# **Порядок действий пользователя при обращении в Единый контактный центр Федерального казначейства по вопросам оказания технической поддержки подсистемы финансового контроля государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет»**

Единый контактный центр Федерального казначейства (далее – ЕКЦ) предназначен для приема обращений от пользователей по вопросам оказания технической поддержки и контроля качества выполняемых работ по зарегистрированным обращениям Заявителей.

Данный порядок предназначен для использования специалистами главных администраторов бюджетных средств, органов государственного (муниципального) финансового контроля при формировании обращений в процессе подключения и работы в подсистеме финансового контроля государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет» в части функционала по сбору, обобщению и обеспечению анализа информации для реализации полномочий Федерального казначейства по проведению анализа осуществления главными администраторами бюджетных средств внутреннего финансового аудита и анализа исполнения бюджетных полномочий органов государственного (муниципального) финансового контроля, являющихся исполнительными органами субъектов Российской Федерации (органами местных администраций) (далее – ПФК АП).

1. **Способы обращения в ЕКЦ по вопросам оказания технической поддержки**

**Постановка пользователей ГИИС ЭБ (Заявителей) на обслуживание**

Для постановки незарегистрированных пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание необходимо при первом звонке в ЕКЦ быть готовым сообщить оператору:

- Фамилию, Имя, Отчество заявителя;

- должность;

- ИНН, КПП организации;

- наименование организации;

- e-mail Заявителя;

- телефон Заявителя.

Данная информация необходима для обратной связи.

На указанный электронный адрес Заявителю направляется сообщение об успешной регистрации, а также в дальнейшем автоматически будут направляться почтовые уведомления по ключевым событиям в ходе работ по заявке.

* 1. Обращение можно зарегистрировать следующим способом:

- отправить электронное письмо на адрес **support\_pfk@roskazna.ru**;

- позвонить оператору[[1]](#footnote-1) ЕКЦ по многоканальному телефону: **8 (800) 30-10-777**

**Важно!!!** Для обеспечения эффективного взаимодействия со службой технической поддержки необходимо в полном объеме уже на этапе создания обращения предоставить информацию по п. 2.2-2.3 настоящего Порядка действий пользователя. Для удобства структурирования информации, необходимой для решения обращения, используйте Шаблон из приложения к настоящему Порядку действий.

* 1. После обращения любым из перечисленных способов заявка Заявителя будет зарегистрирована в Системе управления эксплуатацией Федерального казначейства (СУЭ ФК). На указанный Заявителем адрес электронной почты будет направлено почтовое уведомление о начале работ. Почтовое уведомление будет содержать информацию о номере зарегистрированного обращения в СУЭ ФК.

Контроль за получением почтового уведомления лежит на обратившемся в ЕКЦ пользователе.

Если почтовое уведомление о регистрации заявки не получено, то необходимо:

- убедиться, что проделаны действия, описанные в п.1, и получено подтверждение о постановке на обслуживание;

- позвонить оператору1 ЕКЦ по многоканальному телефону.

***Федеральное казначейство не берет на себя обязательств по решению незарегистрированных в СУЭ ФК заявок.***

1. **Последовательность действий при регистрации обращений**
   1. Связаться с ЕКЦ указанным в п.1.1 способом.
   2. Предоставить следующую информацию:

| **Сведения** | **Назначение** |
| --- | --- |
| ФИО пользователя системы, под которым производится работа | Общие обязательные сведения  ***(Для всех типов обращений)*** |
| Реквизиты организации (субъект, муниципальное образование *(при наличии)*, наименование, ИНН, код по СВР *(при наличии)*) |
| Данные контактного лица (ФИО, телефон, адрес электронной почты), в том числе, если это не Заявитель |
| Название подсистемы (услуга в СУЭ ФК)   * при подключении пользователей к Подсистеме обеспечения информационной безопасности Системы обеспечения безопасности информации Федерального казначейства и назначении ролей указать, что обращение связано с работой с системой:   **Подсистема обеспечения информационной безопасности СОБИ**   * после регистрации пользователей и работе с функционалом ПФК АП указать, что обращение связано с работой с системой:   **ЭБ – Подсистема финансового контроля (Аналитические полномочия)** |
| Документ, по которому возник вопрос или ошибка (id, иные признаки документа, по которым его можно найти) или ссылку на конкретный документ |
| Время возникновения ошибки | Инцидент |
| Лог (протокол) или развернутый текст возникающей ошибки, а также запись воспроизведения ошибки *(при наличии)* |
| Читаемый скриншот экрана без обрезки *(не рекомендуется делать фотографии экрана с телефона)*. |
| Реквизиты и данные, заполняемые в документе, а также последовательность действий пользователя, приводящих к ошибке *(какие действия были произведены перед возникновением ошибки)* |
| Ожидаемый и фактический результат |
| Реквизиты и данные, заполняемые в документе, а также последовательность действий пользователя, приводящих к ошибке *(какие действия были произведены перед возникновением ошибки)* | Заявка на обслуживание |
| Причины отсутствия возможности выполнить действие самостоятельно |
| Развернутый вопрос с указанием какая именно информация необходима и для какого действия пользователя | Заявка на консультацию |

При отсутствии необходимой информации заявка возвращается Заявителю и переходит в режим ожидания. Рассмотрение заявки начинается после получения всей необходимой информации от Заявителя. Для обеспечения оперативного решения обращения необходимо сразу в полном объеме предоставлять требуемую информацию.

В одной заявке СУЭ ФК должен содержаться один вопрос, касающийся одного документа, одного раздела или одной выполняемой процедуры. В случае возникновения вопроса по другому документу, другому разделу документа или другой выполняемой процедуре, должна создаваться новая заявка в СУЭ ФК. Допускается перечисление в одной заявке нескольких вопросов, если они возникают в рамках одной выполняемой процедуры.

К инцидентам следует относить ошибки, когда система ранее давала возможность выполнить действие, но перестала.

**Важно!!!** При возникновении ошибок загрузки файлов в подсистему обязательно приложить в обращение файлы, при загрузке которых возникает ошибка или ссылку на скачивание именно того экземпляра файла, который необходимо загрузить.

**Важно!!!** В рамках одного обращения решается один вопрос. По каждому новому вопросу необходимо заводить отдельное обращение.

**Важно!!!** Если в момент обращения информация согласно п. 2.2 не представлена в полном объеме, то оператором ЕКЦ/диспетчером будет произведен дополнительный запрос информации посредством электронного письма на указанный в п. 2.2 пользователем адрес электронной почты или иным доступным для взаимодействия способом.

**Важно!!!** Обращение рассматривается только после получения всей необходимой информации от Заявителя. Для обеспечения оперативного решения обращения необходимо в полном объеме предоставлять требуемую информацию.

* 1. После регистрации обращения в СУЭ ФК на адрес электронной почты, указанный в п.2.2, будет направлен номер обращения в виде SDxxxxxxxх и, в дальнейшем, уведомления о ходе решения обращения. Номер обращения будет необходим для получения Заявителем дополнительных сведений, информации о ходе решения описанного в обращении вопроса, повышения приоритета обращения. В зависимости от настроек почтового сервера получателя уведомление о регистрации может попасть в папки «Нежелательная почта», «Спам» и т.п.

1. **Действия пользователя при получении уведомлений** 
   1. В ряде случаев для решения обращения потребуется дополнительная информация. При этом с Заявителем свяжутся по указанным в обращении телефону или электронной почте.

**Важно!!!** В соответствии с типовым порядком эксплуатации и технического обслуживания информационных систем Федерального казначейства, в случае не предоставления в течение 10 рабочих дней дополнительной информации, работы по обращению прекращаются, обращение в СУЭ ФК автоматически закрывается.

**Важно!!!** Направлять информацию **требуется не ответным письмом**, ана адрес: **«support\_pfk@roskazna.ru»,** в теме **указывать номер обращения**, к которому требуется приложить информацию, в виде «SDxxxxxxxх».

* 1. Если решение обращения выходит за рамки зоны ответственности поддержки выбранной подсистемы, оно может быть закрыто, а Заявитель получит уведомление о закрытии обращения и просьбе создания нового обращения на другую информационную систему/подсистему. В такой ситуации требуется завести повторное обращение (согласно п. 1 и 2), в новом обращении сослаться на инцидент с уведомлением о закрытии.

**Важно!!!** Не путать с уведомлением, в котором есть описание решения или комментарий, отличный от описанного выше.

* 1. После обработки обращения команда исполнителя предоставляет решение. Решение содержит последовательность необходимых действий со стороны пользователя для решения обращения или информацию о решении обращения. При получении уведомления о предоставленном решении Заявителю необходимо:
     1. Выполнить рекомендованные в решении действия в сроки (при наличии), указанные в решении.
     2. Проверить полученный результат.
     3. В случае, если решение не приемлемо, связаться с ЕКЦ способами, указанными в п.1.1 в течение пяти рабочих дней, указать номер обращения и причины, по которым решение не является приемлемым, Оператор вернёт обращение в работу.

1. **Действия пользователя для получения информации об обращении**

**Важно!!!** Для формирования решения по обращению требуется вовлечение разных исполнителей и определённое время. Заявитель не видит большую часть действий исполнителя для Решения обращения.

* 1. Для получения информации о ходе подготовки решения необходимо:
     1. Связаться с оператором ЕКЦ через почту, по адресам, указанным в п.1.1.
     2. Указать номер обращения, зарегистрированного в СУЭ ФК.
     3. Получить информацию от оператора ЕКЦ о ходе работ по обращению.

1. **Эскалация обращения (повышение приоритета)**
   1. Вопросы в обращениях, требующие гарантированного решения в определённые нормативно-правовыми актами (далее – НПА) сроки, к которым относятся, например, предоставление отчётности, выплаты заработной платы, пособий, перечисление налогов, могут быть эскалированы путем повышения приоритета обращения. Для эскалации обращения требуется:
      1. Связаться с оператором ЕКЦ любым способом, указанным в п. 1.1.
      2. Предоставить номер обращения (SDxxxxxxxх).
      3. Сообщить требуемые сроки решения обращения и обосновать эскалацию.
2. **Действия пользователя в случае несогласия с предоставленным решением по обращению**
   1. Если Заявитель не удовлетворен качеством исполнения обращения, то необходимо завести новое обращение указав в описании номер того обращения, с решением которого Заявитель не согласен или связаться с ЕКЦ в соответствии с п.3.3.3.

Приложение

Шаблон обращения в Единый контактный центр по вопросам оказания технической поддержки **подсистемы финансового контроля государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами**

**«Электронный бюджет»** в письменном виде

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие обязательные сведения** | |
| Фамилия Имя Отчество |  |
| Наименование субъекта, муниципального образования *(при наличии)*, Наименование организации пользователя, ИНН |  |
| Документ или объект системы | Указать реквизит документа, по которому создается заявка. Либо приложить ссылку.  *Примеры корректные:*   1. Интерфейс - Информация и документы по запросам (ГАБС) 2. Документ id 307054611; 3. https://pfk-ap.cert.roskazna.ru/application?format =storeLink&storeId=vNGnV; 4. Сотрудник: Иванов Иван Иванович; 5. Раздел «График сбора»   *Пример* ***не*** *корректный:*   1. У нас в документе нет доступного действия и/или ничего не работает. |
| **Информация по обращению** | |
| Запрос консультации | Задать вопрос технической поддержке, указав все сведения, которые необходимы для анализа вопроса и предоставления точного ответа.    *Примеры корректные:*   1. Как в перечне ГАБС ограничить срок действия полномочий у организации ИНН? 2. Как удалить отчет Сводные данные по результатам мониторинга ГАБС, сформированного на и/ф «Отчетность ГАБС» ID отчета 319322?   *Примеры* ***не*** *корректные:*   1. Полномочия некорректно указаны. 2. Коллега не может удалить отчет. |
| Запрос обслуживания | Подробно описать действия, которые вы ожидаете, что техническая поддержка должна сделать.  *Примеры корректные:*   1. В нашем ТОФК сотрудник Иванов И.И. переведен на должность Специалист-эксперт, прошу в справочнике «Сотрудники» отразить его перевод. 2. Прошу удалить ошибочно добавленный документ в статусе "черновик" ID 355251998. Самостоятельно удалить не получается, выводит ошибки (скрин прилагаю).   *Примеры* ***не*** *корректные:*   1. Удалите мой документ 2. Поправьте в отчете FIBP001 данные |
| Инцидент | Подробно описать произошедшую ситуацию, в ходе которой возникла системная ошибка.  *Примеры корректные:*   1. При входе в систему по адресу https://pfk-ap.cert.roskazna.ru под пользователем Иванов И.И. возникает ошибка 404 (скриншот прилагаю); 2. При формировании отчета Сводные данные по результатам мониторинга ОГ(М)ФК возникает системная ошибка, скриншот и лог скаченной ошибки прилагаю.     *Примеры* ***не*** *корректные:*   1. Не могу зайти в систему; 2. Не могу создать отчет; |

1. Операторы работают *круглосуточно.* [↑](#footnote-ref-1)