

**ИРЦ ЖКХ**

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**

**Руководство пользователя**

**ЖКХ.ЛК.РП.1v2.01**

## Содержание

1. Лист регистрации изменений .....	3
2. Введение .....	4
2.1. Назначение документа .....	4
2.2. Назначение личного кабинета .....	4
2.3. Основные термины и сокращения .....	4
2.4. Принятые соглашения .....	5
3. Общие сведения .....	6
3.1. О личном кабинете .....	6
3.2. Используемые браузеры .....	6
3.3. Доступ к личному кабинету .....	6
4. Начало и завершение работы .....	7
4.1. Регистрация пользователя .....	7
4.2. Восстановление пароля .....	9
4.3. Вход в личный кабинет .....	10
4.4. Выход из личного кабинета .....	10
5. Пользовательский интерфейс .....	11
5.1. Рабочая страница .....	11
5.2. Элементы интерфейса .....	11
6. Работа в личном кабинете .....	12
6.1. Закладка «Общая информация» .....	12
6.2. Закладка «Печать» .....	13
6.3. Закладка «Показания счетчиков» .....	14
6.4. Закладка «Начислено» .....	15
6.5. Закладка «Платежи» .....	17
6.6. Изменение пароля .....	18
6.7. Переход в окно личного кабинета .....	18
7. Помощь .....	19
7.1. Руководство пользователя .....	19
7.2. Сообщение об ошибке .....	19
7.3. Техническая поддержка .....	19

## 1. Лист регистрации изменений

Дата	Автор	Версия	Суть внесенных изменений
06.03.2017	Лепилин В. А.	2.01	Внесены следующие изменения: 7.3. «Техническая поддержка» — уточнение. <sup>[19]</sup>
22.02.2017	Лепилин В. А.	2.00	Обновлен шаблон документа.
23.09.2016	Лепилин В. А.	1.02	Добавлено описание работы с платежной системой.
03.03.2015	Лепилин В. А.	1.01	Полностью обновлен документ.
28.01.2015	Лепилин В. А.	1.00	Изменен шифр документа.
20.01.2015	Лепилин В. А.	1.0.13	Выпуск начальной версии документа.

## 2. Введение

### 2.1. Назначение документа

Документ предназначен для пользователей личного кабинета и содержит полное описание его функциональных возможностей.

### 2.2. Назначение личного кабинета

Личный кабинет предназначен для предоставления зарегистрированным пользователям доступа к информации о сделанных им начислениях за ЖКУ, а также для осуществления платежей с помощью встроенной платежной системы.

### 2.3. Основные термины и сокращения

В документе используются следующие термины и сокращения:





**Таблица. 1. Термины и сокращения**

Термин	Пояснение
Авторизация	Предоставление определенному лицу или группе лиц прав на выполнение определенных действий; а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при попытке выполнения этих действий.
Аутентификация	Процедура проверки подлинности (например, путем сравнения введенного пароля с паролем в БД пользователей).
БД	База данных.
ЕПД	Единый платежный документ (квитанция).
ЖКУ	Жилищно-коммунальные услуги.
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство.
ИПУ	Индивидуальный прибор учета.
Капча	Компьютерный тест, используемый для того, чтобы определить, кем является пользователь системы: человеком или компьютером.
Квитанция	Платежный документ для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг.
Лицевой счет	Способ учета коммунальных платежей каждого плательщика (квартиросъемщика или собственника жилья).
Платежная система	Система, с помощью которой осуществляется оплата услуг ЖКХ.

## 2.4. Принятые соглашения

В документе приняты следующие условные обозначения:

**Таблица 2. Условные обозначения**

Обозначение	Комментарий
Система	Название программы, программного компонента или системы
<i>Документ</i>	Ключевое слово
 <b>Внимание</b> Осторожно!	Предупреждение
 <b>Важно</b> Важное замечание	Важное замечание
 <b>Замечание</b> Обратите внимание на...	Замечание
 <b>Подсказка</b> Вот хороший совет...	Совет по работе с программным продуктом

## 3. Общие сведения

### 3.1. О личном кабинете

Личный кабинет позволяет решать следующие задачи:

- Аутентификация пользователей.
- Отображение зарегистрированному пользователю информации о его лицевом счете (в том числе истории платежей).
- Формирование ЕПД на оплату (для зарегистрированных пользователей);
- Добавление показаний ИПУ (счетчиков);
- Осуществление оплаты через систему электронных платежей с использованием кредитных или дебетовых банковских карт (для зарегистрированных пользователей).

### 3.2. Используемые браузеры

Для работы с личным кабинетом могут быть использованы различные браузеры, в том числе:

- Internet Explorer;
- Chrome;
- FireFox;
- Opera;
- Safari.

### 3.3. Доступ к личному кабинету

Если личный кабинет недоступен, это может быть связано, например, с неустойчивой работой сети, запретом на подключение к определенным ресурсам, отсутствием или, наоборот, наличием тех или иных настроек используемого браузера и т. д.



**Важно**

При возникновении проблем с подключением к личному кабинету следует обратиться в службу технической поддержки.

## 4. Начало и завершение работы

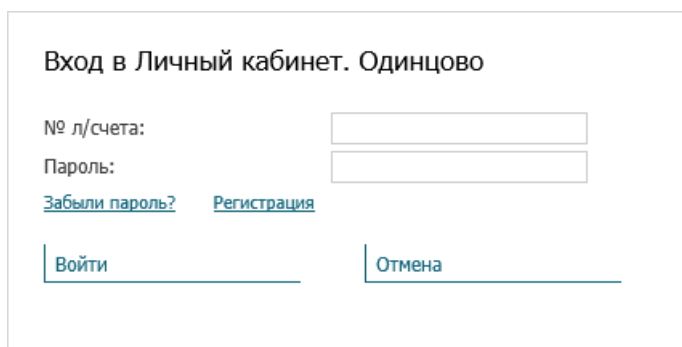
В процессе работы с личным кабинетом пользователю необходимо:

- Перед первым входом в личный кабинет — [зарегистрироваться](#)<sup>[7]</sup>.
- При утрате пароля — [восстановить](#)<sup>[9]</sup> его.
- Для работы — [войти](#)<sup>[10]</sup> в личный кабинет.
- После работы — [выйти](#)<sup>[10]</sup> из личного кабинета.

### 4.1. Регистрация пользователя

Для того чтобы зарегистрироваться:

1. В строке поиска браузера наберите адрес личного кабинета и нажмите на клавишу **ВВОД**. Откроется окно авторизации (рис. 1).



Вход в Личный кабинет. Единцово

№ л/счета:

Пароль:

[Забыли пароль?](#) [Регистрация](#)

Рисунок 1. Окно авторизации

2. В окне щелкните левой клавишей мыши по ссылке **Регистрация**. Откроется форма **Регистрация нового пользователя** (рис. 2).

Регистрация нового пользователя

**СИСТЕМНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Лицевой счет <  X

Сумма долга/аванса (руб.,коп.) <  X на начало периода  ▾

Новый пароль <  X

Подтверждение пароля <  X

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Имя <  X

Фамилия <  X

E-mail <  X

Контактный телефон  X

**ЗАЩИТА ОТ АВТОМАТИЧЕСКОЙ РЕГИСТРАЦИИ**



Введите слово на картинке 

Рисунок 2. Форма «Регистрация нового пользователя»

3. В форме заполните следующие поля:

СИСТЕМНАЯ ИНФОРМАЦИЯ		
<b>Лицевой счет</b>	Номер лицевого счета пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>Сумма долга/аванса (руб.,коп.) ... на начало периода</b>	Для выбранного периода (по умолчанию текущий период) должно соответствовать значению поля <b>Долг на нач. периода (+/-)</b> , соответствующего периода квитанции пользователя за коммунальные платежи и квартплату.	Значение вводится с клавиатуры с двумя знаками после запятой, а дата начала периода выбирается в раскрывающемся списке.
<b>Новый пароль</b>	Пароль пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.  <b>Важно</b> При вводе пароля необходимо выполнить следующие требования: <ul style="list-style-type: none"> <li>• длина пароля должна быть не менее 8 символов;</li> <li>• пароль должен содержать хотя бы одну цифру;</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• пароль должен содержать хотя бы одну строчную букву;</li> <li>• пароль должен содержать хотя бы одну заглавную букву;</li> <li>• раскладка клавиатуры должна быть английской.</li> </ul>
<b>Подтверждение пароля</b>	Пароль пользователя, совпадающий со значением нового пароля.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>		
<b>Имя</b>	Имя пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>Фамилия</b>	Фамилия пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>E-mail</b>	Адрес электронной почты пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>Контактный телефон</b>	Номер контактного телефона пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>ЗАЩИТА ОТ АВТОМАТИЧЕСКОЙ РЕГИСТРАЦИИ</b>		
<b>Введите слово на картинке</b>	Капча.	Значение вводится с клавиатуры.

4. Нажмите на кнопку **Сохранить**.

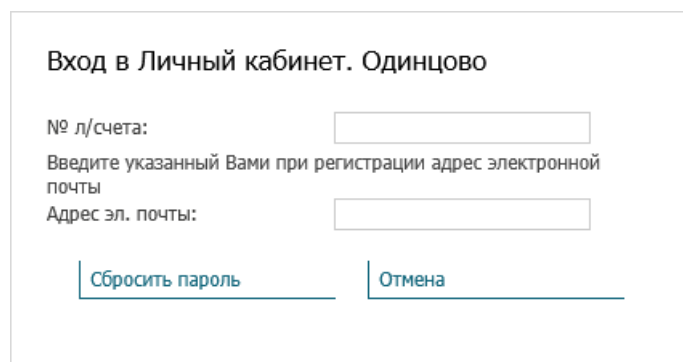
В результате:

- после успешной регистрации откроется форма для входа в личный кабинет;
- иначе — появится сообщение об ошибке, которую необходимо исправить.

## 4.2. Восстановление пароля

Для того чтобы восстановить пароль:

1. В окне авторизации (см. [рисунок 7](#)) щелкните левой клавишей мыши по ссылке **Забыли пароль?**. В окне авторизации появятся поля для восстановления пароля (рис. 3).



**Рисунок 3. Восстановление пароля**

2. В окне заполните следующие поля:

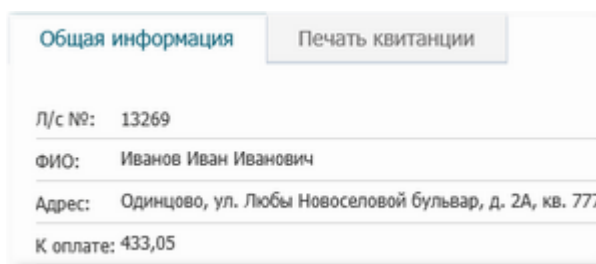
<b>№ л/счета</b>	Лицевой счет пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>Адрес эл. почты</b>	Электронная почта пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.

3. Нажмите на кнопку **Сбросить пароль**.

В результате на адрес электронной почты пользователя будет отправлен новый пароль.


### 4.3. Вход в личный кабинет

Для того чтобы войти в личный кабинет, в окне авторизации (см. [рисунок 7](#)) введите номер лицевого счета и пароль, а затем нажмите на кнопку **Войти** (рис. 4).



**Рисунок 4. Окно личного кабинета**

### 4.4. Выход из личного кабинета

Для того чтобы выйти из личного кабинета, нажмите на кнопку  на ленте инструментов.

## 5. Пользовательский интерфейс

### 5.1. Рабочая страница

Рабочая страница личного кабинета выглядит следующим образом (рис. 5).

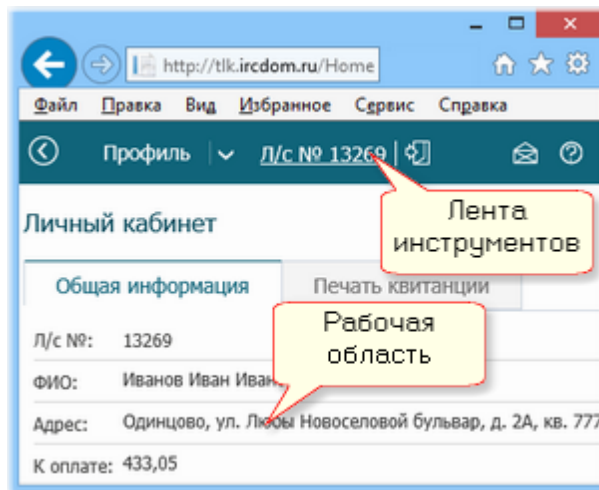


Рисунок 5. Рабочая страница

### 5.2. Элементы интерфейса

Во время работы в личном кабинете пользователю доступны различные элементы интерфейса, например, поля, кнопки, флажки и т. д.



#### Важно

Элементы интерфейса личного кабинета являются составной частью самых разнообразных и доступных в сети Интернет приложений, например, электронных карт, графических построителей, онлайн-проектировщиков и т. д., поэтому подробно рассматриваться не будут. Поля, отмеченные символом <, являются обязательными для заполнения.

## 6. Работа в личном кабинете

Данные в окне личного кабинета сгруппированы на следующих закладках:

- [Общая информация](#)<sup>12</sup>;
- [Печать](#)<sup>13</sup>;
- [Показания счетчиков](#)<sup>14</sup>;
- [Начислено](#)<sup>15</sup>;
- [Платежи](#)<sup>17</sup>.

Также для пользователя предусмотрена возможность работы с меню, в том числе:

- [изменение пароля](#)<sup>18</sup>;
- [переход в окно личного кабинета](#)<sup>18</sup>.

### 6.1. Закладка «Общая информация»

На закладке **Общая информация** отображаются следующие данные (рис. 6):

- номер лицевого счета.
- полное имя квартиросъемщика.
- адрес квартиры.
- общая сумма к оплате за квартиру, включая задолженность.

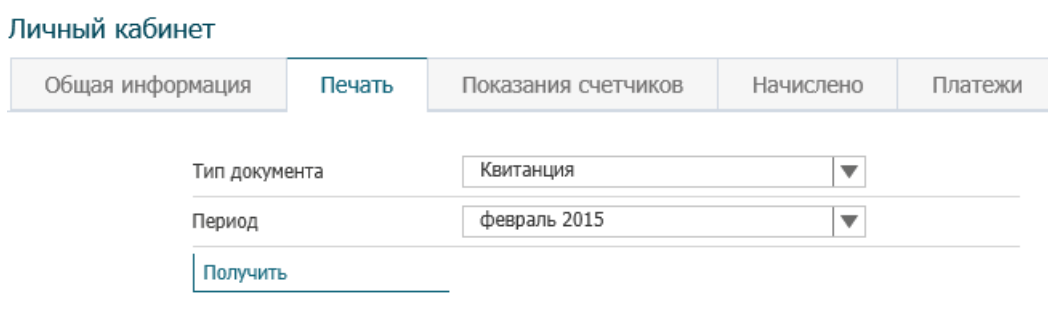
Личный кабинет

Общая информация	Печать	Показания счетчиков	Начислено	Платежи
Л/с №:	20257			
ФИО:	Брониславский Вениамин Ольгердович			
Адрес:	ОДИНЦОВО, ул. Пушкина, д. 27, кв. 5			
К оплате:	6667,86			

Рисунок 6. Закладка «Общая информация»

## 6.2. Закладка «Печать»

На закладке **Печать** формируется выбранный тип документа за указанный период (рис. 7).



Личный кабинет

Общая информация | **Печать** | Показания счетчиков | Начислено | Платежи

Тип документа: Квитанция ▼

Период: февраль 2015 ▼

Получить

**Рисунок 7. Закладка «Печать»**

Для того чтобы сформировать документ:

1. На закладке заполните следующие поля:

<b>Тип документа</b>	Тип документа. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Квитанция</b> — ЕПД;</li> <li>• <b>Справка о начислениях и платежах</b> — справка об отсутствии задолженности по оплате начислений за жилое помещение, коммунальные услуги и пеней.</li> </ul>	Значение выбирается в раскрываемом списке.
<b>Период</b>	Период формирования документа.	Значение выбирается в раскрываемом списке.

2. Чтобы сформировать документ, нажмите на кнопку **Получить**.

В результате:

- если за выбранный период отсутствуют данные, появится сообщение **Нет данных для этого месяца**;
- иначе — в нижней части экрана появится панель для работы с печатным образцом документа, в том числе кнопки:
  - **Открыть** — открыть печатный образ документа;
  - **Сохранить** — сохранить, сохранить как или сохранить и открыть печатный образ документа;
  - **Отмена** — отменить формирование печатного образа документа.

## 6.3. Закладка «Показания счетчиков»

На закладке **Показания счетчиков** вводятся показания ИПУ расхода воды (рис. 8).

Личный кабинет

Общая информация	Печать	<b>Показания счетчиков</b>	Начислено	Платежи
------------------	--------	----------------------------	-----------	---------

ИПУ (счетчики)		Показания ИПУ за:		Расход	Средний расход	Ед. изм.	Дата подачи показаний	История
Вид	№ ИПУ	пред. месяц	текущ. месяц					
Холодная вода 1	13131340	30	<input type="text" value="31"/>	1	1,45	куб.м.	13.03.2015	
Холодная вода 2	13142943	167	<input type="text" value="175"/>	8	8,3	куб.м.	13.03.2015	
Горячая вода 1	147231	38	<input type="text" value="41"/>	3	1,85	куб.м.	13.03.2015	
Горячая вода 2	092170	78	<input type="text" value="81"/>	3	3,85	куб.м.	13.03.2015	

[Передать показания](#)

Ввод показаний допустим только с 1 по 31 число месяца.

**Рисунок 8. Закладка «Показания счетчиков»**



### Важно

Ввод данных ограничен периодом, который отображается *красным* шрифтом, например, **Ввод показаний допустим только с 1 по 31 число месяца.**

Для того чтобы ввести показания:

1. На закладке заполните следующие поля:

<b>Холодная вода</b>	Показания, снятые с ИПУ холодной воды.	Значение вводится с клавиатуры в поле <b>Текущ. месяц</b> для холодной воды.
<b>Горячая вода</b>	Показания, снятые с ИПУ горячей воды.	Значение вводится с клавиатуры в поле <b>Текущ. месяц</b> для горячей воды.

2. Чтобы введенные показания были отправлены в управляющую компанию, нажмите на кнопку **Передать показания**.

Для того чтобы просмотреть историю показаний ИПУ, в нужной строке нажмите на кнопку . Откроется окно **История показаний ИПУ** (рис. 9).

История показаний ИПУ: Холодная вода 1		
Ед. изм. куб.м.		
Дата	Показания	Расход
16.02.2015	30	2
15.01.2015	28	0
15.12.2014	28	1

[Заккрыть](#)

**Рисунок 9. Окно «История показаний ИПУ»**

Чтобы вернуться к предыдущим данным, нажмите на кнопку **Заккрыть**.

## 6.4. Закладка «Начислено»



### Важно

Закладка **Начислено** отображается в том случае, если для управляющей компании предусмотрена возможность оплаты с использованием электронной платежной системы.

На данной закладке производится оплата с помощью встроенной платежной системы (рис. 10).

#### Личный кабинет

Общая информация	Печать	Показания счетчиков	Начислено	Платежи			
<b>Информация по начислениям за коммунальные услуги и квартплате за период Март 2015 года</b>							
Услуга	Объем	Ед. измерения	Тариф	Начислено по тарифу	Льготы	Перерасчеты, руб.	Начислено по услуге
Антенна	1	л.с.	85	85			85
Водоотведение		куб.м.	28.49	427.35			427.35
ГВС ОДН подогрев	0.0047	гКал.	1614.24	7.59			7.59
Холодное водоснабжение для ГВС	6	куб.м.	27.86	167.16			167.16
Электроснабжение ОДН	26.8462	кВт*ч.	2.93	78.66			78.66
Долг на начало(+/-): <b>6916.88</b>							
Начислено: <b>6799.86</b>							
Оплачено: <b>6916.88</b>							
Итого к оплате: <input type="text" value="6799.86"/>							
<a href="#">Оплатить</a>							

**Рисунок 10. Закладка «Начислено»**

Оплата с помощью банковской карты:

- Прием платежей на сайте обеспечивает процессинговый центр PayOnline — официальный сервис-провайдер VISA и MasterCard.
- Для онлайн-оплаты можно использовать банковские карты Visa, Visa Electron, MasterCard и Maestro. Если Ваша карта подписана на 3D-Secure, авторизация Вашего платежа будет проведена с помощью одноразового пароля.
- Ввод и обработка конфиденциальных платежных данных производится на стороне процессингового центра. Никто, даже управляющая компания, не может получить введенные пользователем реквизиты банковской карты, что гарантирует полную безопасность его денежных средств и персональных данных.
- После успешного прохождения оплаты на электронную почту плательщика направляется электронная квитанция, подтверждающая совершение платежа и содержащая его уникальный идентификатор.

Для того чтобы произвести оплату банковской картой:

1. Предварительно ознакомьтесь с информацией по начислениям за квартплату и коммунальные услуги и квартплату за указанный в заголовке период, включающей:
  - **Долг на начало(+/-);**

- Начислено;
- Оплачено;
- Итого к оплате.

2. Если Вы не согласны с указанной суммой, Вы можете ее изменить, и после нажатия на кнопку **Оплатить** Вы будете переадресованы на страницу встроенной платежной системы (рис. 11).

payonline.ru  
СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

Служба поддержки (круглосуточно)  
+7 (495) 134-07-29  
[support@payonline.ru](mailto:support@payonline.ru)

Вы оплачиваете заказ в [tlk.ircdom.ru/](http://tlk.ircdom.ru/)

Номер заказа: 20257-21092016115407

Описание заказа: Оплата коммунальных услуг за Март 2015 л/с 20257

Сумма платежа: **6 799,86 RUB**

**Пожалуйста, укажите данные карты**

Данные Вашей банковской карты используются только в момент совершения операции и передаются по защищенному протоколу в банк-эквайер в зашифрованном виде. Реквизиты Вашей банковской карты не сохраняются в системе PayOnline и, соответственно, не могут быть переданы третьим лицам ни при каких обстоятельствах.

**Внимание! Все поля обязательны для заполнения.**

Лицевая сторона

Номер карты:

Срок действия: VALID THRU Месяц  Год

Держатель карты:

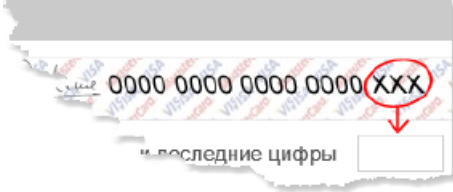
Обратная сторона

**Рисунок 11. Страница встроенной платежной системы**

3. На странице платежной системы заполните следующие поля:

<b>Номер карты</b>	Номер банковской карты пользователя (16-18 цифр на лицевой стороне карты).	Значение вводится с клавиатуры с учетом разбиения номера на группы цифр.
<b>Срок действия</b>	Месяц и год окончания действия банковской карты пользователя, который написан на лицевой стороне карты.	Значение выбирается в раскрываемом списке.



<b>Держатель карты</b>	Имя и фамилия владельца карты (в точности так же, как они написаны на лицевой стороне карты) и другие необходимые персональные данные.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>Код CVV2/CVC2</b>	Три последние цифры номера на оборотной стороне банковской карты пользователя (рис. 12).  <b>Рисунок 12. Код CVV2/CVC2</b>	Значение вводится с клавиатуры.
<b>E-Mail</b>	Адрес электронной почты пользователя.	Значение вводится с клавиатуры.

4. Нажмите на кнопку **Оплатить**.

В результате:

- если оплата произведена успешно, на странице встроенной платежной системы об это появится сообщение; пользователю будет отправлено письмо о подтверждении оплаты на указанный адрес электронной почты;
- иначе — на странице появится соответствующее сообщение, например, о неверно указанных данных, пропущенном при заполнении поле, отсутствии средств на банковской карте пользователя и т. д.

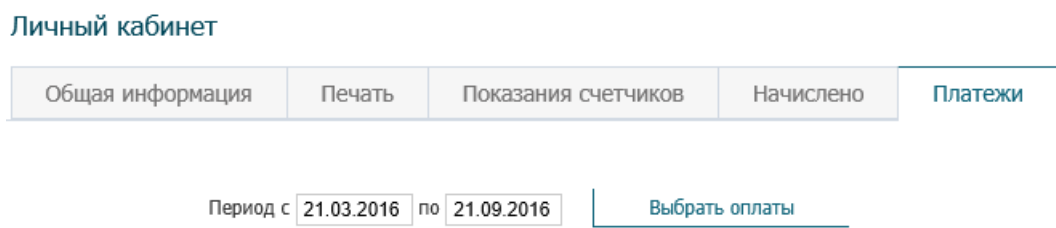


**Важно**

Все вопросы, связанные с процессом оплаты, можно задать специалистам круглосуточной мультязычной службы поддержки PayOnline по телефону **8-800-7000-729** или написав письмо на **support@payonline.ru**.

## 6.5. Закладка «Платежи»

На закладке **Платежи** выводятся данные по оплатам за указанный период (рис. 13).



**Рисунок 13. Закладка «Платежи»**

Для того чтобы вывести данные по оплатам:

1. На закладке заполните следующее поле:

<b>Период с ... по ...</b>	Даты начала и окончания периода оплат.	Значение вводится с помощью календаря.
----------------------------	--	--

2. Нажмите на кнопку **Выбрать оплаты**.



**Важно**

Новые платежи отображаются в истории только после зачисления средств на расчетный счет управляющей компании пользователя; это может занять до трех рабочих дней. Если по истечении этого срока оплата не отразится в истории, рекомендуется обратиться в соответствующую управляющую компанию.


## 6.6. Изменение пароля

Для того чтобы изменить пароль:

1. В меню **Профиль** выберите пункт **Изменение пароля**. Откроется форма для изменения пароля (рис. 14).

**Рисунок 14. Форма для изменения пароля**

2. В форме заполните следующие поля:

<b>ВВЕДИТЕ СТАРЫЙ И ЗАДАЙТЕ НОВЫЙ ПАРОЛЬ</b>		
<b>Старый пароль</b>	Используемый пароль.	Значение вводится с клавиатуры.
<b>Новый пароль</b>	Новый пароль.	 <p><b>Внимание!</b> Пароль должен содержать минимум 1 цифру, 1 строчный символ, 1 прописной символ, быть без пробелов и содержать не менее 8 символов. Значение вводится с клавиатуры.</p>
<b>Повторите пароль</b>	Повтор нового пароля.	Значение вводится с клавиатуры.

3. Чтобы изменить пароль, нажмите на кнопку **Применить**.


## 6.7. Переход в окно личного кабинета

Для того чтобы перейти на закладку **Общая информация** личного кабинета из любого другого окна, в меню **Профиль** выберите пункт **Личная страница**.

## 7. Помощь


### 7.1. Руководство пользователя

Руководство пользователя позволяет в полном объеме ознакомиться с функциональными возможностями личного кабинета. Для этого на рабочий компьютер пользователя требуется установить программу просмотра документов в формате PDF, например, Acrobat Reader.

Для того чтобы загрузить руководство пользователя, нажмите на кнопку  на ленте инструментов.

### 7.2. Сообщение об ошибке

Для отправки сообщения об ошибке в службу технической поддержки:

1. Нажмите на кнопку  на ленте инструментов.
2. В открывшейся форме электронного письма с уже заполненными полями введите текст с описанием последовательности действий, которые привели к возникновению данной ситуации.
3. Добавьте текст сообщения об ошибке.
4. Прикрепите снимок экрана.
5. Отправьте письмо стандартным для используемой почтовой программы способом.

### 7.3. Техническая поддержка

По всем вопросам работы личного кабинета обращайтесь в Вашу управляющую компанию.