

Руководство по работе сервиса Портал ЖКХ в приложении Telegram

Как подключить сервис?	2
Как поделиться сервисом?.....	3
Добавить лицевой счет	4
Удалить лицевой счет.....	7
Информация о лицевом счете	8
Узнать состояние счета.....	9
Оплата услуг	10
Подать показания приборов учета.....	13
Отправить обращение в Контакт-центр.....	14
Посмотреть отправленные обращения	15
Информация об отключениях ресурсов	17



Как подключить сервис?

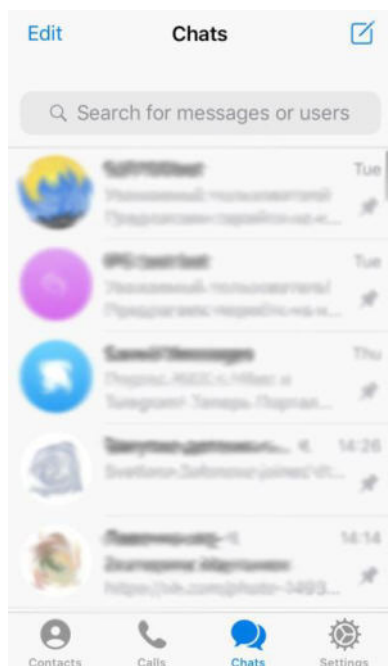


Шаг 1: Откройте приложение **Telegram**.

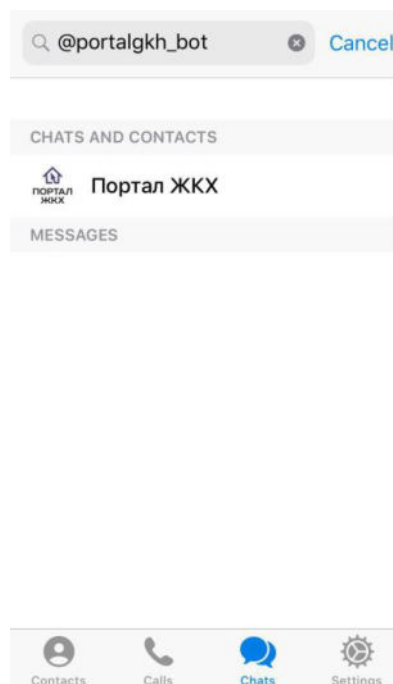
Шаг 2: Введите в строку поиска **@portalgkh_bot**.

Шаг 3: Откройте чат и начните работу, отправив сообщение с текстом **/start**.

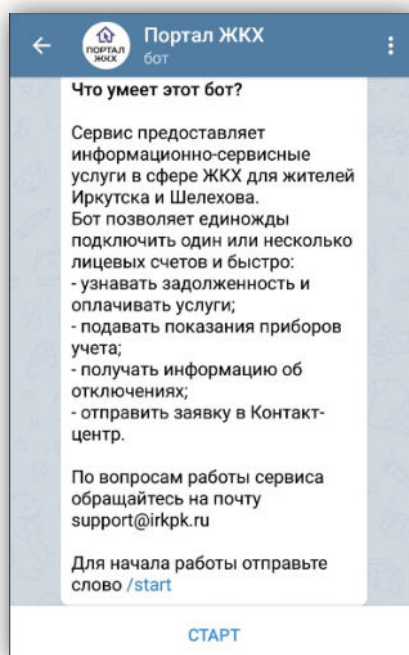
Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3



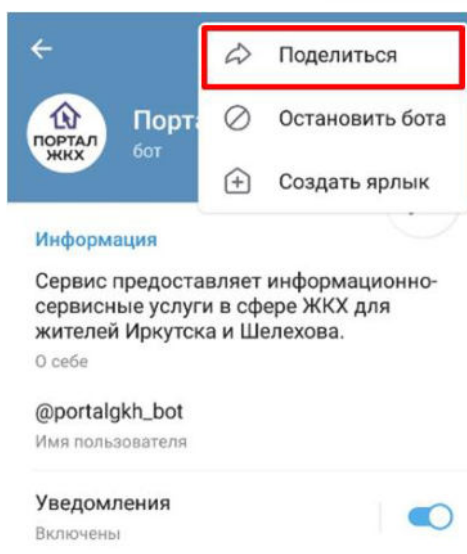
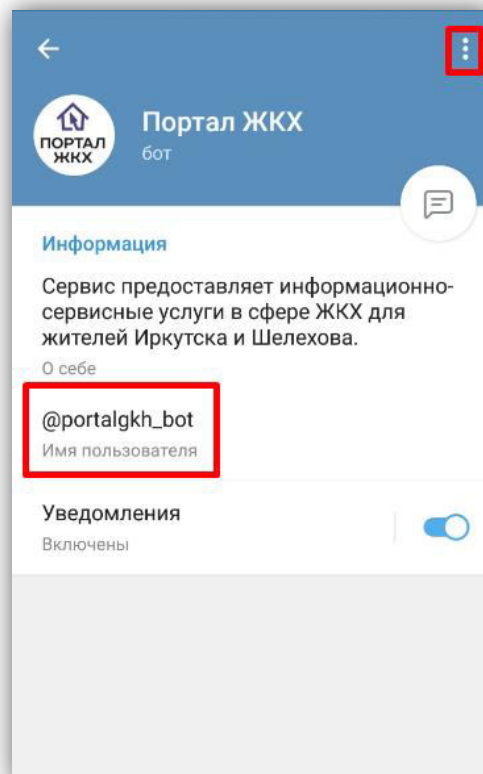
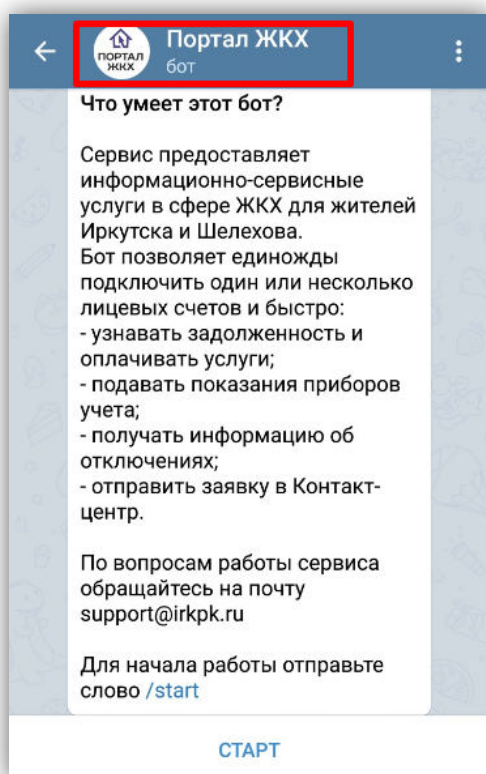


Как поделиться сервисом?

Способ 1: Поделиться именем сервиса **@portalgkh_bot**. Посмотреть его можно, нажав на название Сервиса в информации о боте.

Способ 2: В информации о боте нажать на меню с тремя точками, нажать Поделиться. Будет предложено выбрать приложение, где выходите поделиться (Telegram, Viber, отправить на Email), и выбрать контакты с которыми вы хотите поделиться.

Способ 3: Поделиться ссылкой https://t-do.ru/portalgkh_bot





Добавить лицевой счет

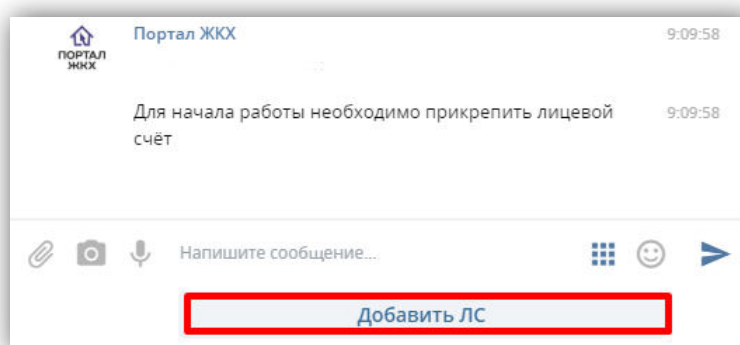


- ✓ Лицевой счет нужно добавить только один раз, он сохранится и при следующем входе будет доступен.
- ✓ Вы можете подключить несколько лицевых счетов.

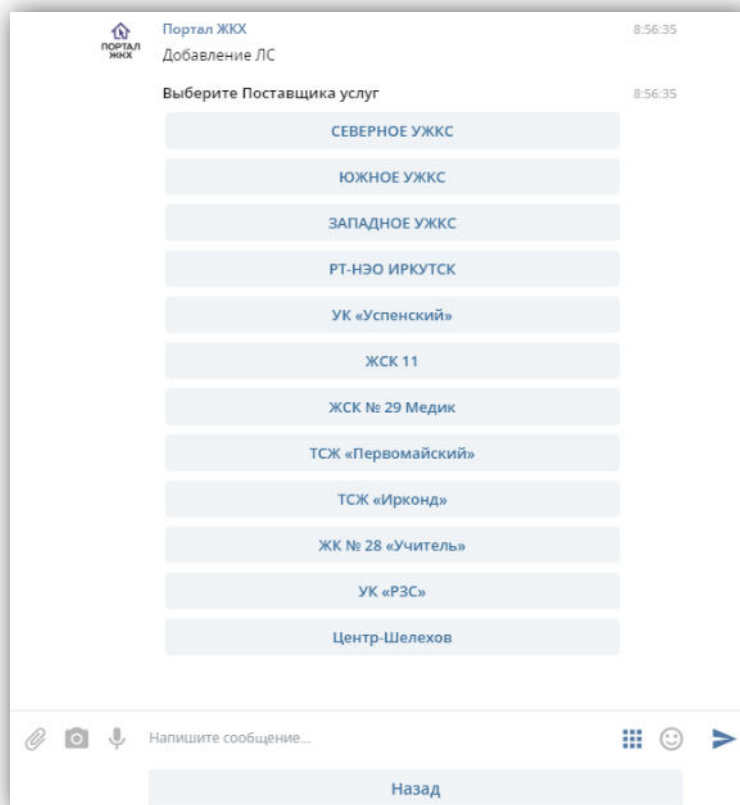
Шаг 1: Нажмите кнопку Добавить лицевой счет.

Шаг 2: Выберите Поставщика услуг.

Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3: Введите номер лицевого счета.

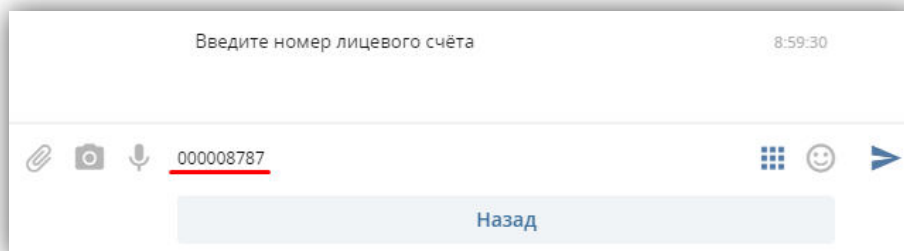
Шаг 4: Отправьте фамилию собственника, на которого зарегистрирован лицевой счет.

Шаг 5: Укажите ваш Email, на него будут приходить статусы Обращений.

Шаг 6: Вам будет предложено поделиться номером телефона. Вы можете добавить его или сразу завершить регистрацию.

Шаг 7: При добавлении номера телефона в сервисном сообщении нужно нажать кнопку ОК.

Шаг 3

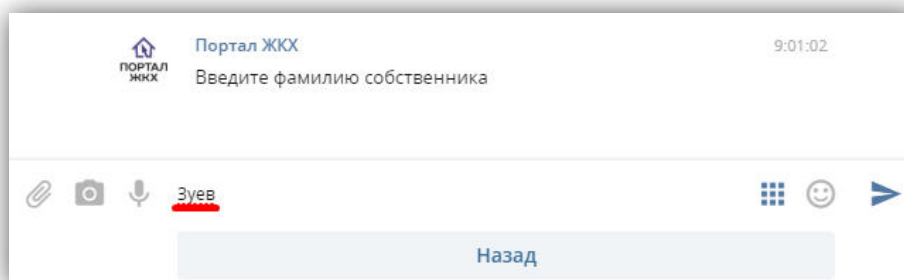


Введите номер лицевого счёта 8:59:30

000008787

Назад

Шаг 4



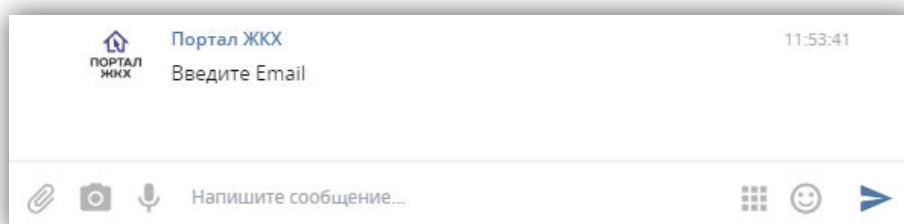
Портал ЖКХ 9:01:02

Введите фамилию собственника

Зуев

Назад

Шаг 5

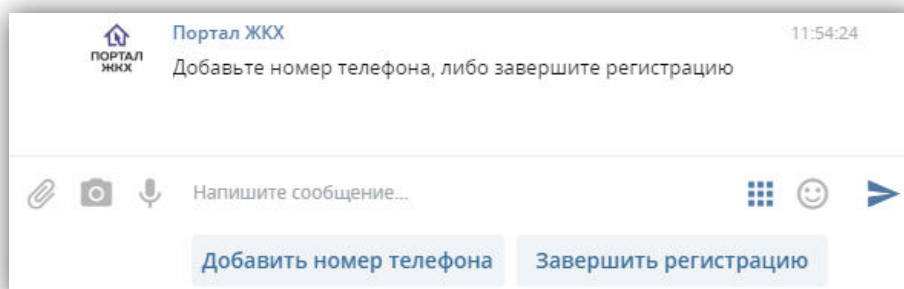


Портал ЖКХ 11:53:41

Введите Email

Напишите сообщение...

Шаг 6



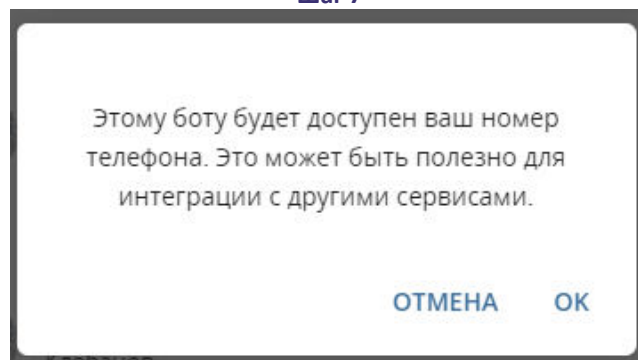
Портал ЖКХ 11:54:24

Добавьте номер телефона, либо завершите регистрацию

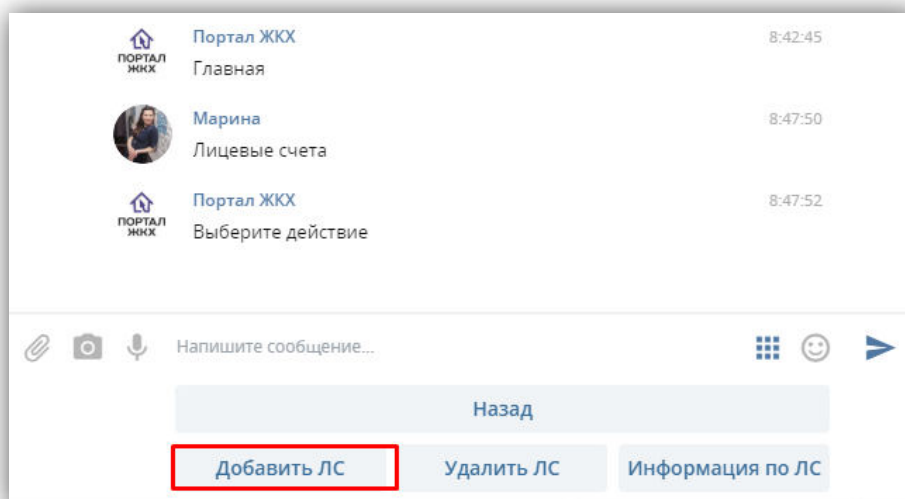
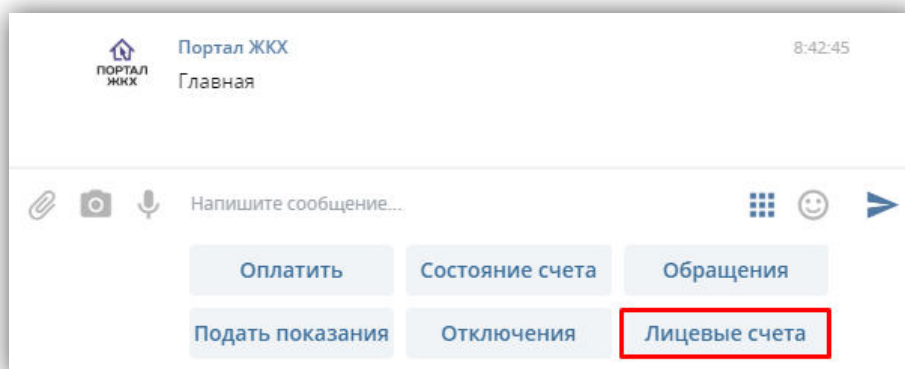
Напишите сообщение...

Добавить номер телефона Завершить регистрацию

Шаг 7



Чтобы добавить еще один лицевой счет нажмите кнопку Лицевые счета, затем Добавить Лицевой счет , далее следуйте предыдущей инструкции (Email и телефон вводить больше не требуется).





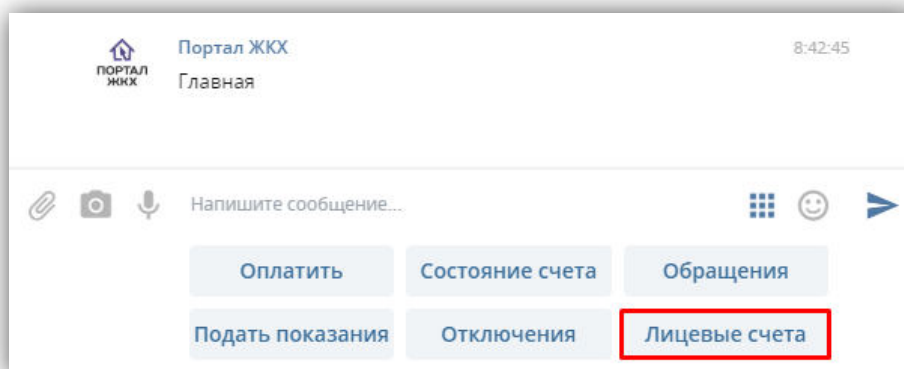
Удалить лицевой счет

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Лицевые счета.

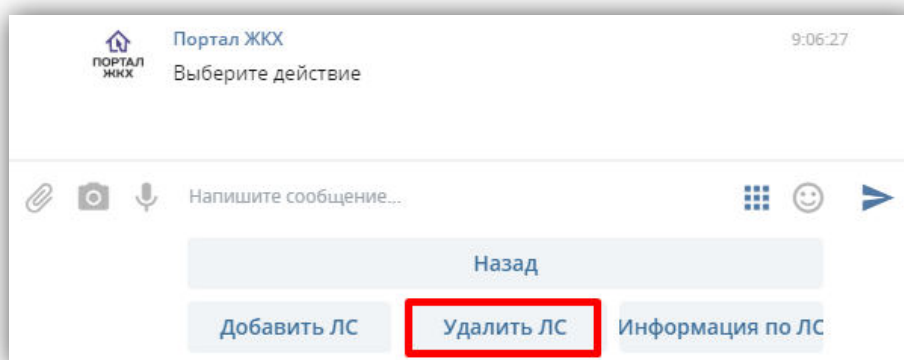
Шаг 2: Нажмите кнопку Удалить ЛС.

Шаг 3: Если у вас один ЛС, вам будет предложено его удалить. Если у вас несколько ЛС, выберите ЛС, который хотите удалить.

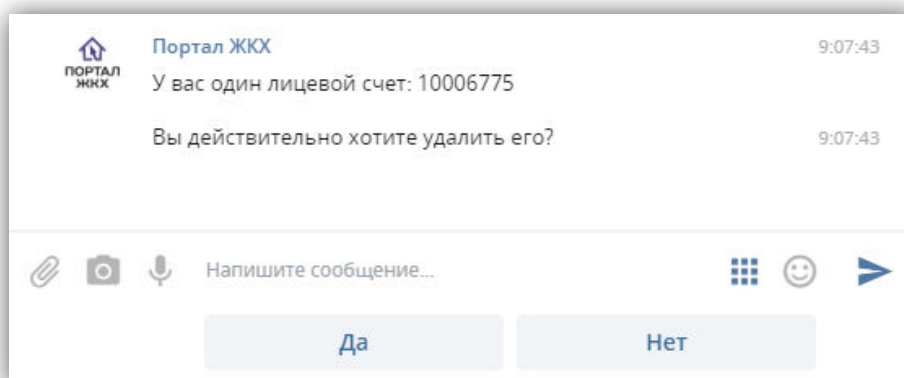
Шаг 1

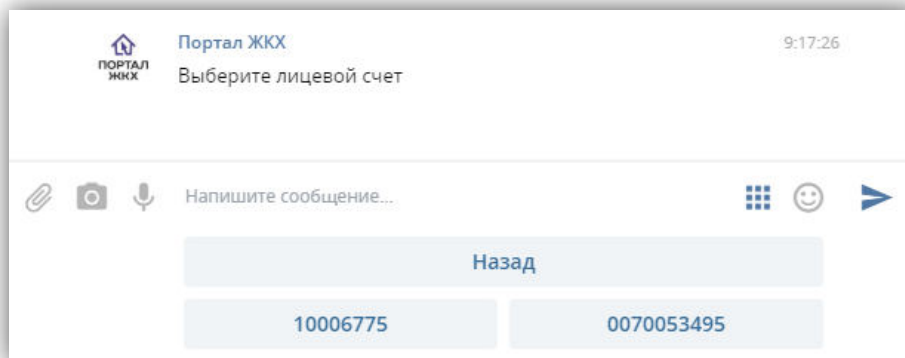


Шаг 2



Шаг 3





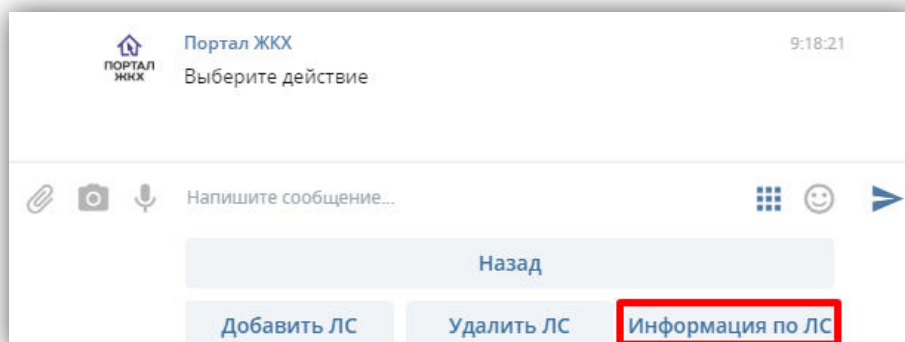
Информация о лицевом счете

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Лицевые счета и нажмите кнопку Информация по ЛС.

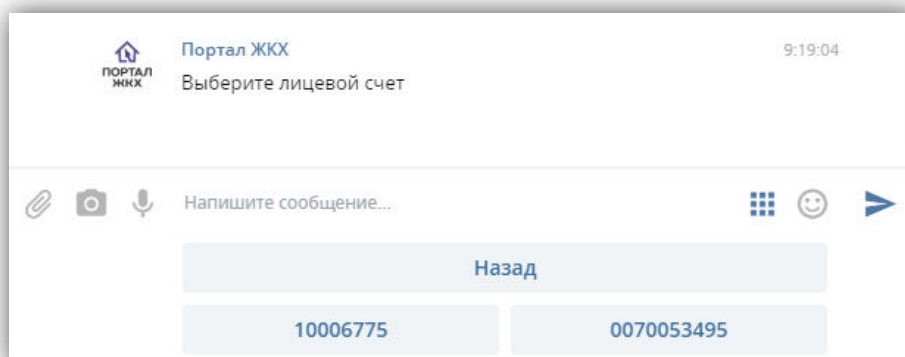
Шаг 2: Если у вас несколько ЛС, выберите ЛС, который хотите удалить.

Шаг 3: Вам будет предоставлена информация о поставщике услуг, адресе, номере ДС, а также телефон и Email, которые были указаны при регистрации первого ЛС.

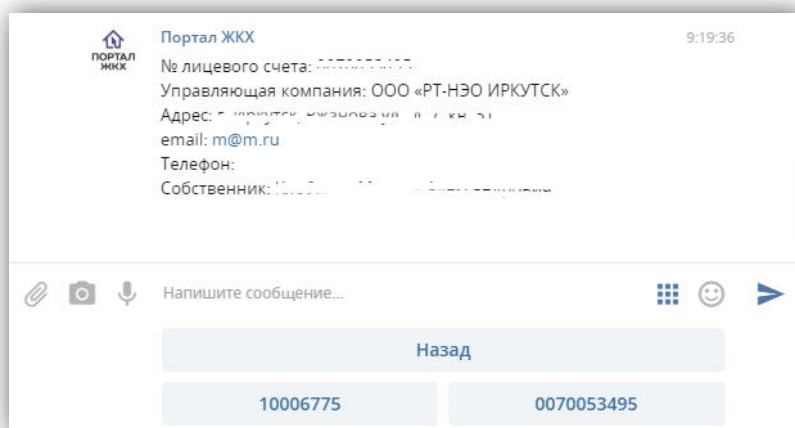
Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3

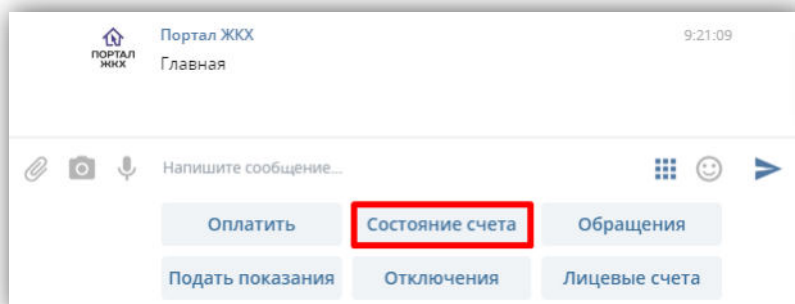



Узнать состояние счета

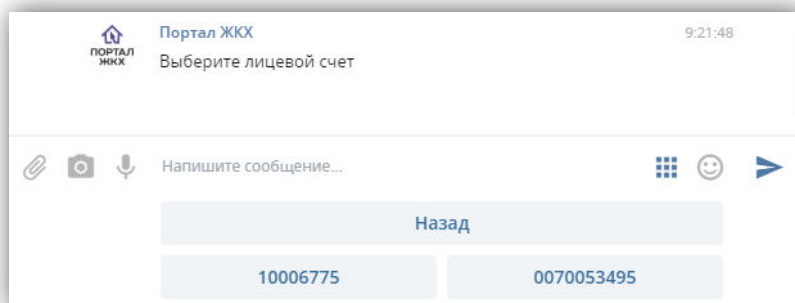
Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Состояние счета.

Шаг 2: Выберите Лицевой счет.

Шаг 1



Шаг 2




В разделе содержится информация о состоянии счета на начала месяца, начислениях за текущий месяц, оплатах и перерасчетах, а также итоговая сумма оплаты на конец месяца.



Оплата услуг

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Оплатить.

Шаг 2: Выберите лицевой счет, по которому вы хотите произвести оплату.

Шаг 3: Выберите услугу, по которой хотите произвести оплату и сумму для оплаты. Вы можете выбрать для оплаты сумму долга (выберите Оплатить задолженность), либо ввести свою сумму, для этого нажмите на кнопку Оплатить другую сумму

Шаг 4: Если вы выбрали оплату другой суммы, то введите и отправьте эту сумму. Сервис рассчитает итоговую сумму с учетом комиссии.



- ✓ Минимальная сумма платежа 10 руб., максимальная 14 000 руб.
- ✓ У разных поставщиков размер комиссии отличается и может составлять от 1,5 до 3%.

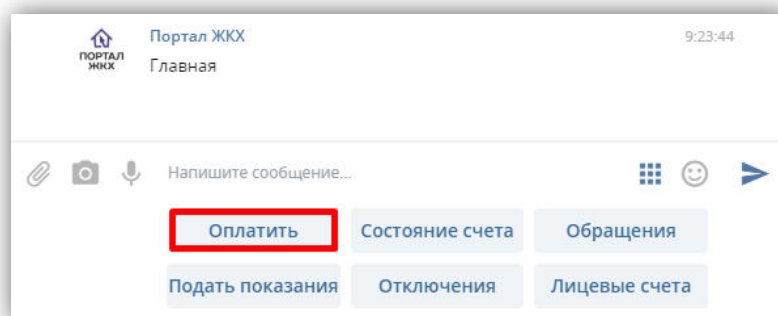
Шаг 5: Нажмите кнопку Перейти к оплате, после чего вы будете перенаправлены на защищенную платежную страницу АО "Газпромбанк", где будет необходимо ввести данные Вашей пластиковой карты. В случае успешной авторизации Вы получите от сайта уведомление о том, что оплата проведена. Чек об оплате будет отправлен вам на электронную почту, которую вы указали при регистрации первого лицевого счета.



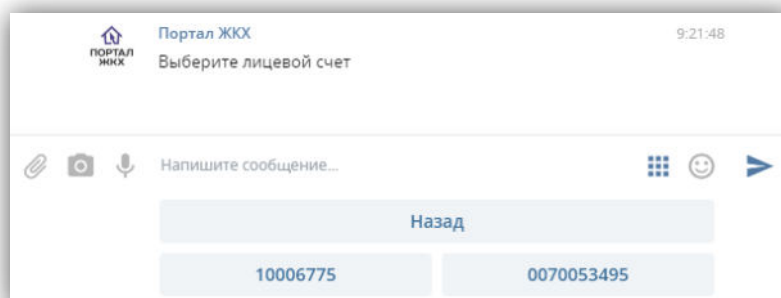
К оплате принимаются карты Visa, Mastercard, Мир.

По вопросам возврата денежных средств необходимо обращаться к поставщику услуг.

Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3



Портал ЖКХ

9:32:40

Выберите поставщика услуг

УСЛ.ЖКХ (ООО «Южное управление ЖКС»)
ЭЛ.ЭНЕРГ (ООО «Иркутскэнергосбыт»)
КАП.РЕМОНТ (ФОНД КАП.РЕМОНТА)
ОТОПЛЕНИЕ (ПАО "ИркутскЭнерго")
ОБР.С.ТКО (ООО «РТ-НЭО ИРКУТСК»)

Выберите действие

9:32:46









Назад
Оплатить задолженность: 82.6 руб.
Оплатить другую сумму

Шаг 5



Портал ЖКХ

9:33:29

С учётом комиссии (3%) сумма платежа составит: 85.08 руб.

Вы будете перенаправлены на защищенную платежную страницу АО "Газпромбанк", где будет необходимо ввести данные Вашей пластиковой карты. В случае успешной авторизации Вы получите от сайта уведомление о том, что оплата проведена. К оплате принимаются карты Visa, Mastercard, Мир.

По вопросам возврата денежных средств необходимо обращаться к поставщику услуг.

Нажмите на кнопку "Оплатить" для перехода к оплате

9:33:30

Оплатить









Назад
Оплатить задолженность: 82.6 руб.
Оплатить другую сумму

Шаг 5

pps.gazprombank.ru

 **ГАЗПРОМБАНК**



Портал ЖКХ
<http://portalgkh.ru>
Оплата
жилищно-
коммунальных
услуг
1218
RUB

Номер карты

Номер карты



Срок действия

Месяц / Год

CVC2/CW2

Три цифры с
оборотной стороны
карты

ОПЛАТИТЬ

ОТМЕНА

<

>









Подать показания приборов учета

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Подать показания.

Шаг 2: Выберите лицевой счет, по которому вы отправите показания.

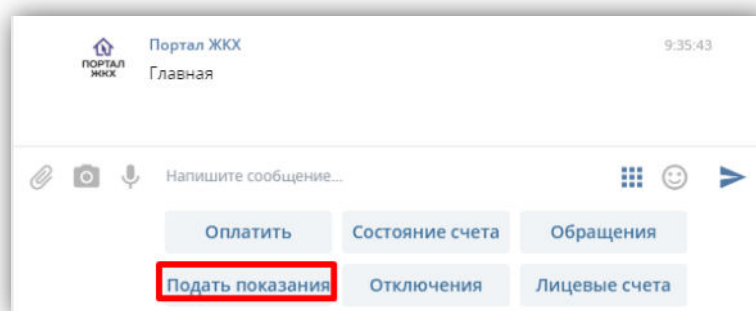
Шаг 3: Выберите прибор учета.

Шаг 4: Введите и отправьте показания.



*Для вашего удобства сервис указывает последние поданные показания.
Нужно ввести целое число, цифры после запятой указывать не нужно.*

Шаг 1



Портал ЖКХ
Главная

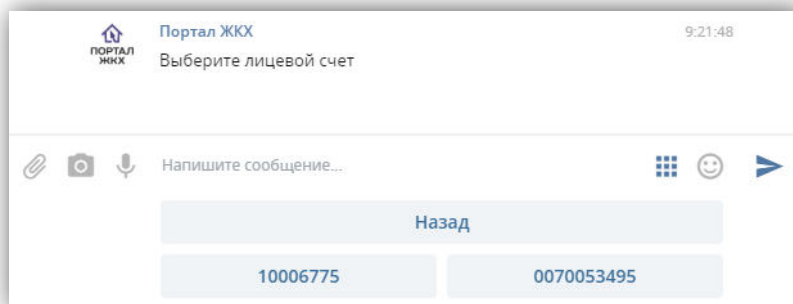
9:35:43

Напишите сообщение...

Оплатить Состояние счета Обращения

Подать показания Отключения Лицевые счета

Шаг 2



Портал ЖКХ
Выберите лицевой счет

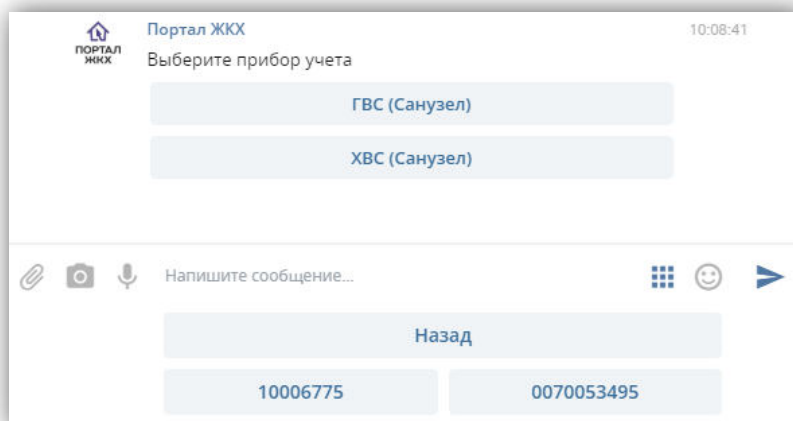
9:21:48

Напишите сообщение...

Назад

10006775 0070053495

Шаг 3



Портал ЖКХ
Выберите прибор учета

10:08:41

ГВС (Санузел)

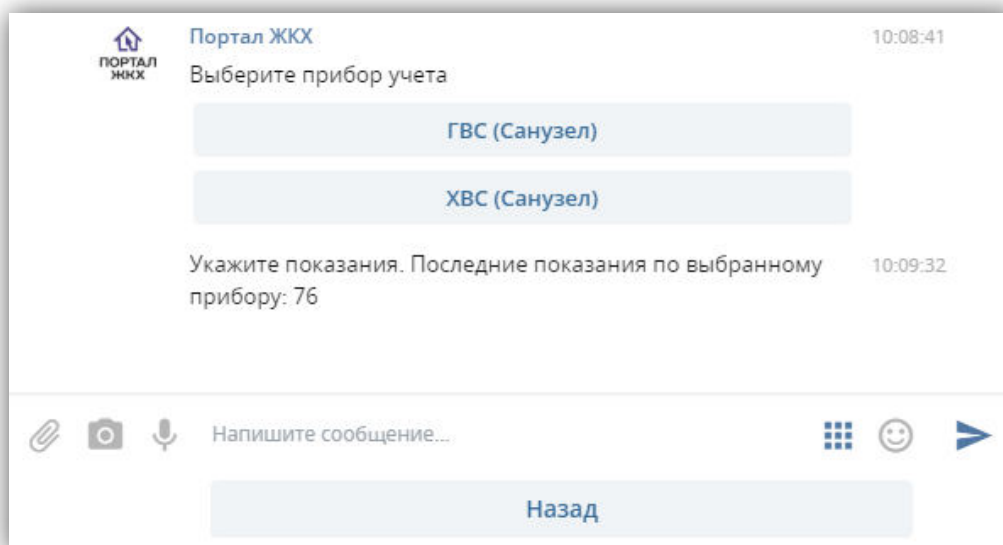
ХВС (Санузел)

Напишите сообщение...

Назад

10006775 0070053495

Шаг 4



Портал ЖКХ 10:08:41

Выберите прибор учета

ГВС (Санузел)

ХВС (Санузел)

Укажите показания. Последние показания по выбранному прибору: 76 10:09:32

Напишите сообщение...

Назад



Отправить обращение в Контакт-центр

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Обращения.

Шаг 2: Далее – кнопку Создать обращение.

Шаг 3: Выберите лицевой счет, по которому вы хотите создать обращение.

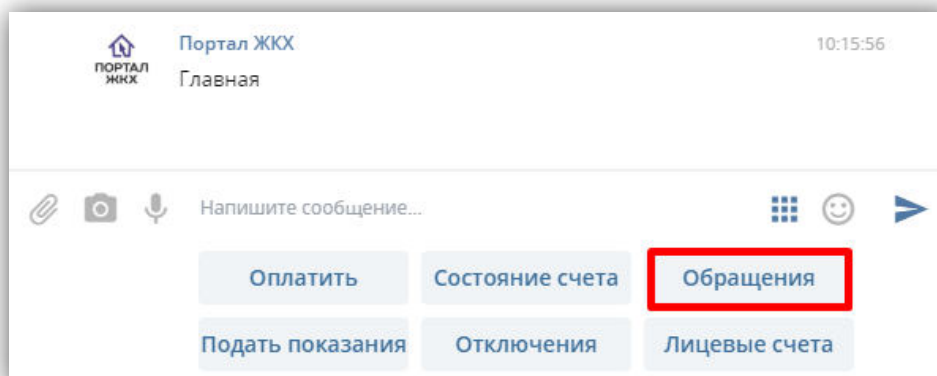
Шаг 4: Введите текст обращения и отправьте.



✓ Отправка обращений доступна только для поставщиков подключенных к Контакт-центру.

✓ После отправки обращения с вами свяжется сотрудник контакт-центра либо ответ придет на электронных адрес, указанный при добавлении первого лицевого счета.

Шаг 1



Портал ЖКХ 10:15:56

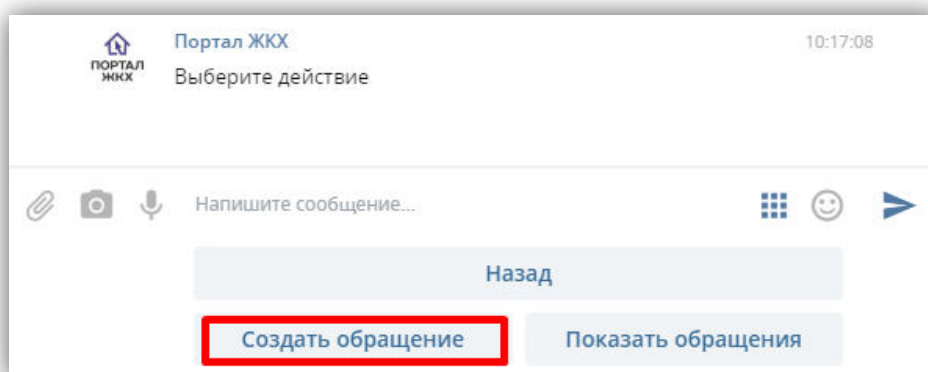
Главная

Напишите сообщение...

Оплатить Состояние счета **Обращения**

Подать показания Отключения Лицевые счета

Шаг 2



Портал ЖКХ 10:17:08

Выберите действие

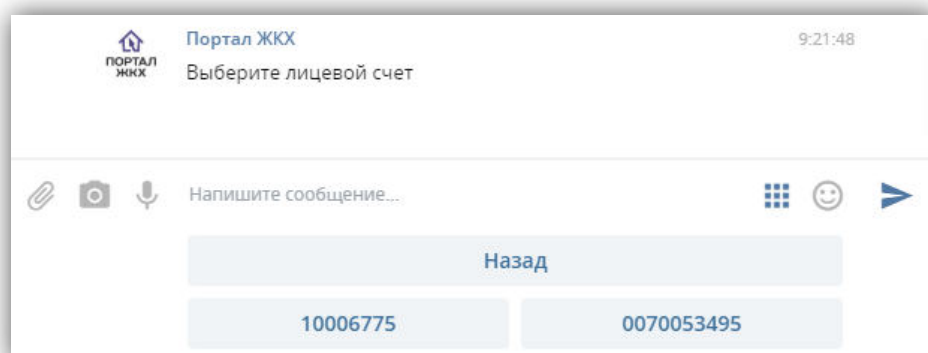
Напишите сообщение...

Назад

Создать обращение

Показать обращения

Шаг 3



Портал ЖКХ 9:21:48

Выберите лицевой счет

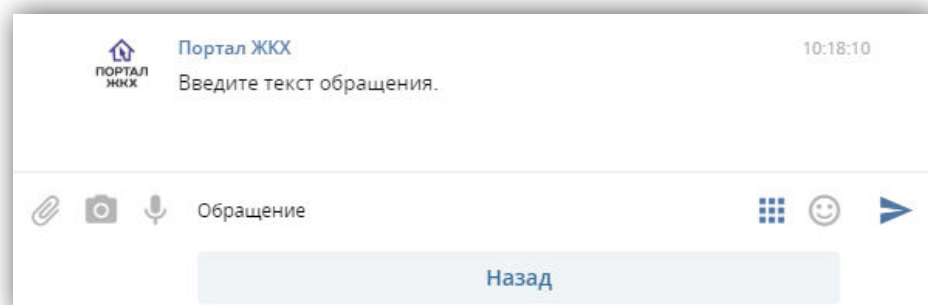
Напишите сообщение...

Назад

10006775

0070053495

Шаг 4



Портал ЖКХ 10:18:10

Введите текст обращения.

Обращение

Назад



Посмотреть отправленные обращения

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Обращения.

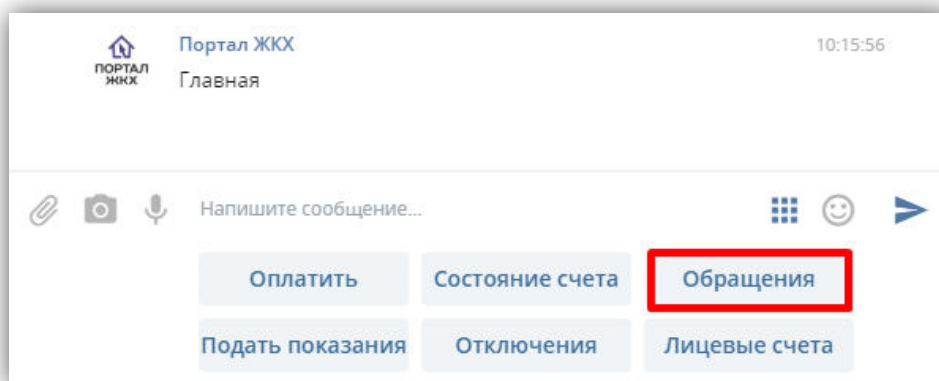
Шаг 2: Далее – кнопку Показать обращения.

Шаг 3: Выберите лицевой счет, по которому вы посмотреть обращения.

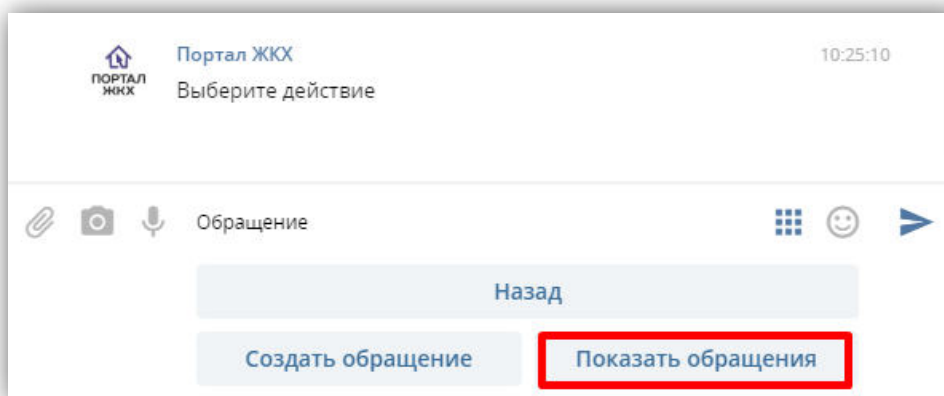


Сервис отображает 3 последних обращения поданных через Портал ЖКХ (<https://portalgkh.ru/>) или через сервис – чат бот Портал ЖКХ в Viber и Telegram, а также статусы этих обращений.

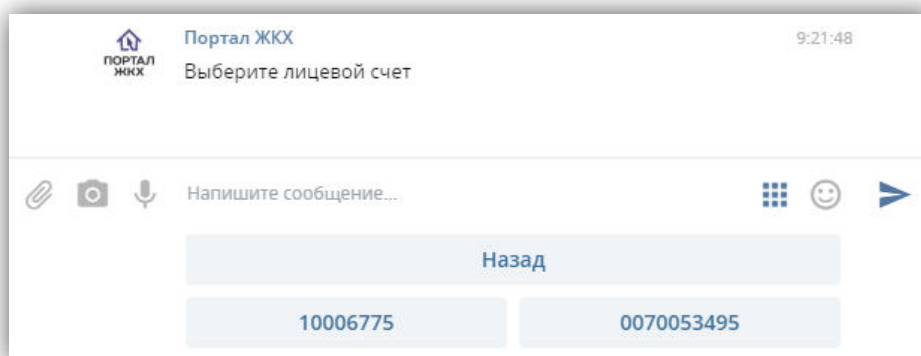
Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3





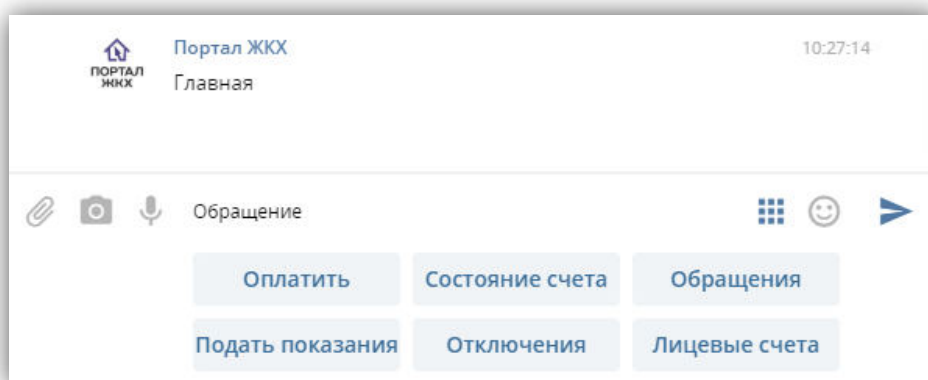
Информация об отключениях ресурсов

В разделе содержится информация о планируемых и аварийных отключениях ресурсов. Чтобы ее получить:

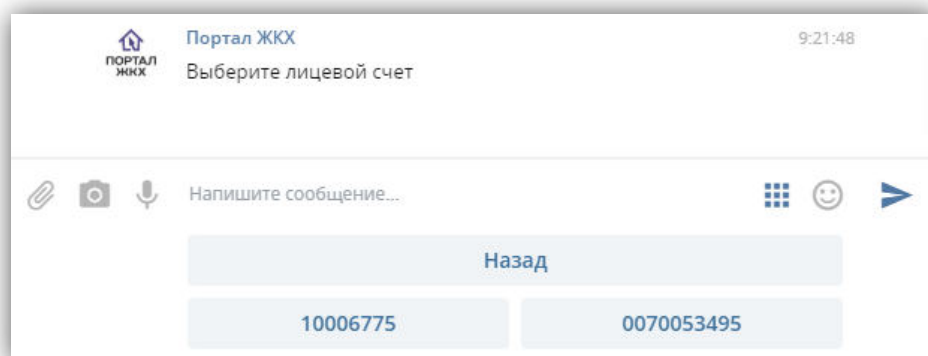
Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Отключения.

Шаг 2: Выберите лицевой счет, по которому вы хотите получить информацию.

Шаг 1



Шаг 2



Если отключения планируются или работы проводятся в данный момент, вы получите подробную информацию о сроках и причинах проведения работ.