

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ АБОНЕНТА
«МОЙ ГАЗ»**

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Версия 4.0.0

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	4
ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ	6
2 ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	7
3 ДОСТУП К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ	8
3.1 Первичная регистрация.....	8
3.2 Вход в личный кабинет для зарегистрированных пользователей.....	11
3.3 Восстановление пароля	12
3.4 Выход из учетной записи	13
4 РАБОТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ	14
4.1 Начало работы в личном кабинете	14
4.1.1 Подключение лицевого счета	14
4.1.2 Подача заявки на подключение к системе газоснабжения	15
4.2 Главная страница ЛК «Мой ГАЗ».....	16
4.3 РАБОТА С ЛИЦЕВЫМ СЧЕТОМ	17
4.3.1 Работа с начислениями и оплатой	19
4.3.1.1 Просмотр сведений о начислениях	19
4.3.1.2 Просмотр детальных сведений о взаиморасчетах.....	20
4.3.1.3 Формирование квитанций.....	21
4.3.1.4 Внесение платы по лицевому счету	21
4.3.1.5 Просмотр данных об оплатах по лицевому счету.....	25
4.3.2 Работа с приборами учета	26
4.3.2.1 Просмотр данных о приборах учета	26
4.3.2.2 Передача показаний прибора учета	27
4.3.3 Просмотр основных сведений по абоненту.....	28
4.3.4 Просмотр данных о заключенных договорах.....	29
4.3.5 Просмотр актов выполненных работ по договорам.....	30
4.4 РАБОТА С ЗАЯВКАМИ НА ТО ВДГО И ПЕРЕРАСЧЕТ	31
4.4.1 Подача заявок на ТО ВДГО	32
4.4.2 Подача заявок на перерасчет начислений.....	32
4.5 ДОГОВОРНАЯ РАБОТА	34
4.5.1 Общие принципы работы с заявками на заключение договоров.....	34
4.5.2 Создание новой заявки на заключение договора с РГК	35
4.5.2.1 Создание заявки на заключение договора на техническое присоединение.....	37
4.5.2.2 Создание заявки на заключение договора на поставку газа	40
4.5.2.3 Создание заявки на заключение договора на техническое обслуживание ВДГО.....	44
4.5.3 Уточнение данных по заявке.....	47
4.6 ПОИСК БЛИЖАЙШИХ ОТДЕЛЕНИЙ РГК.....	48
4.7 НАСТРОЙКА ЛИЧНОГО КАБИНЕТА	50
4.7.1 Настройка данных профиля.....	50
4.7.1.1 Настройка персональных данных	51
4.7.1.2 Изменение учетных данных.....	51
4.7.1.3 Настройка уведомлений	52
4.7.1.4 Настройка получения квитанций	53
4.7.2 Управление подключением лицевых счетов к личному кабинету.....	53
4.7.2.1 Подключение нового лицевого счета к учетной записи	54
4.7.2.2 Подключение расширенной версии личного кабинета	56
4.7.2.3 Отключение лицевого счета от учетной записи.....	58
4.7.2.4 Изменение наименования лицевого счета	58
4.7.3 Привязка банковской карты к учетной записи	58
4.7.3.1 Подключение банковской карты	58
4.7.3.2 Отключение банковской карты	60
5 ПОДДЕРЖКА АБОНЕНТА	61
5.1 ПОИСК ОТВЕТОВ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ	61
5.2 ОТПРАВКА ОБРАЩЕНИЙ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ	62
5.3 СВЯЗЬ СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ЛК «МОЙ ГАЗ»	63
5.3.1 Отправка обращений без входа в личный кабинет	63
5.3.2 Отправка обращений в техническую поддержку из личного кабинета	65

6 ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ67

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством по использованию возможностей личного кабинета абонента «Мой газ».



Все рассматриваемые примеры являются вымышленными, представлены только для разъяснения действий, которые должен выполнить пользователь в той или иной ситуации



Представленные в руководстве пользователя экраны приведены для наглядности. Состав, название и/или содержание экранов, представленных на рисунках, могут отличаться от экранов личного кабинета

По всем вопросам, возникшим при использовании Личного кабинета абонента «Мой газ», обращайтесь по адресу:

© ООО «АБР ТЕХНОЛОГИИ»

105005, г. Москва, Аптекарский переулок, дом 4, строение 1

Email: lk@abr-region.ru

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Сокращение	Определение
email	email	Адрес электронной почты
Абонент	-	Физическое лицо, клиент поставщика услуг
Личный кабинет абонента «Мой газ»	ЛК «Мой газ», Система	Сервис, позволяющий абоненту лично контролировать начисления за предоставленные услуги газоснабжения Региональными газовыми компаниями
Лицевой счет	ЛС	Счёт для ведения учёта расчетов с физическими и юридическими лицами, на котором отражаются все финансово-кредитные операции с определенным клиентом
Начисление	-	Сумма платежа за пользование тарифицированной услугой, начисленная Поставщиком услуг по счету абонента за один расчетный период
Плательщик		Физическое лицо, вносящее плату по лицевому счету
Поставщик услуг	Поставщик	Юридическое лицо, оказывающее абонентам услуги, ведущее учет предоставленных услуг и расчеты по этим услугам
Прибор учета	ПУ	Оборудование, предназначенное для измерения расходуемых потребителями объемов коммунальных ресурсов
Региональная газовая компания	РГК	Региональная газовая компания ООО «Газпром межрегионгаз», предоставляющая услуги газоснабжения

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ

Личный кабинет абонента «Мой газ» (далее ЛК «Мой газ») – это веб-система, предназначенная для обслуживания абонентов газовых компаний, которая обеспечивает постоянный доступ к данным по лицевому счету абонента и позволяет в режиме онлайн получать сведения о начислениях по лицевому счету и безопасно производить оплату за оказанные услуги.

Личный кабинет «Мой газ» позволяет абоненту:

- управлять несколькими лицевыми счетами;
- просматривать данные по начислениям и платежам за потребленный газ;
- просматривать сведения по имеющимся договорам на газоснабжение;
- просматривать данные по установленному газоиспользующему оборудованию;
- просматривать историю показаний приборов учета газа;
- передавать показания приборов учета газа;
- формировать и распечатывать квитанции;
- производить оплату за оказанные услуги по газоснабжению;
- осуществлять обратную связь с сотрудниками абонентского отдела;
- находить ближайшие отделения газпром межрегионгаз.

Доступ к личному кабинету «Мой газ» осуществляется по прямой ссылке <https://мойгаз.смородина.онлайн/>.

2 ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Личный кабинет абонента «Мой ГАЗ» является веб-системой.

Для работы с системой рекомендуется использовать следующее оборудование и программное обеспечение:

- персональный компьютер (далее, ПК) с установленной операционной системой Windows версии не ниже XP SP3.
- монитор, поддерживающий разрешение не менее 1024x768 dpi;
- выход в Интернет;
- установленный браузер следующего типа и версии: Google Chrome, Opera, Яндекс, обновленный до последней версии.

Не гарантируется стабильная и правильная работа системы при использовании браузеров других версий;

- у установленного браузера включена опция «запись cookies».

3 ДОСТУП К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ

Доступ к личному кабинету «Мой газ» осуществляется по прямой ссылке <https://мойгаз.смородина.онлайн/>. При переходе по данной ссылке открывается форма авторизации пользователя.

Для доступа к личному кабинету незарегистрированным пользователям необходимо пройти [процедуру регистрации](#).

Пользователям, которые ранее были зарегистрированы в личном кабинете, необходимо [авторизоваться](#) в системе, введя логин и пароль.

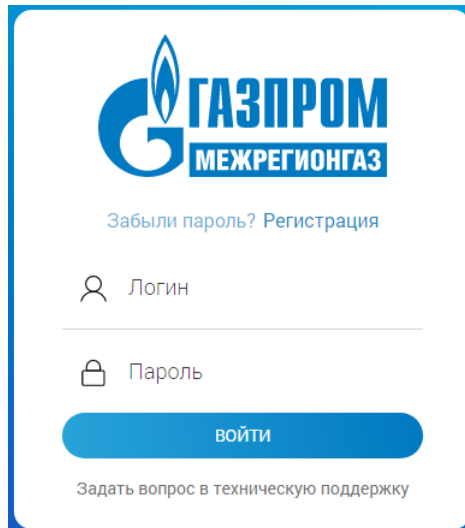
The image shows a login form for 'ГАЗПРОМ МЕЖРЕГИОНГАЗ'. At the top is the company logo. Below it, there is a link 'Забыли пароль? Регистрация'. The form contains two input fields: 'Логин' (Login) and 'Пароль' (Password). A blue button labeled 'войти' (Log in) is positioned below the password field. At the bottom, there is a link 'Задать вопрос в техническую поддержку' (Ask a question in technical support).

Рисунок 1 – Форма авторизации пользователя в личном кабинете «Мой газ»

3.1 Первичная регистрация

Первичная регистрация пользователя в личном кабинете «Мой газ» осуществляется в следующем порядке:

1 В форме авторизации пользователя в личном кабинете «Мой газ» перейти по ссылке «Регистрация».

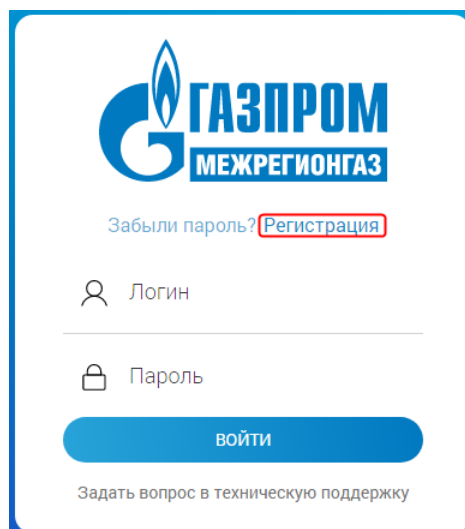
This is the same login form as in Figure 1, but the 'Регистрация' link in the text 'Забыли пароль? Регистрация' is highlighted with a red rectangular box to indicate the next step in the process.

Рисунок 2 – Переход к регистрации нового пользователя

2 В форме регистрации ввести учетные данные пользователя для его авторизации в системе:

2.1 Указать логин. В качестве логина необходимо указать номер своего мобильного телефона или адрес электронной почты. В дальнейшем на указанный номер или адрес электронной почты будет отправлен проверочный код.

2.2 Ввести пароль, который будет использоваться при входе в личный кабинет.



Пароль может состоять из любой комбинации букв или цифр на латинице, но не менее 5 и не более 10 символов.

2.3 Подтвердить введенный пароль.

2.4 Для продолжения регистрации в личном кабинете нажать «Зарегистрироваться».

The screenshot shows a registration form for 'Мой ГАЗ' (My Gas). At the top is the logo with the text 'ГАЗПРОМ МЕЖРЕГИОНГАЗ'. Below the logo is a link '← Войти в личный кабинет'. The form contains two input fields: the first is for the login, with the placeholder 'XXXXXXX@mail.ru'; the second is for the password, with a lock icon and a series of dots. Below the password field is a blue button labeled 'ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ'. At the bottom of the form is a link 'Задать вопрос в техническую поддержку'.

Рисунок 3 – Создание параметров авторизации для нового пользователя

3 При регистрации на указанный номер телефона или адрес электронной почты придет код подтверждения. Данный код необходимо ввести в форме подтверждения регистрации и нажать «Подтвердить».

The screenshot shows a confirmation code form. At the top right is a close button 'X'. The text reads: 'В течение нескольких минут Вам придёт письмо с кодом, который необходимо ввести в форму ниже.' Below this is a box containing four blue dots representing the code. At the bottom left is an information icon 'i' and the text 'Вы сможете получить новый код через 115 сек.' At the bottom center is a blue button labeled 'ПОДТВЕРДИТЬ'.

Рисунок 4 – Форма подтверждения регистрации в ЛК «Мой газ»

Время действия отправленного кода подтверждения ограничено и составляет 160 секунд. Время, через которое можно запросить повторно код подтверждения отображается на странице подтверждения. По истечении этого времени станет доступна гиперссылка «Отправить код повторно». В случае если за отведенное время вы не успели ввести код подтверждения, необходимо нажать «Отправить код повторно».

4 В случае успешного прохождения процедуры регистрации будет осуществлен переход к работе с виртуальным помощником. Для продолжения работы необходимо нажать «Хорошо».

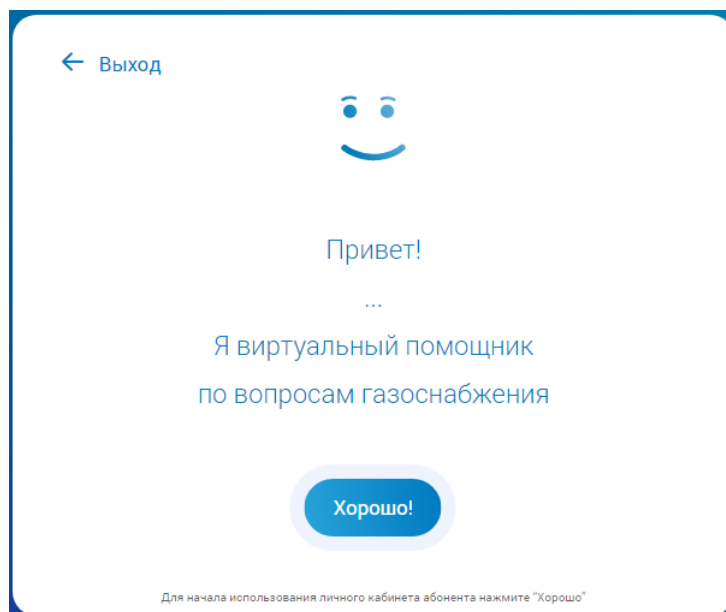


Рисунок 5 – Начало работы с виртуальным помощником

5 Для работы в ЛК «Мой газ» необходимо ознакомиться и подтвердить согласие на обработку персональных данных. Если все пункты соглашения вам понятны, нажмите кнопку «Я согласен».

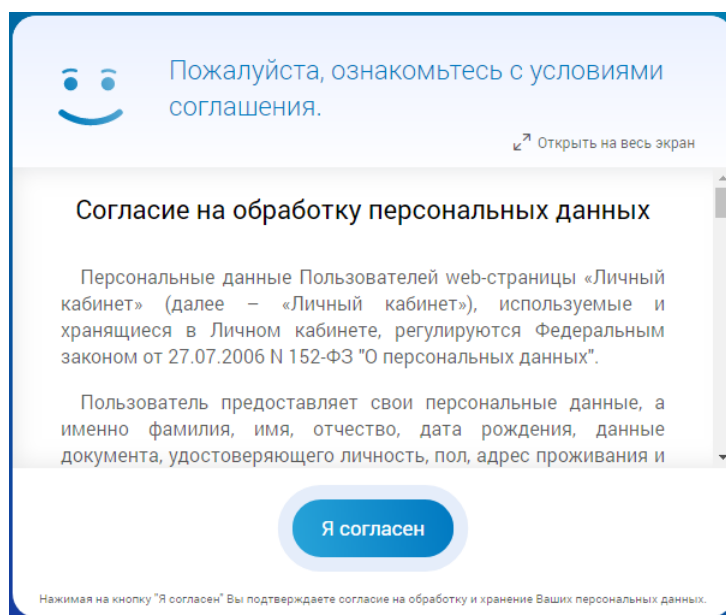


Рисунок 6 – Подтверждение согласия на обработку персональных данных

Для продолжения работы в ЛК «Мой газ» зарегистрированному пользователю необходимо [подключить свой лицевой счет](#), если таковой имеется, или создать [заявку на подключение к системе газоснабжения](#).

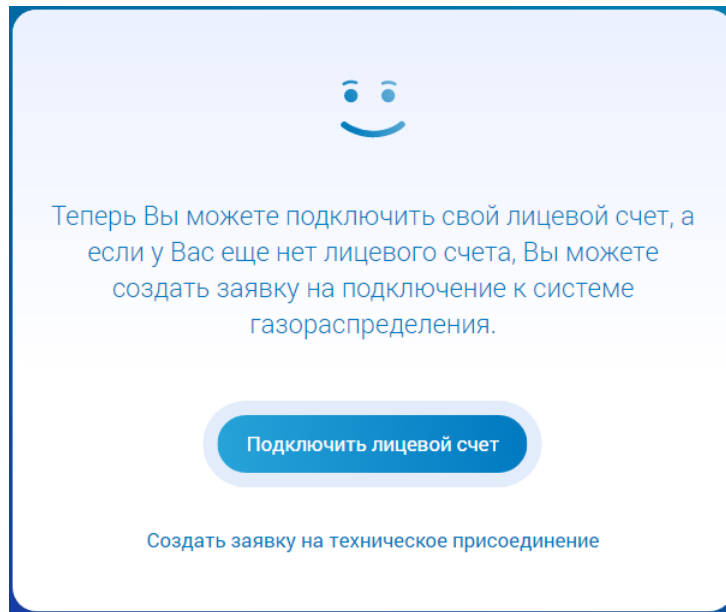


Рисунок 7 – Меню выбора действий пользователя

3.2 Вход в личный кабинет для зарегистрированных пользователей

Для зарегистрированных пользователей вход в ЛК «Мой газ» осуществляется по параметрам учетной записи, созданным при прохождении процедуры [регистрации](#) в системе.

Для входа в личный кабинет по учетной записи необходимо:

- 1 Открыть личный кабинет по ссылке <https://мойгаз.смородина.онлайн/>.
- 2 В форме авторизации ввести логин и пароль, указанные при [регистрации](#) в системе. Если Вы забыли пароль, пройдите процедуру [восстановления пароля](#).
- 3 Для входа в личный кабинет нажмите «Войти».

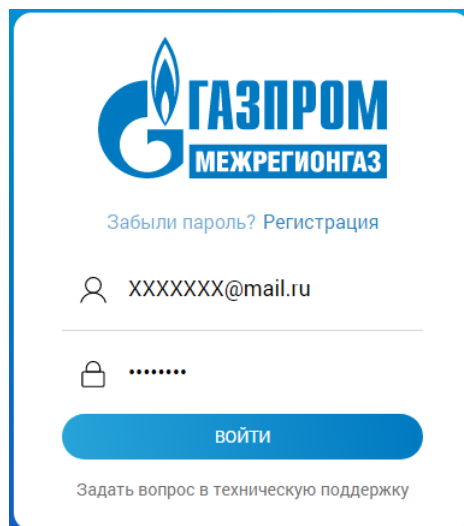


Рисунок 8 – Ввод учетных данных пользователя

Сервис осуществит проверку учетных данных. Если учетные данные не пройдут проверку система в строку сообщений выведет соответствующее предупреждение. Ниже на рисунке приведен пример сообщения в случае, если ведённый логин и/или пароль не зарегистрирован в системе.

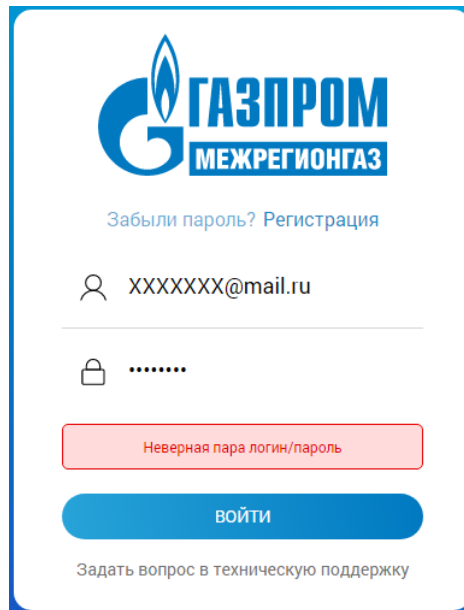


Рисунок 9 – Пример ошибочного ввода учетных данных

В случае успешного ввода учетных данных будет предоставлен доступ к работе с личным кабинетом.

3.3 Восстановление пароля

Если вы забыли пароль для входа в ЛК «Мой газ», то для его восстановления Вам необходимо выполнить следующие действия:

- 1 На странице авторизации в системе перейдите по ссылке «Забыли пароль?».

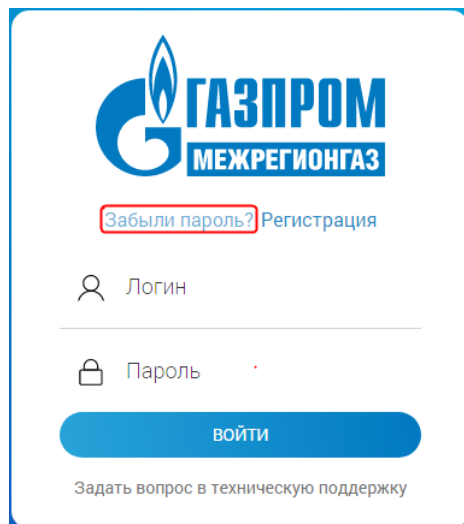


Рисунок 10 – Страница авторизации

2 На странице восстановления пароля введите параметры, которые будут использоваться для авторизации в системе:

2.1 Введите логин (адрес электронной почты или номер телефона), под которым вы зарегистрированы в личном кабинете.

2.2 Введите новый пароль. Пароль может состоять из любой комбинации букв или цифр на латинице, но не менее 5 и не более 10 символов.

2.3 Для подтверждения пароля введите его повторно.

2.4 Нажмите «Восстановить пароль».

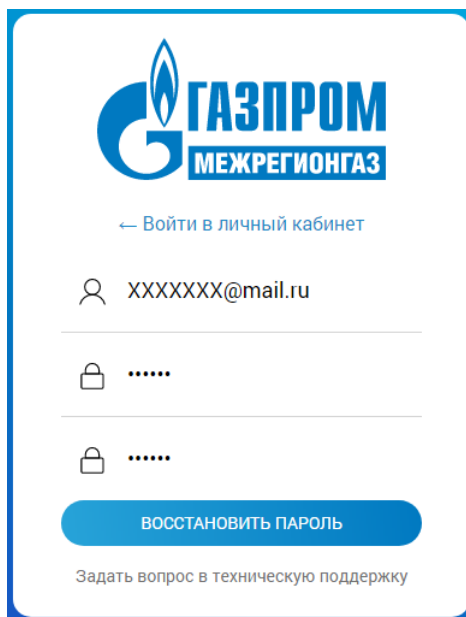


Рисунок 11 – Форма восстановления пароля

3 Сервис осуществит проверку корректности введенных данных и в случае обнаружения ошибок в строке сообщения выведет соответствующее предупреждение.

В случае корректного ввода данных на указанный номер телефона или адрес электронной почты придет код подтверждения. Данный код необходимо ввести в форме подтверждения и нажать «Подтвердить».

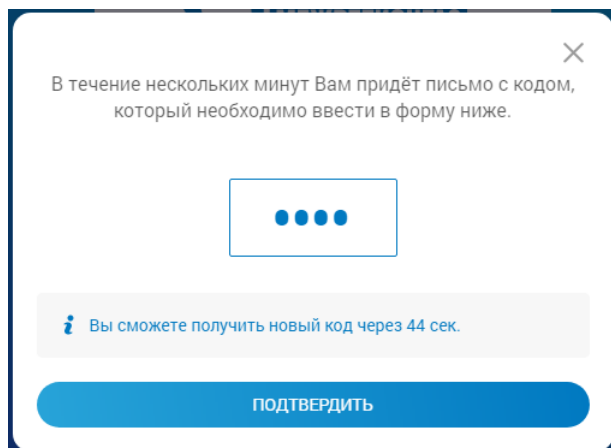


Рисунок 12 – Ввод кода подтверждения

Время действия отправленного кода подтверждения ограничено и составляет 70 секунд. Время, через которое можно запросить повторно код подтверждения отображается внизу страницы подтверждения. По истечении этого времени станет доступна гиперссылка «Отправить код еще раз». Если срок действия кода подтверждения истек, его необходимо запросить повторно нажатием на «Отправить код еще раз».

В случае успешного ввода кода подтверждения будет осуществлен переход на Главную страницу личного кабинета.

3.4 Выход из учетной записи

Для соблюдения мер безопасности рекомендуется выходить из учетной записи, особенно, если вы авторизовались на чужом компьютере.

Для корректного выхода из личного кабинета «Мой газ» нажмите кнопку «Выход», расположенную в верхней части [главного меню](#) ЛК «Мой газ».

4 РАБОТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

4.1 Начало работы в личном кабинете

После прохождения процедуры регистрации работа в личном кабинете начинается либо с [подключения лицевого счета](#), если таковой имеется, либо с [создания заявки на подключение к системе газоснабжения](#).

4.1.1 Подключение лицевого счета

Для подключения лицевого счета абонента необходимо:

1 В диалоговом окне нажать «Подключить лицевой счет».

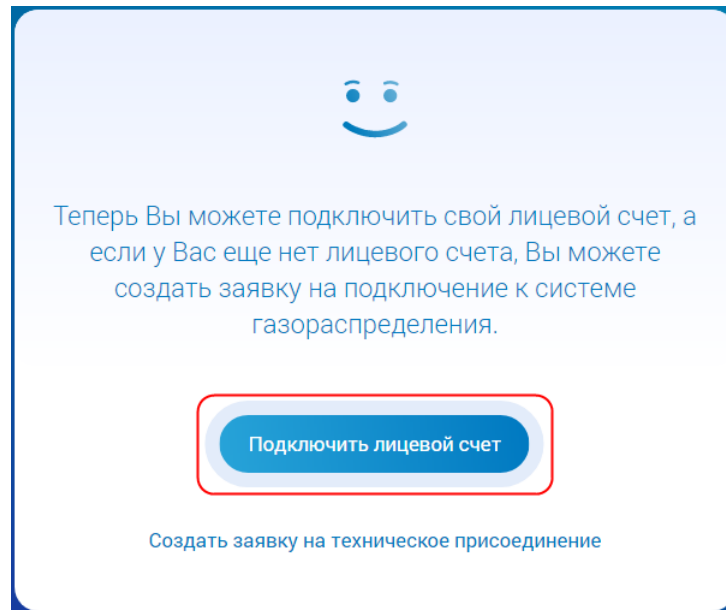


Рисунок 13 – Переход к подключению лицевого счета при первичной регистрации

2 Из выпадающего списка выбрать региональную газовую компанию и нажать «Продолжить».

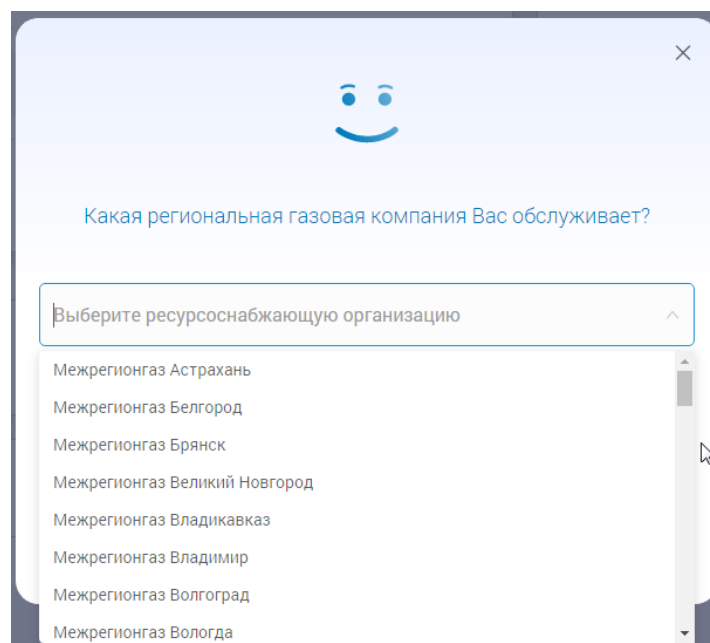


Рисунок 14 – Выбор обслуживающей РГК

3 Ввести номер вашего лицевого счета и нажать «Продолжить».

Номер лицевого счета указан в квитанции, доставляемой почтой РФ или иным способом. Также номер лицевого счета можно узнать из договора на оказание услуг или непосредственно обратившись в региональную газовую компанию.

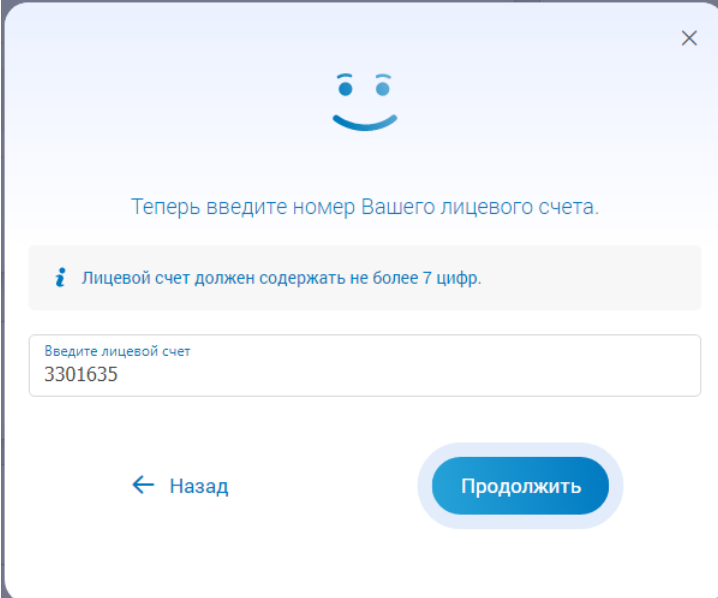
The screenshot shows a mobile application screen with a light blue background. At the top center is a blue smiley face icon. Below it, the text reads "Теперь введите номер Вашего лицевого счета." (Now enter the number of your meter account). Underneath is a grey information bar with a blue 'i' icon and the text "Лицевой счет должен содержать не более 7 цифр." (The meter account number must contain no more than 7 digits). Below this is a white input field with the placeholder text "Введите лицевой счет" (Enter meter account number) and the value "3301635". At the bottom, there are two buttons: a blue button with a left arrow and the text "Назад" (Back), and a larger blue button with the text "Продолжить" (Continue).

Рисунок 15 – Ввод номера лицевого счета

В результате лицевой счет будет подключен к личному кабинету, при этом будет предоставлен доступ к ограниченной версии личного кабинета «Мой газ».

Рекомендуется к лицевому счету подключить [полную версию личного кабинета](#) с расширенным функционалом.

4.1.2 Подача заявки на подключение к системе газоснабжения

В случае если у вас отсутствует лицевой счет, при первичной регистрации Вы можете подать заявку на подключение к системе газоснабжения.



Подача заявки на присоединение к системе газоснабжения через личный кабинет доступно НЕ для всех региональных газовых компаний

Для подачи заявки на технологическое присоединение к газовой сети необходимо выполнить следующие действия:

1 Выберите региональную газовую компанию, в которой будете обслуживаться и нажмите «Продолжить».

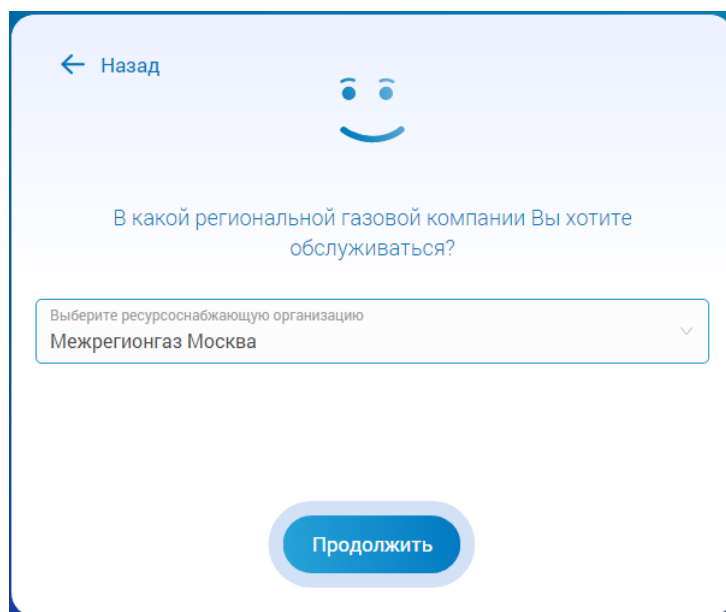


Рисунок 16 – Выбор обслуживающей организации

2 Пройдите опрос, в котором необходимо дать ответы на вопросы, влияющие на порядок рассмотрения заявки на подключение.

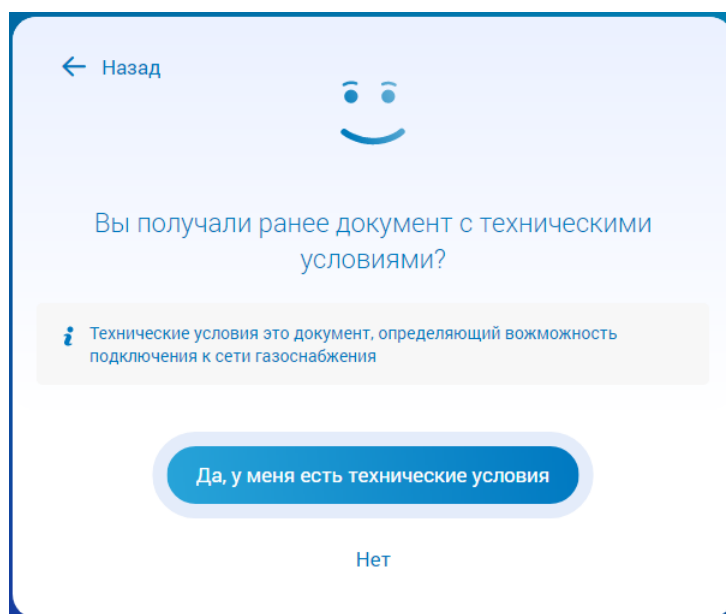


Рисунок 17 – Пример вопроса при подаче заявки на подключение


3 По окончании прохождения опроса заполните заявку на заключение нового договора и приложите необходимые документы. Порядок работы при подаче заявок на заключение новых договор представлен в разделе [«Создание новой заявки на заключение договора с РГК»](#).

4.2 Главная страница ЛК «Мой газ»

После прохождения процедуры [регистрации](#) и [подключения лицевого счета](#) при первом входе или после успешной [авторизации](#) в личном кабинете пользователь переходит на главную страницу ЛК «Мой газ».

Главная страница ЛК «Мой газ» содержит следующие разделы:

- 1) Сведения об учетной записи, под которой выполнен вход в личный кабинет.
- 2) Кнопка выхода из личного кабинета.

3) Перечень лицевых счетов, подключенных в личном кабинете. Лицевой счет, по которому представлены данные на главной странице на текущий момент, в перечне лицевых счетов отмечен значком .

4) Функция [подключения новых лицевых счетов](#).

5) Главное меню личного кабинета, которое включает в себя следующие разделы:

– [Лицевой счет](#) – по умолчанию открывается на главной странице личного кабинета. В данном разделе выводятся основные сведения по выбранному лицевому счету абонента.

– [Карта отделений](#) – содержит перечень ближайших отделений Газпром межрегионгаз.

– [Договоры](#) – содержит перечень договоров, заключенных с РГК, а также меню подачи заявок на заключение новых договоров.

– [Настройки](#) – включает набор настроек, определяющих параметры работы пользователя в личном кабинете.

6) [Техническая поддержка](#) – содержит ответы на часто задаваемые вопросы, а также возможность подачи заявок в техническую поддержку и абонентский отдел РГК.

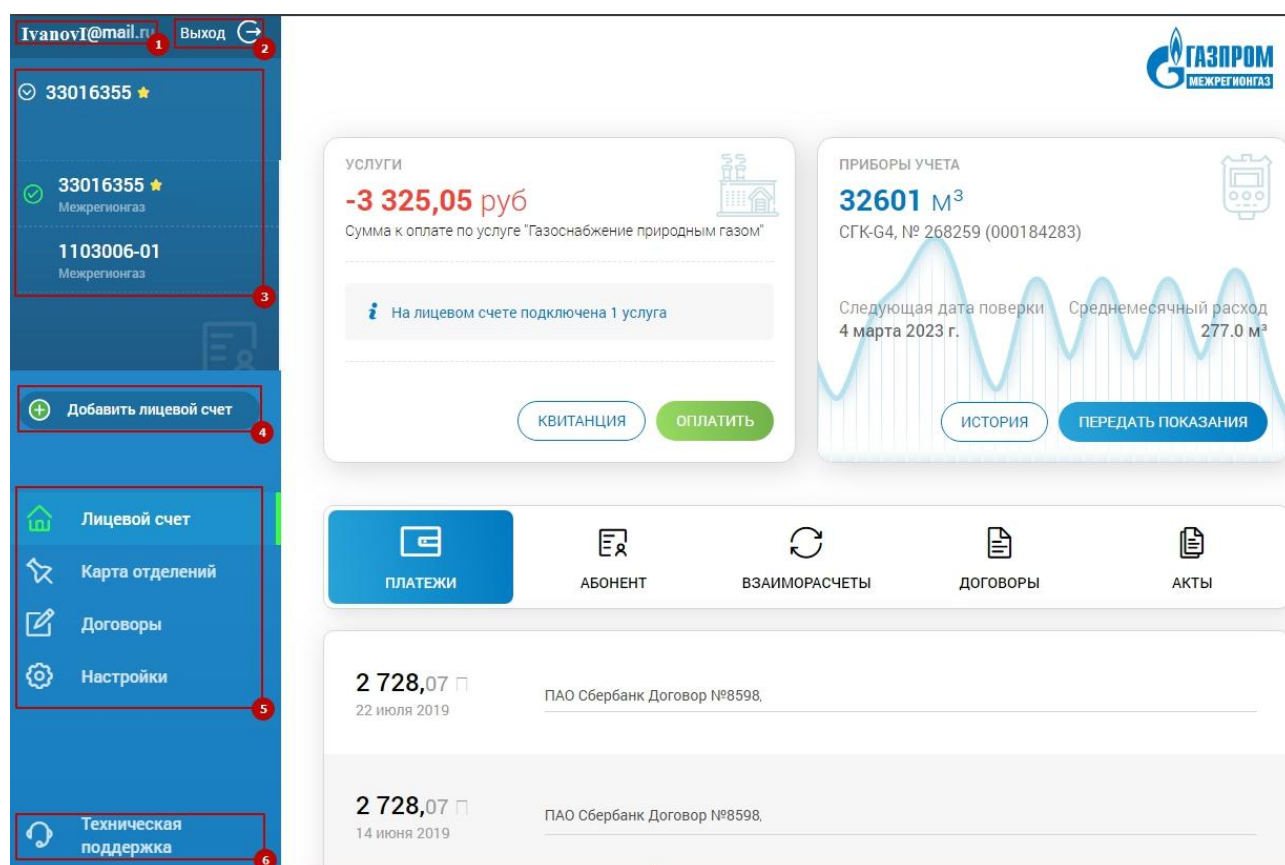


Рисунок 18 – Главная страница ЛК «Мой газ»

4.3 Работа с лицевым счетом

В ЛК «Мой газ» предусмотрена возможность работы с несколькими лицевыми счетами. Перечень подключенных лицевых счетов располагается в основном меню главной страницы экрана.

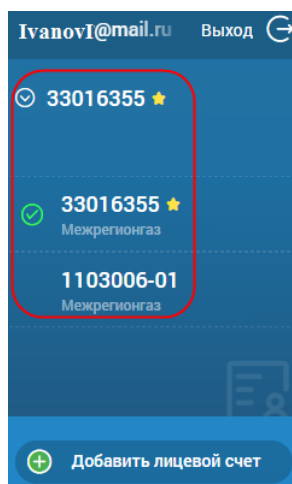





Рисунок 19 – Перечень доступных лицевых счетов

Лицевой счет, по которому представлены данные на главной странице на текущий момент, в перечне лицевых счетов отмечен значком .

Чтобы свернуть перечень доступных лицевых счетов необходимо нажать .

Для добавления нового лицевого счета необходимо воспользоваться командой . Подключение нового лицевого счета из личного кабинета аналогично подключению лицевого счета при первичной регистрации.

Для просмотра основных сведений по лицевому счету необходимо в перечне лицевых счетов выбрать нужный счет и в разделах основного меню выбрать пункт «Лицевой счет». В результате на главной странице личного кабинета будут отражены следующие сведения по лицевому счету:

1) В разделе [«Услуги»](#) выводятся данные о [задолженности](#) по предоставленным услугам. В данном разделе предусмотрена возможность [формирования квитанций](#) и осуществление онлайн [оплаты](#) за предоставленные услуги.

2) Раздел [«Приборы учета»](#) содержит сведения об установленных приборах учета газа, их состоянии, текущих показаниях приборов учета и сведения о среднемесечном потреблении газа. В данном разделе предусмотрена возможность просмотра истории показаний приборов учета и [передача текущих показаний](#) в РГК.

3) Раздел [«Платежи»](#) содержит данные о платежах по лицевому счету.

4) Раздел [«Абонент»](#) содержит основные сведения об абоненте и установленном газопотребляющем оборудовании.

5) В разделе [«Взаиморасчеты»](#) отражаются сведения о начислениях и оплатах за предоставленные услуги за выбранный период.

6) Раздел [«Договоры»](#) содержит сведения о договорах, заключенных с РГК.

7) Раздел [«Акты»](#) содержит перечень актов выполненных работ.

8) Раздел [«Заявки»](#) содержит перечень заявок абонента на техническое обслуживание ВДГО и заявлений на перерасчет. В данном разделе предусмотрена возможность дистанционной подачи данного вида заявок.



Перечень разделов, доступных пользователям, устанавливает региональная газовая компания



В ограниченной версии ЛК «Мой газ» доступны только разделы «Услуги», «Приборы учета», «Платежи».

Разделы «Абонент», «Взаиморасчеты», «Договоры», «Акты», «Заявки» доступны только в расширенной версии ЛК «Мой газ»

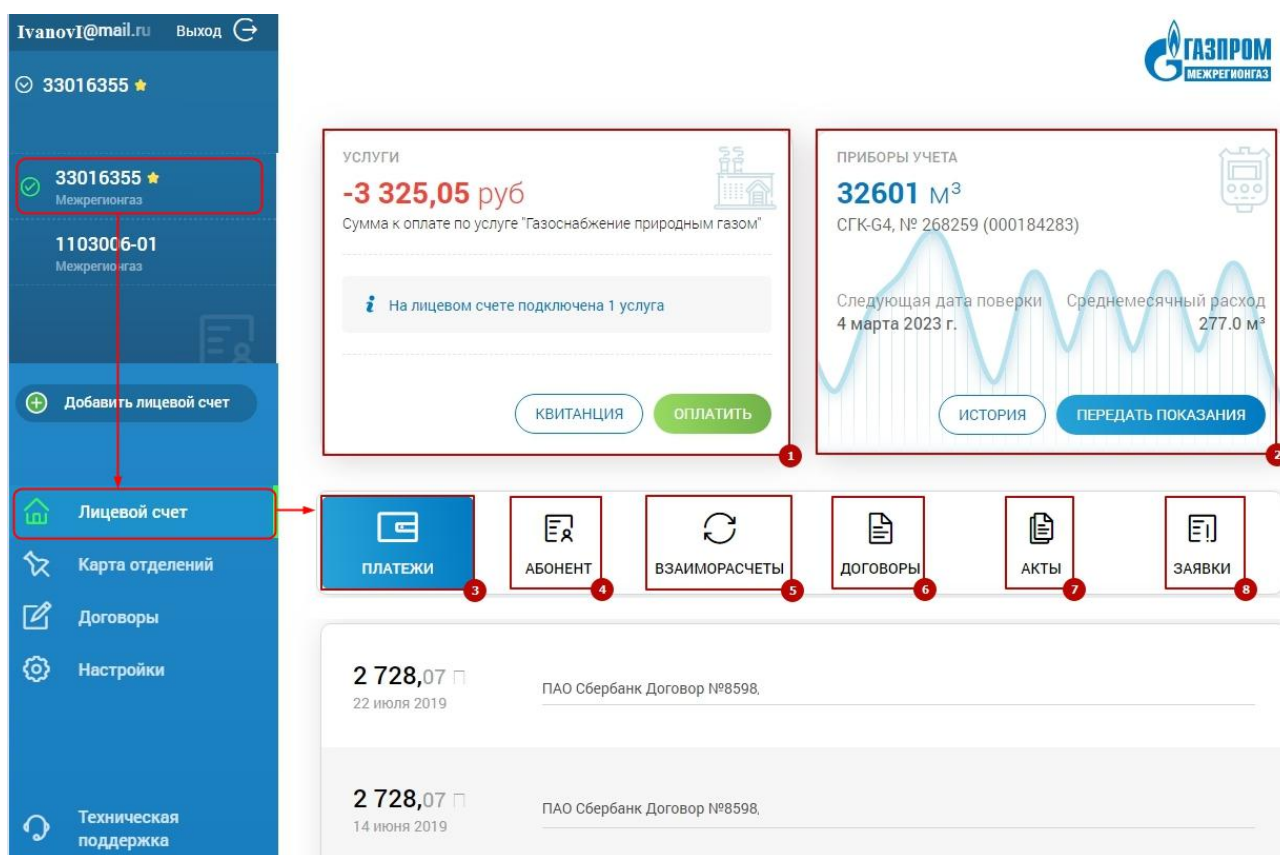


Рисунок 20 – Основные сведения по лицевому счету

4.3.1 Работа с начислениями и оплатой

Получение [информации о состоянии лицевого счета](#) и [внесение платы](#) за предоставленные услуги осуществляется в разделе «Услуги».

Дополнительно из данного раздела по нажатию на кнопку «Квитанция» можно сформировать и сохранить [квитанцию на оплату](#).

В разделе [«Услуги»](#) выводятся данные по выбранному лицевому счету по каждой подключенной услуге.

Детальные сведения о начислениях по лицевому счету содержатся в разделе [«Взаиморасчеты»](#).

4.3.1.1 Просмотр сведений о начислениях

Общая сумма задолженности по выбранному лицевому счету по каждой подключенной услуге отражается в разделе «Услуги».

Сведения о сумме задолженности абонента по услуге выводятся красным цветом со знаком минус.

Данные о переплате или об отсутствии задолженности выводятся зеленым цветом.

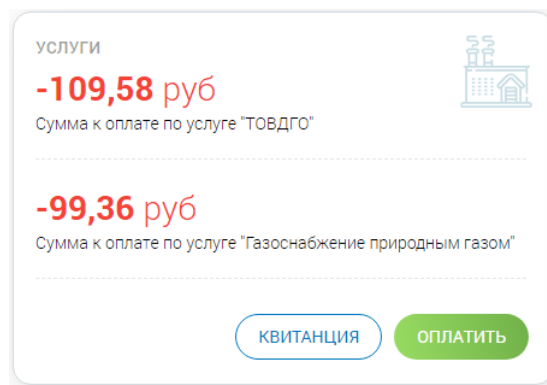


Рисунок 21 – Сведения о задолженности по лицевому счету в разрезе услуг

Для получения более детальной информации о начислениях по лицевому счету за выбранный период необходимо перейти в раздел [«Взаиморасчеты»](#).

4.3.1.2 Просмотр детальных сведений о взаиморасчетах

Детальная информация о начислениях и оплатах по лицевому счету содержится в разделе «Взаиморасчеты».



Раздел «Взаиморасчеты» доступен только в расширенной версии ЛК «Мой газ»

В разделе «Взаиморасчеты» отражены следующие данные по лицевому счету:

- сумма задолженности на начало периода;
- сумма начислений за каждую предоставленную услугу;
- сумма поступивших оплат;
- сумма начисленных льгот;
- сумма выполненных перерасчетов (корректировок);

– сумма задолженности на конец периода. Состояние задолженности на конец периода в текущем месяце не выводятся, поскольку месяц еще не закрыт и от РГК не получены окончательные данные о задолженности за этот период.

Газоснабжение природным газом		2019			
Период	Состояние счета на начало периода	Начислено Оплачено	Сумма льгот	Корректировка	Состояние счета на конец периода
+ 01 сентября 2019	-5 899,95 руб. (Задолженность)	-2574,90 руб. (-465 м³) 0,00 руб.	-	0 руб.	-
+ 01 августа 2019	-3 319,52 руб. (Задолженность)	2580,43 руб. (466 м³) 0,00 руб.	-	0 руб.	-5 899,95 руб. (Задолженность)
+ 01 июля 2019	-2 728,07 руб. (Задолженность)	3319,52 руб. (600 м³) 2 728,07 руб.	-	0 руб.	-3 319,52 руб. (Задолженность)

Рисунок 22 – Взаиморасчеты по лицевому счету

На основании данных в разделе «Взаиморасчеты» сумма, подлежащая к оплате в текущем месяце, рассчитывается следующим образом:

«Состояние счета на начало периода» - «Начисления за текущий месяц» + «Оплата за текущий месяц».

Исходя из примера, представленного на рисунке, проверим сумму, подлежащую к оплате в сентябре 2019г.: $-3319,52 - 2580,43 + 0 = -5899,95$ руб.

4.3.1.3 Формирование квитанций

В разделе «Услуги» предусмотрена возможность формирования квитанций на оплату услуг. Для формирования квитанции необходимо нажать на кнопку «Квитанция». По окончании формирования система выдаст сообщение об успешной загрузке квитанции. Чтобы просмотреть и в дальнейшем распечатать загруженную квитанцию, ее необходимо сохранить, нажав кнопку «Сохранить квитанцию».

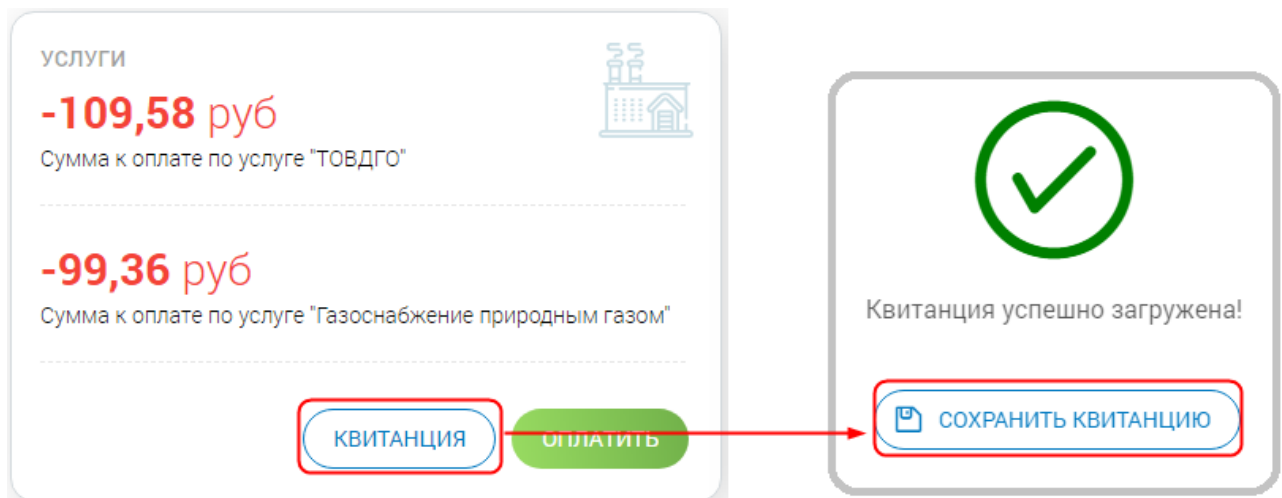


Рисунок 23 – Формирований квитанции на оплату

4.3.1.4 Внесение платы по лицевому счету

Для внесения платы по лицевому счету необходимо:

1 В разделе «Услуги» нажать кнопку «Оплатить». В результате появится окно для ввода основных параметров платежа.

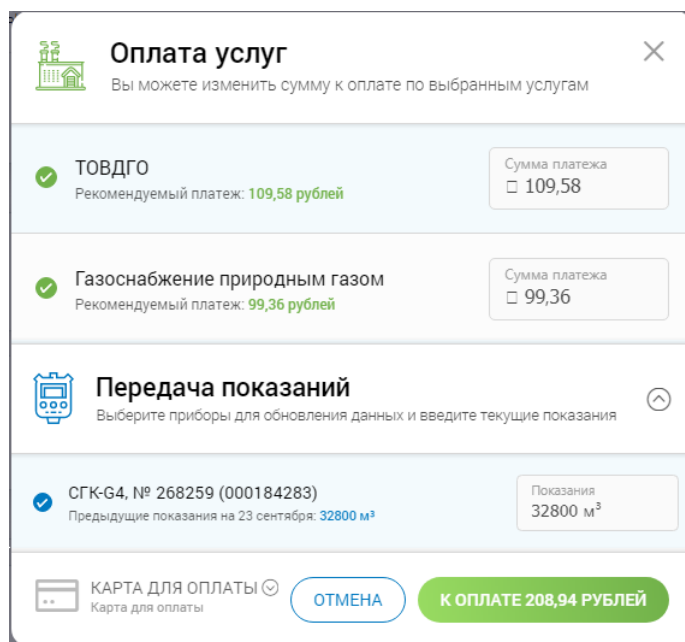


Рисунок 24 – Раздел «Оплата услуг»

2 В разделе «Оплата услуг» необходимо ввести основные параметры платежа:

2.1 Выбрать услуги, за которые вносится платеж, установив флажки около каждой услуги, подлежащей оплате.

2.2 Ввести сумму платежа по каждой услуге. По умолчанию в качестве суммы платежа выводится сумма задолженности по услуге. При необходимости сумму платежа можно изменить.

2.3 В поле «К оплате» выводится общая сумма к оплате по выбранным услугам.



Сумма оплаты должна быть не менее 10 руб., но не более 15 000 руб. При попытке оплаты сумм в размере, не удовлетворяющем условию, в строке сообщений будет выведено соответствующее предупреждение

3 Если на лицевом счете зарегистрирован хотя бы один действующий прибор учета, то будет доступен раздел для ввода показаний прибора. Для передачи показаний прибора учета необходимо:

3.1 В списке приборов учета установить флаг у тех приборов учета, по которым будут передаваться показания. Установленный флаг у прибора учета означает, что по нему будет передано показание независимо от того, было ли внесено изменение значения последнего переданного показания.



Поставщику услуг передаются показания по всем приборам учета, у которых были установлены флаги. Таким образом, если не снять флаг у прибора учета, показание по которому Вы передавать не будете, то поставщик услуг примет показание в текущем учетном периоде со значением, равным предыдущему переданному показанию, что может привести к ошибочным начислениям в следующем расчетном периоде

3.2 Ввести текущие показания по выбранным приборам учета.



Текущее показание должно быть не меньше предыдущего и содержать целое число, не превышающее разрядность счетчика.

Разница между предыдущим принятым к учету показанием и текущим передаваемым показанием прибора учета не должна превышать максимально допустимый расход газа, установленный РГК

4 Выбрать карту для оплаты.

Оплата осуществляется банковской картой, которая должна удовлетворять следующим условиям:

- принадлежит к допустимым для оплаты платежным системам: Visa, Mastercard, Maestro, Mir;
- поддерживает технологию 3D-Secure. Вы можете уточнить в Банке, выпустившем карту;
- выпущена на территории РФ;
- не заблокирована;
- содержит достаточно средств для оплаты.

Оплата может быть проведена:

4.1 По [привязанной к учетной записи банковской карте](#). В этом случае на следующем шаге реквизиты банковской карты заполняются автоматически.

Если хотя бы одна карта подключена к личному кабинету, то в блоке оплаты высвечивается привязанная к личному кабинету банковская карта.

Для выбора нужной банковской карты необходимо в блоке оплат нажать «Карта для оплаты» и в появившемся окне выбрать необходимую банковскую карту.

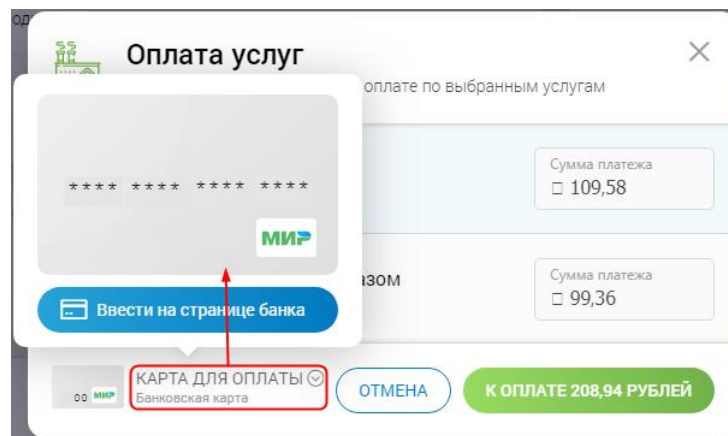


Рисунок 25 – Выбор банковской карты для оплаты

4.2 По новой банковской карте, не зарегистрированной в личном кабинете. Данный вариант оплаты применяется в следующих случаях:

- если нет ни одной [привязанной к личному кабинету карты](#). В данном случае в блоке оплаты нет доступных банковских карт для выбора;
- если необходимо провести оплату по новой карте, которая еще не зарегистрирована в личном кабинете.

Для оплаты данным способом необходимо в блоке оплаты выбрать «Вести на странице банка».

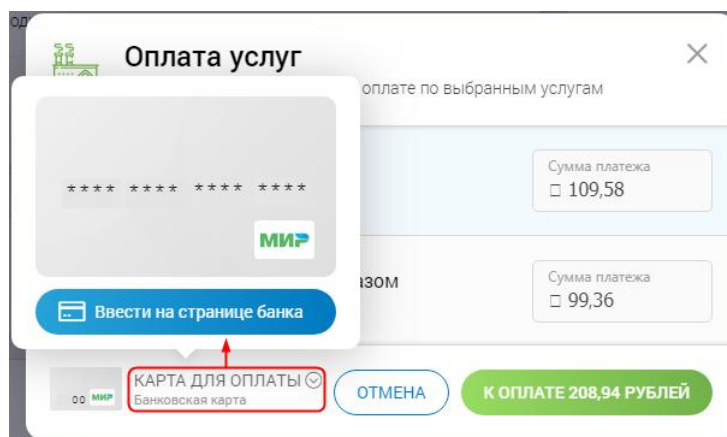


Рисунок 26 – Выбор варианта для оплаты по незарегистрированной банковской карте

5 Для осуществления оплаты нажать кнопку «К оплате».

5.1 Если оплата осуществляется по привязанной к личному кабинету карте, то реквизиты банковской карты будут заполнены автоматически.

5.2 Если оплата осуществляется по новой карте, то на появившейся странице необходимо ввести реквизиты банковской карты. Процедура ввода реквизитов банковской карты стандартна.

Рисунок 27 – Страница для оплаты банковской картой

Если Вы хотите привязать данную карту к учетной записи для быстрой оплаты дальнейших начислений, установите флаг «Зарегистрировать карту». В последствии запустится процедура привязки.

6 Для продолжения оплаты по выбранной банковской карте нажмите кнопку «Ок» и введите код подтверждения.

В случае успешной оплаты система выведет на экран соответствующее сообщение.

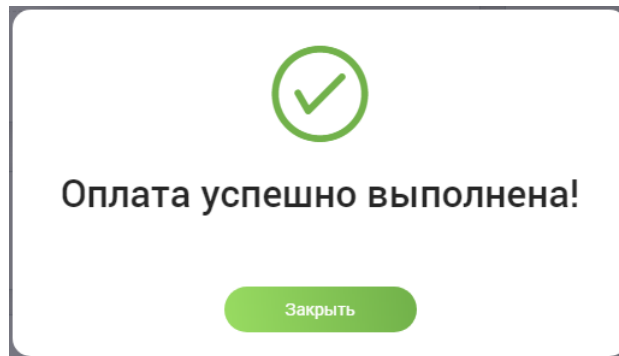


Рисунок 28 – Сообщение о проведении оплаты

Сведения о произведенной оплате будут отражены в разделе [«Платежи»](#), в котором можно сформировать и при необходимости распечатать квитанцию об оплате.

4.3.1.5 Просмотр данных об оплатах по лицевому счету

В личном кабинете все произведенные оплаты по лицевому счету отражаются в разделе «Платежи».

Все платежи выводятся в хронологическом порядке, начиная с последнего платежа, с указанием места оплаты.



В режиме онлайн учитываются только оплаты, проведенные в личном кабинете. Информация по платежам, проведенным другим способом, обновляется после передачи новых данных от РГК.

Состояние лицевого счета Вы можете уточнить, обратившись в [поддержку абонентской службы](#)

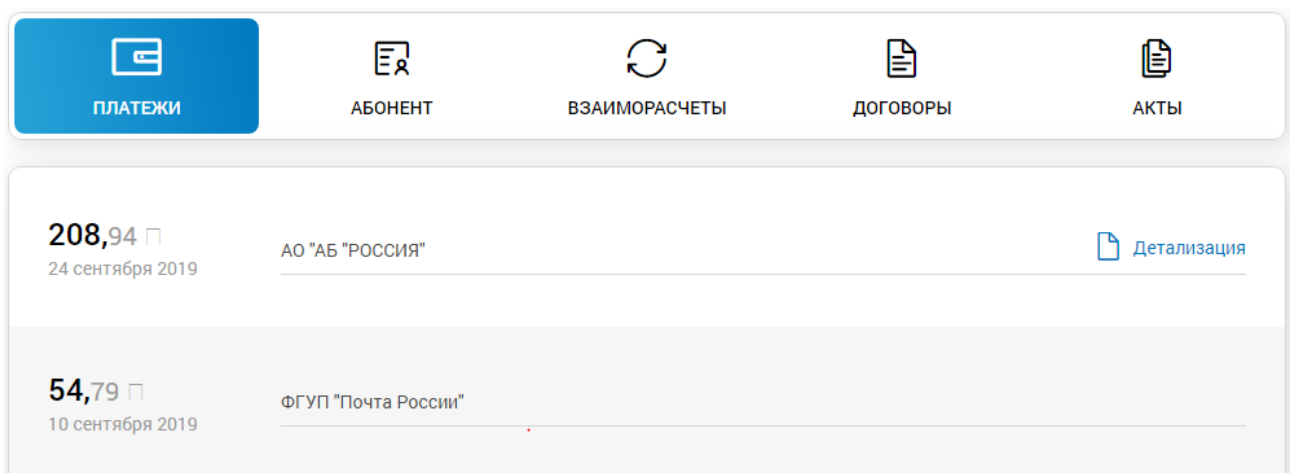


Рисунок 29 – Раздел «Платежи»

Для оплат, которые проводились в ЛК «Мой газ» посредством банковской карты можно посмотреть детали платежа, нажав кнопку «Детализация». В результате будет сформирована квитанция об оплате. Чтобы распечатать сформированную квитанцию необходимо нажать «Распечатать документ».

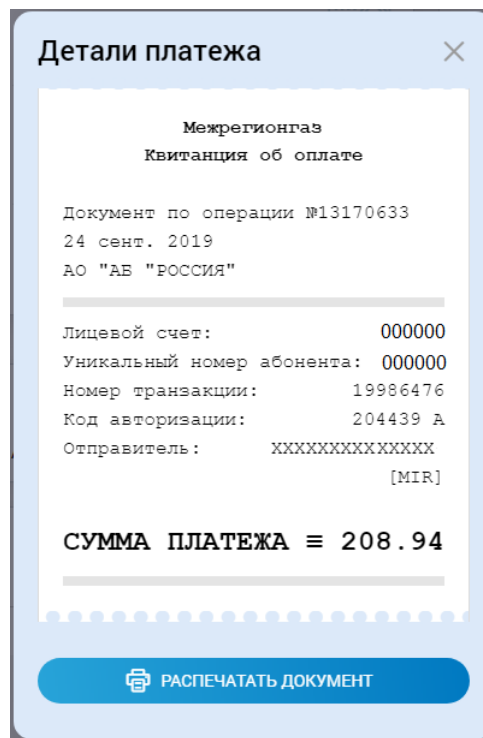


Рисунок 30 – Квитанция об оплате

4.3.2 Работа с приборами учета

Данные об установленных приборах учета газа отражаются в разделе «Приборы учета». В данном разделе предусмотрена возможность [передачи текущих показаний приборов учета](#) в РГК.

В разделе «Приборы учета» отражаются сведения по выбранному лицевому счету.



Данные по приборам учета передает поставщик услуг. Если в вашей учетной записи отсутствует прибор учета или представлена неверная информация по нему, то Вам необходимо [обратиться к поставщику услуг](#)

4.3.2.1 Просмотр данных о приборах учета

В разделе «Приборы учета» представлен список приборов учета, закрепленных за лицевым счетом.



Рисунок 31 – Раздел «Приборы учета»

По каждому прибору учета выводятся следующие данные:

– наименование и заводской номер прибора учета. В [расширенной версии](#) заводской номер отображается полностью. Без подключения расширенной версии указывается только первый и последние два знака заводского номера, например, 6****37;

- последнее переданное показание прибора учета;
- дата следующей поверки;
- среднемесячный расход газа, рассчитанный на основании показаний прибора учета;

Дополнительно можно посмотреть историю показаний прибора учета. Для этого необходимо нажать кнопку «История» в нижней части раздела.

История подачи показаний выводится по выбранному прибору учета за последний год.

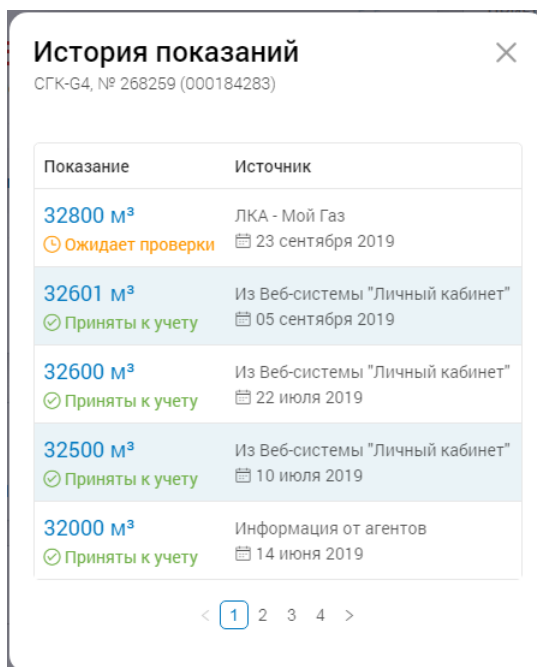


Рисунок 32 – История показаний прибора учета

4.3.2.2 Передача показаний прибора учета

Система предоставляет возможность подать показания сразу по всем приборам учета, закрепленными за лицевым счетом.

Передать показания приборов учета возможно несколькими способами:

- в процессе [внесения платы](#);
- в разделе [«Приборы учета»](#) по нажатию на кнопку «Передать показания».

Для передачи показаний приборов учета необходимо:

1 В списке приборов учета снять флаг у тех приборов учета, по которым показания не будут передаваться.

Установленный флаг у прибора учета означает, что по нему будет передано показание независимо от того, было ли внесено изменение значения последнего переданного показания.



Поставщику услуг передаются показания по всем приборам учета, у которых были установлены флаги. Таким образом, если не снять флаг у прибора учета, показание по которому Вы передавать не будете, то поставщик услуг примет показание в текущем учетном периоде со значением, равным предыдущему переданному показанию, что может привести к ошибочным начислениям в следующем расчетном периоде

2 Ввести текущие показания по выбранным приборам учета.

В целях информирования рядом с названием прибора учета выводятся данные о последних переданных показаниях. Система рассчитывает расход газа за период, на основании предыдущих и текущих показаний прибора учета.



Текущее показание должно быть не меньше предыдущего и содержать целое число, не превышающее разрядность счетчика.

Разница между предыдущим принятым к учету показанием и текущим передаваемым показанием прибора учета не должна превышать максимально допустимый расход газа, установленный РГК

3 Для отправки показаний нажать кнопку «Передать».

Система выполнит обработку передаваемых данных.

Результат передачи показаний будет выведен на экран, в том числе в случае, если по каким-то причинам передать их не удалось.

Для отмены ввода показаний нажмите кнопку «Отмена».

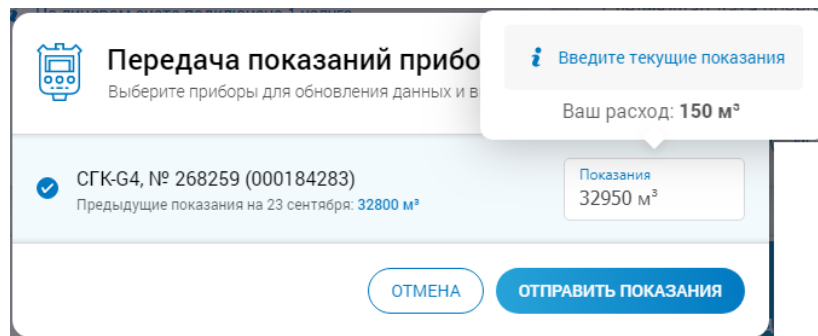


Рисунок 33 – Передача показаний прибора учета

4.3.3 Просмотр основных сведений по абоненту

Основные сведения по абоненту и установленному газопотребляющему оборудованию отражаются в разделе «Абонент».

Раздел «Абонент» доступен только в расширенной версии личного кабинета.



В разделе «Абонент» данные доступны только для просмотра и не могут быть отредактированы пользователем.

В случае некорректных данных Вам необходимо обратиться в РГК

Раздел «Абонент» включает в себя следующие данные:

- номер лицевого счета и адрес абонента;
- данные о льготах абонента;
- режимы потребления;
- данные об установленном газопотребляющем оборудовании.

ПЛАТЕЖИ **АБОНЕНТ** **ВЗАИМОРАСЧЕТЫ** **ДОГОВОРЫ** **АКТЫ**

Карточка абонента

Наименование	Значение
Номер лицевого счета	33016355
Адрес	г. XXX, ул. XXX, д. X
Газовая плита	Да
Газовое отопление	Да
Количество проживающих	1
Отдельная квартира	Да
Площадь общая	135,1

Установленное оборудование

Название	Тип оборудования
MORA 5114, № 2 (000743123)	Емкостные водонагреватели, котлы, печные горелки
BOSCH NSF 122 CRF, № 1 (000743124)	Плиты газовые бытовые

Рисунок 34 – Просмотр основных данных абонента

4.3.4 Просмотр данных о заключенных договорах

Сведения о договорах, заключенных с региональными газовыми компаниями, отражаются в разделе «Договоры».

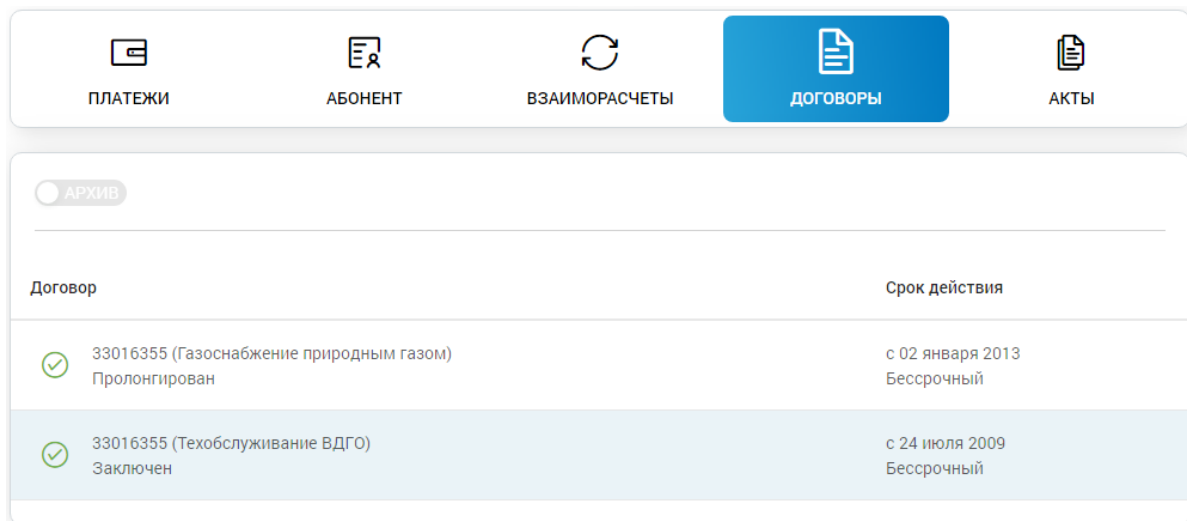
Раздел «Договоры» доступен только в расширенной версии личного кабинета.



В разделе «Договоры» данные доступны только для просмотра и не могут быть отредактированы пользователем.

В случае некорректных данных Вам необходимо обратиться в РГК

По умолчанию в разделе отражаются только действующие договора. Для просмотра завершенных договоров, необходимо установить переключатель «Архив».



АРХИВ	
Договор	Срок действия
✓ 33016355 (Газоснабжение природным газом) Пролонгирован	с 02 января 2013 Бессрочный
✓ 33016355 (Техобслуживание ВДГО) Заключен	с 24 июля 2009 Бессрочный

Рисунок 35 – Перечень договоров абонента

Раздел «Договоры» содержит данные о заключенных договорах. [Подача заявок на заключение новых договоров](#) осуществляется в разделе «Договоры» главного меню личного кабинета.

4.3.5 Просмотр актов выполненных работ по договорам


Перечень актов выполненных работ по договорам отражается в разделе «Акты».

Раздел «Акты» доступен только в расширенной версии личного кабинета.



В разделе «Акты» данные доступны только для просмотра и не могут быть отредактированы пользователем.

В случае некорректных данных Вам необходимо обратиться в РГК

Для просмотра детальных сведений по конкретному акту выполненных работ необходимо нажать  около нужного акта. В результате будет выведен перечень и стоимость выполненных работ.

ПЛАТЕЖИ	АБОНЕНТ	ВЗАИМОРАСЧЕТЫ	ДОГОВОРЫ	АКТЫ
Наименование				Дата
- Акт выполненных работ 3300000000089811 от 08.06.2018 14:37:03				08 июня 2018 Техобслуживание ВДГО
Выполненные работы				
Услуга и оборудование				Сумма
Техобслуживание ВДГО				797.48 руб.
-				
ИТОГО				797.48 руб.
+ Акт выполненных работ 3300000000013905 от 11.05.2016 14:51:36				11 мая 2016 Техобслуживание ВДГО

Рисунок 36 – Акты выполненных работ по договорам

4.4 Работа с заявками на ТО ВДГО и перерасчет

Раздел «Заявки» содержит перечень [заявок абонента на ТО ВДГО](#) и [заявлений на перерасчет](#).

В разделе «Заявки» также предусмотрена возможность дистанционной подачи данного вида заявок.



Раздел «Заявки» доступен только в расширенной версии личного кабинета

ПЛАТЕЖИ	АБОНЕНТ	ВЗАИМОРАСЧЕТЫ	ДОГОВОРЫ	АКТЫ	ЗАЯВКИ
Документ	Дата создания	Статус	Стоимость		
№424 Заявка на перерасчет (Изменение количества проживающих)	05 июня 2018 12:02		-	История изменений	
№363 Заявка на перерасчет (Изменение количества проживающих)	29 мая 2018 15:27		-	История изменений	

Рисунок 37 – Перечень заявок абонента на ТО ВДГО и перерасчет

По умолчанию выводится список всех заявок абонента с указанием статуса заявки. Статус присваивается на основании того, на каком этапе рассмотрения находится заявка. Заявке может быть присвоен один из следующих статусов:

- 🕒 «В обработке» - заявка отправлена поставщику услуг на рассмотрение, находится в обработке;
- ⬇️ «Принята» - заявка зарегистрирована в учетной системе поставщика услуг;
- ❓ «Требуется уточнения» - заявка возвращена на доработку, заявителю необходимо предоставить дополнительную информацию или документы. В данном случае рядом с заявкой становится активной кнопка «Ответить оператору». В окне обратной связи необходимо ввести ответы на вопросы по заявке и при необходимости прикрепить запрашиваемые документы.
- 😞 «Не согласована» - заявка отклонена, работы по заявке проводиться не будут;
- 😊 «Выполнена» - все работы по заявке исполнены.

Все этапы работ по заявке отражаются в истории изменений, переход к которой осуществляется по нажатию на соответствующую кнопку рядом с заявкой.

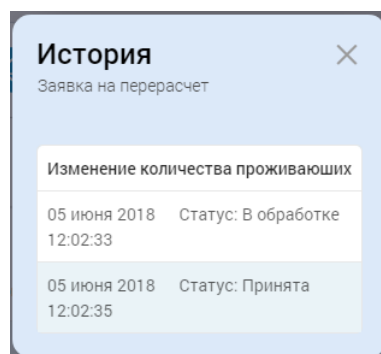


Рисунок 38 – Просмотр истории рассмотрения заявки

4.4.1 Подача заявок на ТО ВДГО

Подача заявки на ТО ВДГО выполняется в следующем порядке:

- 1 В разделе «Заявки» нажать кнопку «Заявка на ТО».
- 2 В форме заявки заполнить основные сведения:
 - 2.1 Указать вид работ.
 - 2.2 Ввести краткое описание требуемых работ.
 - 2.3 Указать желаемую дату проведения работ.
- 3 Для отправки заявки поставщику услуг нажать «Отправить».

После отправки заявка отразится в перечне заявок абонента, ей присвоится статус «В обработке».

4.4.2 Подача заявок на перерасчет начислений

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» в случае изменения количества проживающих в жилом помещении или при временном отсутствии (более 5 дней) по адресу места регистрации абонент может подать заявление на перерасчет услуг по газоснабжению.

Для дистанционной подачи заявки на перерасчет в ЛК «Мой газ» необходимо:

- 1 В разделе «Заявки» нажать кнопку «Заявка на перерасчет».
- 2 В выпадающем списке выбрать причину перерасчета.

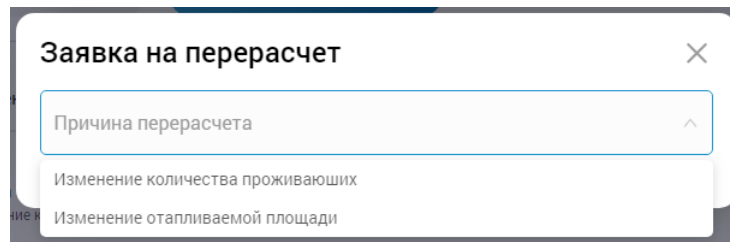


Рисунок 39 – Указание причины перерасчета

- 3 Заполнить заявку на перерасчет:

3.1 Установить дату, начиная с которой необходимо выполнить перерасчет за услуги газоснабжения;

3.2 В зависимости от выбранной причины перерасчета указать новое значение параметра, в соответствии с которым необходимо выполнить перерасчет:

- новое количество проживающих;
- новое значение отопляемой площади.

4 Прикрепить сканированные копии подтверждающих документов, нажав «Прикрепить файл» и указав путь к файлу.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

- 5 Для отправки заявки нажать «Отправить заявление на перерасчет».

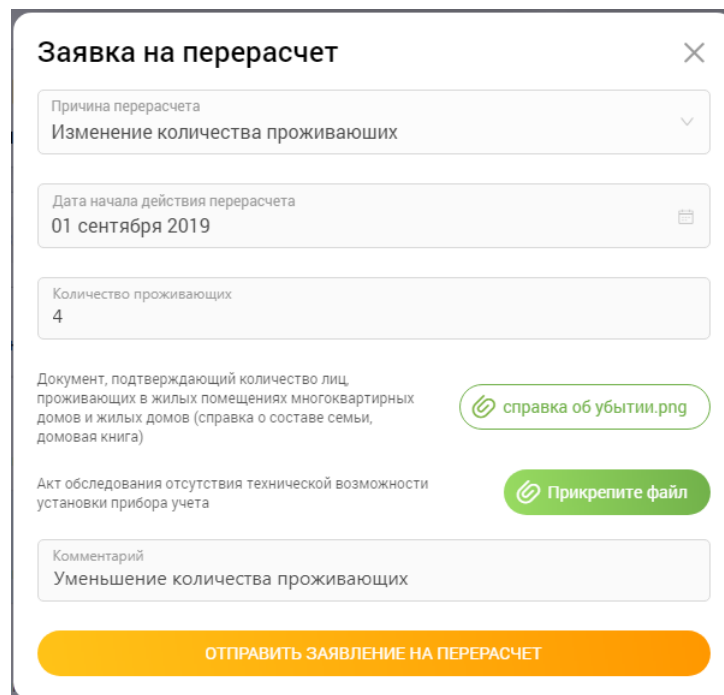


Рисунок 40 – Заполнение заявления на перерасчет

После отправки заявка отразится в перечне заявок абонента, ей присвоится статус «В обработке».

4.5 Договорная работа

В ЛК «Мой газ» предусмотрена возможность дистанционной подачи заявок на заключение следующих видов договоров:

- [договор на техническое присоединение](#);
- [договор на поставку газа](#);
- [договор на ТО ВДГО](#).

Работа с заявками осуществляется в разделе «Договоры» главного меню ЛК «Мой газ». Раздел «Договоры» содержит перечень заявок абонента на заключение договоров с РГК (1), а также перечень заключенных договоров (2).

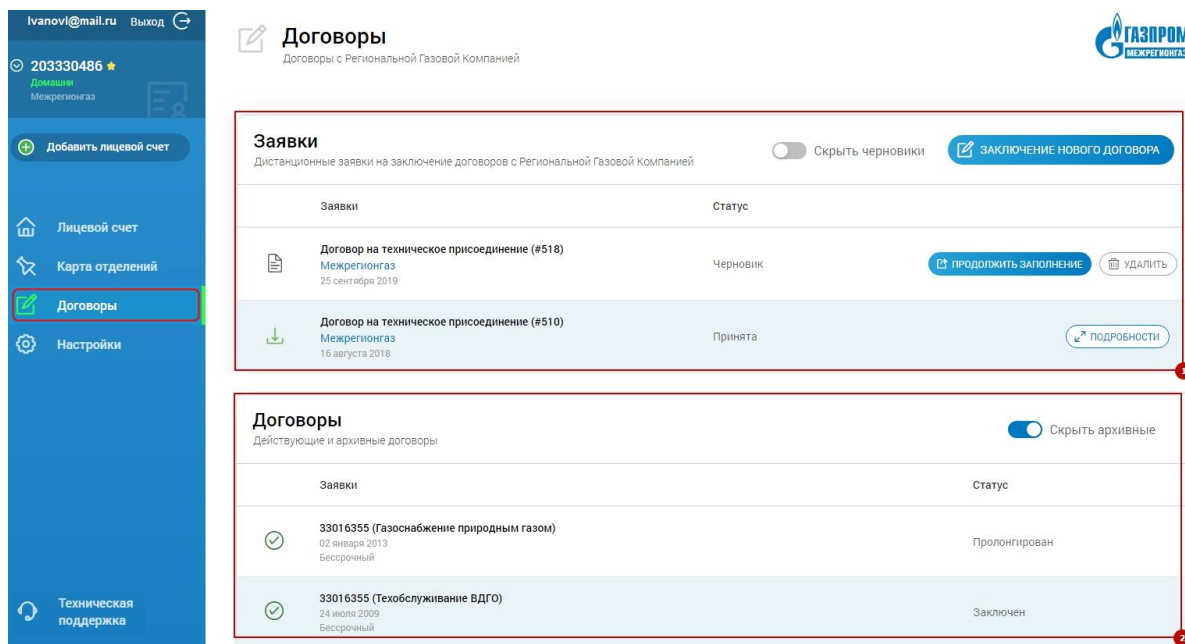


Рисунок 41 – Раздел «Договоры»

4.5.1 Общие принципы работы с заявками на заключение договоров

Работа с заявками на заключение договоров с РГК осуществляется в разделе «Заявки»

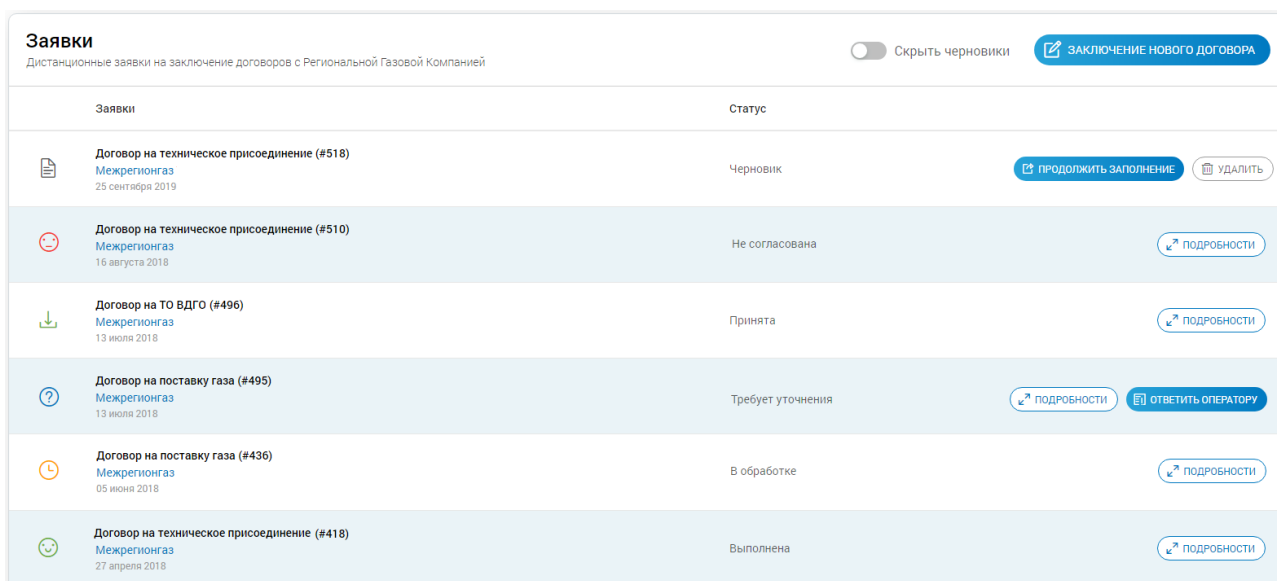








Рисунок 42 – Перечень заявок абонента

По умолчанию выводится список всех заявок абонента с указанием статуса заявки. Статус присваивается на основании того, на каком этапе создания или рассмотрения находится заявка. Заявке может быть присвоен один из следующих статусов:

-  «Черновик» - заявка создана, но не отправлена на рассмотрение в РГК;
-  «В обработке» - заявка отправлена в РГК на рассмотрение, находится в обработке;
-  «Принята» - заявка зарегистрирована в учетной системе поставщика услуг;
-  «Требуется уточнения» - заявка возвращена на доработку, заявителю необходимо предоставить дополнительную информацию или документы. В данном случае рядом с заявкой становится активной кнопка «Ответить оператору». В окне обратной связи необходимо ввести ответы на вопросы по заявке и при необходимости прикрепить запрашиваемые документы.
-  «Не согласована» - заявка отклонена, работы по заявке проводиться не будут;
-  «Выполнена» - все работы по заявке исполнены.

Все заявки, которые были созданы, но не отправлены на рассмотрение в РГК, имеют статус «Черновик». Чтобы скрыть заявки, которые не были отправлены на рассмотрение в РГК необходимо нажать «Скрыть черновики». Пользователь в любое время может вернуться к работе с данными заявками, нажав «Продолжить заполнение». Черновики заявок могут быть удалены по кнопке «Удалить».

Для просмотра данных о рассмотрении поданных заявок необходимо рядом с нужной заявкой нажать на кнопку «Подробности». В результате будет выведена для просмотра история рассмотрения заявки.

История ×
Пролонгация договора

Договор на поставку газа	
27 апреля 2018 16:29:41	Статус: Черновик Документ создан
27 апреля 2018 16:29:54	Статус: В обработке Отправлено, в обработке...
27 апреля 2018 16:29:57	Статус: Принята Заявка зарегистрирована в системе
27 апреля 2018 16:30:59	Статус: Принята Заявка зарегистрирована в системе
27 апреля 2018 17:22:18	Статус: Выполнена

Рисунок 43 – Просмотр истории рассмотрения заявки

4.5.2 Создание новой заявки на заключение договора с РГК

Для создания новой заявки на заключение договора в разделе «Заявки» необходимо нажать «Заключение нового договора». В появившейся форме выбрать региональную газовую компанию, с которой планируется заключить договор, и указать тип заключаемого договора.

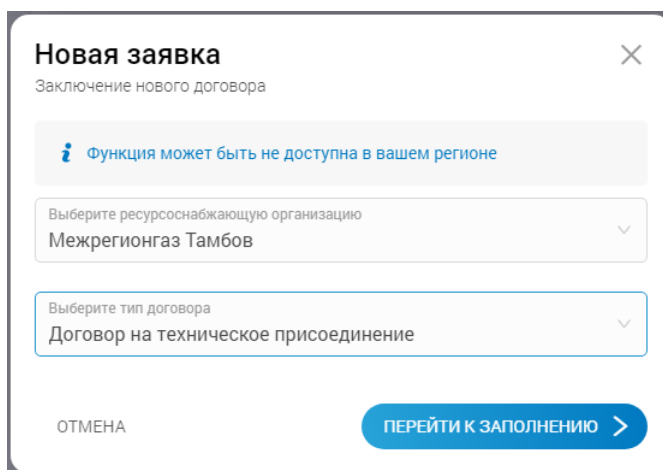




Рисунок 44 – Выбор типа договора

При создании заявки на заключение нового договора в окне «Общий процесс заключения договора» (1) отслеживаются этапы работ по заявке. Пройденные этапы работ с заявкой отмечены символом  (2). Номер текущего этапа выделен синим цветом  (3).

До отправки заявки на рассмотрение работу с заявкой можно приостановить и продолжить работу с ней позже. Для сохранения данных по заявке необходимо нажать «Сохранить черновик» (4).

Для перехода к следующему этапу заполнения данных по заявке необходимо нажать «Продолжить заполнение» (5). В случае если поля, подлежащие обязательному заполнению, не заполнены, система не даст перейти на следующий этап заполнения данных по заявке. Для возврата к предыдущему этапу используется кнопка «Назад» (6).



Заклучение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Объект газификации

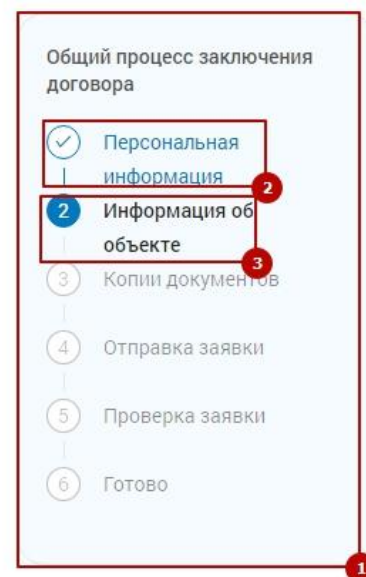
Тип объект
Частный дом

Адрес объекта газификации

Регион: Московская область | Район: Московский | Город: Москва

Планируемый максимальный ... (?) | Планируемый срок ввода объект

Улица: Московская | Дом: 1 | Корпус: | Кварт...:






СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК   Назад  ПРОДОЛЖИТЬ ЗАПОЛНЕНИЕ

Рисунок 45 – Форма заявки на заключение нового договора

4.5.2.1 Создание заявки на заключение договора на техническое присоединение

Для создания заявки на техническое присоединение необходимо:

1 В разделе «Заявки» нажать «Заключение нового договора».

1 В появившейся форме выбрать региональную газовую компанию, с которой планируется заключить договор.

2 Указать тип договора «Договор на техническое присоединение».

3 Перейти к заполнению данных, нажав «Перейти к заполнению».

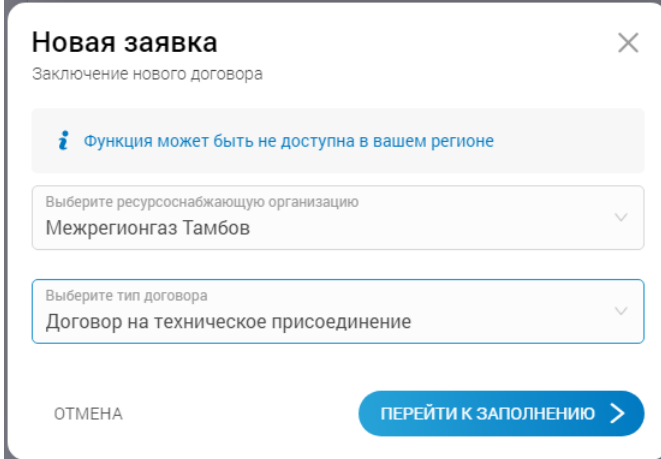


Рисунок 46 – Выбор типа договора


4 Заполнить персональные данные заказчика:

– ФИО;

– данные о месте жительства;

– сведения о документе, удостоверяющем личность.

Для продолжения нажать «Продолжить заполнение».

 **Заключение договоров**
Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Заказчик

Фамилия Иванов	Имя Иван	Отчество Иванович
-------------------	-------------	----------------------


Место жительства

Регион Московская обл	Район Московский	Город Москва
Улица Московская	Дом 1	Ко... Кв...

Документ удостоверяющий личность

Тип документа Паспорт	Дата выдачи 01 сентября 2019	
Сер... 0000	Номер 000000	Кем выдан УФМС

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК 

ПРОДОЛЖИТЬ ЗАПОЛНЕНИЕ 

Общий процесс заключения договора

- 1 Персональная информация
- 2 Информация об объекте
- 3 Копии документов
- 4 Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

Рисунок 47 – Ввод персональных данных заказчика

5 Заполнить сведения об объекте газификации:

- тип объекта газификации;
- адрес объекта газификации;
- ввести планируемый максимальный часовой расход газа;
- указать планируемый срок ввода объекта строительства в эксплуатацию.

Для продолжения работы с заявкой нажать «Продолжить заполнение».



Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Объект газификации

Тип объект
Частный дом

Адрес объекта газификации

Регион: Московская область Район: Московский Город: Москва

Планируемый максимальный часов... (?) Планируемый срок ввода объекта стр...

Улица: Московская Дом: 1 Корпус: Квартира:

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК < Назад ПРОДОЛЖИТЬ ЗАПОЛНЕНИЕ >

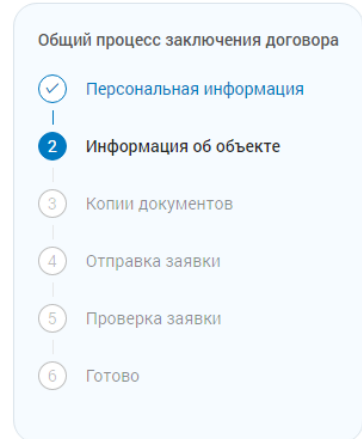


Рисунок 48 – Ввод данных об объекте газификации

6 Прикрепить копии подтверждающих документов. Для этого необходимо нажать «Прикрепить файл» и указать путь к файлу.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

Для продолжения работы с заявкой нажать «Продолжить заполнение».



Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Прикрепите документы

Документ, удостоверяющий личность (страницы с фотографией и ФИО, с регистрацией) паспорт.pdf

Документы, подтверждающие право собственности (пользования) на помещение в многоквартирном доме или домовладение, в котором расположено внутриквартирное или внутридомовое газовое оборудование (для собственника - свидетельство о государственной регистрации права собственности, для нанимателя - договор найма, ордер) право собственности.pdf

Документы, подтверждающие состав внутриквартирного или внутридомового газового оборудования и соответствие его нормативным техническим требованиям, предъявляемым к этому оборудованию (сертификаты соответствия, копии технических паспортов на указанное оборудование и др.) Прикрепите файл

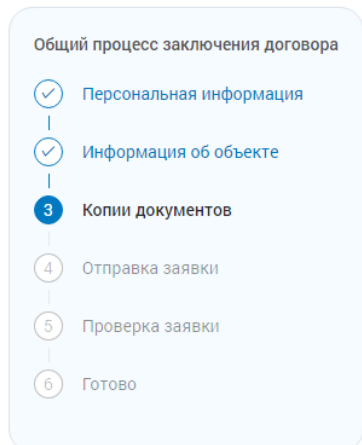


Рисунок 49 – Прикрепление подтверждающих документов

7 На этапе «Отправка заявки» указать контактные данные: e-mail и телефон. При необходимости в поле «Комментарий» ввести дополнительные сведения по заявке.

Для отправки заявки на рассмотрение в РГК нажать «Отправить на рассмотрение».



Заклучение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Отправка заявки

Электронная почта IvanovI@mail.ru	Контактный телефон +71234567890	Комментарий Прошу рассмотреть в кратчайшие сро(?)
--------------------------------------	------------------------------------	--

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК < Назад Отправить на рассмотрение

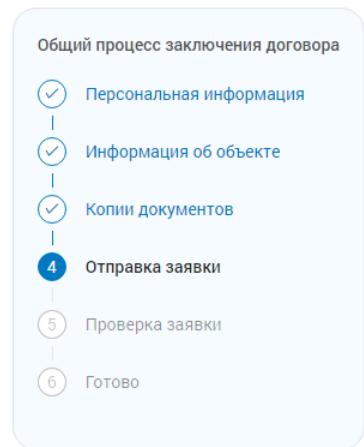


Рисунок 50 – Отправка заявки на рассмотрение в РГК

8 После отправки заявки на рассмотрение в РГК ей будет присвоен статус «В обработке».

4.5.2.2 Создание заявки на заключение договора на поставку газа

Для создания заявки на техническое присоединение необходимо:

- 1 В разделе «Заявки» нажать «Заклучение нового договора».
- 2 В появившейся форме выбрать региональную газовую компанию, с которой планируется заключить договор.
- 3 Указать тип договора «Договор на поставку газа».
- 4 Перейти к заполнению данных, нажав «Перейти к заполнению».

Новая заявка

Заклучение нового договора

Функция может быть не доступна в вашем регионе

Выберите ресурсоснабжающую организацию
Межрегионгаз Тамбов

Выберите тип договора
Договор на поставку газа

ОТМЕНА ПЕРЕЙТИ К ЗАПОЛНЕНИЮ >

Рисунок 51 – Выбор типа договора

5 Заполнить персональные данные заказчика:

- ФИО;
- данные о месте жительства;
- сведения о документе, удостоверяющем личность.

Для продолжения нажать «Продолжить заполнение».



Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Заказчик

Фамилия Иванов	Имя Иван	Отчество Иванович
-------------------	-------------	----------------------

Место жительства

Регион Московская обл	Район Московский	Город Москва
Улица Московская	Дом 1	Ко... Кв...

Документ удостоверяющий личность

Тип документа Паспорт	Дата выдачи 01 сентября 2019	
Сер... 0000	Номер 000000	Кем выдан УФМС

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК

ПРОДОЛЖИТЬ ЗАПОЛНЕНИЕ

Общий процесс заключения договора

- 1 Персональная информация
- 2 Информация об объекте
- 3 Копии документов
- 4 Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

Рисунок 52 – Ввод персональных данных заказчика

6 Ввести сведения об объекте газификации:

6.1 Указать основные сведения об объекте:

- тип объекта газификации;
- адрес объекта газификации;
- сведения о документе на собственность.

Объект газификации

Тип объекта газификации Жилой дом		
Тип документа на собственность Договор приватизации (для собственника)		
Серия / Номер 12/123	Принадлежность объекта Собственник	Дата документа 01 сентября 2019
Дата регистрации документа 01 сентября 2019	Кем зарегистрирован	

Адрес объекта газификации

Регион Московская область	Район Московский	Город Москва
Улица Московская	Дом 1	Корпус Кварти...

Рисунок 53 – Ввод данных об объекте газификации

6.2 В разделе «Газовое оборудование» нажать кнопку «Добавить оборудование» и ввести основные сведения об установленном газопотребляющем оборудовании.

Газовое оборудование

Добавить оборудование +

Тип
Газовая плита

Наименование
Гефест

Модель
Н123

Тип
Отопительное оборудование

Наименование
Bosh

Модель
В123

Рисунок 54 – Ввод данных о газопотребляющем оборудовании

6.3 Ввести сведения об установленных приборах учета газа:

- тип установленного прибора учета газа;
- место установки прибора учета;
- дата последней поверки.

Прибор учета

Тип установленного прибора учета газа
Электронный

Место присоединения прибора учета газа
Отапливаемое помещение

Дата поверки
01 сентября 2019

Рисунок 55 – Ввод данных об установленных приборах учета газа

6.4 Указать основные параметры потребления газа:

- количество проживающих;
- площадь жилых отапливаемых помещений;
- площадь нежилых отапливаемых помещений.

Параметры потребления газа

Количество проживающих
4

Объем, площадь
100

Объем, площадь
0

Рисунок 56 – Ввод параметров потребления газа

6.5 При необходимости ввести данные о количестве сельскохозяйственных животных и птиц.

6.6 Ввести данные о льготах, если таковые имеются.

ЛЬГОТЫ

Добавить категорию льгот +

Категория льготы
участник военных действий

Рисунок 57 – Ввод данных об имеющихся льготах

Для продолжения работы с заявкой нажать «Продолжить заполнение».

7 Прикрепить копии подтверждающих документов. Для этого необходимо нажать «Прикрепить файл» и указать путь к файлу.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

Для продолжения работы с заявкой нажать «Продолжить заполнение».



Заклучение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Прикрепите документы

Документ, удостоверяющий личность (страницы с фотографией и ФИО, с регистрацией)

паспорт.pdf

Документы, подтверждающие право собственности (пользования) на помещение в многоквартирном доме или домовладение, в котором расположено внутриквартирное или внутридомовое газовое оборудование (для собственника - свидетельство о государственной регистрации права собственности, для нанимателя - договор найма, ордер)

право собственности.pdf

Документы, подтверждающие состав внутриквартирного или внутридомового газового оборудования и соответствие его нормативным техническим требованиям, предъявляемым к этому оборудованию (сертификаты соответствия, копии технических паспортов на указанное оборудование и др.)

Прикрепите файл

Общий процесс заключения договора

- ✓ Персональная информация
- ✓ Информация об объекте
- 3 Копии документов
- 4 Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

Рисунок 58 – Прикрепление подтверждающих документов

8 На этапе «Отправка заявки» указать контактные данные: e-mail и телефон. При необходимости в поле «Комментарий» ввести дополнительные сведения по заявке.

Для отправки заявки на рассмотрение в РГК нажать «Отправить на рассмотрение».



Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Отправка заявки

Электронная почта Ivanovi@mail.ru	Контактный телефон +71234567890	Комментарий Прошу рассмотреть в кратчайшие сроки?
--------------------------------------	------------------------------------	--

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК < Назад Отправить на рассмотрение

Общий процесс заключения договора

- ✓ Персональная информация
- ✓ Информация об объекте
- ✓ Копии документов
- 4** Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

Рисунок 59 – Отправка заявки на рассмотрение в РГК

9 После отправки заявки на рассмотрение в РГК ей будет присвоен статус «В обработке».

4.5.2.3 Создание заявки на заключение договора на техническое обслуживание ВДГО

Для создания заявки на техническое присоединение необходимо:

- 1 В разделе «Заявки» нажать «Заключение нового договора».
- 2 В появившейся форме выбрать региональную газовую компанию, с которой планируется заключить договор.
- 3 Указать тип договора «Договор на ТО ВДГО».
- 4 Перейти к заполнению данных, нажав «Перейти к заполнению».

Рисунок 60 – Выбор типа договора

5 Заполнить персональные данные заказчика:

- ФИО;
- данные о месте жительства;
- сведения о документе, удостоверяющем личность.

Для продолжения нажать «Продолжить заполнение».



Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Заказчик

Фамилия Иванов	Имя Иван	Отчество Иванович
-------------------	-------------	----------------------

Место жительства

Регион Московская обл	Район Московский	Город Москва
Улица Московская	Дом 1	Ко... Кв...

Документ удостоверяющий личность

Тип документа Паспорт	Дата выдачи 01 сентября 2019	
Сер... 0000	Номер 000000	Кем выдан УФМС

Общий процесс заключения договора

- 1 Персональная информация
- 2 Информация об объекте
- 3 Копии документов
- 4 Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК

ПРОДОЛЖИТЬ ЗАПОЛНЕНИЕ

Рисунок 61 – Ввод персональных данных заказчика

6 Ввести сведения об объекте газификации:

6.1 Указать основные сведения об объекте:

- тип объекта газификации;
- адрес объекта газификации;
- сведения о документе на собственность.

Объект газификации

Тип объекта газификации Жилой дом		
Тип документа на собственность Договор приватизации (для собственника)		
Серия / Номер 12/123	Принадлежность объекта Собственник	Дата документа 01 сентября 2019
Дата регистрации документа 01 сентября 2019	Кем зарегистрирован	

Адрес объекта газификации

Регион Московская область	Район Московский	Город Москва
Улица Московская	Дом 1	Корпус Кварти...

Рисунок 62 – Ввод данных об объекте газификации

6.2 В разделе «Газовое оборудование» нажать кнопку «Добавить оборудование» и ввести основные сведения об установленном газопотребляющем оборудовании, на техническое обслуживание которого заключается договор.

Газовое оборудование

Добавить оборудование +

Тип Газовая плита	⊗
Наименование Гефест	Модель Н123

Тип Отопительное оборудование	⊗
Наименование Bosh	Модель В123

Рисунок 63 – Ввод данных о газопотребляющем оборудовании

6.3 Выбрать форму оплаты за работы по ТО ВДГО.

Форма оплаты услуг

Форма оплаты услуг
По факту выполненных работ

Рисунок 64 – Выбор формы оплаты услуг ТО ВДГО

Для продолжения работы с заявкой нажать «Продолжить заполнение».

7 Прикрепить копии подтверждающих документов. Для этого необходимо нажать «Прикрепить файл» и указать путь к файлу.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

Для продолжения работы с заявкой нажать «Продолжить заполнение».



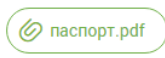
Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Прикрепите документы

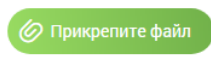
Документ, удостоверяющий личность (страницы с фотографией и ФИО, с регистрацией)



Документы, подтверждающие право собственности (пользования) на помещение в многоквартирном доме или домовладение, в котором расположено внутриквартирное или внутридомовое газовое оборудование (для собственника - свидетельство о государственной регистрации права собственности, для нанимателя - договор найма, ордер)



Документы, подтверждающие состав внутриквартирного или внутридомового газового оборудования и соответствие его нормативным техническим требованиям, предъявляемым к этому оборудованию (сертификаты соответствия, копии технических паспортов на указанное оборудование и др.)



Общий процесс заключения договора

- ✓ Персональная информация
- ✓ Информация об объекте
- 3** Копии документов
- 4 Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

Рисунок 65 – Прикрепление подтверждающих документов

8 На этапе «Отправка заявки» указать контактные данные: e-mail и телефон. При необходимости в поле «Комментарий» ввести дополнительные сведения по заявке.

Для отправки заявки на рассмотрение в РГК нажать «Отправить на рассмотрение».



Заключение договоров

Дистанционные заявки на заключение договоров с Региональной Газовой Компанией



Отправка заявки

Электронная почта
IvanovI@mail.ru

Контактный телефон
+71234567890

Комментарий
Прошу рассмотреть в кратчайшие сро?

СОХРАНИТЬ ЧЕРНОВИК

< Назад

Отправить на рассмотрение

Общий процесс заключения договора

- ✓ Персональная информация
- ✓ Информация об объекте
- ✓ Копии документов
- 4** Отправка заявки
- 5 Проверка заявки
- 6 Готово

Рисунок 66 – Отправка заявки на рассмотрение в РГК

9 После отправки заявки на рассмотрение в РГК ей будет присвоен статус «В обработке».

4.5.3 Уточнение данных по заявке

В случае если поставщику услуг необходимо запросить дополнительные данные по заявке, то отправленная заявка может быть возвращена на доработку, при этом ей присваивается статус «Требует уточнения».

В таком случае необходимо в перечне заявок рядом с заявкой, отправленной на уточнение, нажать кнопку «Ответить оператору» и в появившемся окне ввести необходимые данные.

Для отправки запрашиваемых сведений по заявке нажать кнопку «Отправить».

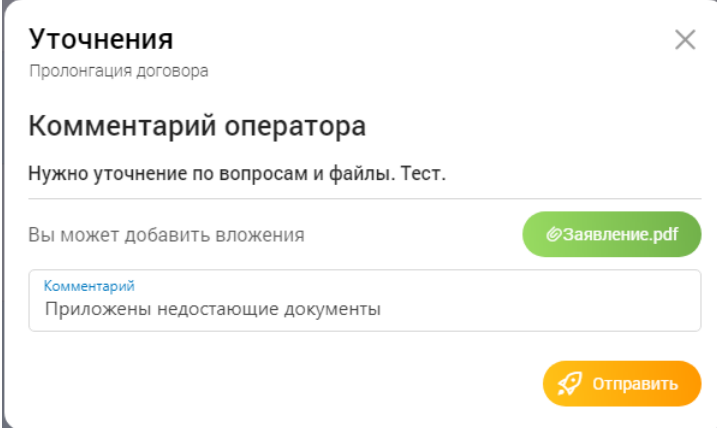


Рисунок 67 – Отправка уточнений по заявке


4.6 Поиск ближайших отделений РГК

По вопросам состояния лицевого счета, приборов учета и их показаниям, начислений, перерасчетов, заключения или продления договора, зачисления оплаты и т.п. необходимо обращаться непосредственно в абонентский отдел региональной газовой компании.

Узнать адрес ближайшего филиала можно на карте отделений.

Чтобы открыть карту отделений, необходимо выбрать соответствующий пункт главного меню ЛК «Мой газ». При переходе в меню «Карта отделений» открывается карта, где флажками обозначены ближайшие к вам пункты РГК.

При выборе конкретного отделения выводятся основные справочные данные по отделению: наименование, телефон, адрес, график работы.

 **Карта отделений**
Выберите ближайший участок

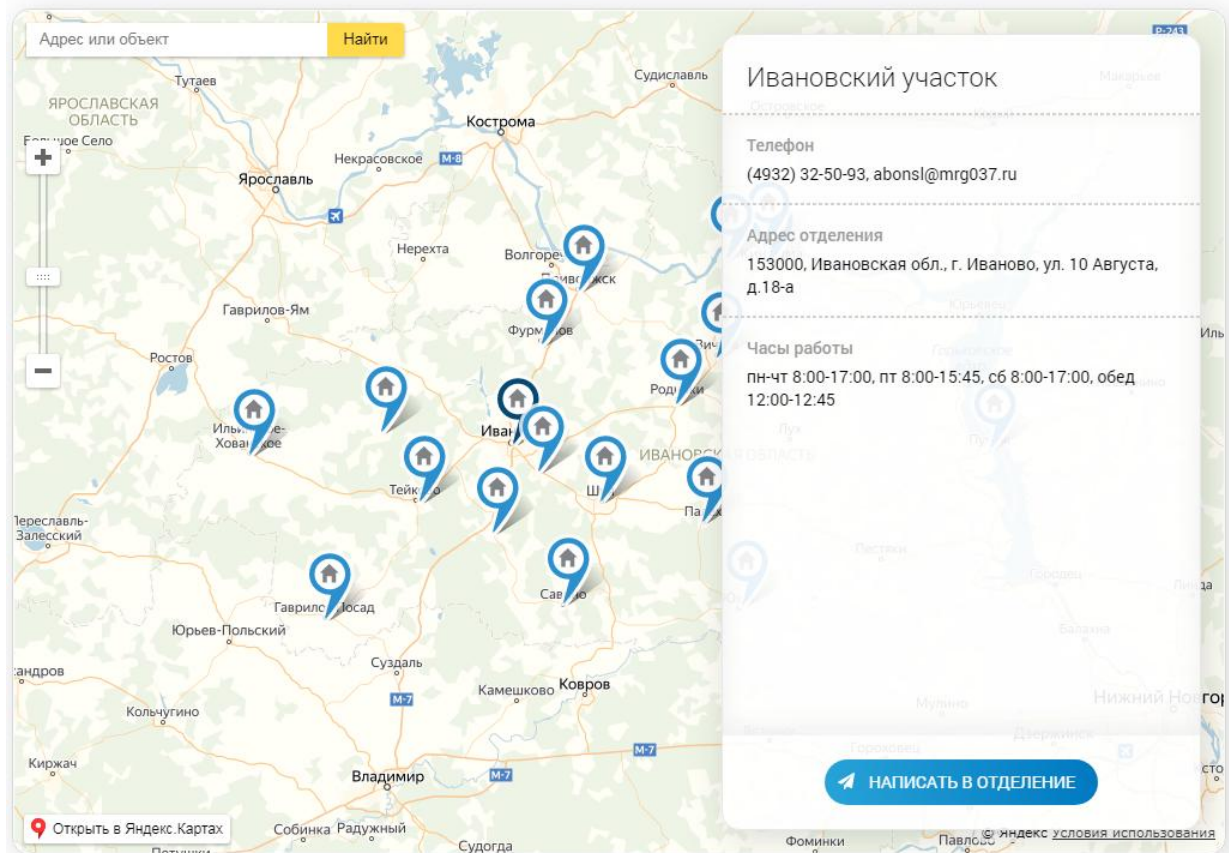


Рисунок 68 – Карта ближайших отделений РГК

При необходимости можно отправить обращение в конкретное отделение РГК. Для этого необходимо:

- 1 На карте ближайших отделений найти интересующее отделение РГК и в форме вывода справочной информации по отделению нажать «Написать в отделение».
- 2 В форме обращения проверить и при необходимости исправить ваши контактные данные, описать суть проблемы и прикрепить необходимые документы.
- 3 Отправить обращение в выбранное отделение, нажав «Отправить».

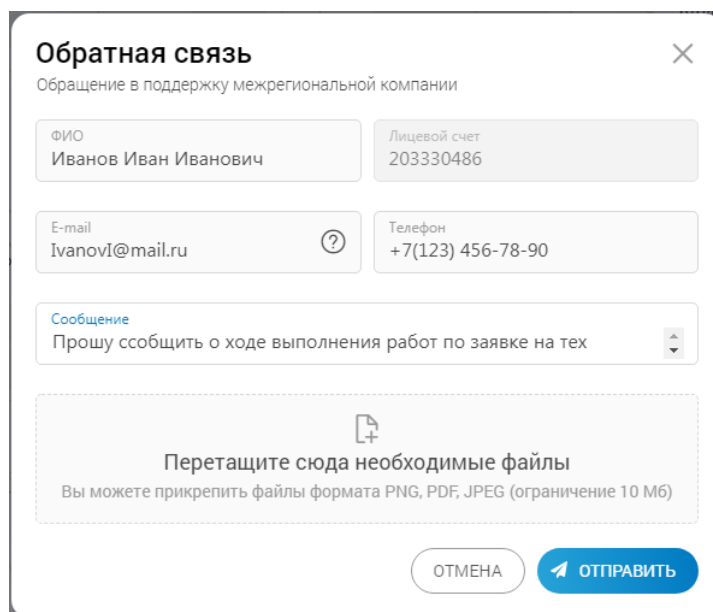


Рисунок 69 – Отправка обращения в отделение РГК

4.7 Настройка личного кабинета

Настройка личного кабинета осуществляется в разделе «Настройки» главного меню ЛК «Мой газ».

Настройка личного кабинета включает в себя:

- [управление данными профиля](#);
- [управление подключением лицевых счетов к личному кабинету](#);
- [управление привязкой банковских карт к личному кабинету](#).

4.7.1 Настройка данных профиля

Настройка профиля абонента включает в себя следующие возможности:

- 1) [Настройка персональных данных](#).
- 2) [Изменение учетных данных](#).
- 3) [Настройка получения уведомлений](#).
- 4) [Настройка получения квитанций](#).



В настоящий момент раздел «Профиль» находится в процессе разработки. Часть функций может быть недоступна

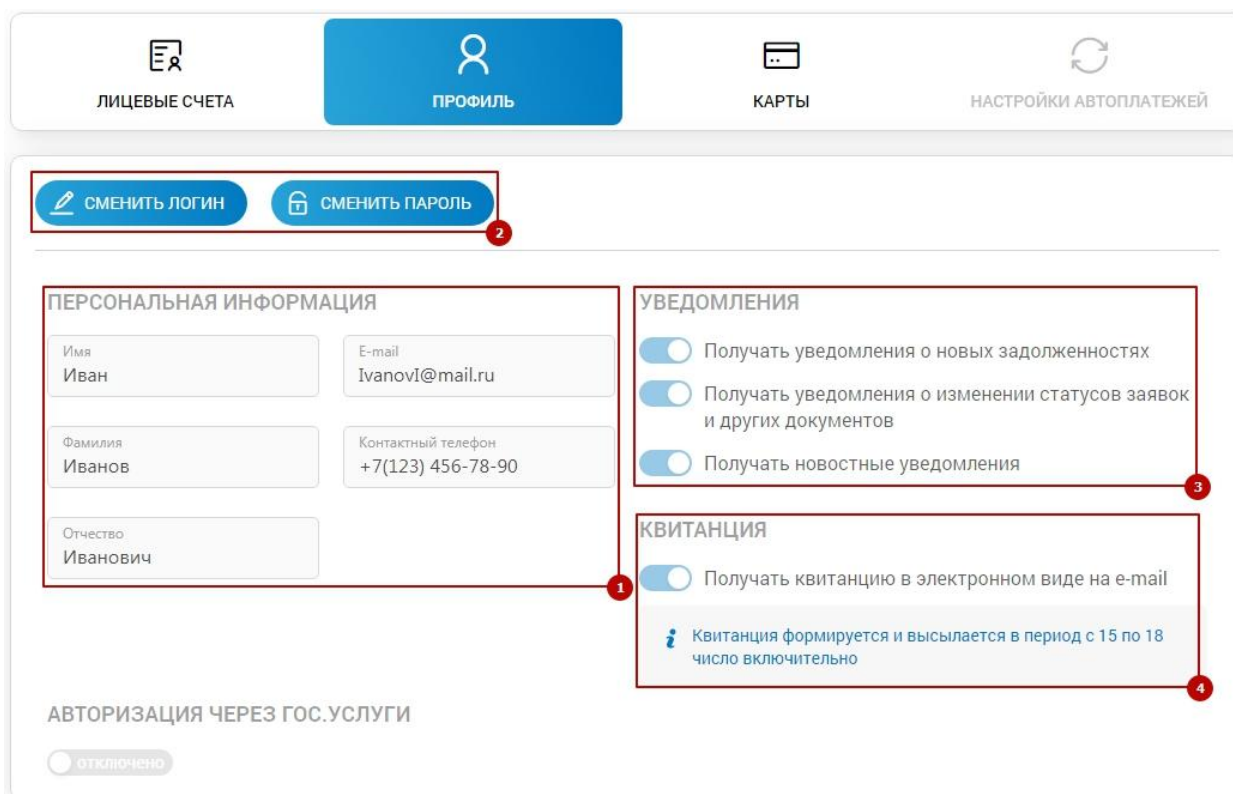


Рисунок 70 – Основные настройки профиля

4.7.1.1 Настройка персональных данных

Настройка персональных данных абонента осуществляется в разделе «Персональная информация» блока «Профиль».

Система позволяет указать или изменить следующие персональные данные:

- фамилия, имя, отчество абонента;
- адрес электронной почты;
- номер телефона.

4.7.1.2 Изменение учетных данных

В настройках профиля абонента предусмотрена возможность изменения учетных данных: логина и пароля.

Для изменения логина необходимо:

- 1 В настройках профиля нажать «Сменить логин».
- 2 В появившемся окне ввести действующий пароль.
- 3 В качестве нового логина ввести новый адрес электронной почты или телефон.
- 4 Нажать кнопку «Изменить логин».



После изменения [вход в личный кабинет](#) необходимо осуществлять под новым логином

Сменить логин

Пароль
.....

Телефон или эл. почта
Ivanovi@mail.ru

⚠ После смены логина вход в личный кабинет необходимо осуществлять по новому логину.

ОТМЕНА ИЗМЕНИТЬ ЛОГИН

Рисунок 71 – Смена логина

Для изменения пароля необходимо:

- 1 В настройках профиля нажать «Сменить пароль».
- 2 В появившемся окне ввести старый пароль, дважды ввести новый пароль.

⚠ Пароль может состоять из любой комбинации букв или цифр на латинице, но не менее 5 и не более 10 символов.

- 3 Сохранить изменения.

Сменить пароль

Введите старый пароль
.....

Введите новый пароль
.....

Введите новый пароль еще раз
.....

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Рисунок 72 – Смена пароля

⚠ После изменения [вход в личный кабинет](#) необходимо осуществлять по новым учетным данным, предыдущие параметры авторизации аннулируются

4.7.1.3 Настройка уведомлений

ЛК «Мой газ» позволяет настроить получение следующих уведомлений:

- уведомления о новых задолженностях;
- уведомления об изменении статусов заявок и других документов;
- новости.

Чтобы активировать рассылку уведомлений необходимо около нужного вида уведомлений установить переключатель.

УВЕДОМЛЕНИЯ

- Получать уведомления о новых задолженностях
- Получать уведомления о изменении статусов заявок и других документов
- Получать новостные уведомления

Рисунок 73 – настройка получения уведомлений

4.7.1.4 Настройка получения квитанций

Для получения квитанций в электронном виде необходимо в настройках профиля в разделе «Квитанция» установить переключатель «Получать квитанцию в электронном виде на e-mail».



Квитанции формируются и высылаются в период с 15 по 18 число каждого месяца включительно

КВИТАНЦИЯ

- Получать квитанцию в электронном виде на e-mail

 Квитанция формируется и высылается в период с 15 по 18 число включительно

Рисунок 74 – Настройка получения квитанций

4.7.2 Управление подключением лицевых счетов к личному кабинету

Управление лицевыми счетами осуществляется в блоке «Лицевые счета» раздела «Настройки».

Система позволяет:

- [привязать новый лицевой счет к личному кабинету](#);
- [отключить лицевой счет от личного кабинета](#);
- [подключить расширенную версию лицевого счета](#);
- [переименовать лицевой счет](#).

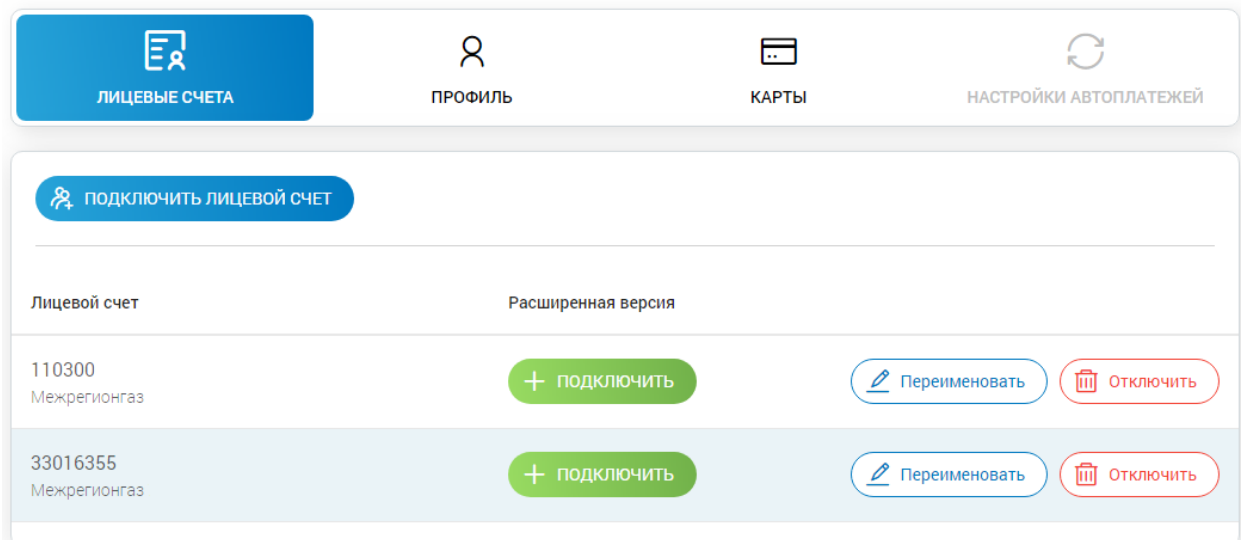


Рисунок 75 – Раздел настройки лицевых счетов

4.7.2.1 Подключение нового лицевого счета к учетной записи

Лицевые счета, с которыми вы хотите работать в личном кабинете, необходимо привязать к своей учетной записи.

Подключение лицевого счета осуществляется по его номеру. Номер лицевого счета указан в квитанции, доставляемой почтой РФ или иным способом. Также номер лицевого счета можно узнать из договора на оказание услуг или непосредственно в региональную газовую компанию.

Система позволяет привязать к учетной записи не более трех лицевых счетов.



При привязке максимального количества лицевых счетов функция подключения недоступна.

Если требуется получить доступ к большему количеству лицевых счетов необходимо [зарегистрировать несколько учетных записей](#) под разными email или номерами телефонов

Для подключения лицевого счета нажмите кнопку «Подключить лицевой счет», которая доступна в блоке «Лицевые счета» раздела «Настройки». Либо нажмите кнопку «Добавить лицевой счет» в основном меню ЛК «Мой газ».

1 В появившемся окне из выпадающего списка выберите региональную газовую компанию и нажмите «Продолжить».

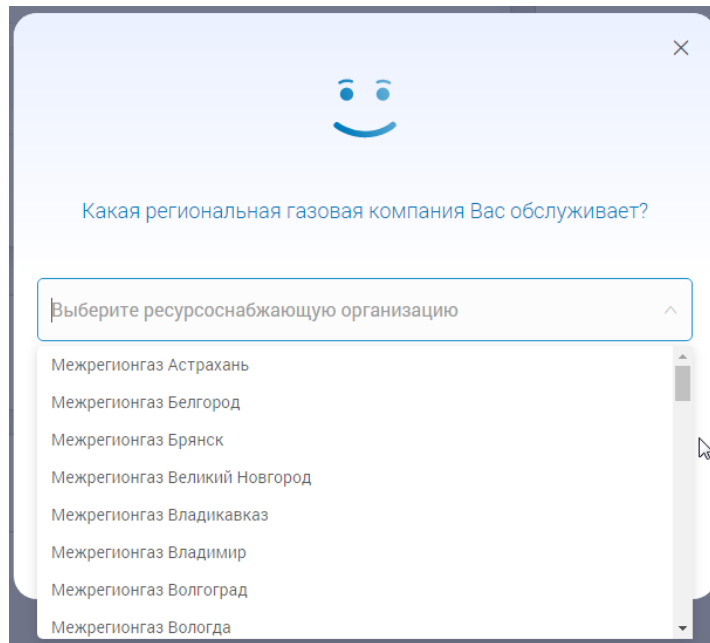


Рисунок 76 – Выбор обслуживающей РГК

2 Введите номер вашего лицевого счета и нажмите «Продолжить».

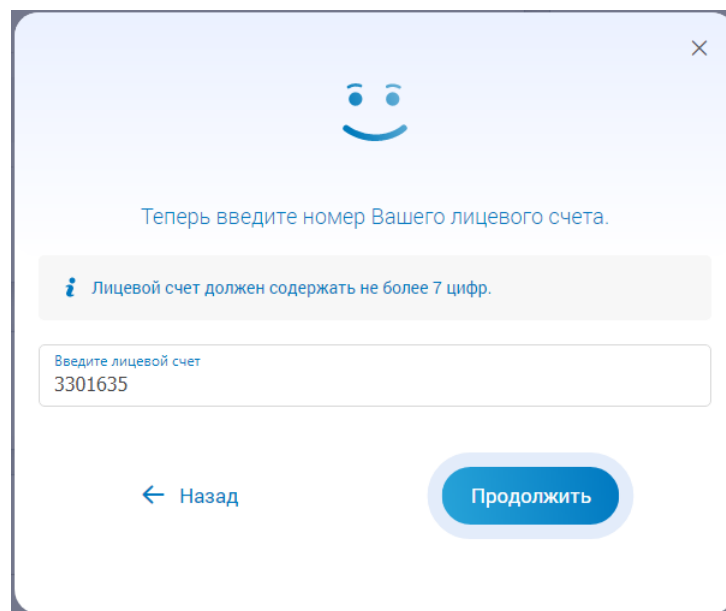


Рисунок 77 – Ввод номера лицевого счета

После подачи запроса на подключение лицевого счета необходимо дождаться его обработки.

В случае если указанный Вами лицевой счет не был найден в системе, на экране отобразится сообщение о невозможности подключения указанного лицевого счета.

Если Вы уверены, что номер лицевого счета указан верно, но система не дает подключить указанный лицевой счет, то необходимо обратиться в региональную газовую компанию. Возможно, она не предоставила сведения в систему по Вашему лицевому счету или не является участником системы.

При успешной обработке лицевой счет будет подключен к вашей учетной записи, при этом будет предоставлен доступ к ограниченной версии личного кабинета «Мой газ».

Рекомендуется к лицевому счету подключить [полную версию личного кабинета](#) с расширенным функционалом.

После подключения лицевого счет отражается в перечне счетов основного меню ЛК «Мой газ» и в списке счетов блока «Лицевые счета» раздела «Настройки».

4.7.2.2 Подключение расширенной версии личного кабинета

Расширенная версия личного кабинета «Мой газ» дает возможность передавать показания прибора учета газа, просматривать все платежи и личные данные, формировать квитанции на оплату, просматривать действующие договоры и детальную информацию по взаиморасчетам.

Для подключения расширенной версии личного кабинета необходимо:

1 Перейти к настройкам личного кабинета, выбрав пункт «Настройки» в главном меню ЛК «Мой газ».

2 В форме настроек в разделе «Лицевые счета» для лицевого счета подключить расширенную версию, нажав «Подключить».

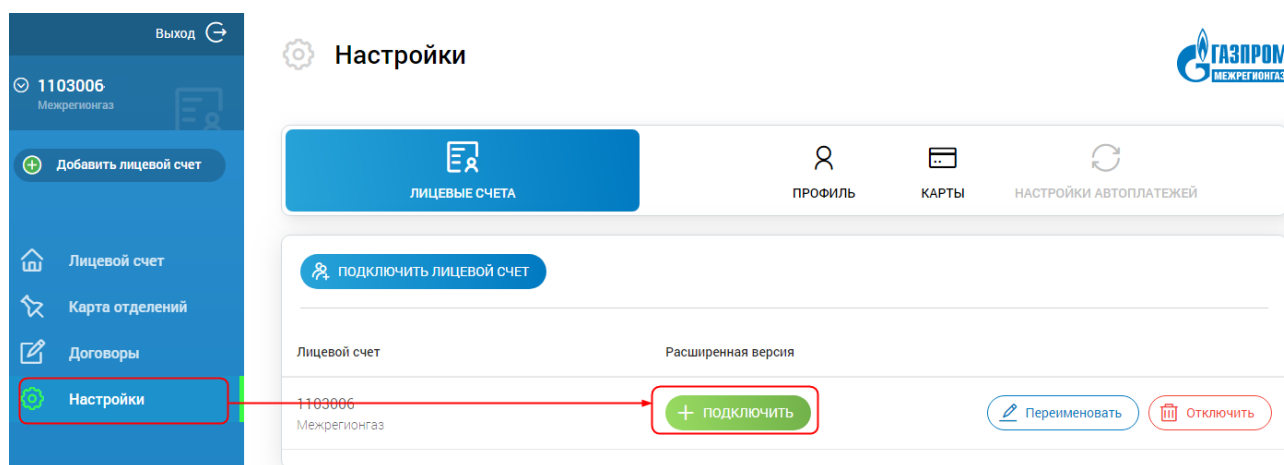


Рисунок 78 – Подключение расширенной версии ЛК «Мой газ» для лицевого счета

3 Для подключения расширенной версии личного кабинета необходимо ввести ответ на один из контрольных вопросов:

3.1 Ввести серийный номер прибора учета газа. Серийный номер прибора учета указан на самом приборе учета, а также в паспорте изделия.

3.2 Ввести сумму из последних начислений в копейках. Сумма начислений указана в квитанции на оплату услуг по газоснабжению. Например, если сумма составляет 314 руб. 72 коп., то необходимо ввести 31472.

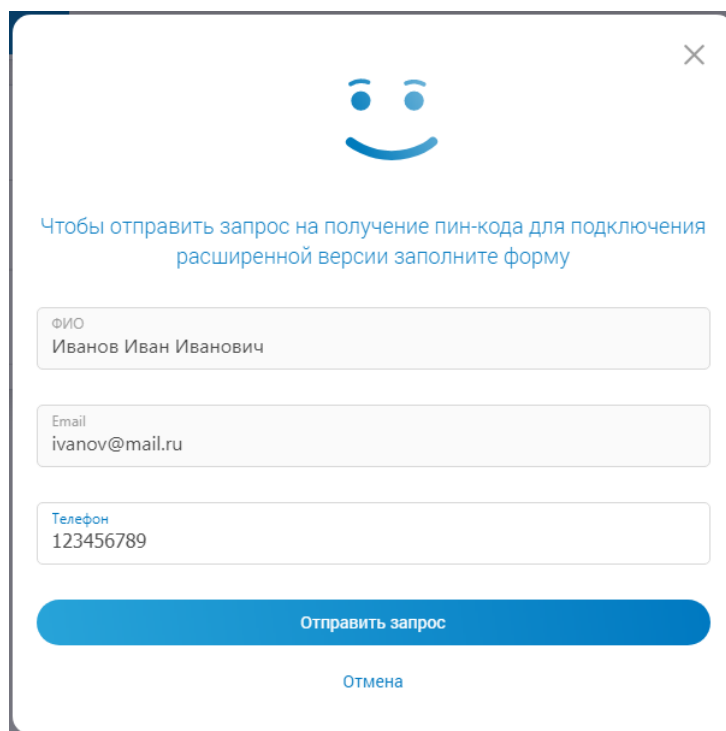
3.3 Ввести ПИН-код. ПИН-код может быть получен следующим образом:

– из квитанции на оплату услуг по газоснабжению;



НЕ все региональные газовые компании выводят ПИН-код на квитанциях

– подав запрос на получение ПИН-кода в обслуживающую организацию. Для отправки запроса необходимо перейти по ссылке «Подать запрос на получение ПИН-кода». В форме обращения указать ФИО и контактные данные и нажать «Отправить запрос». В результате на указанный адрес электронной почты придет сообщение с ПИН-кодом.

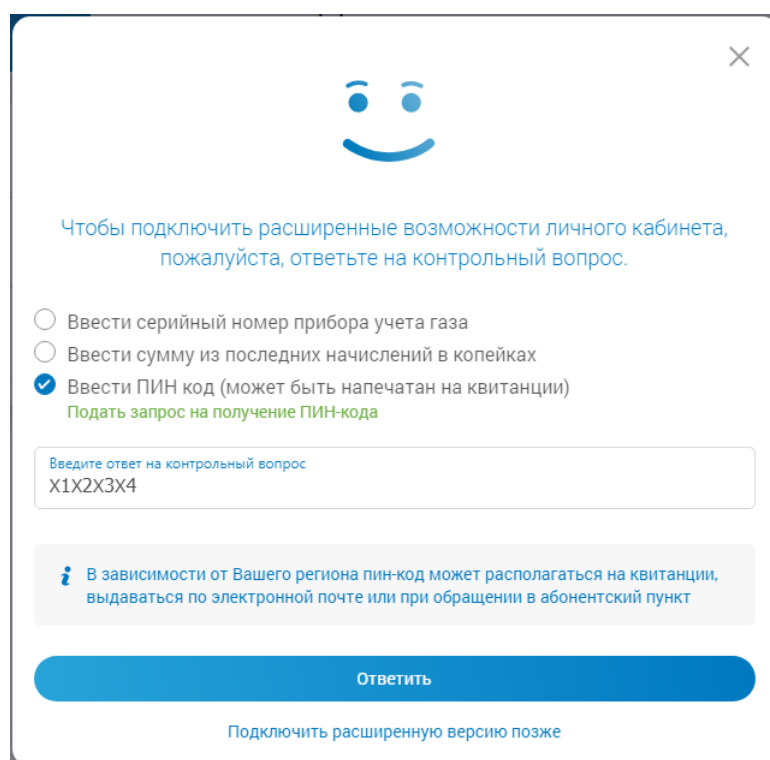


The screenshot shows a mobile application window with a blue smiley face icon at the top. Below the icon, the text reads: "Чтобы отправить запрос на получение пин-кода для подключения расширенной версии заполните форму". There are three input fields: "ФИО" with the value "Иванов Иван Иванович", "Email" with "ivanov@mail.ru", and "Телефон" with "123456789". At the bottom, there is a large blue button labeled "Отправить запрос" and a smaller link labeled "Отмена".

Рисунок 79 – Отправка запроса на получение ПИН-кода для подключения расширенной версии

– при личном обращении в абонентский отдел вашей региональной газовой компании.

4 После ввода ответа на контрольный вопрос нажать «Ответить».



The screenshot shows a mobile application window with a blue smiley face icon at the top. Below the icon, the text reads: "Чтобы подключить расширенные возможности личного кабинета, пожалуйста, ответьте на контрольный вопрос." There are three radio button options: "Ввести серийный номер прибора учета газа", "Ввести сумму из последних начислений в копейках", and "Ввести ПИН код (может быть напечатан на квитанции)", which is selected. Below the options is a text input field with the placeholder "Введите ответ на контрольный вопрос" and the value "X1X2X3X4". A blue information icon is followed by the text: "В зависимости от Вашего региона пин-код может располагаться на квитанции, выдаваться по электронной почте или при обращении в абонентский пункт". At the bottom, there is a large blue button labeled "Ответить" and a smaller link labeled "Подключить расширенную версию позже".

Рисунок 80 – Отправка ответа на контрольный вопрос для подключения расширенной версии ЛК «Мой газ»

5 Система выполнит проверку и в случае корректности данных будет подключена расширенная версия личного кабинета. Для продолжения работы необходимо нажать «Приступить к работе».

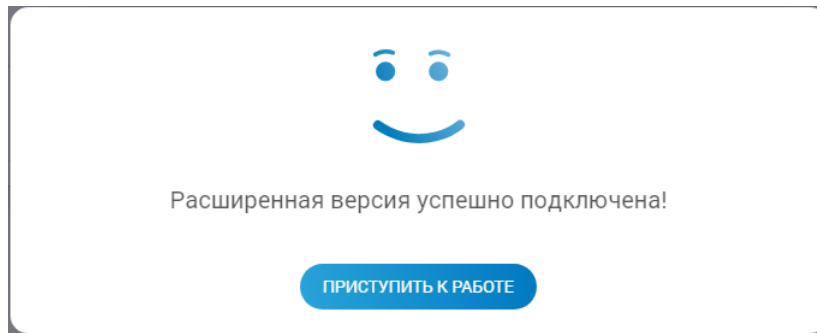


Рисунок 81 – Уведомление о подключении расширенной версии личного кабинета

4.7.2.3 Отключение лицевого счета от учетной записи

Возможны ситуации, когда оплата и контроль счетов по определенному лицевому счету становятся не актуальными (например, продажа недвижимости и т.п.). Для таких случаев возможна отвязка лицевого счета от учетной записи в ЛК «Мой газ».

Для отключения лицевого счета от своего личного кабинета необходимо выбрать требуемый ЛС в блоке «Лицевые счета» раздела «Настройки» и нажать кнопку «Отключить».

Если Вы случайно удалите не тот лицевой счет, его всегда можно добавить снова.

4.7.2.4 Изменение наименования лицевого счета

Наименование лицевого счета не несет никакой функциональной нагрузки и отображается только в списке подключенных лицевых счетов блока «Лицевые счета» в разделе «Настройки».

Для изменения наименования лицевого счета необходимо в блоке «Лицевые счета» выбрать требуемый счет и нажать кнопку «Переименовать». В появившемся окне ввести новое наименование лицевого счета и нажать «Сохранить».

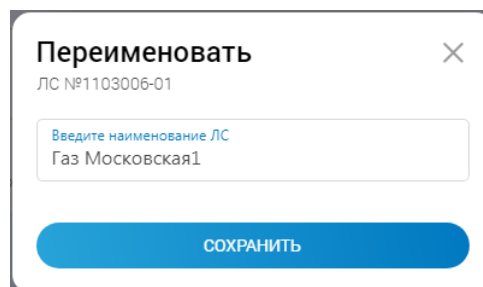


Рисунок 82 – Переименование лицевого счета

В результате поле с наименованием лицевого счета станет доступным для редактирования. Введите новое наименование и нажмите кнопку «Сохранить».

4.7.3 Привязка банковской карты к учетной записи

В ЛК «Мой газ» предусмотрена возможность привязки банковских карт к учетной записи пользователя.

После привязки Вам не придется при каждом внесении платы указывать реквизиты банковской карты. Вносить плату можно будет, выбрав только карту.

4.7.3.1 Подключение банковской карты

Привязать банковскую карту можно в момент оплаты, установив флаг «Зарегистрировать карту» на странице ввода реквизитов пластиковой карты или в разделе «Настройки», выполнив следующие действия:

1 В блоке «Карты» нажать кнопку «Новая карта».

2 В появившемся окне ознакомиться с текстом условия публичной оферты банка и, в случае согласия с ним, заполнить реквизиты банковской карты.

При указании некорректных данных система выдаст соответствующее предупреждение.

3 Установить флаг в поле «С условиями Публичной оферты Банка ознакомлен и принимаю их».

4 Нажать кнопку «Зарегистрировать».

Рисунок 83 – Пример привязки банковской карты

Кнопка «Отмена» отменяет запуск процедуры привязки банковской карты к учетной записи.

Система осуществит обработку полученных реквизитов банковской карты.

В случае успеха банковская карта будет отображена в блоке «Банковские карты» раздела «Настройки» и будет доступна для выбора при внесении платы за услуги. При наличии ошибок система выдаст соответствующее предупреждение.

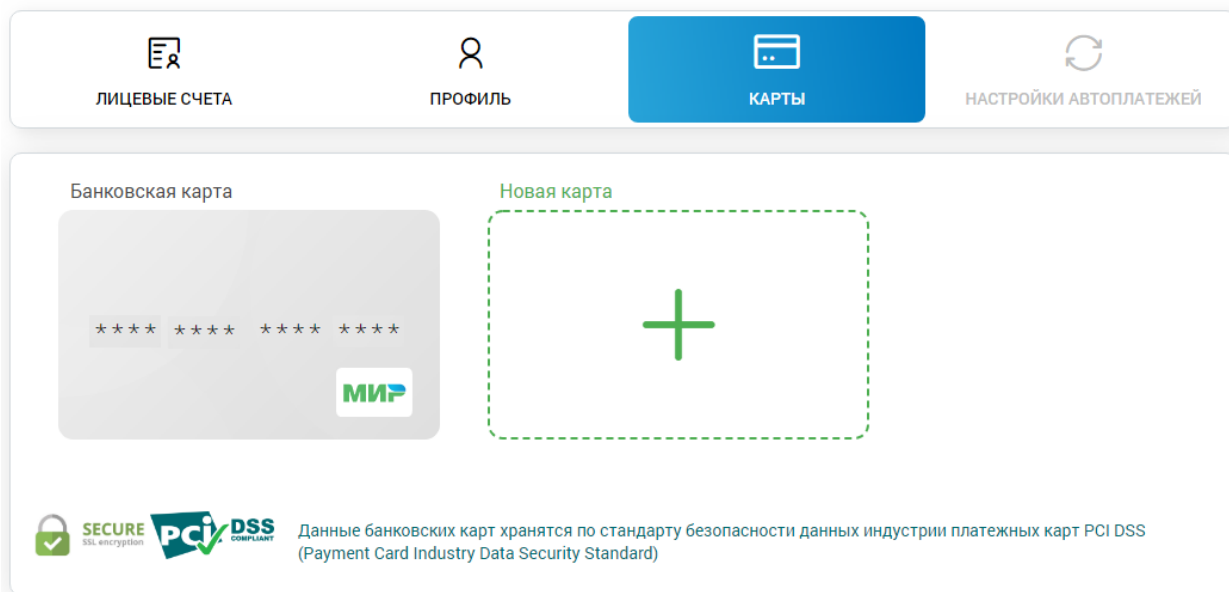


Рисунок 84 – Пример отображения в настройках банковской карты, привязанной к учетной записи

4.7.3.2 Отключение банковской карты

Отключить ранее привязанную к учетной записи банковскую карту возможно в разделе «Настройки».

Для удаления карты необходимо в блоке «Карты» раздела «Настройки» выбрать необходимую карту и в появившемся окне нажать «Удалить карту».

В результате, информация о банковской карте будет полностью удалена из личного кабинета.

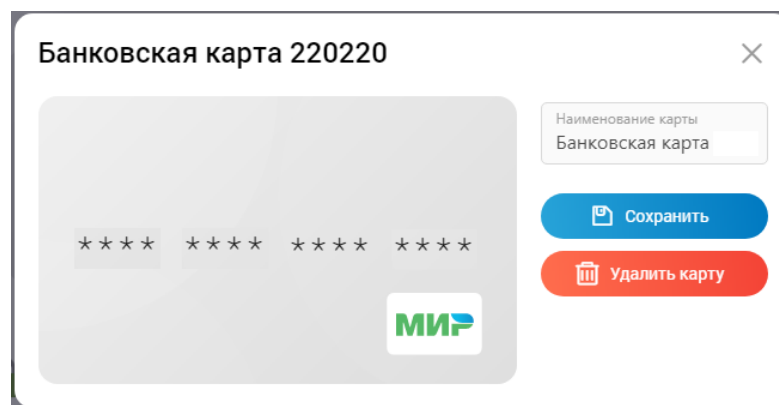


Рисунок 85 – Отключение банковской карты

5 ПОДДЕРЖКА АБОНЕНТА

Информационная поддержка абонента осуществляется в разделе «Техническая поддержка».

В рамках технической поддержки абонент может:

- [посмотреть ответы на часто задаваемые вопросы](#);
- [отправить обращение непосредственно поставщику услуг](#);
- [отправить обращение в техническую поддержку личного кабинета](#).

Переход к разделу поддержки абонентов осуществляется по кнопке «Техническая поддержка» главного меню ЛК «Мой газ».

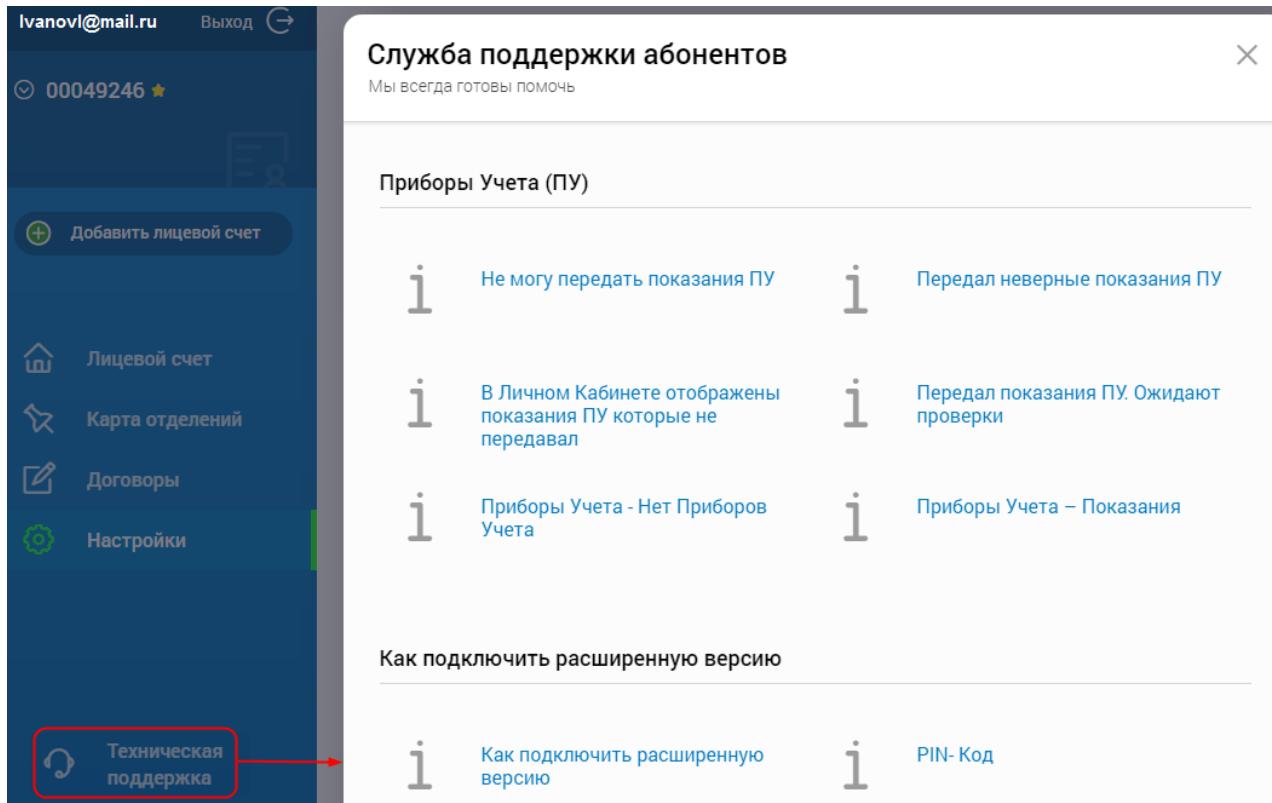


Рисунок 86 – Переход к разделу поддержки абонентов

5.1 Поиск ответов на часто задаваемые вопросы

При переходе в раздел службы технической поддержки открывается перечень часто задаваемых вопросов. Все вопросы сгруппированы по следующим темам:

- регистрация;
- подключение расширенной версии;
- взаиморасчеты;
- загрузка квитанций;
- проблемы с проведением оплаты;
- приборы учета;
- прочие вопросы.

Для просмотра ответа на интересующий вопрос необходимо нажать на сам вопрос. Для возврата к списку вопросов необходимо нажать «Вернуться к списку вопросов».

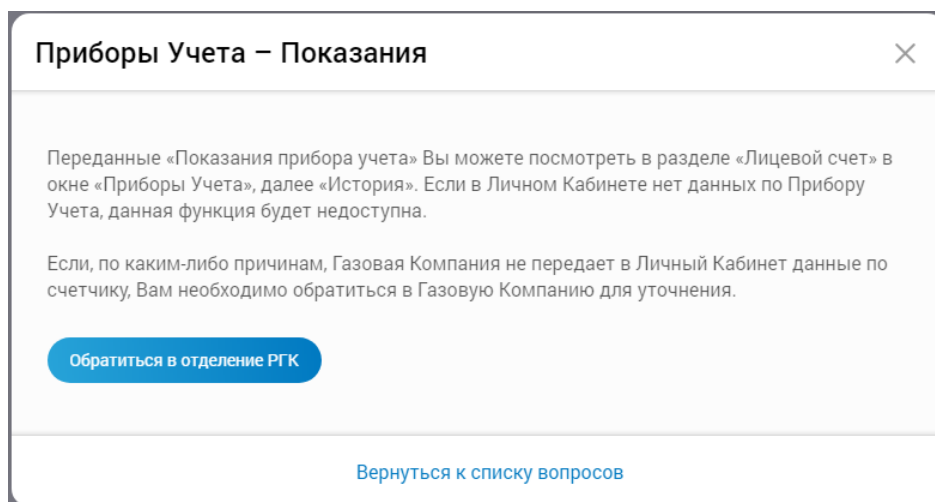


Рисунок 87 – Просмотр ответа на вопрос

В случае если ответ на интересующий вас вопрос неполный и требуются уточнения, то можно направить [запрос в абонентский отдел РГК](#), нажав «Обратиться в отделение РГК».

5.2 Отправка обращений поставщику услуг

По вопросам состояния лицевого счета, приборов учета и их показаниям, начислений, перерасчетов, заключения или продления договора, зачисления оплаты и т.п. необходимо обращаться непосредственно к поставщику услуг.

Для отправки обращения поставщику услуг необходимо в конце перечня часто задаваемых вопросов перейти по ссылке «Другой вопрос» и в появившемся окне в качестве получателя обращения выбрать «Региональная газовая компания».

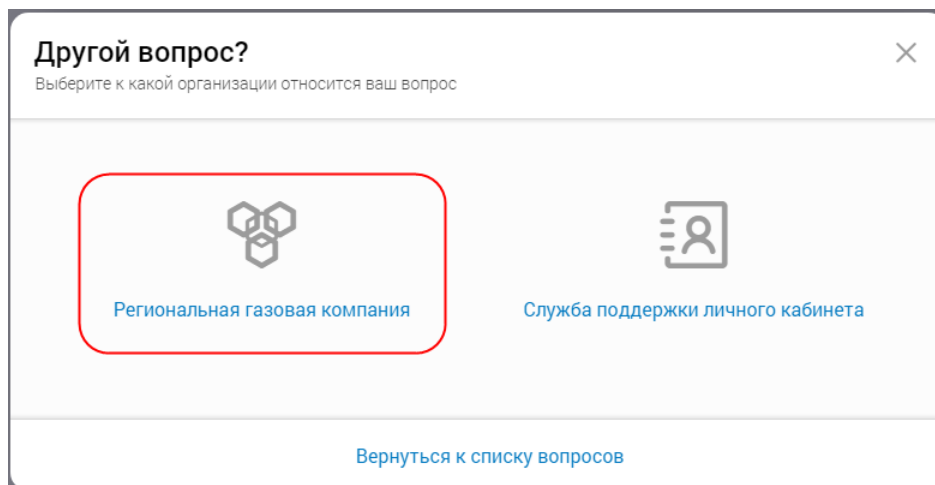


Рисунок 88 – Форма выбора получателя обращения

В форме заявки поставщику услуг необходимо:

1 Указать ФИО заявителя.

2 Ввести контактные данные заявителя: адрес электронной почты и телефон.

3 В случае если к личному кабинету привязано несколько лицевого счетов, проверить номер лицевого счета, по которому формируете обращение.



Обращение автоматически формируется по лицевому счету, выбранному в главном меню ЛК «Мой газ»

4 В поле «Сообщения» указать суть обращения.

5 По возможности приложить скриншоты экрана, фотографии или другие документы для исчерпывающего описания вашей задачи.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

6 Для отправки заявления нажать «Отправить».

Отделение региональной газовой компании
Заполните форму ниже

ФИО
Иванов Иван Иванович

Лицевой счет
203330486

E-mail
IvanovI@mail.ru

Телефон
+7(712) 345-67-89

Сообщение
Неверные показания ПУГ

Перетащите сюда необходимые файлы
Вы можете прикрепить файлы формата PNG, PDF, JPEG (ограничение 10 Мб)

ОТПРАВИТЬ

Вернуться к выбору адресата вопроса

Рисунок 89 – Заполнение формы обращения к поставщику услуг

5.3 Связь со службой технической поддержки ЛК «Мой газ»

В случае если у Вас возникли трудности и вопросы при работе с личным кабинетом, Вы можете направить заявку в техническую службу поддержки ЛК «Мой газ».

Обращение в техническую поддержку ЛК «Мой газ» может быть направлено одним из следующих способов:

- [отправка обращений без входа в личный кабинет](#).
- [отправка обращений в разделе «Техническая поддержка»](#) главного меню ЛК «Мой газ».

5.3.1 Отправка обращений без входа в личный кабинет

Отправка обращений в службу технической поддержки без входа в личный кабинет используется в том случае, если вы еще не зарегистрированы в ЛК «Мой газ» или у вас возникли сложности с авторизацией в личном кабинете.

Для перехода к форме заполнения заявки в службу технической поддержки без входа в личный кабинет необходимо в окне авторизации пользователя перейти по ссылке «Задать вопрос в техническую поддержку».

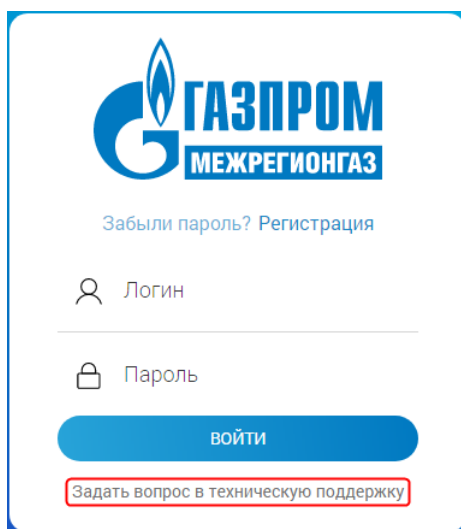


Рисунок 90 – Обращение в техническую поддержку без входа в личный кабинет

Перейдя по ссылке «Задать вопрос в техническую поддержку» открывается форма обратной связи, которой необходимо:

- 1 Указать ФИО и контактные данные заявителя: адрес электронной почты и телефон.
- 2 В поле «Сообщение» подробно описать проблему.
- 3 По возможности приложить скриншоты экрана, фотографии или другие документы для исчерпывающего описания вашей задачи.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

4 Для отправки обращения нажмите «Отправить».

The image shows a feedback form titled 'Обратная связь' (Feedback) with the subtitle 'Обращение в техническую поддержку' (Request for technical support). An information message states: 'Обращаем Ваше внимание, по финансовым вопросам Вы можете написать в региональное отделение (в разделе "Карта отделений")'. The form contains several input fields: 'ФИО' (Full name) with the value 'Иванов Иван Иванович'; 'E-mail' with 'IvanovI@mail.ru'; 'Телефон' (Phone) with '+7(123) 456-78-90'. The 'Сообщение' (Message) field contains the text: 'Не получается авторизоваться в личном кабинете. Логин и пароль введены верно. Ошибку см. в приложении'. Below the message field is a file upload area with the text 'Перетащите сюда необходимые файлы' and 'Вы можете прикрепить файлы формата PNG, PDF, JPEG (ограничение 10 Мб)'. A file named 'ошибка.jpg' is shown as attached. At the bottom right, there are two buttons: 'ОТМЕНА' (Cancel) and 'ОТПРАВИТЬ' (Send).

Рисунок 91 – Форма обращения в службу технической поддержки без авторизации в ЛК «Мой газ»

В случае успешного обращения на указанный адрес электронной почты будет направлено уведомление о его регистрации.

После рассмотрения Вашего обращения службой сопровождения на адрес электронной почты будет направлен ответ.

5.3.2 Отправка обращений в техническую поддержку из личного кабинета

Для отправки заявки из личного кабинета необходимо в разделе «Техническая поддержка» в конце перечня часто задаваемых вопросов перейти по ссылке «Другой вопрос» и в появившемся окне в качестве получателя обращения выбрать «Служба поддержки личного кабинета».

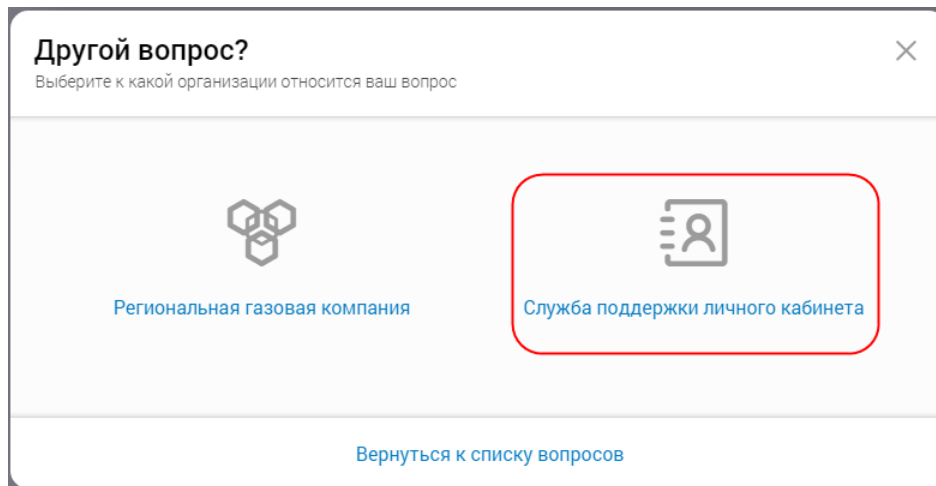


Рисунок 92 - Обращение в техническую поддержку из личного кабинета

В форме заявки в техническую необходимо:

1 Указать ФИО заявителя.

2 Ввести контактные данные заявителя: адрес электронной почты и телефон.

3 В случае если к личному кабинету привязано несколько лицевых счетов, проверить номер лицевого счета, по которому формируете обращение.



Обращение автоматически формируется по лицевому счету, выбранному в главном меню ЛК «Мой газ»

4 В поле «Сообщения» указать суть обращения.

5 По возможности приложить скриншоты экрана, фотографии или другие документы для исчерпывающего описания вашей задачи.



Могут быть прикреплены файлы следующих форматов: pdf, jpeg, png

6 Для отправки заявления нажать «Отправить».

The screenshot shows a web form titled "Техническая поддержка личного кабинета" (Technical support for the personal account). Below the title is the instruction "Заполните форму ниже" (Fill out the form below). A blue information banner states: "Обращаем Ваше внимание, по финансовым вопросам Вы можете написать в региональное отделение (в разделе 'Карта отделений')". The form contains several input fields: "ФИО" (Ivanov Ivan Ivanovich), "Лицевой счет" (00049246), "E-mail" (IvanovI@mail.ru), and "Телефон" (+7(123) 456-78-90). A "Сообщение" (Message) field contains the text "Не выводятся данные по заявкам на ТО ВДГО". Below this is a file upload area with a dashed border, a plus icon, and the text "Перетащите сюда необходимые файлы" (Drag necessary files here) and "Вы можете прикрепить файлы формата PNG, PDF, JPEG (ограничение 10 Мб)". At the bottom right is a blue "ОТПРАВИТЬ" (SEND) button. At the bottom center is a blue link "Вернуться к выбору адресата вопроса" (Return to question recipient selection).

Рисунок 93 – Форма обращения в техническую поддержку из личного кабинета

В случае успешного обращения на указанный адрес электронной почты будет направлено уведомление о его регистрации.

После рассмотрения Вашего обращения службой сопровождения на адрес электронной почты будет направлен ответ.

6 ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ

№ п/п	Инцидент	Решение инцидента
1	Некорректно работает ЛК «Мой газ»	Для корректной работы в ЛК «Мой газ» требуется наличие на вашем компьютере установленного браузера следующего типа и версии: Google Chrome, Opera Яндекс. Браузер. Обновите браузер до последней версии В Вашем браузере должны быть включены Cookie. Мы не можем гарантировать правильную работу системы при использовании браузеров других типов и версий
2	Платеж не отображается в истории	Если платеж был проведен через стороннее приложение или агента, например, «Сбербанк Онлайн», то информация о платеже может задержаться. Обычно это занимает не более 5 рабочих дней. Если прошло довольно много времени, а платежа все нет Вы можете связаться со службой технической поддержки для поиска платежа
3	Невозможно внести оплату	Перечень причин отказа в оплате: 1. Сумма к оплате меньше минимальной (10 руб.); 2. Сумма к оплате больше максимально доступной (15 000 руб.); 3. На карте абонента не хватает средств; 4. Карта абонента заблокирована; 5. Карта абонента не принадлежит к допустимым для оплаты платежным системам (VISA, MasterCard, Maestro МИР). Если какая-либо из перечисленных ошибок подтверждается, исправьте её и повторите платеж. Если ни одна ошибка не подтвердилась, пожалуйста, пришлите более точное описание проблемы с примером
4	Некорректно отображаются данные по задолженности, оплате, начислениям	Если платеж был проведен не через личный кабинет и не учтен в задолженности, то по данному вопросу Вам необходимо обратиться в абонентский отдел РГК. Возможно, после оплаты, для обработки платежа требуется время. Информация обновится после того, как РГК передаст новые данные в ЛК. Как только Ваш поставщик услуг передаст данные по платежу, информация о платеже появится в ЛК. Состояние ЛС Вы можете уточнить, обратившись в абонентский отдел.
5	Приборы учета: - переданы неверные показания; - отображаются неверные показания; - нет приборов учета показания	По всем вопросам, связанным с прибором учета, необходимо обратиться к поставщику услуг.
6	Не передаются показания прибора учета	Передать показания ПУГ возможно только при наличии в разделе «Лицевой счет» данных о приборе учета. Показания ПУГ должны быть целым числом, значение текущего показания должно быть больше предыдущего показания ПУГ Функция передачи показаний ПУГ недоступна, если истекла дата проверки прибора учета