

Приложение 3  
к Регламенту работы с  
Порталом электросетевых  
услуг



**ИНСТРУКЦИЯ**  
**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**  
**ПО РАБОТЕ НА ПОРТАЛЕ ЭЛЕКТРОСЕТЕВЫХ УСЛУГ ПАО «РОССЕТИ»**

г. Москва - 2017

## Оглавление

<b>1. СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>3. РЕГИСТРАЦИЯ И ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ .....</b>	<b>4</b>
3.1. РЕГИСТРАЦИЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ .....	4
3.2. ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА ОСНОВЕ РЕГИСТРАЦИОННЫХ ДАННЫХ .....	5
3.3. ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЧЕРЕЗ ЕСИА.....	5
<b>4. ПОДАЧА ЗАЯВКИ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>5. НАПРАВЛЕНИЕ ВОПРОСА ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ В АДРЕС СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ОТСЛЕЖИВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ПОДАННЫХ ЗАЯВОК .....</b>	<b>7</b>
<b>7. ПОЛУЧЕНИЕ ОБЩЕДОСТУПНОЙ ИНФОРМАЦИИ, ПОДЛЕЖАЩЕЙ РАСКРЫТИЮ.....</b>	<b>7</b>
<b>8. ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «РОССЕТИ».....</b>	<b>7</b>
<b>9. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ УСЛУГ .....</b>	<b>7</b>
9.1. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ.....	7
9.2. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ УСТАНОВКИ ПРИБОРОВ УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ.....	8
<b>10. РАСЧЕТ НЕОБХОДИМОЙ МОЩНОСТИ ПОДКЛЮЧАЕМЫХ УСТРОЙСТВ .....</b>	<b>8</b>
<b>11. ПОДСИСТЕМА ГИС (УЗНАТЬ ТОЧКУ ПОДКЛЮЧЕНИЯ) .....</b>	<b>8</b>
11.1. НАЧАЛО РАБОТЫ .....	8
11.2. ВОЗМОЖНОСТИ ПОДСИСТЕМЫ ГИС, ДОСТУПНЫЕ ПОСЕТИТЕЛЯМ ПОРТАЛА (НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПОРТАЛА) .....	10
<i>Определение местоположения .....</i>	<i>10</i>
<i>Переключение между слоями.....</i>	<i>11</i>
<i>Использование фильтров .....</i>	<i>12</i>
<i>Поиск географических объектов.....</i>	<i>13</i>
<i>Выбор объектов на слоях.....</i>	<i>16</i>
11.3. ВОЗМОЖНОСТИ ПОДСИСТЕМЫ ГИС, ДОСТУПНЫЕ ТОЛЬКО ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПОРТАЛА 20	
<i>Направление заявок на оказание услуги по технологическому присоединению .....</i>	<i>20</i>
<i>Добавление пользовательских отметок на карту ГИС.....</i>	<i>21</i>
<b>12. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ К ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ СЕТЯМ .....</b>	<b>24</b>
<b>13. НОВОСТИ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....</b>	<b>24</b>
<b>14. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.....</b>	<b>24</b>
<b>15. ОТПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>25</b>
<b>16. КОНТАКТЫ.....</b>	<b>25</b>

## 1. Список сокращений

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
Портал или Система	Портал по работе с клиентами ПАО «Россети», Портал электросетевых услуг
Личный кабинет	Раздел Портала с адресной персонифицированной информацией и возможностью получить услуги в электронной форме для потребителя с авторизованным доступом
ДЗО	Дочерние и зависимые общества ПАО «Россети»
Общество	ПАО «Россети»
ТП	Технологическое присоединение
ПУ	Прибор учета
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
РФ	Российская Федерация
СУБД	Система управления базой данных
Геоинформационная система (ГИС)	Информационная система, обеспечивающая сбор, обработку, отображение и распространение пространственных данных об объектах, а также решение на их основе прикладных задач

## 2. Общие сведения

Данный документ содержит порядок работы пользователей на Портале, в том числе с использованием Личного кабинета.

Портал электросетевых услуг ПАО «Россети» разработан в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденными Приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 186.

Личный кабинет предназначен для получения услуг в электронной форме для потребителя с авторизованным доступом и получения персонализированной информации потребителями, в том числе информации о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение).

Для зарегистрированных пользователей Портала имеется возможность подать заявки в электронном виде в выбранную сетевую организацию:

- на технологическое присоединение энергопринимающих устройств с максимальной мощностью до 150 кВт к электрическим сетям с уровнем напряжения до 20 кВ;
- по потреблению и учету электрической энергии.

Также с помощью Портала электросетевых услуг Вы сможете:

- произвести расчет необходимой мощности подключаемых устройств;
- найти точку подключения на интерактивной карте;
- произвести расчет стоимости услуг;
- отслеживать информацию о ходе рассмотрения поданных заявок;
- подать показания приборов учета;
- узнать график плановых ограничений электроэнергии и информацию об аварийных отключениях;
- подать запрос на получение информации о состоянии своих электроустановок;
- направить вопрос или обращение в адрес сетевой организации;
- записаться на прием в один из центров обслуживания клиентов выбранной сетевой организации;
- оценить качество и доступность технологического присоединения к электрическим сетям;
- и др.

### 3. Регистрация и вход в Личный кабинет потребителя услуг

Для получения доступа к Личному кабинету необходимо пройти процедуру регистрации на Портале, либо осуществить вход с использованием ЕСИА.

Личный кабинет предоставляет возможность подачи заявок на получение в электронном виде услуг, касающихся технологического присоединения к электросетям, потребления и учета электроэнергии, а также возможность отслеживания информации о ходе рассмотрения поданных заявок. Для Вашего удобства реализован сервис автоматического вызова формы доступа к функционалу регистрации при попытке получить услугу, требующей авторизации.

Незарегистрированным пользователям доступна информация о деятельности ПАО «Россети», общедоступная информация, подлежащая раскрытию в соответствии с законодательством, а также некоторые услуги и сервисы, такие как: направление вопросов/обращений в адрес сетевой организации, запись на прием, запрос информации о стоимости услуг, расчет необходимой мощности подключаемых устройств, оценка качества и доступности технологического присоединения и т.п.

#### 3.1. Регистрация в Личном кабинете

Для прохождения процедуры регистрации необходимо в верхней правой части экрана в разделе «Личный кабинет» нажать на пункт «Регистрация» (данный раздел доступен из любой страницы Портала).

В регистрационной форме необходимо:

1. Выбрать тип заявителя (физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо) путем активации соответствующей вкладки на форме.
2. Заполнить регистрационные данные заявителя (звездочкой «\*» показаны поля, обязательные для заполнения на форме).

В результате регистрации на указанный в регистрационной форме адрес электронной почты придет соответствующее письмо об успешности прохождения процедуры регистрации.

Для расширенной работы с порталом необходимо выполнить авторизацию и заполнить дополнительные данные в разделе «Профиль».

### 3.2. Вход в Личный кабинет на основе регистрационных данных

Для получения доступа к информации о состоянии ранее сформированных заявок, а также возможности направления заявок в электронном виде необходимо войти в Личный кабинет. Одним из способов входа является аутентификация с использованием данных, вводимых при регистрации в Личном кабинете.

Для прохождения процедуры аутентификации необходимо в верхней правой части экрана в разделе «Личный кабинет» (данный раздел доступен из любой страницы Портала) выбрать тип заявителя (физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо) и ввести логин и пароль (в качестве логина используется СНИЛС), вводимые Вами при прохождении процедуры регистрации.

В результате успешной аутентификации будет осуществлен вход в личный кабинет, а вместо надписи «Личный кабинет» будут высвечиваться Ваши персональные данные.

### 3.3. Вход в Личный кабинет через ЕСИА

Альтернативным входом в Личный кабинет является аутентификация с использованием ЕСИА. При этом необходимо, чтобы пользователь имел учетную запись в ЕСИА ([esia.gosuslugi.ru](http://esia.gosuslugi.ru)). Если учетная запись отсутствует, то необходимо воспользоваться методом, описанным в п.3.2, либо пройти процедуру регистрации в ЕСИА.

Для прохождения процедуры аутентификации через ЕСИА необходимо в верхней правой части экрана в разделе «Личный кабинет» нажать на пункт «Вход через ЕСИА» (данный раздел доступен из любой страницы Портала).

В результате Вы будете перенаправлены на сайт ЕСИА, где необходимо пройти процедуру аутентификации. При успешном прохождении аутентификации Вы автоматически будете перенаправлены на Портал с соответствующими права доступа к Личному кабинету.

## 4. Подача заявки на получение услуги в электронном виде

Одним из основных назначений Портала является возможность получения в электронном виде услуг по технологическому присоединению, потреблению и учету электроэнергии или дополнительных услуг. Для этого необходимо пройти процедуру аутентификации (см. пп.3.2, 3.3).

Для получения услуги необходимо подать заявку. Для этого на главной странице Портала необходимо выбрать категорию услуг из числа:

- Подключение к электросетям;
- Потребление и учет электроэнергии;
- Дополнительные услуги.

После выбора категории услуг откроется «Общая информация» с описанием раздела и услуг.

Для подачи заявки необходимо перейти в «Каталог услуг», в котором можно выбрать необходимую Вам услугу и подать заявку на ее получение. Дополнительно в карточке услуги могут располагаться паспорт услуги и порядок ее оказания. Кроме этого на странице выбранного раздела можно ознакомиться с нормативно-правовыми документами, в рамках

которых осуществляется оказание услуг в соответствующей вкладке «*Нормативно-правовая информация*».

Подача заявки осуществляется в несколько этапов:

1. Ознакомление с порядком оказания услуги.

1.1. Путем изучения паспорта услуги. Паспорт услуги можно скачать по одноименной ссылке в карточке услуги.

1.2. Путем перехода на страницу «Порядок оказания услуг». Перейти на соответствующую страницу можно по одноименной ссылке в карточке услуги.

На данном этапе Вам будет предоставлена ознакомительная информация об условиях предоставления услуги, а именно:

- общая информация об услуге;
- стоимость и порядок оплаты;
- сроки исполнения услуги;
- необходимые документы.

2. Оформление.

На данном этапе необходимо заполнить электронную форму заявки путем последовательного заполнения предлагаемых данных. Открытие электронной формы осуществляется при нажатии на кнопку «Подать заявку» (в некоторых случаях «Отправить сообщение») в карточке услуги. Если на момент подачи заявки у Вас не хватает каких-либо данных для заполнения Вы можете сохранить заявку в виде черновика и при последующей подаче заявки Портал предложит Вам открыть ранее заполненный черновик.

Кроме этого в правой части экрана будет отображаться информация об условиях получения услуги и предварительная стоимость услуги, которая рассчитывается по мере заполнения формы заявки.

3. Подтверждение.

На данном этапе отображается информация об успешности подачи заявки, а также номер заявки. После некоторого времени система Вас автоматически перенаправит в Личный кабинет в раздел «Заявки», где Вы сможете отслеживать ход рассмотрения поданных заявок.

5. [Направление вопроса или обращения в адрес сетевой организации](#)

Портал предоставляет возможность гражданам воспользоваться сервисом интернет-приемной для направления обращения, либо вопроса в адрес сетевой организации. Вопросы и обращения могут направлять все пользователи Портала, как зарегистрированные, так и незарегистрированные. Но для зарегистрированных пользователей будет предоставлена возможность отслеживания информации о ходе рассмотрения обращения/вопроса.

Для направления обращения или вопроса в адрес сетевой организации перейдите в раздел «*Интернет-приемная*». Далее в зависимости от Вашей потребности выберите «*Задать вопрос*», либо «*Направить обращение*». В открывшейся форме необходимо:

- Выбрать данные сетевой организации, в которую необходимо направить обращение/вопрос;
- Заполнить суть обращения;
- Выбрать предпочтительный способ получения ответа;

- Заполнить контактные данные (для зарегистрированных пользователей эти данные заполняются автоматически).

## 6. Отслеживание информации о ходе рассмотрения поданных заявок

Личный кабинет потребителя услуг предоставляет Вам возможность отслеживания информации о ходе рассмотрения поданных ранее заявок.

Для отслеживания заявок в Личном кабинете присутствуют 2 вкладки:

- Заявки: отслеживание информации о ходе рассмотрения поданных ранее заявок на получение услуг;
- Обращения: отслеживание информации о ходе рассмотрения поданных ранее обращений и вопросов в адрес сетевой организации.

Во вкладках присутствуют записи по ранее поданным заявкам с отображением типа заявки, номера и даты отправления, а также информация о текущем статусе и дате его последнего изменения. Чтобы просмотреть подробную информацию о заявке/обращении необходимо щелкнуть левой кнопкой мыши по требуемой заявке/обращению.

## 7. Получение общедоступной информации, подлежащей раскрытию

В соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21 января 2004 г. № 24 субъекты рынков электрической энергии обязаны раскрывать информацию о своей деятельности.

Получить доступ к такой информации можно перейдя в один из разделов категорий услуг и нажав на ссылку «*Раскрытие информации*». Откроется окно, в котором необходимо выбрать интересующую Вас информацию, после чего осуществится переход в соответствующий раздел.

## 8. Получение информации о деятельности ПАО «РОССЕТИ»

На Портале можно ознакомиться с информацией о деятельности ПАО «Россети», перейдя по ссылке «*Виды деятельности*» (ссылка находится в нижней части экрана и доступ к ней можно получить из любого места Портала). Информация представлена в структурированном виде и разбита по вкладкам:

- Подключение к электросетям;
- Потребление и учет электроэнергии;
- Дополнительные услуги;
- Деятельность в цифрах.

## 9. Расчет стоимости услуг

Услуги по технологическому подключению к электросетям, установке приборов учета электроэнергии являются платными и на Портале Вы можете рассчитать стоимость таких работ.

### 9.1. Расчет стоимости технологического подключения

Рассчитать стоимость технологического подключения Вы можете с помощью одного из калькуляторов:

- Калькулятор стоимости ТП;
- Инженерный калькулятор.

Основное отличие между этими калькуляторами состоит в том, что инженерный калькулятор позволяет более точно рассчитать стоимость подключения на основе детализированных параметров, но для этого нужно точно знать, какие работы Вам необходимо провести.

Для доступа к калькулятору перейдите в каталог услуг «Подключение к электросетям» и в правой части экрана выберите один из вариантов калькулятора. В калькуляторе Вам необходимо внести запрашиваемые параметры, после чего система выдаст ориентировочную стоимость подключения.

## 9.2. Расчет стоимости установки приборов учета электроэнергии

Для доступа к калькулятору расчета стоимости установки приборов учета электроэнергии перейдите в каталог услуг «Потребление и учет электроэнергии» и в правой части экрана выбрать пункт «Узнать стоимость установки ПУ». В открывшемся калькуляторе необходимо выбрать тип работ и их количество и нажать на кнопку «Рассчитать стоимость установки». При необходимости Вы можете рассчитать стоимость нескольких видов работ путем нажатия кнопки «Добавить работы».

## 10. Расчет необходимой мощности подключаемых устройств

При оказании услуг по технологическому присоединению необходимо знать мощность подключаемых устройств. Для этих целей на Портале создан соответствующий калькулятор, доступ к которому можно получить, перейдя в каталог услуг «Подключение к электросетям» и выбрав в правой части экрана пункт «Рассчитать мощность».

Для расчета мощности необходимо указать следующие параметры:

- Тип помещения;
- Тип объекта;
- Тип электроприемников;
- Количество/площадь объектов.

## 11. Подсистема ГИС (узнать точку подключения)

Подсистема ГИС Портала по работе с клиентами ПАО «Россети» доступна абсолютно всем категориям пользователей (сотрудники ПАО «Россети», зарегистрированные пользователи Портала, гости). Однако некоторые возможности недоступны для пользователей, незарегистрированных в качестве клиентов Портала (отсутствуют учетные данные для доступа в Личный кабинет клиента).

### 11.1. Начало работы

Для начала работы необходимо зайти на Портал по работе с клиентами ПАО «Россети» по адресу: <http://портал-тп.рф> и перейти к Подсистеме ГИС с помощью ссылки «Узнать точку подключения» раздела «Подключение к электросетям» (Рисунок 1).



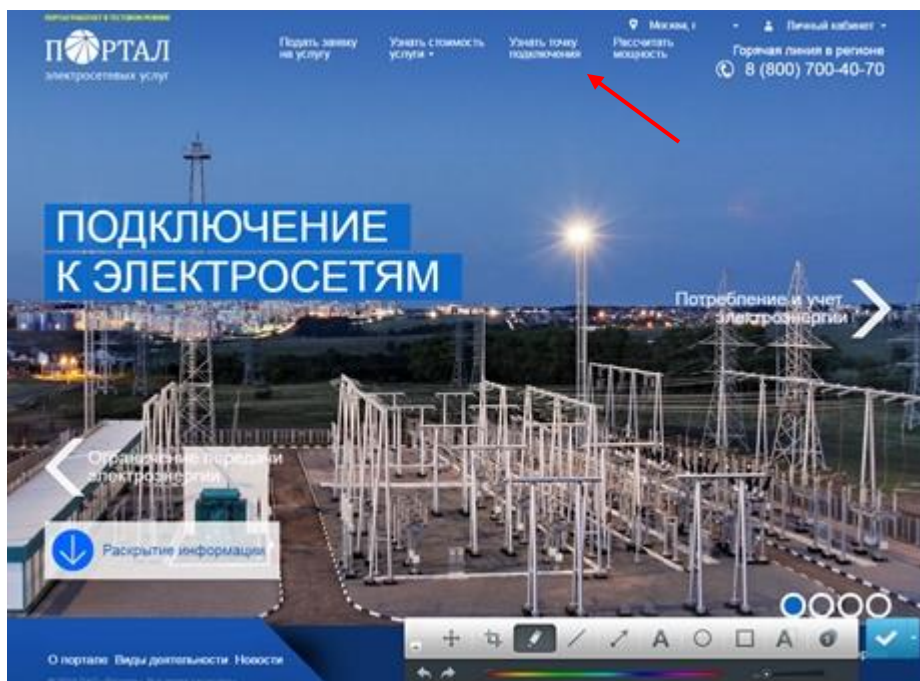


Рисунок 1

Откроется ГИС-карта с отображенным по умолчанию слоем «Центры питания» (Рисунок 1).

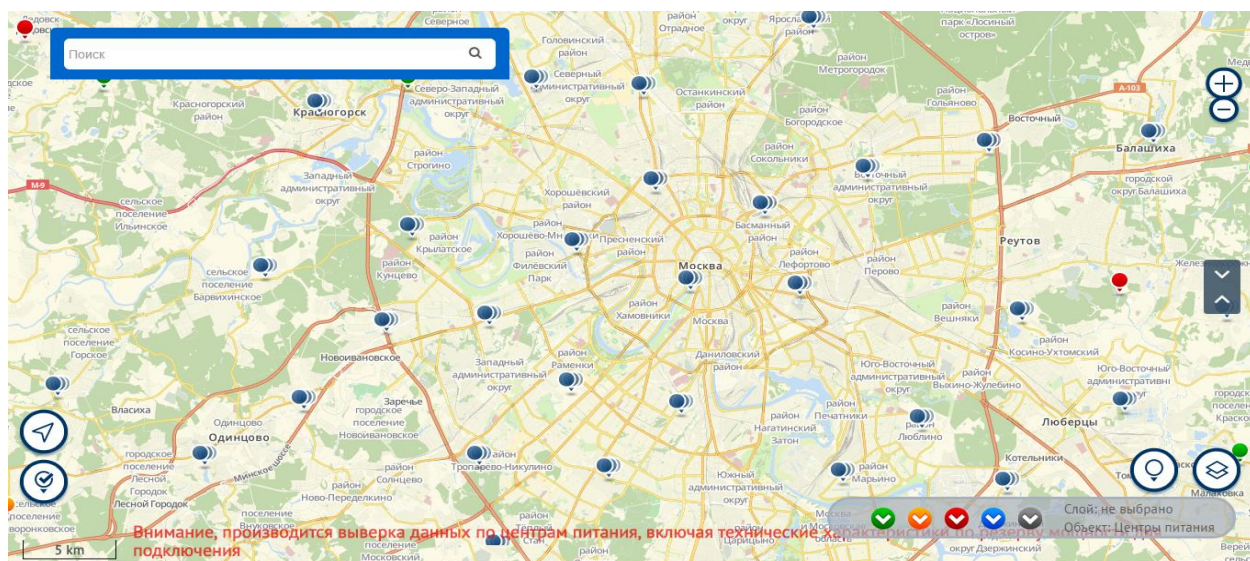


Рисунок 1

По умолчанию главное меню и нижняя панель Портала скрыты для увеличения видимой области на карте. Для скрытия/отображения главного меню и нижней панели существует соответствующий элемент интерфейса карты (Рисунок 3).

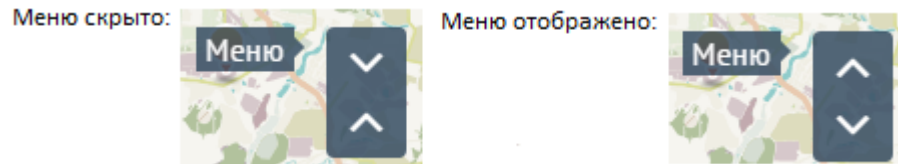


Рисунок 3

Карта с отображенными элементами Портала выглядит следующим образом (Рисунок 4).

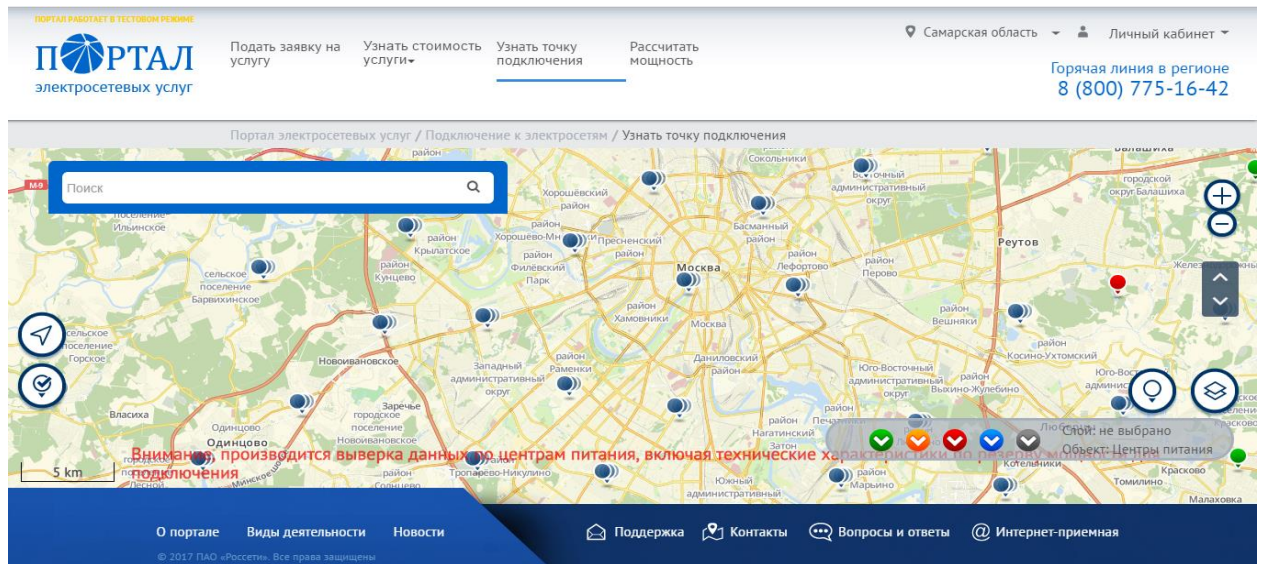


Рисунок 4

## 11.2. Возможности Подсистемы ГИС, доступные посетителям Портала (незарегистрированным пользователям Портала)

### Определение местоположения

При открытии карты, если в веб-браузере включена функция автоматического определения местоположения пользователя, отобразится область географического расположения его рабочей станции, иначе – карта города Москвы.

Для изменения региона на карте вручную, необходимо воспользоваться функциями масштабирования и перемещения карты. Для автоматического перехода в область геолокации пользователя из другой области карты, необходимо нажать на кнопку «Мое местоположение»<sup>1</sup> (Рисунок 5).

<sup>1</sup> Функция не работает, если в веб-браузере выключена функция автоматического определения местоположения пользователя



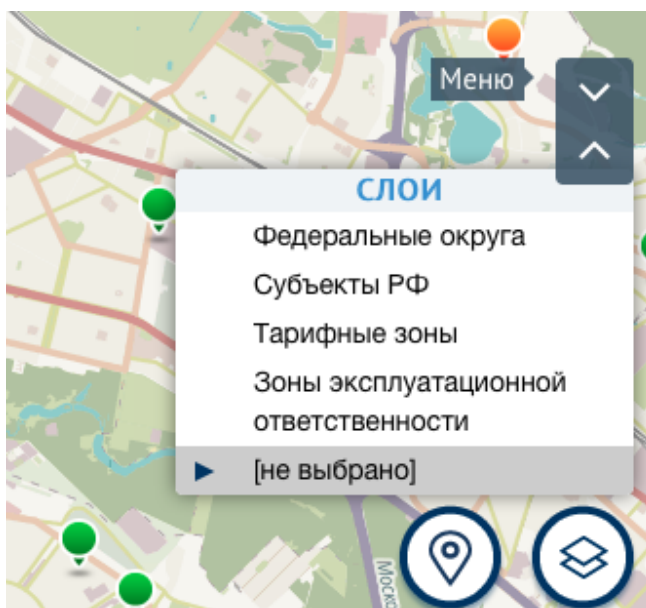
Рисунок 5

### Переключение между слоями

На карте существуют следующие слои:


- федеральных округов РФ;
- субъектов РФ;
- зон эксплуатационной ответственности на уровне ДЗО/ТСО;
- центров питания;
- центров обслуживания клиентов.

Переключение между слоями осуществляется с помощью элемента интерфейса



карты «Слои» (Рисунок 6).

Рисунок 6

Текущий слой выделен знаком . Для переключения на другой слой необходимо выбрать его из списка.

## Использование фильтров

Фильтры предназначены для отображения только определенных элементов слоя. Фильтры присутствуют на следующих слоях карты:

### **Слой зон эксплуатационной ответственности:**

- зоны эксплуатационной ответственности дочерних обществ ПАО «Россети»;
- зоны эксплуатационной ответственности филиалов дочерних обществ ПАО «Россети»;
- зоны эксплуатационной ответственности производственных отделений (ПО) дочерних обществ ПАО «Россети»;
- зоны эксплуатационной ответственности районов электрических сетей (РЭС) дочерних обществ ПАО «Россети».

### **Слой центров питания:**

- открытые для технологического присоединения ЦП с нагрузкой до 75%;
- открытые для технологического присоединения ЦП с нагрузкой от 75% до 105%;
- закрытые для технологического присоединения ЦП с нагрузкой свыше 105% или наличием ограничений по пропускной способности сети;
- строящиеся ЦП;
- ЦП, по которым отсутствует информация.

При наведении на знак фильтра отобразится поясняющий для него текст (Рисунок 7). При нажатии на знак фильтра произойдет фильтрация отображаемых объектов на текущем слое карты. По умолчанию выбраны все фильтры.

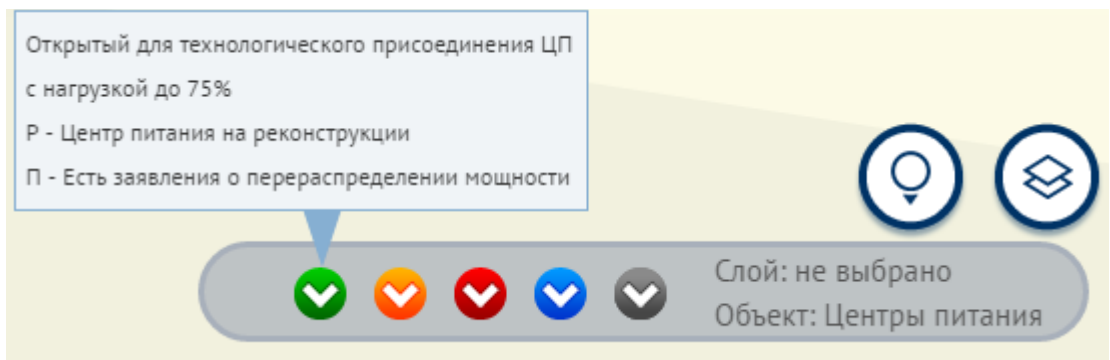


Рисунок 7

### **Фильтр центров питания по классам напряжения:**

Фильтры по ЦП выводить списком в поле "Объекты" с вариантами выбора (Рисунок 8):

- уровень напряжения до 35 кВ;
- уровень напряжения до 110 кВ;

- уровень напряжения выше 110 кВ;
- все

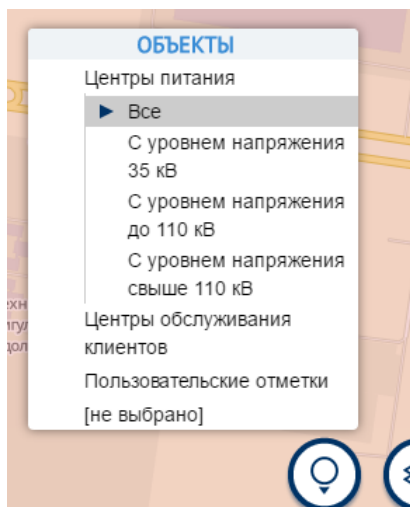


Рисунок 8

### ***Масштабирование и перемещение карты***

Масштабирование карты происходит при прокрутке колесиком мышки вперед-назад, а также с помощью элементов интерфейса карты «Увеличить масштаб» и «Уменьшить масштаб» (Рисунок 9).



Рисунок 9

При двойном клике мышкой на карте происходит увеличение масштаба карты на один уровень.

Перемещение по карте происходит при одновременном удерживании нажатой правой клавишей мыши и перемещении мыши вправо или влево.

### **Поиск географических объектов**

Для поиска географических объектов существует строка поиска (Рисунок 10).



Рисунок 10

Поиск центров питания происходит по нескольким параметрам (Рисунок 11):

- По наименованию ЦП;

- По муниципальным образованиям и населённым пунктам;
- По наименованию ПО, РЭС, АУ;
- По наименованию ДЗО, филиалов.

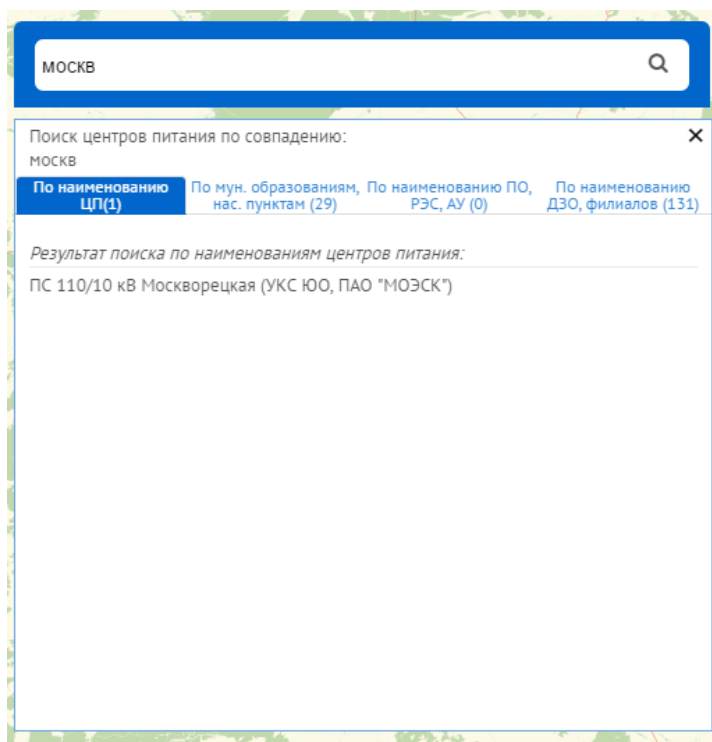


Рисунок 11

Так же найти центр питания можно воспользовавшись кнопкой поиска «ближайших центров питания» (Рисунок 12)

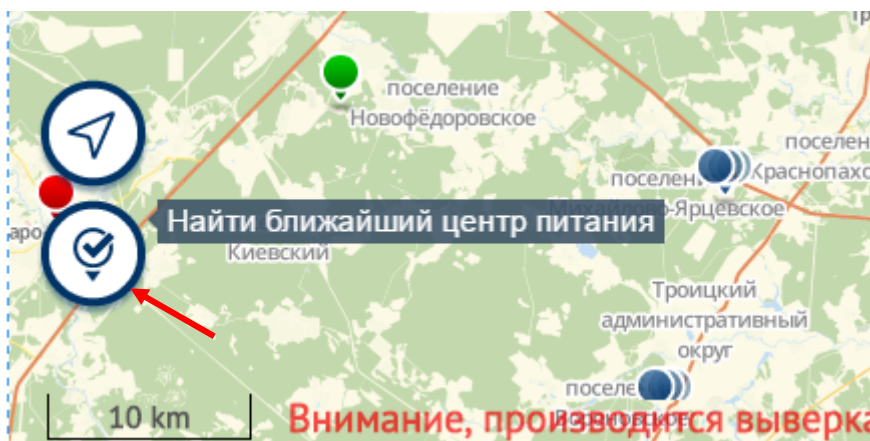


Рисунок 12

После нажатия кнопки необходимо указать место на карте. Поиск центров питания происходит в радиусе 8 км от выбранного месторасположения (Рисунок 13).

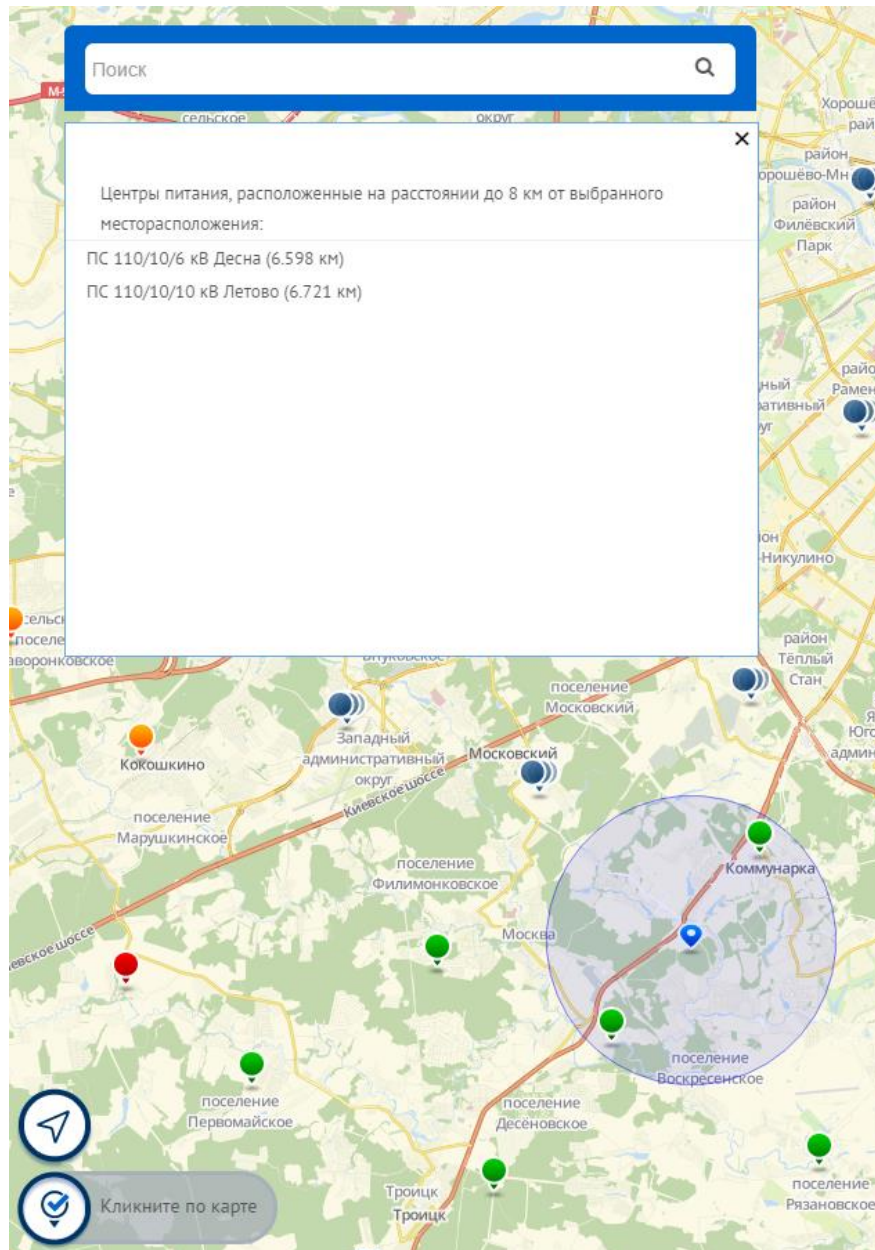


Рисунок 13

Поиск центров обслуживания клиентов происходит по их наименованию (Рисунок 14).

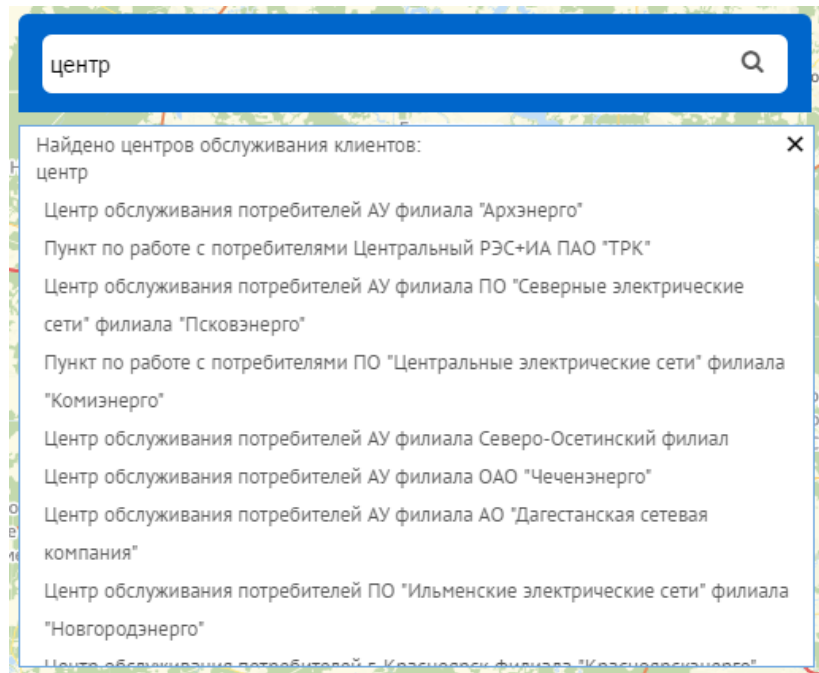


Рисунок 14

### Выбор объектов на слоях

Выбор объекта-зоны на карте происходит при клике на нем мышкой.

При выборе объекта на слое «Федеральные округа» на карте отображается всплывающее окно с наименованием округа (Рисунок 15).

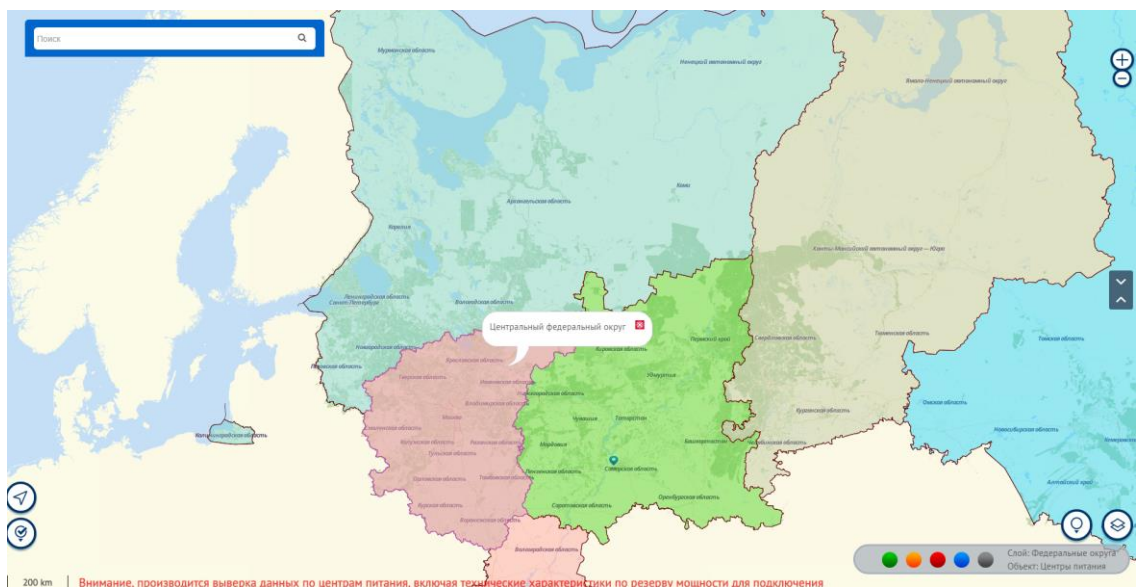


Рисунок 15

Снятие выделения объекта происходит при выполнении следующих действий:

выборе (клике) другой точки на карте;



изменении слоя карты;

нажатии кнопки «Мое местоположение».

При выборе объекта на слое «Субъекты РФ» на карте отображается карточка объекта (Рисунок 16).

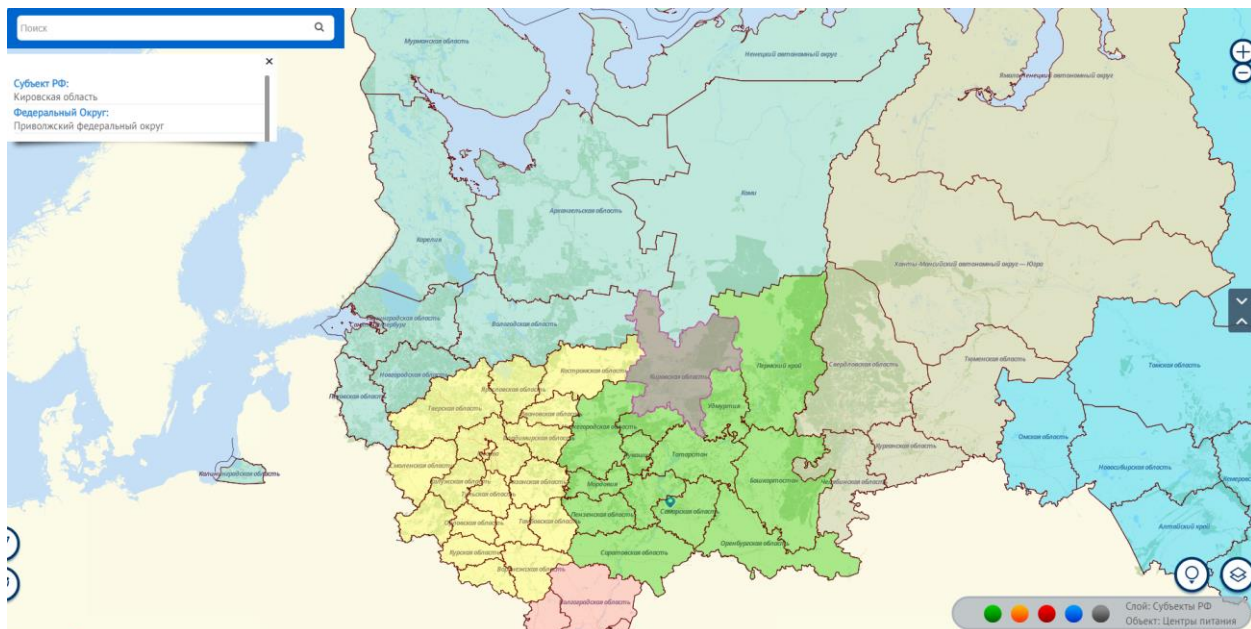


Рисунок 16

Снятие выделения объекта происходит при выполнении следующих действий:

- закрытии карточки объекта;
- выборе (клике) другой точки на карте;
- изменении слоя карты;
- нажатии кнопки «Мое местоположение».

При выборе объекта на слое «Зоны эксплуатационной ответственности» на карте отображается карточка объекта в случае наличия в выбранном объекте одной зоны обслуживания (Рисунок 17) либо всплывающее окно с перечнем всех зон в виде гиперссылок (Рисунок 18), при нажатии на которую также откроется карточка с информацией по зоне обслуживания.

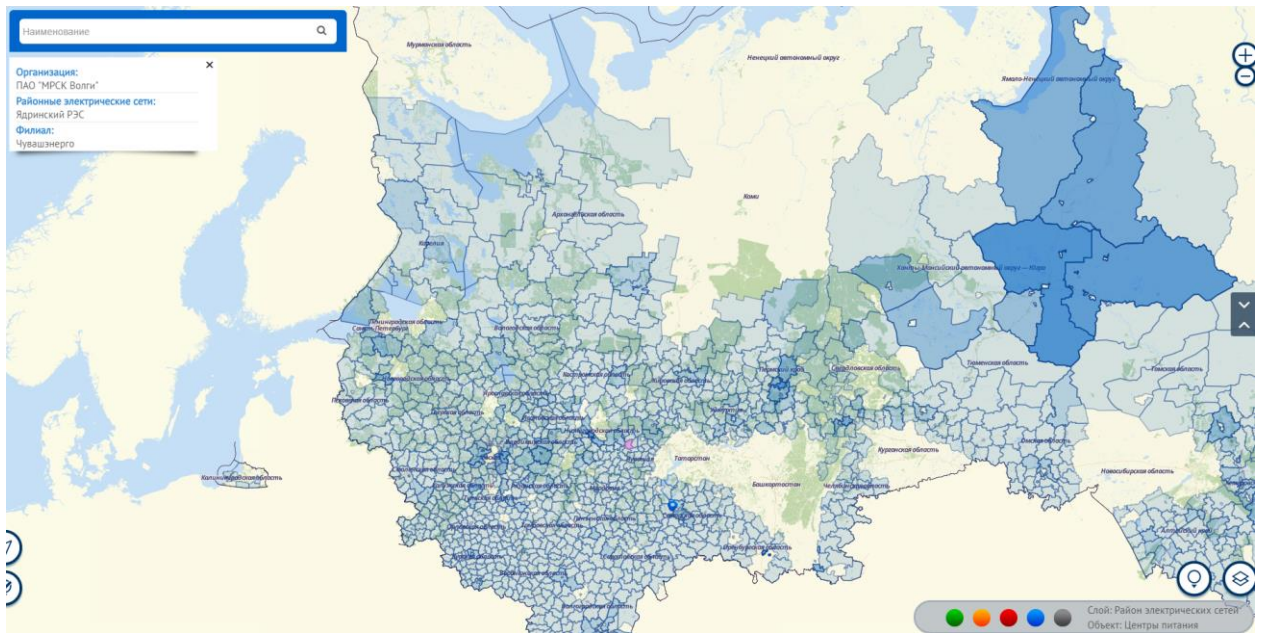


Рисунок 17

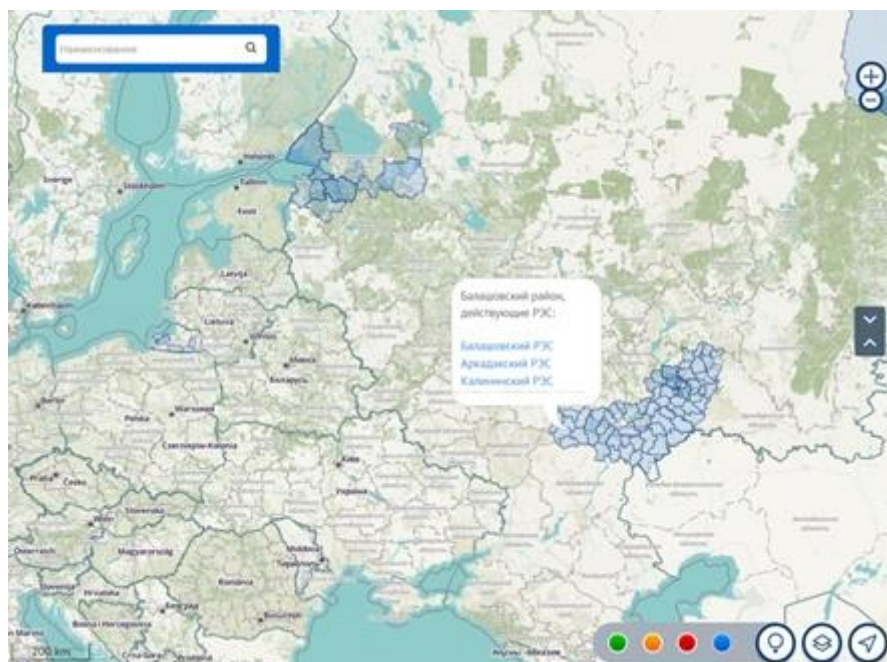


Рисунок 18

Снятие выделения объекта происходит при выполнении следующих действий:

- закрытии окна с наименованием объектов;
- закрытии карточки объекта;
- выборе (клике) другой точки на карте;
- изменении слоя карты;
- нажатии кнопки «Мое местоположение».

На слое «Центры обслуживания клиентов» или «Центры питания» объекты отображены на карте в виде значков (Рисунок 19, Рисунок 20).

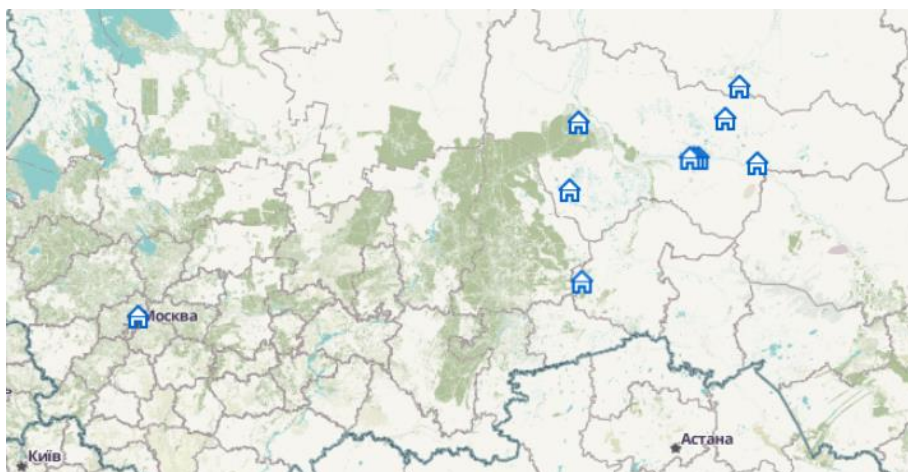


Рисунок 19

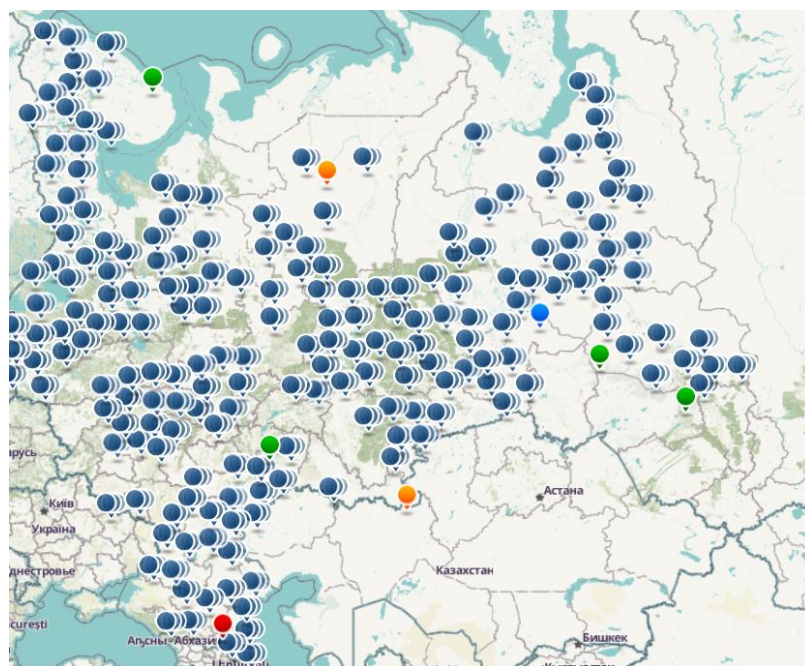


Рисунок 20

При выборе объекта на слое, на карте отображается карточка объекта (Рисунок 21).

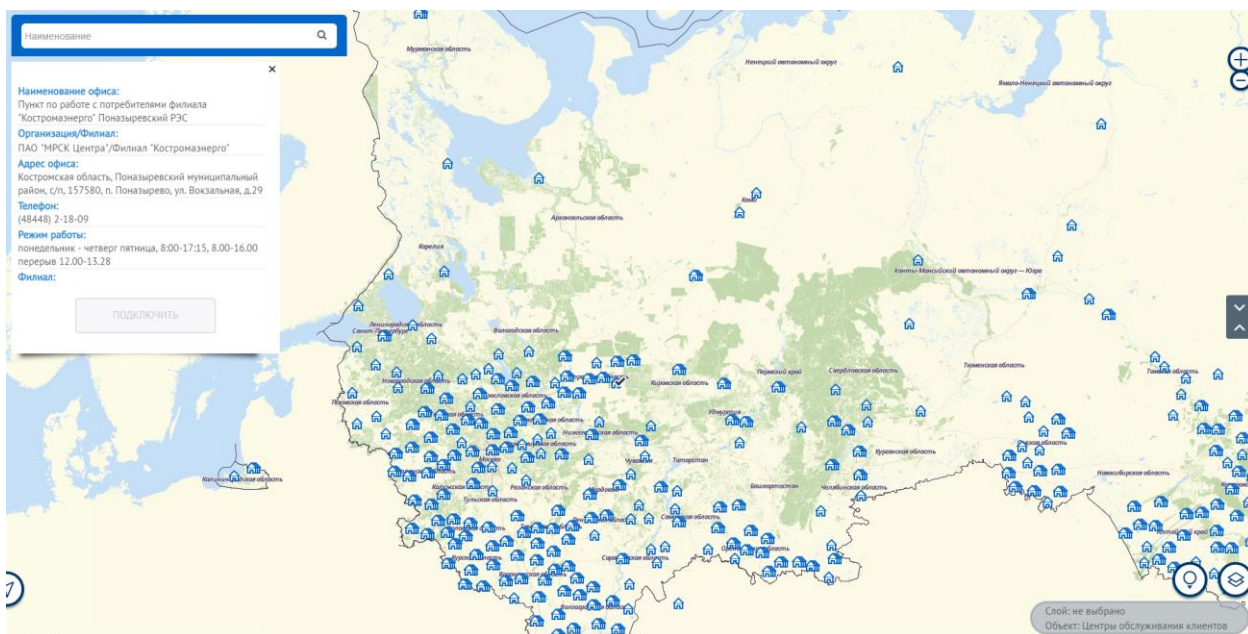


Рисунок 21

Снятие выделения объекта происходит при выполнении следующих действий:

- закрытии окна с наименованием объектов;
- закрытии карточки объекта;
- выборе (клике) другой точки на карте;
- изменении слоя карты;
- нажатии кнопки «Мое местоположение».

### 11.3. Возможности Подсистемы ГИС, доступные только зарегистрированным пользователям Портала

#### Направление заявок на оказание услуги по технологическому присоединению

На слое «Центры обслуживания клиентов» или «Центры питания» для авторизованных пользователей Портала существует возможность направления заявок на оказание услуги по технологическому присоединению.

Необходимо найти и выбрать нужный центр питания или центр обслуживания клиентов. В карточке выбранного объекта будет активна кнопка «Подключить» (Рисунок 22).

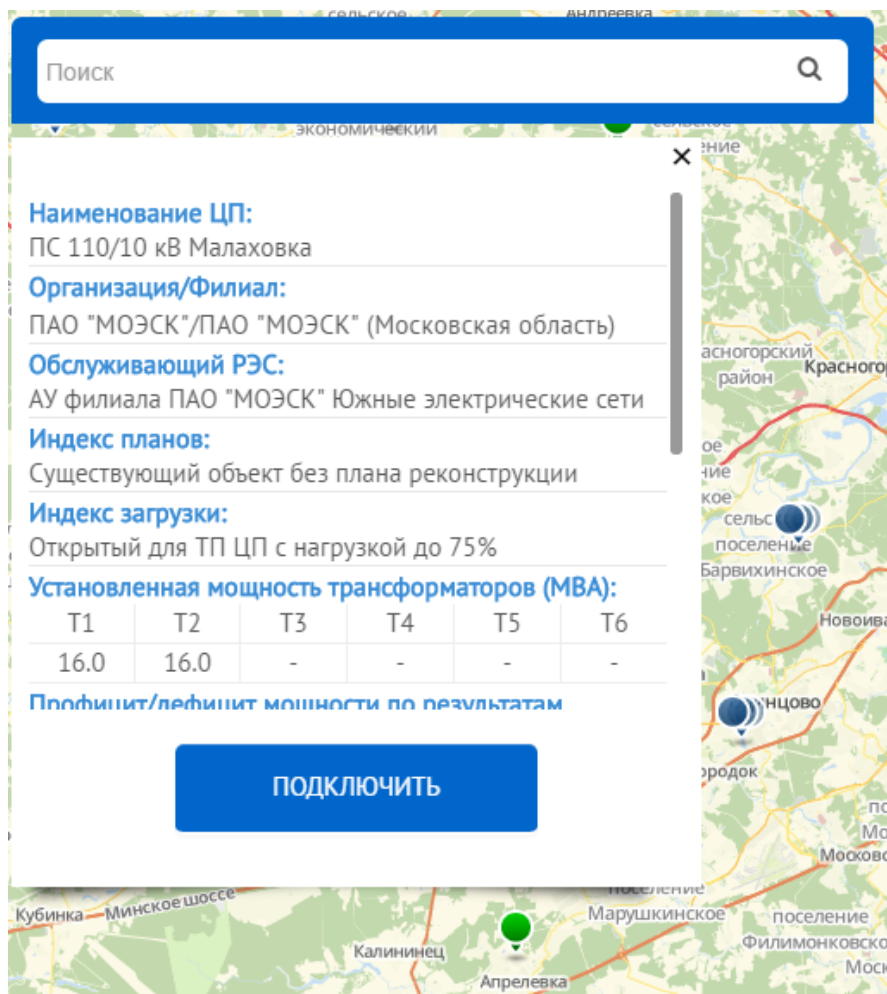


Рисунок 22

При нажатии на кнопку «Подключить» Подсистема ГИС перенаправляет пользователя на электронную форму заполнения заявки на оказание услуги по технологическому присоединению. При этом Подсистема автоматически определяет точку отправки заявки на основании выбранного на карте центра питания или центра обслуживания клиентов.

Далее пользователь (клиент) должен заполнить данные, представленные на электронной форме и после заполнения нажать на кнопку «Отправить». Подсистема отправит заявку в точку отправки, автоматически определенную на основании выбранного на карте объекта.

### **Добавление пользовательских отметок на карту ГИС**

Зарегистрированный пользователь портала, выбрав пользовательский слой, может добавить объект электросетевого хозяйства, в том числе центры питания.

Для добавления пользовательской отметки необходимо на вкладке объектов выбрать поле «Пользовательские отметки» (Рисунок 23)

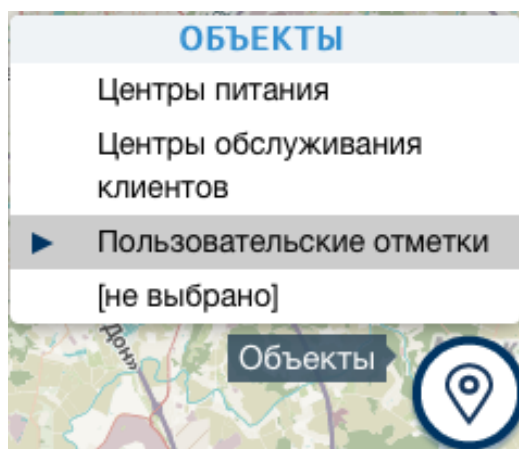


Рисунок 23

После включения слоя с пользовательскими отметками станет доступна кнопка «Добавить отметку» (Рисунок 24) в левом нижнем углу экрана.

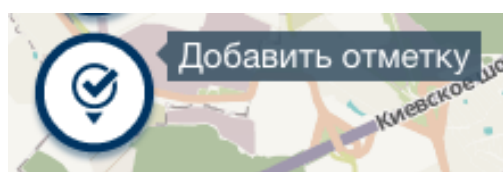


Рисунок 24

После того как кнопка «Добавить отметку» будет активна необходимо одним кликом мыши указать то место карты, где пользователь хотел бы добавить отметку. После нажатия на карту появится окно с информацией о координатах точки и регионе, в зоне обслуживания которого данная точка находится (Рисунок 25).

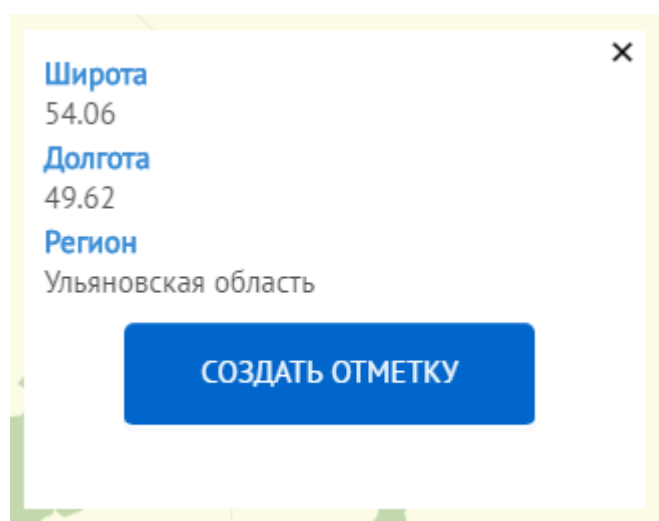


Рисунок 25

Для добавления отметки на карту необходимо добавить информацию об отметке. Для этого пользователь должен нажать на кнопку «Создать отметку», после чего произойдет переадресация на страницу «Информация о пользовательской отметке на ГИС-карте» (Рисунок 26).

### Информация о пользовательской отметке на ГИС-карте

Субъект РФ \* Ульяновская область

Филиал \* филиал "Ульяновские распр"

Сетевая организация ПАО "МРСК Волги"

Описание отметки

Причина отметки на карте \*

Описание отметки

Приложение + ЗАГРУЗИТЬ ?

ОТПРАВИТЬ

Рисунок 26

После заполнения информации об отметке необходимо нажать кнопку «Отправить» и сообщение будет отправлено на проверку модератору. После успешной модерации и отсутствии ошибок или некорректных данных в информации об отметке, объект будет добавлен на карту. При нажатии на пользовательский объект можно будет увидеть сообщение с информацией об отметке (Рисунок 27).

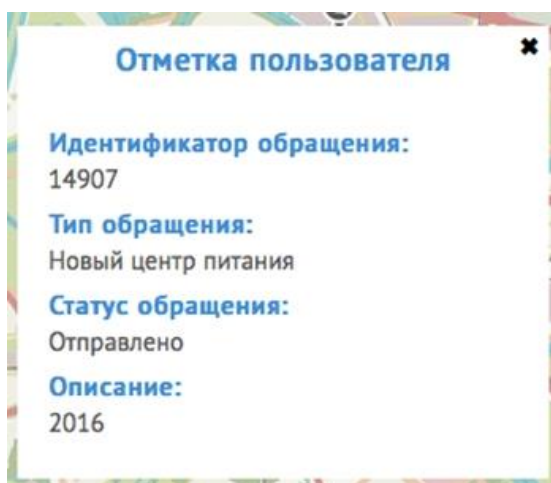


Рисунок 27

## 12. Оценка качества и доступности технологического присоединения к электрическим сетям

Пользователи Портала могут оценить качество и доступность технологического присоединения к электрическим сетям. Данный сервис доступен в каталоге услуг «Дополнительные услуги», либо в пункте меню «Личный кабинет» (для зарегистрированных пользователей) значение «Анкета».

Форма оценки представляет собой структурированный опросник по следующим категориям:

1. Общая информация – указываются данные сетевой организации, в которой Вы получали услугу по ТП, а также категория заявителя (физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо);
2. Подключаемый объект и объем затрат на подключение – указывается вид подключаемого устройства или объекта, а также стоимость и объем оказанных услуг;
3. Этапы и сроки технологического присоединения – отмечаются пройденные этапы ТП с указанием длительности их исполнения в днях;
4. Исполнение мероприятий по технологическому присоединению – указывается информация о способе прохождения мероприятий по ТП (лично, либо с привлечением специализированной компании/частного лица);
5. Использование электронных форм обслуживания через Интернет – отмечаются электронные сервисы, которыми Вы пользовались на Портале с оценкой качества и удобства их работы в десятибалльной шкале;
6. Заключение договора электроснабжения – оценивается Ваша удовлетворенность процедурой заключения договора с гарантирующим поставщиком/энергосбытовой организации через сетевую организацию в рамках процедуры ТП;
7. Дополнительные процедуры со стороны гарантирующего поставщика/энергосбытовой организации – указываются сведения о том, производились ли сотрудниками сетевой организации дополнительные услуги со стороны гарантирующего поставщика электроэнергии/энергосбытовой организации (ГП/ЭС) после осмотра и пломбировки прибора учета;
8. Характеристики этапов технологического присоединения – оценивается степень Вашей удовлетворенности и степени значимости по десятибалльной шкале параметров и характеристик этапов ТП.

После заполнения формы опросника необходимо нажать на кнопку «Отправить» для направления результатов опроса в адрес ПАО «Россети». Также Вы можете сохранить заполненную форму в виде черновика для последующего редактирования и отправки.

## 13. Новости и информационные материалы

Сотрудники ПАО «Россети» периодически выкладывают новости и информационные материалы в области энергетики. Ознакомиться с ними Вы можете, перейдя по ссылке «Новости» (ссылка находится в нижней части экрана и доступ к ней можно получить из любого места Портала).

## 14. Часто задаваемые вопросы



Ответы на часто задаваемые вопросы по деятельности ПАО «Россети» представлены в разделе «*Ответы и вопросы*» (ссылка находится в нижней части экрана и доступ к ней можно получить из любого места Портала). Вопросы разложены по категориям и для получения ответа на вопрос необходимо нажать левой кнопкой мыши по интересующему Вас вопросу.

#### 15. Отправить обращение в службу поддержки

Если у Вас есть вопросы или Вы выявили ошибки на Портале, то можете воспользоваться сервисом отправки обращения. Для этого перейдите в раздел «*Поддержка*» (ссылка находится в нижней части экрана и доступ к ней можно получить из любого места Портала). В открывшейся форме необходимо выбрать тему сообщения, заполнить текст сообщения, контактные данные и нажать на кнопку «*Отправить*».

Ваше обращение будет направлено в ПАО «Россети» и рассмотрено в предусмотренные регламентом сроки. Ответ на Ваше обращение будет выслан на указанный в контактных данных адрес электронной почты.

#### 16. Контакты

Контакты компании ПАО «Россети» и ДЗО представлены в разделе «*Контакты*» (ссылка находится в нижней части экрана и доступ к ней можно получить из любого места Портала). Для ознакомления с контактами интересующего Вас ДЗО необходимо выбрать из выпадающего списка регион и соответствующее ДЗО.