата производится с банковской карты.

## Оплата другого лицевого счета

У Вас есть возможность произвести оплату другого лицевого счета. Для этого необходимо выбрать ссылку «Оплата другого лицевого счета», загрузится новая страница



Необходимо ввести номер лицевого счета, за который собираетесь заплатить и фамилию лица, на которого зарегистрирован лицевой счет, нажать «Далее» и следуя инструкциям провести оплату.



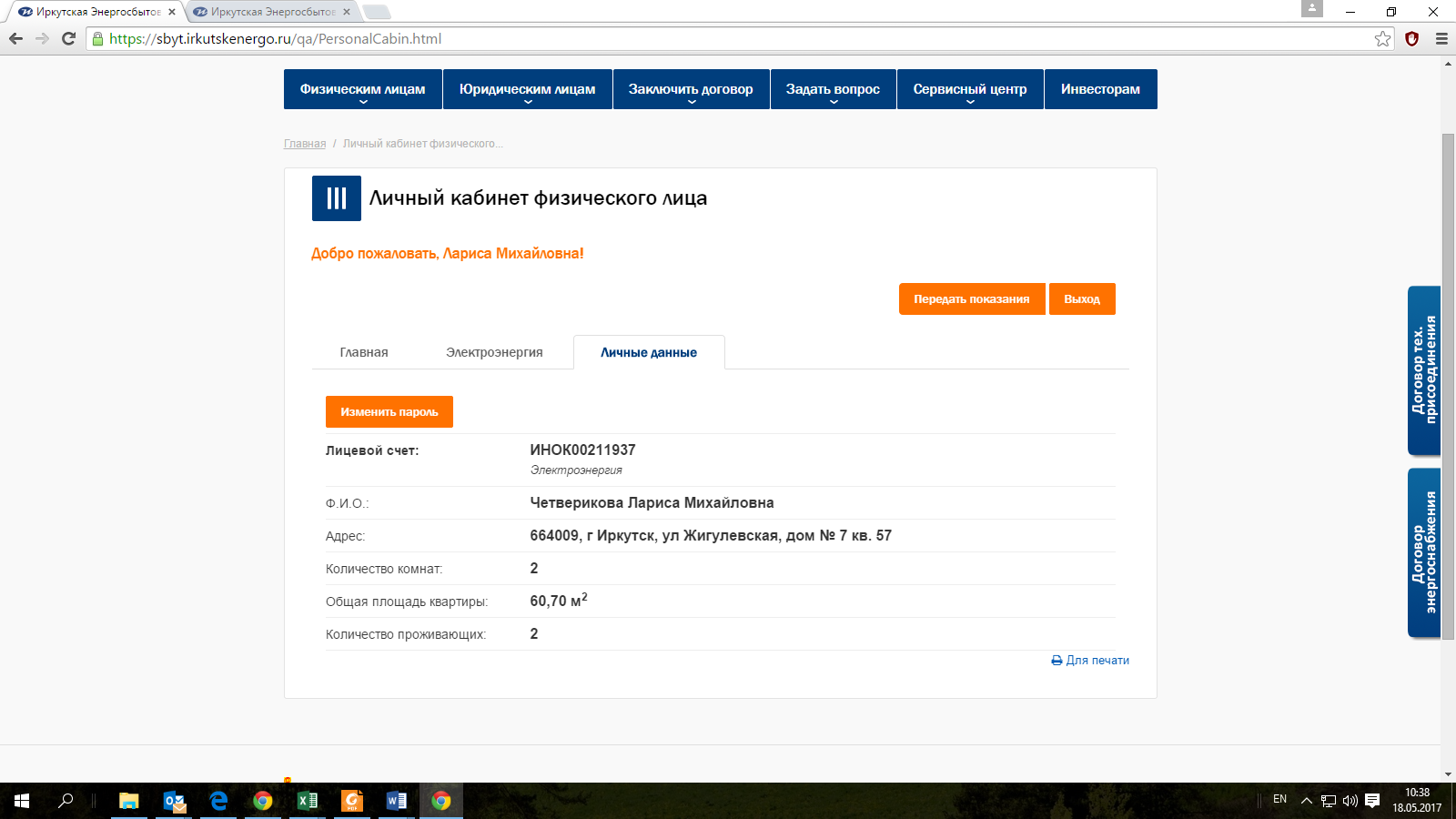
## Личные данные. Смена пароля. Привязка других лицевых счетов

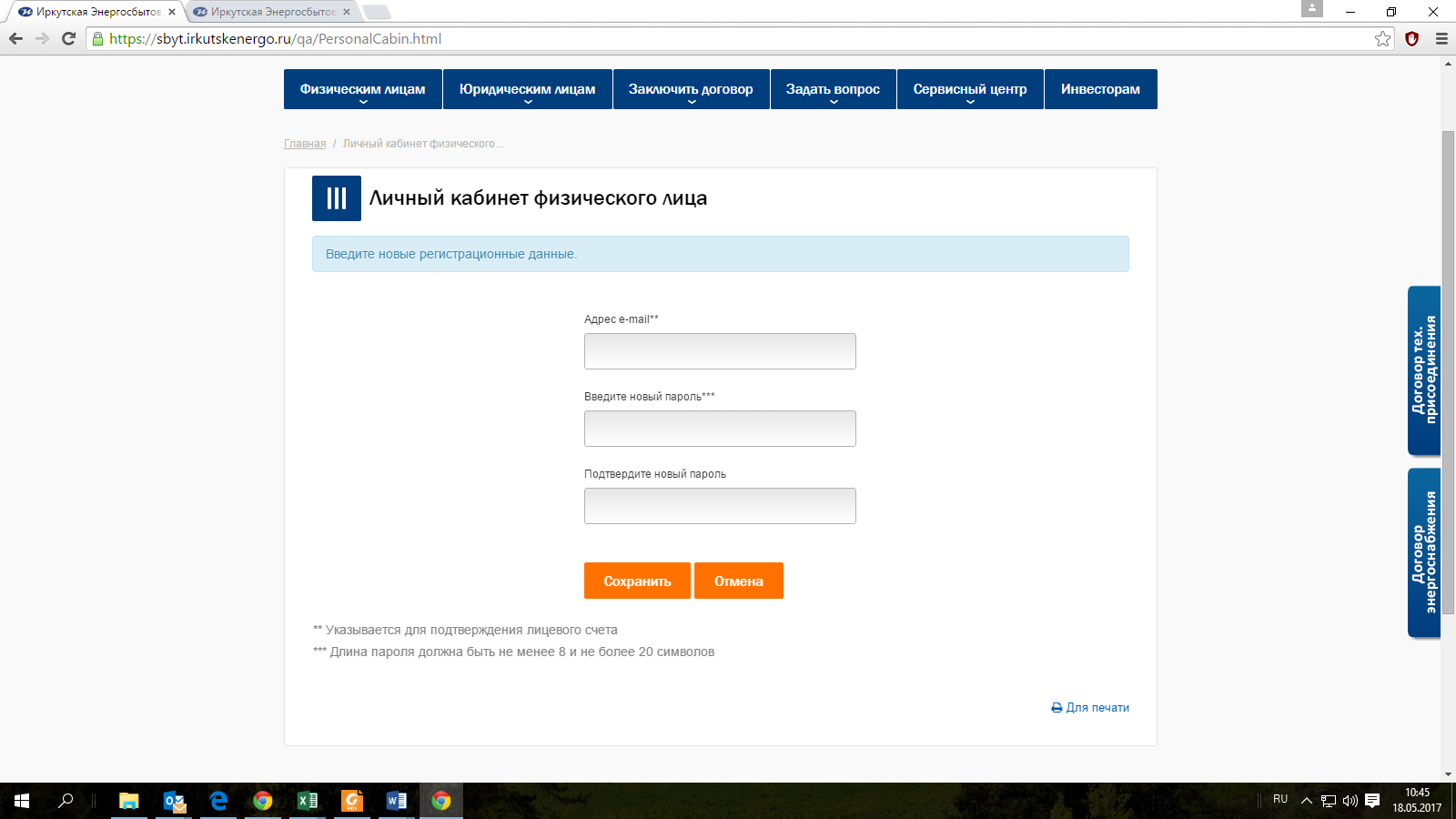
Вкладка «Личные данные» содержит информацию по лицевому счету:

* ФИО, на кого зарегистрирован лицевой счет;
* Адрес, по которому зарегистрирован лицевой счет;
* Количество комнат;
* Общая площадь квартиры;
* Количество проживающих;

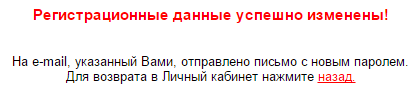
Также во вкладке «Личные данные» у Вас есть возможность изменить пароль и адрес электронной почты и привязать другие свои лицевые счета, для удобства переключения между ними.

Для изменения пароля и адреса электронной почты необходимо выбрать кнопку «Изменить пароль», появится форма для изменения данных.

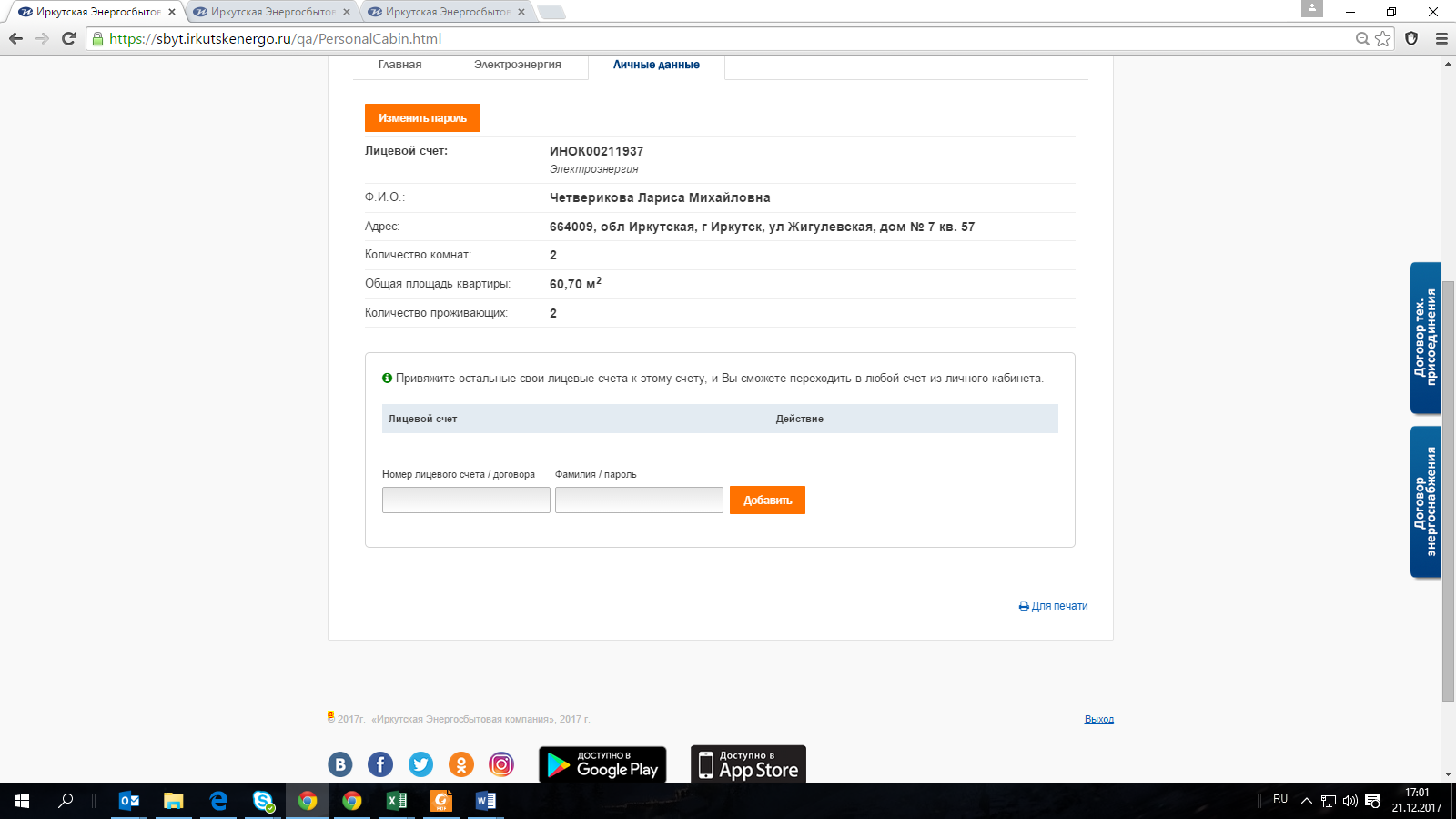




После введения данных и нажатия кнопки «Сохранить» на указанный электронный адрес Вам будет направлено сообщение с новым (измененным потребителем) паролем. По ссылке «Назад» можно вернуться обратно в Личный кабинет.



Для осуществления привязки других лицевых счетов необходимо воспользоваться формой внизу страницы – ввести номер привязываемого лицевого счета, фамилию, на которую он зарегистрирован или пароль к этому лицевому счету вместо фамилии, нажать «Добавить».



# Выход из Личного кабинета

Для выхода из Личного кабинета необходимо нажать всплывающую кнопку «Выход» в верхнем правом углу страницы.

