

Инструкция для водителей по использованию Мобильного приложения «Снег» (МП «Снег»)

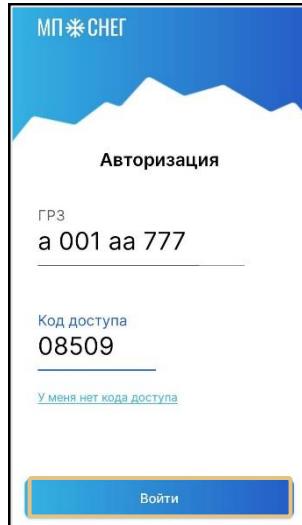
Шаг 1. Запустите на телефоне МП «Снег».



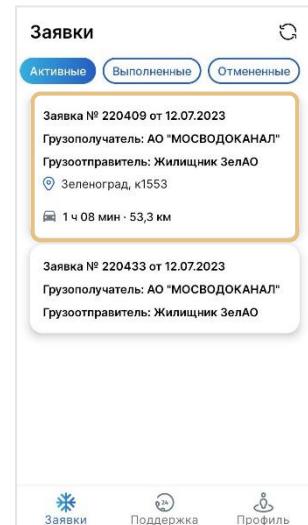
Шаг 2. Введите номер ГРЗ и код доступа.



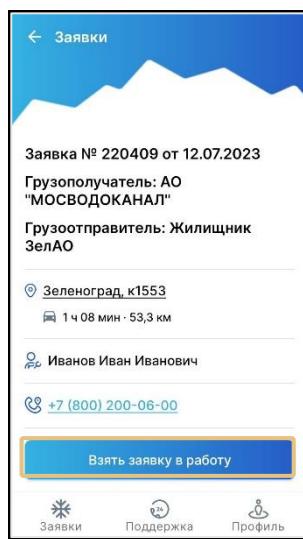
Шаг 3. Нажмите кнопку «Войти».



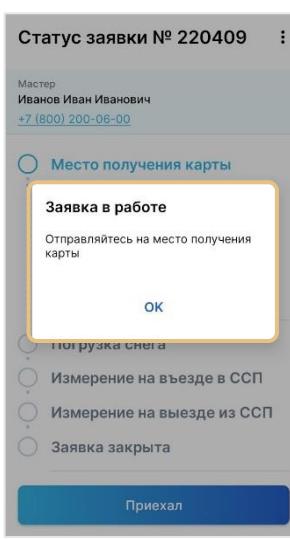
Шаг 4. На вкладке «Активные» выберите Заявку на вывоз снега.



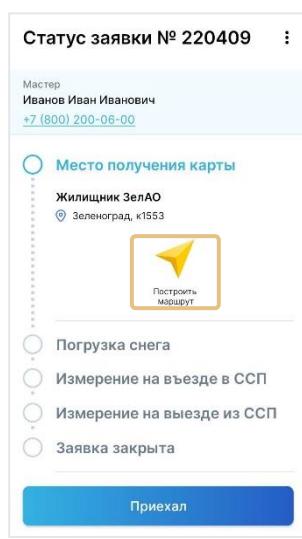
Шаг 5. Нажмите кнопку «Взять заявку в работу».



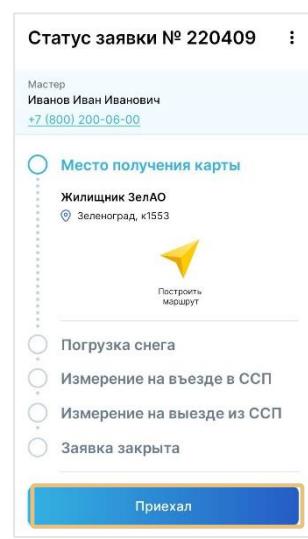
Шаг 6. Нажмите «OK» в сообщении «Заявка в работе».



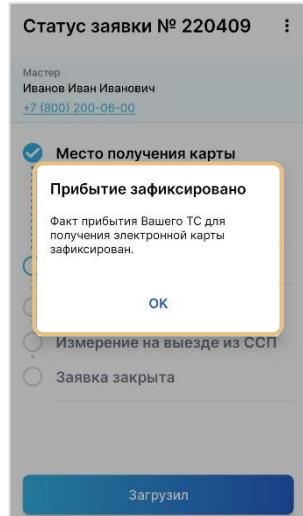
Шаг 7. Для построения маршрута в навигаторе нажмите кнопку «Построить маршрут».



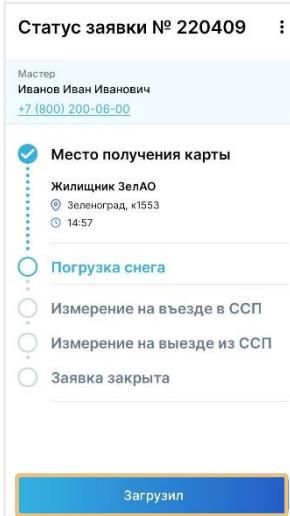
Шаг 8. По факту прибытия к месту получения карты нажмите кнопку «Приехал».



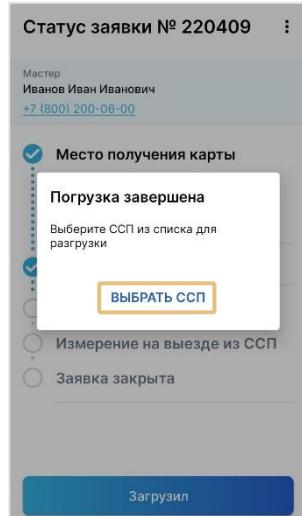
Шаг 9. Нажмите «OK» в сообщении «Прибытие зафиксировано».



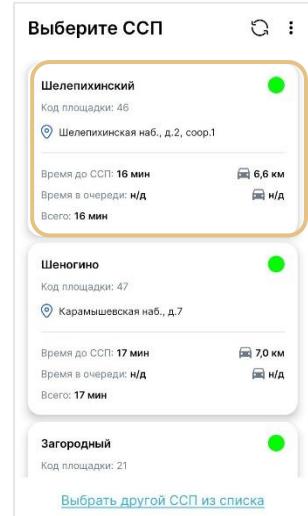
Шаг 10. По факту загрузки нажмите кнопку «Загрузил».



Шаг 11. Нажмите «ВЫБРАТЬ ССП».



Шаг 12. Выберите подходящий ССП из списка.



Шаг 13. Если на Шаге 12 нет подходящего ССП в списке, нажмите «Выбрать другой ССП из списка».

Выберите ССП

Шелепихинский
Код площадки: 46
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Время до ССП: 16 мин 6,6 км
Время в очереди: н/д
Всего: 16 мин

Шеногино
Код площадки: 47
📍 Карамышевская наб., д.7
Время до ССП: 17 мин 7,0 км
Время в очереди: н/д
Всего: 17 мин

Загородный
Код площадки: 21
Выбрать другой ССП из списка

Шаг 14. На форме «Список ССП» найдите подходящий ССП либо в поле «Поиск» введите первые буквы ССП.

Список ССП

Поиск

Шеногино
Код площадки: 47
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Время до ССП: 19 мин 10,6 км
Время в очереди: н/д
Всего: 19 мин

Краснопресненский
Код площадки: 55
📍 Шелепихинская наб., 35
Время до ССП: 19 мин 10,4 км
Время в очереди: н/д
Всего: 19 мин

Филевский 1
Код площадки: 41

Шаг 15. Выберите ССП из списка, нажмите кнопку «Выбрать ССП».

Выберите ССП

Шелепихинский
Код площадки: 46
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Время до ССП: 16 мин 6,6 км
Время в очереди: н/д
Всего: 16 мин

Выбрать ССП

Шеногино
Код площадки: 47
📍 Карамышевская наб., д.7
Время до ССП: 17 мин 7,0 км
Время в очереди: н/д
Всего: 17 мин

Выбрать другой ССП из списка

Шаг 16. Нажмите «OK» в сообщении «Выбран ССП».

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Жилищник ЗелАО
📍 Зеленоград, к1553

Выбран ССП
Шелепихинский

Отправляйтесь на место разгрузки

OK

Изменить ССП

Построить маршрут

Измерение на выезде из ССП

Заявка закрыта

Замерить въезд

Шаг 17. Для изменения выбранного ССП нажмите кнопку «Изменить ССП» (возврат к Шагу 12).

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Жилищник ЗелАО
📍 Зеленоград, к1553
16:15

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП
Шелепихинский
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Изменить ССП Построить маршрут

Измерение на выезде из ССП

Заявка закрыта

Замерить въезд

Шаг 18. Для построения маршрута в «Яндекс.Навигатор» нажмите кнопку «Построить маршрут».

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Жилищник ЗелАО
📍 Зеленоград, к1553
16:15

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП
Шелепихинский
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Изменить ССП Построить маршрут

Измерение на выезде из ССП

Заявка закрыта

Замерить въезд

Шаг 19. По факту прибытия на ССП (на МОУ на въезде) нажмите кнопку «Замерить въезд».

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Жилищник ЗелАО
📍 Зеленоград, к1553
16:15

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП
Шелепихинский
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Изменить ССП Построить маршрут

Измерение на выезде из ССП

Заявка закрыта

Замерить въезд

Шаг 20. Выберите номер въезда (номер МОУ).

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП

Прибытие зафиксировано
Пожалуйста, выберите номер въезда для запуска измерений.

193 194

Заявка закрыта

Замерить въезд

Шаг 21. После появления надписи на табло МОУ «Объем XX.X. Проезжайте» проследуйте к месту разгрузки снега.

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП
Шелепихинский
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Получение данных...

Измерение на выезде из ССП

Заявка закрыта

Замерить выезд

Шаг 22. Нажмите «OK» в сообщении «Измерение на въезде зафиксировано».

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП

Измерение на въезде зафиксировано
Проследуйте к месту разгрузки

OK

Замерить выезд

Шаг 23. По прибытии на МОУ (на выезде) нажмите кнопку «Замерить выезд».

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП
Шелепихинский
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Объем на въезде: 8,4 м³

Измерение на выезде из ССП

Заявка закрыта

Замерить выезд

Шаг 24. Выберите номер выезда (номер МОУ).

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Место получения карты
Жилищник ЗелАО

Прибытие зафиксировано
Пожалуйста, выберите номер выезда для запуска измерений.

193 194

Шелепихинский
📍 Шелепихинская наб., д.2, соор.1

Заявка закрыта

Замерить выезд

Шаг 25. После появления надписи на табло МОУ «Объём ХХХ. Проезжайте» выезжайте с МОУ (ССП).

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
 Измерение на выезде из ССП
Шелепихинский
Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Получение данных...
 Заявка закрыта

Завершить перевозку

Шаг 26. После получения результатов на выезде нажмите кнопку «Завершить перевозку».

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
 Измерение на выезде из ССП
Шелепихинский
Шелепихинская наб., д.2, соор.1
Объемы на выезде: 0,0 м³
 Заявка закрыта

Завершить перевозку

Шаг 27. Нажмите «OK» в сообщении «Объём выгруженного снега».

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега
Объем выгруженного снега 8,4 м³
 Информация носит справочный характер и не является основанием для проведения расчетов
Чтобы уточнить необходимость следующей поездки, свяжитесь с мастером:
+7 (800) 200-06-00
OK

Новая поездка
Завершить

Шаг 28. Для продолжения работы по Заявке нажмите кнопку «Новая поездка». Повторите Шаги 10-27.

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
 Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Новая поездка
Завершить

Шаг 29. Для завершения работы по Заявке нажмите кнопку «Завершить».

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
 Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Новая поездка
Завершить

Шаг 30. Нажмите кнопку «OK» в сообщении. При необходимости повторите Шаги 4-27.

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
 Измерение на выезде из ССП
Заявка успешно завершена
OK

Новая поездка
Завершить

Шаг 31. Для просмотра выполненных заявок перейдите на вкладку «Выполненные» на форме «Заявки».

Заявки

Активные Выполненные Отмененные

Заявка № 763234 от 02.10.2022
Грузополучатель: АО "МОСВОДОКАНАЛ"
Грузоотправитель: ГБОУ "Школа"
Данные электронного талона
Кол-во поездок: 1
Объем выгруженного снега: 15,2 м³

Заявки Поддержка Профиль

Шаг 32. Для просмотра детальной информации о выполненной заявке выберите заявку из списка (на Шаге 31).

× Заявка № 763234 от 02.10.2022

Информация носит справочный характер и не является основанием для проведения расчетов

Грузополучатель: АО "МОСВОДОКАНАЛ"
Грузоотправитель: ГБОУ "Школа"
Поездка 1
ССП: Шелепихинский
Дата и время: 13.07.2023, 14:36
Объем выгруженного снега: 15,2 м³

Дополнительная функциональность

1. Установка МП «Снег»

Важно! Устанавливать МП необходимо только в том случае, если перед началом работ Грузоотправитель не выдал телефон с уже установленным МП «Снег», т.е. если в работе будет использоваться личный мобильный телефон.

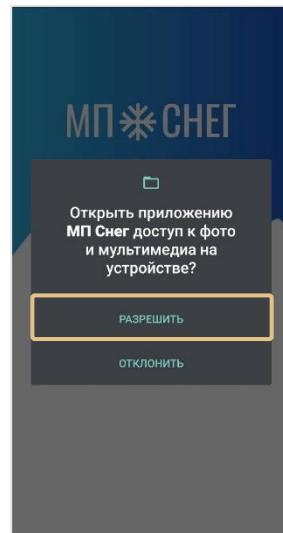
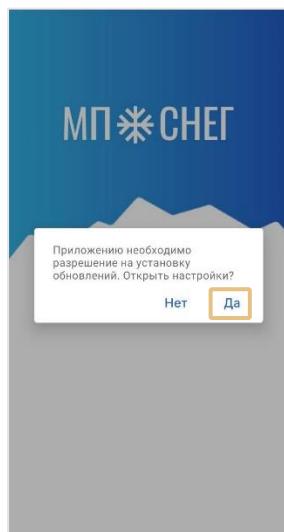
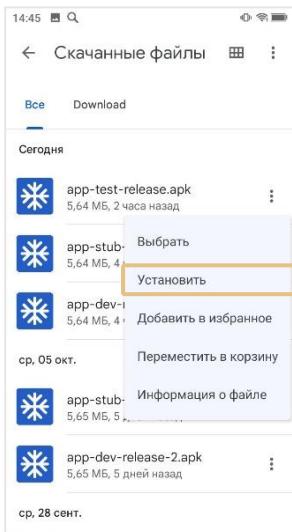
Для установки МП «Снег» необходимо:

- скачать установочный файл по [ссылке](#) или по QR-коду:



- найти файл в папке «Скачанные файлы» и установить приложение по кнопке «Установить»
- разрешить приложению установку обновлений в настройках, нажать кнопку «Да» в сообщении «Приложению необходимо разрешение на установку обновлений. Открыть настройки?»
- установить признак «Разрешить установку из этого источника»
- разрешить приложению МП «Снег» доступ к данным о местоположении устройства, нажать кнопку «Разрешить только во время использования приложения»
- разрешить приложению доступ к фото и мультимедиа на устройстве.

После установки на мобильном телефоне появится ярлык с приложением МП «Снег» ([Шаг 1](#)).

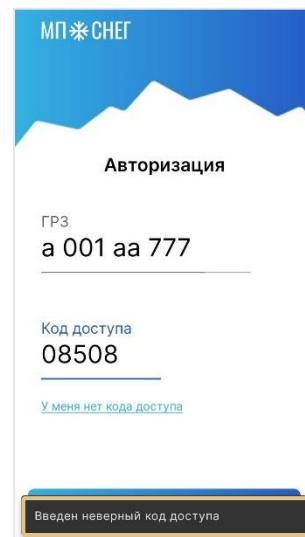


2. Проверка авторизации в МП «Снег»

2.1 На этапе Авторизации в МП «Снег» при вводе ГРЗ и кода доступа происходит проверка на соответствие введённых данных. В случае, если ГРЗ или код доступа введены неверно, после нажатия кнопки «Войти» (**Шаг 3**) выйдут соответствующие сообщения «Введён неверный ГРЗ» или «Введён неверный код доступа».

Ваши действия:

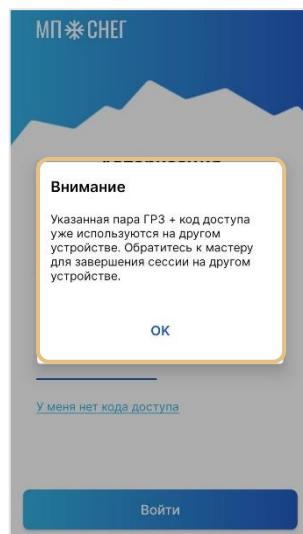
- В случае, если вышли данные сообщения, необходимо ещё раз проверить правильность ввода ГРЗ и кода доступа;
- Либо повторно запросить ГРЗ и код доступа у Мастера Организации – Грузоперевозчика.



2.2 На этапе Авторизации в МП «Снег» (**Шаг 3**) происходит проверка уникальности пользователя, в случае если под одним и тем же ГРЗ и кодом доступа уже кто-то ранее авторизовался, то выйдет данное сообщение: «Указанная пара ГРЗ + код доступа уже используются на другом устройстве. Обратитесь к мастеру для завершения сессии на другом устройстве».

Ваши действия:

- Если возможно, попросите завершить сеанс в МП «Снег» на другом устройстве;
- Либо позвоните мастеру для завершения сессии на другом устройстве;
- Либо позвоните в службу технической поддержки по телефону: +7 (499) 648-77-20, сообщите номер ГРЗ, код доступа и текст ошибки.

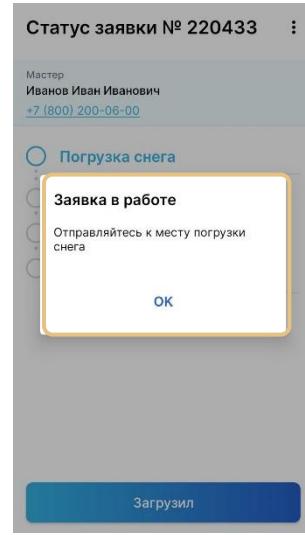
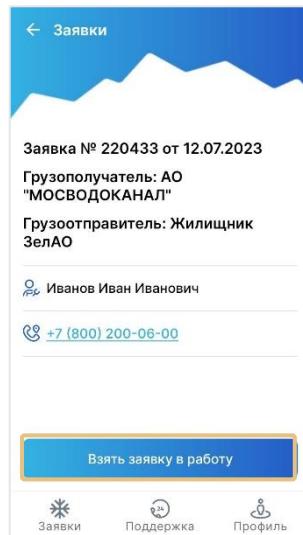


3. Работа по заявке без этапа «Место получения карты»

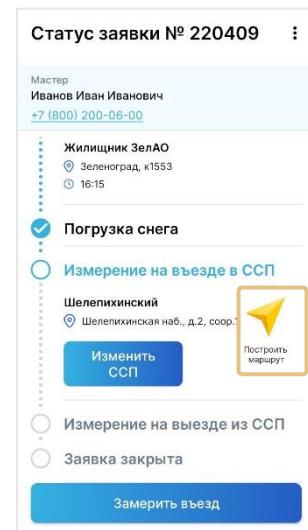
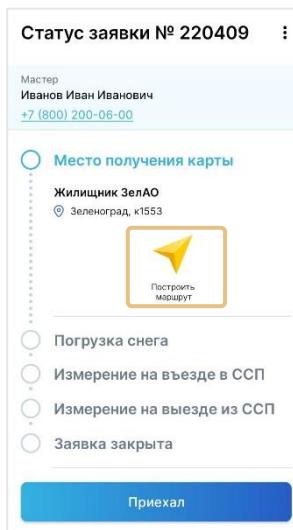
В МП «Снег» реализован механизм работы по Заявке с этапом «Место получения карты» и без данного этапа. В шагах **Шаг 5** и **Шаг 6** описан механизм работы с этапом «Место получения карты».

Отличия

Для варианта работы по Заявке без этапа «Место получения карты» после этого нажмите кнопку «Взять заявку в работу», (на **Шаге 5**) следующим этапом будет этап «Погрузка снега». Дополнительно в Заявке без этапа «Место получения карты» будет отсутствовать информация об адресе места получения карты.



4. Использование приложения «Яндекс.Навигатор»
 Кнопка «Построить маршрут» на шагах **Шаг 7** и **Шаг 18** будет доступна только в том случае, если на телефоне установлено приложение «Яндекс.Навигатор». В случае, если кнопка не отображается, необходимо установить приложение «Яндекс.Навигатор».

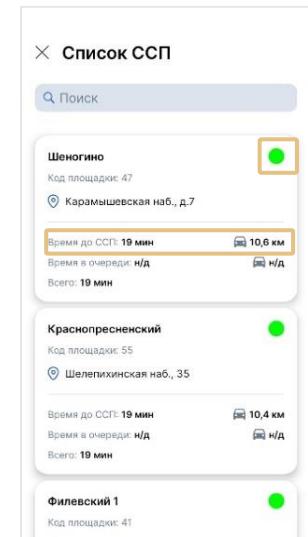
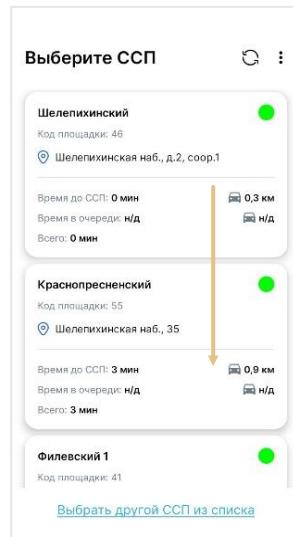


5. Сортировка списка и загруженность ССП

В списке выбора ССП (**Шаг 12** и **Шаг 14**) предусмотрена сортировка по возрастанию расстояния следования до ССП от текущего местоположения, т.е. первыми в списке будут те ССП, которые находятся максимально близко от текущего местоположения.

Дополнительно в карточке ССП имеется информация о загруженности ССП:

- Индикатор загруженности: «зеленый» – ССП не загружен; «жёлтый» – средняя загруженность; «красный» – высокая загруженность.
- Время нахождения в очереди на ССП (при «жёлтом» или «красном» индикаторе загруженности) в поле «Время в очереди».
- Количество ТС в очереди (значок ТС в одной строке с полем «Время в очереди»).



6. Ошибки в процессе измерения

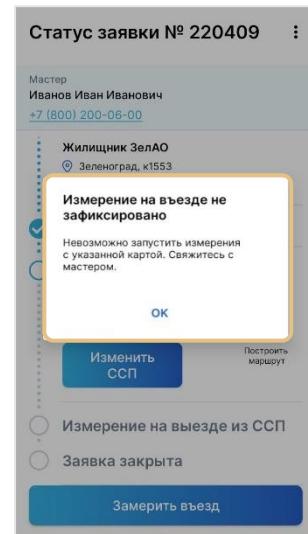
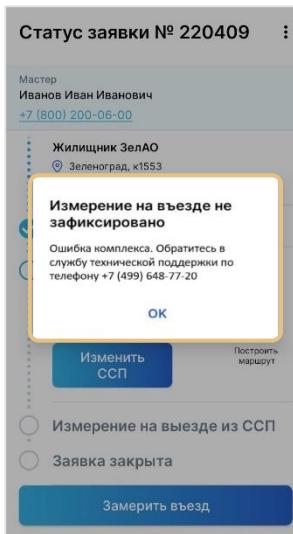
В процессе запуска измерений (на шагах **Шаг 20** и **Шаг 24**) могут возникать ошибки измерений:

Ошибка сканера: «Ошибка комплекса. Обратитесь в службу технической поддержки по телефону +7 (499) 648-77-20».

- Немного подождите (3-5 минут) и повторите попытку снова.
- Если ничего не помогло, обратитесь в службу технической поддержки по телефону +7 (499) 648-77-20.

Ошибка карты, невалидная карта на данном ССП: «Невозможно запустить измерения с указанной картой. Свяжитесь с мастером».

- Свяжитесь с Мастером по телефону, указанному в МП «Снег». Возможные причины: закончился срок действия карты, либо по карте существует запрет проезда на данном ССП.



Несоответствие ГРЗ или ГРЗ не распознан:

«Убедитесь, что ГРЗ не загрязнён и чётко читаем. Повторите измерение».

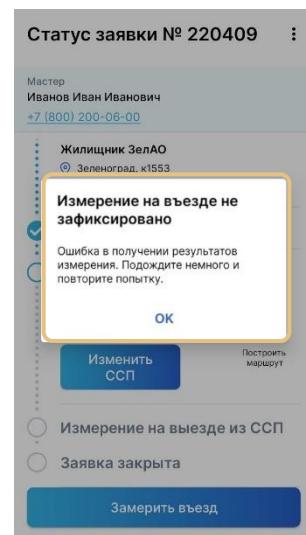
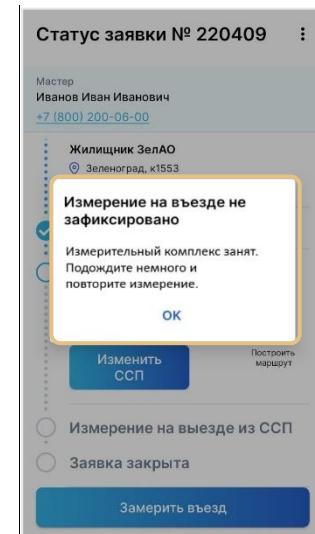
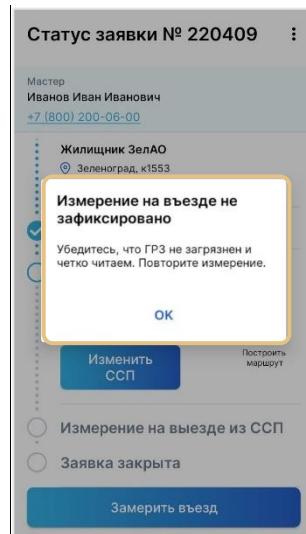
1. При необходимости почистите ГРЗ.
2. Если ГРЗ чистый, убедитесь, что номер ГРЗ на транспортном средстве совпадает с номером ГРЗ в МП «СНЕГ».
3. Запустите измерение повторно.
4. Если ничего не помогло, обратитесь в службу техподдержки по телефону +7 (499) 648-77-20.

Измерительный комплекс занят: «Измерительный комплекс занят. Подождите немного и повторите измерение».

1. Подождите пока на табло МОУ будет надпись «МОУ XXX. Запустите измерение картой или в МП "СНЕГ"».
2. Запустите измерение повторно.

Ошибка получения результатов измерения: «Ошибка в получении результатов измерения. Подождите немного и повторите попытку».

1. Немного подождите (3-5 минут) и повторите попытку снова.
2. Если ничего не помогло, обратитесь в службу технической поддержки по телефону +7 (499) 648-77-20.

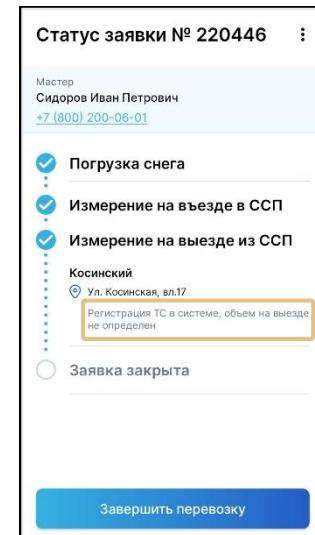
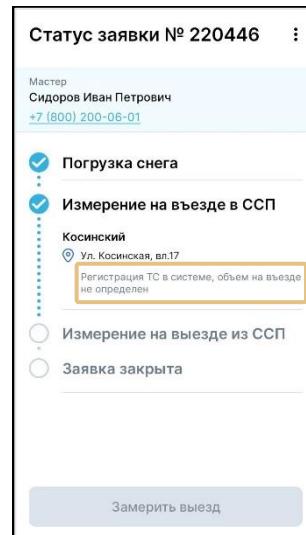


7. Первый заезд на ССП

При первичном въезде и измерении на ССП в результатах измерений на въезде и выезде (**Шаг 21** и **Шаг 25**) вместо надписи с результатами измерений «Объём на въезде (выезде): XX,Х м³» будет надпись: «Регистрация ТС в системе, объём на въезде (выезде) не определён», на табло МОУ будет надпись «Проезжайте».

Ваши действия:

- Делать в данном случае ничего не нужно. При последующих измерениях (на любых ССП) в результатах измерений будет надпись «Объём на въезде (выезде): XX,Х м³», на табло МОУ будет надпись «Объём Х.Х. Проезжайте».



8. Отмена работы по заявке

В МП «Снег» предусмотрена функция отмены работы по Заявке. Отменить работу по Заявке возможно с момента взятия Заявки в работу ([Шаг 6](#)) до момента получения результатов измерений на въезде ([Шаг 22](#)).

Ваши действия:

- На форме «Статус заявки №» нажмите кнопку , выберите в меню «Отмена заявки».
- На форме «Причина отмены заявки» выберите причину из списка, либо «Другое» и напишите причину вручную.
- Нажмите кнопку «OK» (после нажатия «OK» откроется список Активных заявок ([Шаг 4](#))).

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Выход

Жилищник Зел Позвонить в поддержку
Зеленоград, к1553 14:57

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП

Шелепихинский
Шелепихинская наб., д.2, соор.1

Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Статус заявки № 220409

Мастер
Иванов Иван Иванович
+7 (800) 200-06-00

Причина отмены заявки

Выбрал заявку по ошибке
 Мастер попросил отменить
 Проблемы с машиной
 Другое

Измерение на выезде из ССП
Заявка закрыта

9. Аварийное завершение работы по заявке

В МП «Снег» предусмотрена функция аварийного завершения работы по Заявке. Аварийно завершить работу по Заявке возможно с момента получения результатов измерений на въезде ([Шаг 22](#)) до момента завершения перевозки в рамках одного рейса ([Шаг 27](#)).

Ваши действия:

- На форме «Статус заявки №» нажмите кнопку .
Выберите в меню «Аварийное завершение».
- На форме «Причина аварийного завершения» выберите причину из списка либо «Другое» и напишите причину вручную.
- Нажмите кнопку «OK» (после нажатия «OK» откроется список Активных заявок ([Шаг 4](#))).

Статус заявки № 763234

Мастер
Иванов И.И.
+7324235432

Выход

Позвонить в поддержку

Погрузка снега

Измерение на въезде в ССП

Шелепихинский
Москва, Лесная 23
Объем на въезде: 15,2 м³

Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Статус заявки № 763234

Мастер
Иванов И.И.
+7324235432

Причина аварийного завершения

Проблемы с МОУ на выезде
 Запустил измерение на выезде по карте
 Другое

Измерение на выезде из ССП
Заявка закрыта

Информацию об отменённых или аварийно завершённых Заявках можно посмотреть на форме «Заявки» на вкладке «Отмененные».

Заявки

Заявка № 220409 от 12.07.2023
Грузополучатель: АО "МОСВОДОКАНАЛ"
Грузоотправитель: Жилищник ЗелАО
Зеленоград, к1553

Отменена
Причина отмены: Другое
Кол-во поездок: 1

Заявка № 220432 от 12.07.2023
Грузополучатель: АО "МОСВОДОКАНАЛ"
Грузоотправитель: Жилищник ЗелАО
Зеленоград, к1553

Отменена
Причина отмены: Выбрал заявку по ошибке
Кол-во поездок: 0

10. Связь со службой поддержки и мастером

Связь со службой поддержки

- Для связи со службой поддержки на форме «Заявки» (**Шаг 4**) нажмите кнопку «Поддержка».
- На форме «Поддержка» нажмите кнопку «Позвонить в поддержку» (будет автоматически набран номер техподдержки +7 (499) 648-77-20).
- Либо нажмите кнопку «Задать свой вопрос». На форме «Новое сообщение» заполните все поля, подробно опишите суть вопроса, при необходимости прикрепите файлы (например, скрины с ошибками в МП «Снег») и нажмите кнопку «Отправить сообщение». Сообщение будет автоматически отправлено в службу технической поддержки.
- Дополнительно на форме «Поддержка» вы сможете скачать данную инструкцию по кнопке «Скачать инструкцию» либо перейти на портал поддержки участников процесса уборки снега по кнопке «Перейти на портал поддержки» (<https://snowmeter.moscow/>).

- Телефон службы технической поддержки +7 (499) 648-77-20 также доступен по кнопке «Профиль» на форме «Заявки» (**Шаг 4**) и в меню ☰ по кнопке «Позвонить в поддержку» на этапе работы по заявке.
- Также в меню ☰ по кнопке «Задать свой вопрос» доступна форма «Новое сообщения» для отправки сообщения в службу технической поддержки.

Связь с мастером

- Для связи с мастером на форме «Статус заявки №» (**Шаги 7-27**) или на форме с детальной информацией о заявке (**Шаг 5**) нажмите на ссылку с телефоном мастера.

11. Повторное измерение на въезде и выезде
 В МП «Снег» предусмотрено повторное измерение на въезде и выезде в случае, когда измерение завершилось с ошибкой «-3» (в ПУОС был сформирован ИИП со статусом измерения груза «-3»). После получения результатов измерения на въезде или выезде будут доступны кнопки «Замерить въезд повторно» и «Замерить выезд повторно», вместо информации об объеме будет надпись: «Ошибка измерения, объем на въезде (выезде) не определён».

- Для повторного измерения на въезде необходимо нажать кнопку «Замерить въезд повторно», после будет открыта форма с номерами МОУ на въезде ([Шаг 20](#)).
- Для повторного измерения на выезде необходимо нажать кнопку «Замерить выезд повторно», после будет открыта форма с номерами МОУ на выезде ([Шаг 24](#)).

Статус заявки № 220446 :

Мастер
Сидоров Иван Петрович
[+7 \(800\) 200-06-01](#)

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
Косинский
Ул. Косинская, вл.17
Ошибка измерения, объем на въезде не определен
 Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Замерить въезд повторно Замерить выезд

Статус заявки № 220446 :

Мастер
Сидоров Иван Петрович
[+7 \(800\) 200-06-01](#)

Погрузка снега
 Измерение на въезде в ССП
 Измерение на выезде из ССП
Косинский
Ул. Косинская, вл.17
Ошибка измерения, объем на выезде не определен
 Заявка закрыта

Замерить выезд повторно Завершить перевозку

12. Режим с увеличенным шрифтом

Включение Режима с увеличенным шрифтом

- Для того, чтобы включить «Режим с увеличенным шрифтом» на форме «Заявки» ([Шаг 4](#)), нажмите кнопку «Профиль».
- На форме «Профиль» нажмите кнопку «Режим с увеличенным шрифтом» (после нажатия кнопки все шрифты в МП «Снег» будут увеличены на 4 пункта).

Выключение Режима с увеличенным шрифтом

- Для того, чтобы выключить «Режим с увеличенным шрифтом» на форме «Заявки» ([Шаг 4](#)) нажмите кнопку «Профиль».
- На форме «Профиль» нажмите кнопку «Обычный режим» (после нажатия кнопки все шрифты в МП «Снег» будут уменьшены на 4 пункта, т.е. станут такими же, как до включения Режима с увеличенным шрифтом).

Профиль

ГРЗ
a001aa777

Код доступа
08509

Выйти Режим с увеличенным шрифтом

Телефон поддержки: [+7 \(499\) 648-77-20](#)

ООО «ГОРОДСКИЕ СЕРВИСЫ», ОГРН 1167746483827, 121151, г. Москва, ул. Раевского, д.4, стр.1А, эт.3, пом. 18 МП «Снег» используются HTTP API «Матрица расстояний» и «Построение маршрута между двумя точками», правообладателем которых является © ООО «Яндекс», ссылка <http://maps.yandex.ru>.

Заявки Поддержка Профиль

Профиль

ГРЗ
a001aa777

Код доступа
08509

Выйти Обычный режим

Телефон поддержки: [+7 \(499\) 648-77-20](#)

ООО «ГОРОДСКИЕ СЕРВИСЫ», ОГРН 1167746483827, 121151, г. Москва, ул. Раевского, д.4, стр.1А, эт.3, пом.1 В МП «Снег» используются HTTP API «Матрица расстояний» и «Построение маршрута между двумя точками», правообладателем которых является © ООО «Яндекс», ссылка <http://maps.yandex.ru>.

Заявки Поддержка Профиль

13. Ошибка геопозиции

В МП «Снег» реализован механизм проверки координат ССП и мобильного устройства, на котором установлено МП «Снег». В случае если координаты не будут совпадать (с погрешностью 500 метров), тогда при запуске измерения на въезде будет отображена ошибка геопозиции.

- Необходимо убедиться, что выбранный ССП в МП «Снег» совпадает с тем, на который вы прибыли.
- Если вы ошибочно выбрали ССП в МП «Снег», необходимо его пересматривать, повторив ([Шаг 17](#)), предварительно нажав кнопку «OK» в сообщении с ошибкой геопозиции.
- Если вы уверены, что выбранный ССП в МП «Снег» и тот на который вы прибыли совпадают, тогда необходимо нажать кнопку «ДА, Я ВЫБРАЛ ПРАВИЛЬНЫЙ ССП» на форме с ошибкой геопозиции.
- В сообщении «Подтверждение геопозиции» необходимо нажать кнопку «ДА».

!!! Сообщение с ошибкой геопозиции может отображаться из-за проблем с геолокацией.

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
[+7 \(800\) 200-06-00](#)

Ошибка
 Координаты выбранного ССП не совпадают с текущими. Убедитесь, что прибыли на правильный ССП или выберите другой из списка.
Подробнее > ДА, Я ВЫБРАЛ ПРАВИЛЬНЫЙ ССП OK

Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Замерить въезд

Статус заявки № 220409 :

Мастер
Иванов Иван Иванович
[+7 \(800\) 200-06-00](#)

Подтверждение геопозиции
 Вы уверены, что находитесь на ССП «Шелепихинский» по адресу: Шелепихинская наб., д.2, соор.1?
! Возможны проблемы с геолокацией. Если вы уверены, что находитесь на нужном ССП, нажмите «ДА».
НЕТ ДА

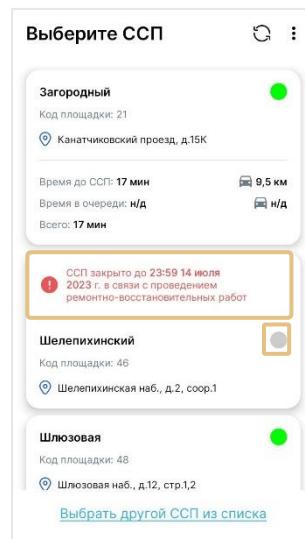
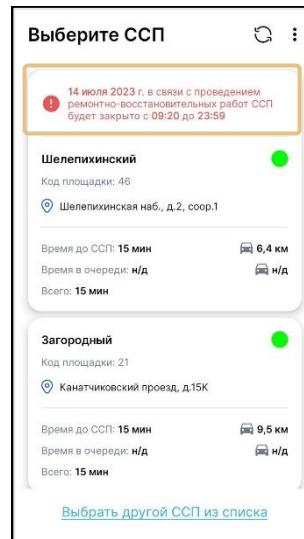
Измерение на выезде из ССП
 Заявка закрыта

Замерить въезд

14. Работы на ССП

В МП «Снег» реализован механизм оповещения о начале проведения ремонтно-восстановительных работ на ССП. Если на ССП планируются или уже проводятся работы, тогда при выборе ССП ([Шаг 12, Шаг 17](#)) в карточке ССП будут отображаться сообщения о дате и времени проведения работ, если работы ещё не начались либо о дате и времени, до какого момента ССП будет закрыто, если работы на ССП уже ведутся.

- Если работы на ССП ещё не начались, ССП будет доступно к выбору на шагах ([Шаг 12, Шаг 17](#)). Если вы выбрали ССП, на котором планируются работы, следует учитывать время начала работ, чтобы вы успели выгрузиться до момента, когда ССП будет закрыто.
- Если работа на ССП уже начались, тогда данное ССП не будет доступно для выбора на шагах ([Шаг 12, Шаг 17](#)). При этом в карточке ССП индикатор загруженности будет «серым» и будет отсутствовать информация о времени и расстоянии до ССП, информация об очереди. После завершения работ ССП снова будет доступно для выбора на шагах ([Шаг 12, Шаг 17](#)).

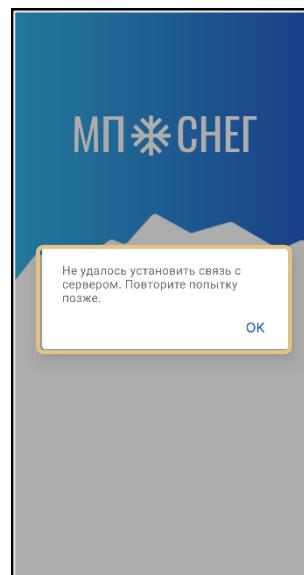


15. Автообновление МП «Снег»

Важно! Автообновление МП будет работать только у тех пользователей, которые в работе будут использовать личный мобильный телефон. В телефонах, которые выдаёт Грузоотправитель, всегда будет установлена актуальная версия МП «Снег».

В МП «Снег» реализован механизм автообновления до новой версии приложения. При входе в МП «Снег» ([Шаг 1](#)) запускается механизм проверки текущей версии МП с серверной версией, если версия приложения на устройстве отличается (не является последней версией), тогда при входе в МП ([Шаг 1](#)) будет отображаться сообщение о доступности новой версии приложения.

- Нажмите кнопку «Да» в сообщении о доступности новой версии приложения. Рекомендуется всегда обновлять приложение до актуальной версии.



16. Нет связи с сервером

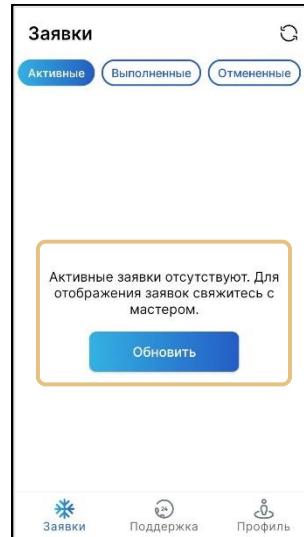
При входе в МП «Снег» ([Шаг 1](#)) отображается ошибка об отсутствии связи с сервером.

- Нажмите кнопку «OK» в сообщении.
- Убедитесь, что на мобильном устройстве работает интернет.
- Если интернет есть, повторите попытку авторизации.
- Если ошибка повторилась, обратитесь в службу технической поддержки по телефону +7 (499) 648-77-20.

17. Нет активных заявок

После входа в МП «Снег» ([Шаг 4](#)) отображается пустой список активных заявок.

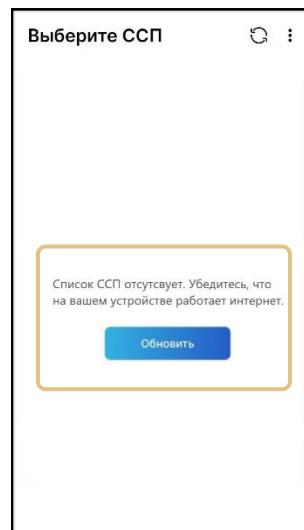
- Необходимо связаться с мастером, чтобы он добавил ГРЗ в Заявку и прикрепил к ней карту.
- Нажать кнопку «Обновить».



18. Нет ССП в списке

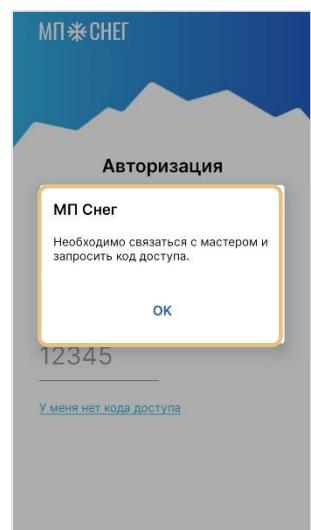
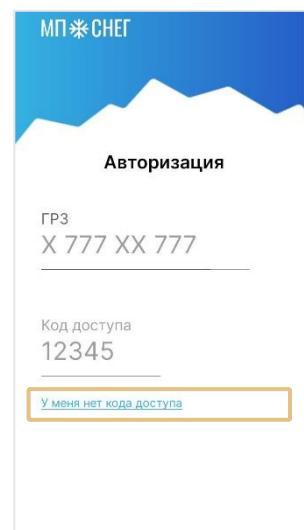
После нажатия кнопки «Выбрать ССП» ([Шаг 11](#)) или кнопки «Изменить ССП» ([Шаг 17](#)) отображается пустой список ССП.

- Необходимо убедиться, что на мобильном устройстве работает интернет.
- Если интернет есть, нажать кнопку «Обновить».
- Если список ССП не появился, обратитесь в службу технической поддержки по телефону +7 (499) 648-77-20.



19. Нет кода доступа

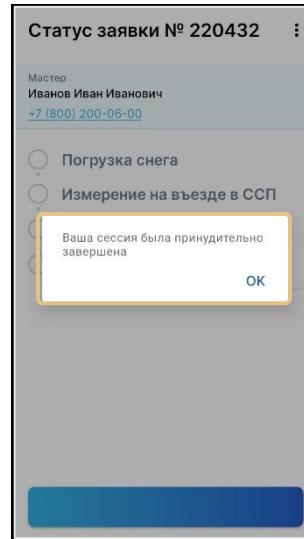
Если у вас нет кода доступа в МП «Снег», необходимо связаться с мастером. Код доступа для каждого ГРЗ хранится в ПУОС в справочнике «Транспортные средства»



20. Принудительное завершение сеанса

Если во время работы в приложении отобразилось сообщение о принудительном завершении, значит ваш сеанс был принудительно завершён в ПУОС, т.к. другой пользователь не смог зайти в приложение под таким же ГРЗ и кодом доступа.

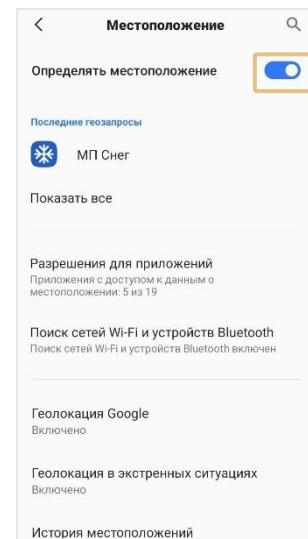
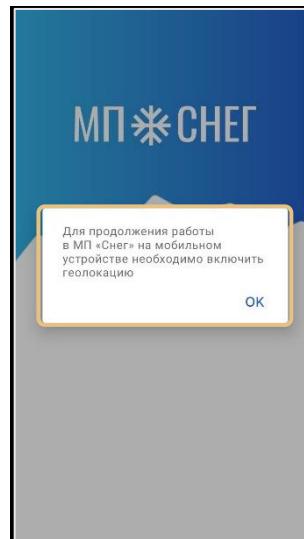
- Если вы считаете, что завершение сеанса произошло по ошибке, необходимо связаться с мастером или обратиться в службу технической поддержки по телефону +7 (499) 648-77-20.



21. Геолокация на мобильном устройстве

Важно! Обязательным условием работы в МП «Снег» является включённая геолокация на мобильном устройстве. В случае, если при работе в МП «Снег» геолокация на мобильном устройстве будет отключена, тогда пользователю будет отображено сообщение о необходимости включения геолокации.

- Необходимо нажать «OK» в сообщении: «Для продолжения работы в МП «Снег» на мобильном устройстве необходимо включить геолокацию»
- Далее в разделе «Местоположение» необходимо включить переключатель «Определять местоположение»



22. Выход из профиля и закрытие МП «Снег»

Выход из профиля

- Для того, чтобы выйти из профиля МП «Снег» на форме «Заявки» ([Шаг 4](#)), нажмите кнопку «Профиль».
- На форме «Профиль» нажмите кнопку «Выйти» (после нажатия кнопки МП «Снег» полностью будет закрыто).

Закрытие МП «Снег»

- Для закрытия МП «Снег» с сохранением активного сеанса необходимо нажать кнопку .
- В меню выбрать «Выход» (после нажатия кнопки МП «Снег» будет закрыто, но при повторном входе откроется этап, на котором было закрыто МП «Снег»).

!!! После завершения работы с МП «Снег» рекомендуется завершать сеанс по кнопке «Выйти» (на форме «Профиль»).

