

Инструкция пользователю по приложению ОФИС.Mobile

Возможности приложения и общие рекомендации по работе с ним.

Содержание

Условные обозначения и сокращения	3
1. Возможности приложения	3
2. Формирование счета на оплату	4
3. Удаление отдельных услуг из общего счета	5
4. Удаление адреса из общего счета	6
5. Добавление услуг в общий счет	6
6. Сумма оплаты по выбору пользователя	7
7. Передача показаний счетчиков	7
8. Выполнение оплаты	9
9. Раздел «Школы и Сады»	10
10. Раздел «Транспорт»	11
11. Ошибка работы приложения	11
12. Защита данных пользователя	12

Условные обозначения и сокращения

ИПУ – индивидуальный прибор учета.

ХВС – холодное водоснабжение.

ГВС – горячее водоснабжение.

1. Возможности приложения

Данное мобильное приложение - предназначено для оплаты счетов по Вашим адресам за жилищно-коммунальные и другие услуги, пополнения транспортных карт, счетов школьного питания и дополнительных образовательных услуг, просмотра информации по дому, оформления электронных заявлений, сохранения копий оплаченных чеков, получения уведомлений о выставленных к оплате суммах по услугам, по мере подачи поставщиками информации в платежную систему, а также передачи показаний счетчиков.

Каждый месяц – до 10 числа включительно, в приложении формируется общий счет к оплате по выбранным Вами коммунальным и другим услугам, который можно оплатить нажатием одной кнопки, используя карту любого банка или используя систему Google pay, Apple Pay.

Оплатить выбранные услуги можно общим счетом, так и по отдельности, по Вашему желанию.

Также, Вы можете, по своему усмотрению, удалять или изменять суммы к оплате на отдельные услуги, добавлять другие услуги к выбранному перечню по адресу, например, услуги связи и интернет, за охрану и т.д. Как это сделать — [рассмотрено ниже](#).

Суммы к оплате, по выбранным услугам, обновляются в приложении постепенно - по мере предоставления платежных реестров организациями поставщиками услуг – получателями денежных средств. Когда счет выставлен - пользователю поступает уведомление. Обычно, к 10 числу месяца, предоставлены реестры по всем услугам, сформирован общий счет на оплату.


В приложении реализована возможность сервиса передачи показаний счетчиков: без оплаты по лицевым счетам АО «Система «Город», или вместе с проведением платежа - в чеке - в том числе, по сторонним услугам, не начисляемым по АО "Система "Город".

В разделах «Школы и сады», в рамках проекта АО «БАНК ОРЕНБУРГ», Вы можете: пополнять счет ребенка, просматривать историю операций и меню питания, подавать заявки.

В разделе «Транспорт» Вы можете: пополнить свою транспортную карту, просмотреть историю пополнений и поездок, уточнить маршруты и время их прибытия.

В разделах «Жизненные ситуации» и «Абоненту», Вы можете:

- оформить предварительную запись в абонентский отдел АО «Система «Город»;
- отправить электронное заявление в АО «Система «Город»;
- подать показания счетчиков без оплаты по лицевым счетам АО «Система «Город»;
- просмотреть выставленную квитанцию по лицевым счетам АО «Система «Город» и запросить ее дубликат на свою электронную почту;
- получить копию чека на электронную почту в сервисе «Копия чека об оплате»;
- просмотреть информацию по своему дому, например, акты недопоставок или показания общедомовых приборов учета, узнать список обслуживающих дом организаций;
- перейти на электронную квитанцию.


Подробнее о данных разделах, Вы можете ознакомиться в видео-инструкциях по каждому вопросу отдельно. Ссылки на данные инструкции размещены на [странице приложения](#), а также в самих разделах приложения – кнопка «знак вопроса» вверху в правом углу .

[Видео-инструкция: навигация по приложению.](#)

2. Формирование счета на оплату

Для формирования общего перечня услуг, необходимо произвести их поиск по адресу, по номеру лицевого счета / названию услуги / QR-коду с квитанции. В дальнейшем Ваш выбор сохраняется.

Если Вам нужно оплатить какой-либо отдельный счет (за любую услугу), используйте поиск по лицевому счету, или по названию услуги. В этом случае, общий счет формироваться не будет, и Вы с легкостью сможете оплатить только один, нужный Вам счет.


Для этого нажмите значок «Добавить услугу»  (знак «+» в верхнем правом углу экрана), и выберете пункт «Поиск по лицевому счету» или «Поиск по названию услуги».

Если поиск выполнялся по «названию услуги», укажите Ваш лицевой счет у поставщика услуг. Будет сформирован счет к оплате конкретной услуги, который можно оплатить нажатием одной кнопки.

Итоговую сумму к оплате можно указать произвольную (Вашим решением).

После чего нажмите кнопку «Оплатить».

Если Вы планируете оплатить несколько (или все) счета сразу, рекомендуем Вам первоначально выполнить поиск выставленных счетов по адресу, который Вы хотите оплатить.

Для этого нажмите значок «Добавить услугу»  (знак «+» в верхнем правом углу экрана, и выберите пункт «Поиск по адресу» или «QR-коду».

Укажите нужный адрес или отсканируйте QR-код с квитанции.

После этого, Вы увидите все счета, которые были выставлены организациями поставщиками услуг - получателями денежных средств по указанному Вами адресу, и о которых известно АО «Система «Город». Таким образом, будет сформирован **общий счет**.

В любой момент (до выполнения оплаты), **Вы можете добавить в него дополнительные счета** (от других поставщиков услуг), **или можете удалить из него отдельные счета** — по Вашему желанию.

! Получив общий счет (при поиске «по адресу») проверьте, все ли услуги, которые Вы хотите оплатить, вошли в сформированный приложением счет.

Проверьте общую сумму к оплате!

[Видео-инструкция по оплате услуг в приложении.](#)

3. Удаление отдельных услуг из общего счета

Если в общем счете, выставленном при поиске «по адресу», присутствуют какие-либо услуги, которые Вы уже оплатили (или просто не желаете оплачивать в данный момент), их можно удалить из общего счета. Для этого:

- Нажмите на кнопку ( ,  , ) «звездочка» **слева** от названия услуги (счета) или на сам счет, и выберите пункт «удалить».

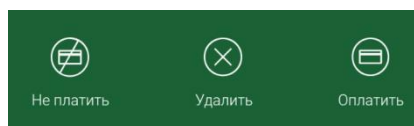





Рис.1- Меню выбранной услуги




- Нажмите «подтвердить» и счет за данную услугу будет удален из общего счета.

- Для того, чтобы закрыть всплывающее меню без изменений, нажмите на кнопку ( ,  , ) «звездочка» **справа** от всплывшего меню.

Можно также **отказаться от оплаты отдельного счета**, для этого:

- Нажмите на кнопку ( ,  , ) «звездочку» **слева** от названия услуги (счета) или на сам счет, и выберите пункт «не платить».

- Нажмите «подтвердить» и сумма за данную услугу будет обнулена в общем счете.

- Для того, чтобы закрыть всплывающее меню без изменений, нажмите на кнопку ( ,  , ) «звездочка» **справа** от всплывшего меню.

При этом, счет с нулевой суммой останется в общем счете. **Общая сумма к оплате будет пересчитана автоматически.**

Не беспокойтесь! При необходимости, Вы всегда сможете добавить удаленный Вами счет снова, или оплатить его отдельно ([см. выше](#)).

4. Удаление адреса из общего счета

Для того чтобы убрать адрес из оплаты в приложении, необходимо в разделе «Мои платежи», выбрать необходимый адрес, для чего нажать кнопку



слева от адреса, далее выбрать действие: «Удалить все услуги на адресе».

Выберите действие

Исключить из оплаты все услуги на адресе

Удалить все услуги на адресе


ОТМЕНА

Рис.2- Меню адреса

5. Добавление услуг в общий счет

Если в сформированном общем счете отсутствуют какая-либо услуга, которую Вы хотите оплатить, то выполните поиск услуги дополнительно, и добавьте ее в общий счет. Поиск счета можно выполнять двумя способами.


Поиск по номеру лицевого счета.

Для этого нажмите значок «Добавить услугу»  (знак «+» в верхнем правом углу экрана). Выберите опцию «Поиск по лицевому счету» и введите номер счета.

Просмотрите найденные счета. Выбранный Вами для оплаты счет, автоматически добавится к общему, сформированному ранее при поиске «по адресу».

Поиск по названию услуги.

Если поиск по лицевому счету не дал нужного результата, Вы можете выполнить поиск счета по «Названию услуги» и также добавить его к общему счету.

Для этого нажмите значок «Добавить услугу»  (знак «+» в верхнем правом углу экрана), и выберите опцию «Поиск по названию услуги».

Найдя своего поставщика услуг, введите свой лицевой счет или номер договора/ телефона (у оператора связи), и добавьте счет от этого поставщика к общему счету, нажав кнопку «Сохранить».

! Когда Вы сформируете, таким образом, общий (единый) счет к оплате, проверьте суммы к оплате по каждому виду услуг.

Суммы можно оплачивать как ровно по выставленному счету, так и недоплачивать или переплачивать — по Вашему выбору, [см. выше](#).

6. Сумма оплаты по выбору пользователя

Вы можете (по Вашему выбору) оплачивать сумму, выставленную Вам поставщиком услуги полностью (по умолчанию, именно эта сумма указана в счете).

Но при необходимости, Вы можете изменить эту сумму по своему усмотрению, указав как большую сумму (переплата будет занесена на Ваш счет у организации поставщика услуг - получателя денежных средств), так и меньшую сумму (недоплата будет включена поставщиком в Ваш счет за следующий месяц).

7. Передача показаний счетчиков

В приложении существует два способа передачи показаний счетчиков — это без проведения оплаты - по лицевым счетам АО «Система «Город» и вместе с проведением оплаты - в чеке. При передаче показаний вместе с оплатой, в чеке, сведения о показаниях счетчиков передаются поставщикам услуги в тот же день, вместе с платежными реестрами.




ВАЖНО!

Для передачи показаний в чеке, необходимо перед оплатой счетов, выставленных за услуги с [ИПУ](#)*:

- электроэнергию,
- тепловую энергию,
- газ,
- холодную воду
- водоотведение

— холодную воду на нужды горячего водоснабжения (компонент горячей воды)

указать показания счетчиков ХВС, ГВС, газового и электрического (при условии, что у Вас начисление ведется по приборам учета по данным услугам) для их передачи вместе с оплатой.

Для указания данных со счетчиков, нажмите на кнопку ( ,  , ) «звездочку» справа от названия счета (за газ, за энергию, за водоснабжение и т.п.) и выберите пункт «Оплатить».

Если Вы ранее передавали показания счетчиков в систему (любым другим способом), то Вы можете указать такие же данные, которые Вы указывали ранее еще раз, если хотите.

Введите данные приборов учета в нужные графы.

Примечание: показание «0» передавать с оплатой нельзя, должно быть введено значение отличное от «0», например, «0,1».

[Видео-инструкция по передаче показаний через приложение.](#)

!ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, некоторые организации - поставщики услуги, могут в рамках договоров на оказание услуг, ограничивать время приема сведений о показаниях счетчиков! В таких случаях, они не принимают показания к учету при расчете начислений, даже если Вы их передали.




Рекомендуем передавать показания приборов учета ежемесячно: с 15 до 25 числа месяца.

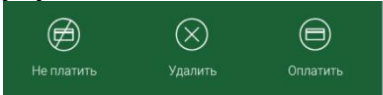

Если Вы хотите передать показания счетчиков без оплаты, нужно:

1. Выбрать слева - внизу экрана меню «Абоненту»
2. Далее сервис «Подать показания [ИПУ*](#)»
3. Выбрать ИПУ из списка, внести показание. Нажать кнопку «отправить»

(Если в меню «Показания ИПУ» не отражается прибор учета, вернитесь в меню «Абоненту» и проверьте, выбран ли вверху адрес, по которому Вы хотите передать показания).

Если Вы хотите провести показания сразу вместе с оплатой в чеке, нужно:

1. В разделе меню «Мои платежи» выбрать любую услугу с ИПУ*, например, «Холодное водоснабжение», нажав на кнопку ( ,  , ) «звездочка» или на саму услугу;

- Появится меню:   "не платить, удалить, оплатить"

2. Нажать на кнопку «Оплатить»
3. В появившемся окне ввести актуальные показания счетчика в поле «конечное».

Далее, если Вы хотите оплатить только эту услугу, можно сразу нажать кнопку «Оплатить».

4. Если Вы хотите оплатить не одну услугу, а список услуг, то следует нажать на кнопку «Сохранить» - в этом случае, показания будут сохранены для их дальнейшего проведения вместе с оплатой - приложение вернет Вас в общий список, где следует повторить аналогичное действие по следующим услугам с ИПУ.

5. Когда все показания по услугам будут введены, нужно нажать на кнопку «оплатить» внизу общего списка.

6. Указать информацию по карте

7. Осуществить оплату.

Если Вы уже передали показания в разделе «Абоненту» или каким-либо другим способом, а потом хотите провести еще раз их вместе с оплатой, то можно указать те же самые показания второй раз, как указано выше.

! По услугам, не начисляемым АО «Система «Город», показания Вы можете передать в приложении только при оплате.

*ИПУ – индивидуальный прибор учета воды

8. Выполнение оплаты



Проверьте общую (итоговую) сумму к оплате.

Если все правильно, нажмите кнопку  «Оплатить».

[Видео-инструкция по оплате в приложении.](#)

ВНИМАНИЕ! После нажатия кнопки «Оплатить» изменение общего счета невозможно!

Если в процессе оплаты появляется сообщение об ошибке, прочитайте его внимательно, и при необходимости, введите показания приборов учета в соответствующие графы.

Если ошибка не в передаче показаний приборов учета, то обратитесь в службу поддержки, нажав внизу экрана кнопку «вопрос-ответ» , далее внизу списка - кнопку «Написать» .

Более подробную информацию по отдельным вопросам можно получить, перейдя по [ссылке](#) на страницу приложения или просмотреть ответы в блоке «вопрос-ответ», перейдя по кнопке .

ВНИМАНИЕ! Информация о платежах обновляется в приложении в разное время: от нескольких минут по жилищно-коммунальным услугам до

одного раза в месяц по «Дополнительным Образовательным услугам». После совершения платежа дождитесь обновления информации в приложении, уведомлений о совершении такого платежа.

Если Вы совершали оплату до момента поступления реестров от поставщиков-услуг (до 10 числа) или если Вы совершали оплату через сторонний сервис оплат (не через ОФИС.Mobile) – информация о Вашей оплате отобразится в приложении до 10 числа следующего месяца.

9. Раздел «Школы и Сады»


Предназначен для просмотра подробной информации, подачи заявок, оплаты по счетам «Школьного питания» и «Платных образовательных услуг» в рамках проекта с АО "БАНК ОРЕНБУРГ".


С помощью сервиса «Школьное питание», Вы можете:

- загружать / редактировать фотографию ребенка;
- просматривать историю операций;
- пополнять счет;
- устанавливать лимит питания;
- отправлять заявки по питанию;
- просматривать меню и стоимость питания.

С помощью сервиса «Платные образовательные услуги», Вы можете:

- совершать оплату доп. услуг;
- отправлять заявки;
- просматривать посещаемость учащегося.

Данные в разделе отображаются по умолчанию за прошедшую неделю, чтобы изменить период для просмотра, необходимо нажать на кнопку  «часов» в правом верхнем углу.



Если у Вас есть расчетный счет в банке и есть прикрепленные к номеру телефона лицевые счета школьного питания, но не по одному из них школа не заключила договор о дополнительных образовательных услугах или если у Вас нет расчетного счета и привязанных к нему номеров лицевых счетов по школьному питанию в рамках проекта АО "БАНК ОРЕНБУРГ", то раздел «Школы и Сады» будет Вам недоступен. В этом случае, Вы можете совершать только оплату этих услуг в приложении, в разделе «Мои платежи», выбрав услугу по лицевому счету ребенка в Системе «Город» через кнопку  «плюс» в правом верхнем углу. См. выше «Добавление услуг в общий счет»

[Видео-инструкция «Школьное питание»](#)

10. Раздел «Транспорт»

В разделе «Транспорт» Вы можете: совершать пополнение транспортной карты, просматривать историю поездок и пополнений, уточнять маршруты поездок.

Для того чтобы пополнить транспортную карту через мобильное приложение ОФИС.Mobile необходимо:

1. Зайти в раздел «Транспорт»;
2. Нажать кнопку  «плюс» в правом верхнем углу;
3. Внести в появившееся поле номер карты (указан на оборотной стороне карты, 19 знаков);
4. Нажать кнопку «Сохранить»
5. Нажать кнопку со знаком  «кошелек» и в появившемся окне внести желаемую сумму в графу «Сумма за пополнение»
6. Нажать кнопку «Оплатить», в появившемся окне нажать «Ок» и еще раз нажать кнопку «Оплатить».


Внимание! Через приложение Вы можете пополнять только карты соответствующего типа, например: «ЕТК-Онлайн», «КШ Airtag-Онлайн», «СК Airtag-онлайн», «Единая транспортная карта «ПрофДИСКОНТ-Онлайн», «Карта школьника Орск Online». Уточнить информацию о способах пополнения Вашей карты можно на сайте орск.рф

11. Ошибка работы приложения

Если при использовании приложения, появилась ошибка – внимательно прочитайте текст сообщения.

Если ошибка содержит информацию о проводимых технических работах и недоступности приложения в данный момент, то повторите, пожалуйста, попытку входа в приложение позднее. Проводимые работы обычно занимают по продолжительности несколько часов и нужны, чтобы сделать наш сервис более удобным и надежным для Вас.

Если ошибка связана с передачей показаний приборов учета, то вернитесь в раздел «Мои платежи» и сохраните показания для проведения их вместе с оплатой, как [указано выше](#).

Если ошибка не связана с передачей показаний и недоступности приложения в данный момент, то обратитесь в службу поддержки, нажав внизу экрана кнопку «вопрос-ответ» , далее внизу списка - кнопку «Написать»



Более подробную информацию по отдельным вопросам можно получить, перейдя по [ссылке](#) на страницу приложения или просмотреть ответы в блоке «вопрос-ответ», перейдя по кнопке 

Обращаем Ваше внимание на то, что информация о платежах обновляется в приложении в разное время: от нескольких минут по жилищно-коммунальным услугам до одного раза в месяц по «Дополнительным Образовательным услугам». После совершения платежа дождитесь обновления информации в приложении, уведомлений о совершении такого платежа.

Если Вы совершали оплату до момента поступления реестров от поставщиков-услуг (до 10 числа) или если Вы совершали оплату через сторонний сервис оплат (не через ОФИС.Mobile) – информация о Вашей оплате отобразится в приложении до 10 числа следующего месяца.

12. Защита данных пользователя

Все Ваши данные в приложении надежно защищены и передаются только через защищённое соединение.

Для обеспечения безопасности данные Вашей платежной карты не хранятся в приложении, а передаются Банку напрямую для осуществления платежа.

Процесс обработки персональных данных в АО «Система «Город» соответствует требованиям законодательства и обеспечивает должный уровень безопасности обрабатываемой информации. Более подробно Вы можете ознакомиться с информацией на сайте, пройдя по [ссылке](#).