Памятка пользователя ГИИС «Электронный бюджет» по порядку заведения обращения в Службу поддержки региональных клиентов

Способы обращения в Службу поддержки региональных клиентов

Завести обращение на Службу поддержки региональных клиентов можно двумя способами:

1. Оставить заявку по телефону  (3412) 48-09-99

2. По электронной почте  ufk13_support@roskazna.ru

Служба поддержки региональных клиентов (далее — Служба поддержки)

Информация для регистрации обращения. Контактные данные, данные об организации.

При обращении пользователя в Службу поддержки необходимо предоставить следующие данные для **регистрации обращения:**

- ✓ - Фамилию, Имя, Отчество заявителя;
- ✓ - ИНН организации;
- ✓ - Код организации по Сводному перечню заказчиков;
- ✓ - наименование организации;
- ✓ - e-mail заявителя (при регистрации обращения по телефону);
- ✓ - телефон заявителя.

Телефон и e-mail позволит Службе техподдержки иметь с Вами обратную связь.
На указанный электронный почтовый адрес Вам будет направлено сообщение об успешной регистрации, а также в дальнейшем будут направляться почтовые уведомления по ключевым событиям в ходе работ по обращению.

Информация для регистрации обращения. Описание проблемы.

Необходимо предоставить **описание проблемы**:

В описание проблемы необходимо указать **подсистему,** в которой возникла проблема/ошибка.

Пример:

- ЭБ - Единый портал бюджетной системы;
- ЭБ - Подсистема информационно-аналитического обеспечения;
- ЭБ - Подсистема управления расходами 01/03;
- ЭБ - Подсистема управления расходами 05;
- ЭБ - Подсистема управления расходами АУ/БУ;
- ЭБ - Подсистеме управления расходами в части КС
- ЭБ - Подсистема учета и отчетности;
- Прочее.



При указании Подсистем управления расходами необходимо дополнительно писать лицевой счет (можно указать только два первых разряда- признак типа лицевого счета).

Информация для регистрации обращения. Описание проблемы.

Детально описать проблему, указав **необходимую информацию** для первичного анализа проблемы в соответствии с типом возникающей ошибки, согласно «Типовым ошибкам».

Если есть необходимость, сообщите Ваши предшествующие действия или другие события, которые могли бы повлиять на возникшую ситуацию.



Корректное описание проблемы/ошибки ускорит решение Вашей заявки.

Информация о регистрации обращения.

После регистрации обращения на указанную Вами почту придет номер запроса в формате SD XXXXXXX

Зарегистрирован Ваш запрос #SD7355245

Кому

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмотреть его в веб-браузере.

Здравствуйте, Павел Александрович!
Зарегистрирован Ваш запрос № SD7355245

Все изменения по обращению приходят в почтовый ящик

Пт 21.10.2022 12:10

reply_sue@fsfk.local

Добавлен комментарий в запрос #SD7355245

Кому

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмот

Пт 21.10.2022 11:25

reply_sue@fsfk.local

Ожидаем от Вас ответа на комментарий для продолжения работ по запросу #SD7355245

Кому

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмотреть его в веб-браузере.

Предоставление информации по запросу

Если пришел запрос информации

Предоставление информации по телефону

- Дозвониться до оператора по номеру: (3412) 480-999;
- Назвать оператору номер обращения: SD XXXXXXX;
- Предоставить информацию.

Предоставление информации по почте

- Написать письмо на почту ufk13_support@roskazna.ru;
- В теме письма указать номер обращения: SD XXXXXXX;
- Предоставить информацию.

Важно!!!

В случае не предоставления дополнительной информации в течение ***10 рабочих дней*** работы по запросу прекращаются, обращение автоматически закрывается.

Решение заявки

Действия при предоставлении решения

- Выполнить рекомендованные в Решении действия;
- Проверить полученный результат;
- В случае, если Решение удовлетворяет потребностям Заявителя, связаться с оператором по телефону горячей линии или написать письмо, указать номер Заявки, подтвердить Решение;
- В случае, если Решение неприемлемо, связаться с оператором по телефону горячей линии или написать письмо в течение 5 рабочих дней, указать номер заявки и причины, по которым Решение не является приемлемым, Заявка будет возвращена в работу.

Важно!!!

В случае не подтверждения решения или возврата в работу в течение ***5 рабочих дней*** работы по запросу прекращаются, обращение автоматически закрывается.

Получение информации о ходе работ по Заявке

Действия для получения информации

- Связаться с оператором по телефону или по почте;
- Указать номер обращения: SD XXXXXXX;
- Получить информацию от оператора о ходе работ по запросу.

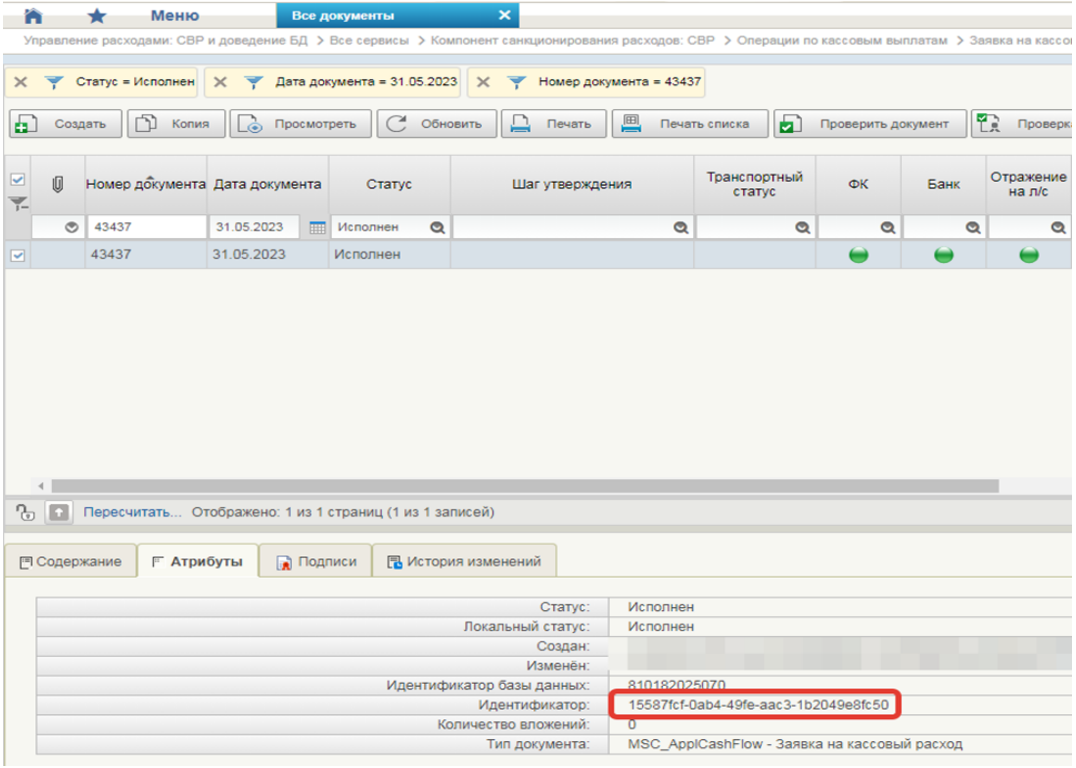
Пример №1 ошибки и необходимой для ее анализа первичной информации в соответствии с «Типовыми ошибками»

8. Проведение контролей по документам.	ГРБС/ПБС: • Описание проблемы, • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и полной записью текста ошибки), • текст ошибки, • реквизиты документа (Приложение 2, Таб. 2, п.1). ТОФК: • Описание проблемы, • реквизиты протокола/документа (обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или тип документа и гуид • обоснование, почему контроль не корректный.

Гуид документа и как его найти

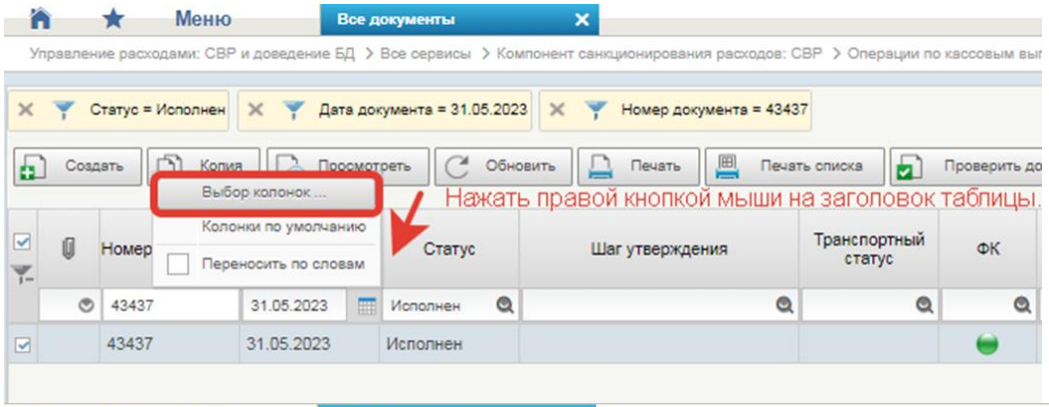
GUID (Globally Unique Identifier) — это статистически уникальный идентификатор, который записывается в виде строки из тридцати шести символов или цифр.

Вкладка «Атрибуты» на панели быстрого просмотра, поле «Идентификатор».

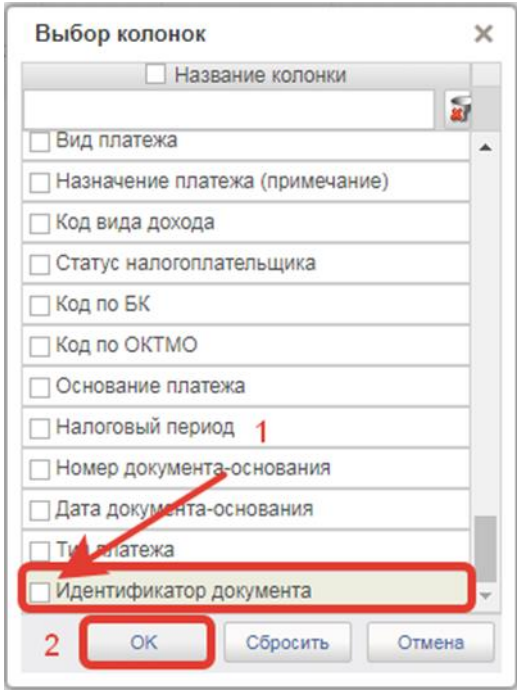


Добавление колонки «Идентификатор документа» в списковую форму.

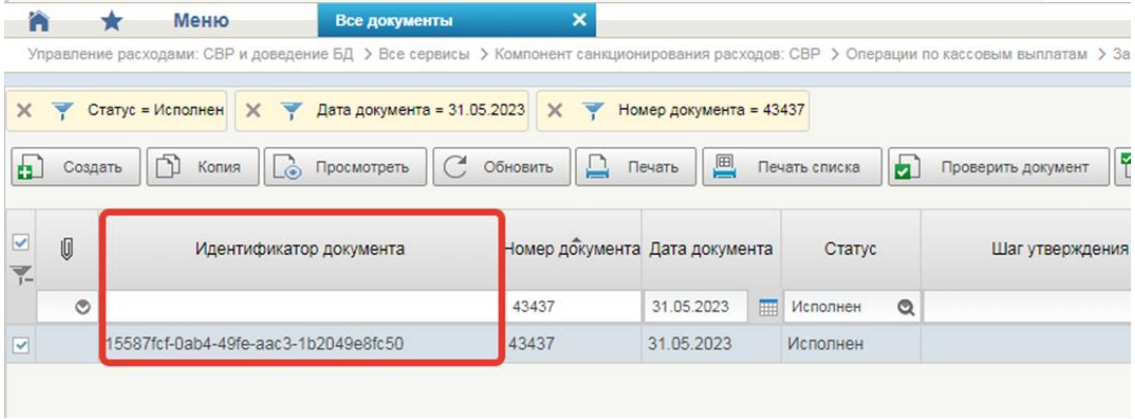
1.



2.



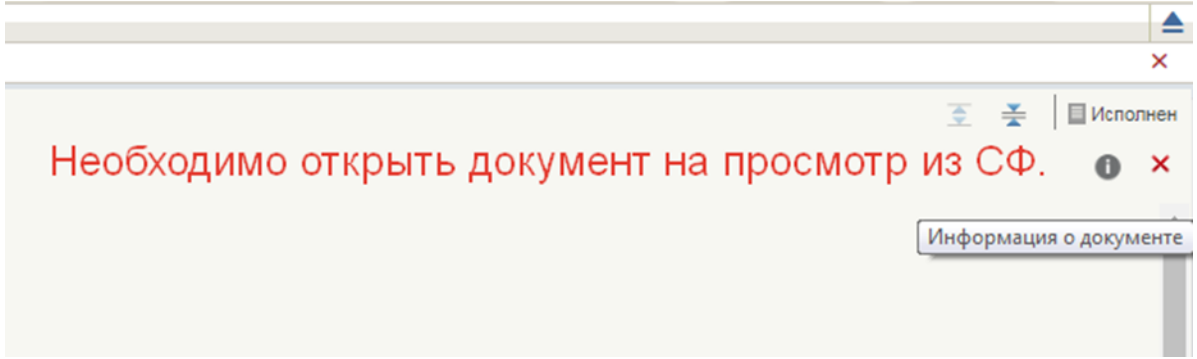
3.



Гуид документа и как его найти

Информация о документе, поле «Идентификатор».

1.



2.

Информация о документе

Атрибуты документа

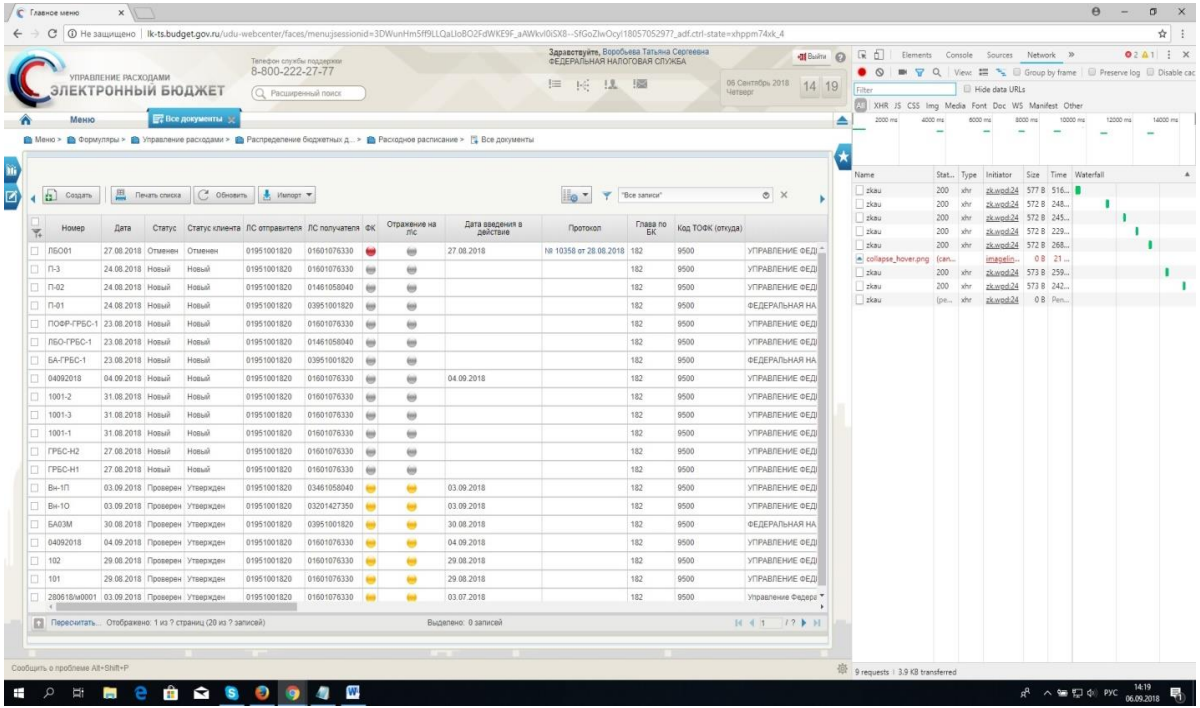
Атрибут	Значение
Статус	Исполнен
Локальный статус	Исполнен
Создан	31.05.2023 08:15:18
Изменён	01.06.2023 10:18:00
Идентификатор базы данных	810182025070
Идентификатор	15587fcf-0ab4-49fe-aac3-1b2049e8fc50
Количество вложений	0
Тип документа	DocTypeInfo[systemName=MSC_ApplCashFlow,isDictionary=false,service=EXP,lifecycle=ApplCashFlow_lc]
Политика редактирования ЖЦ	Редактирование всех полей разрешено

Пример №2 ошибки и необходимой для ее анализа первичной информации в соответствии с «Типовыми ошибками»

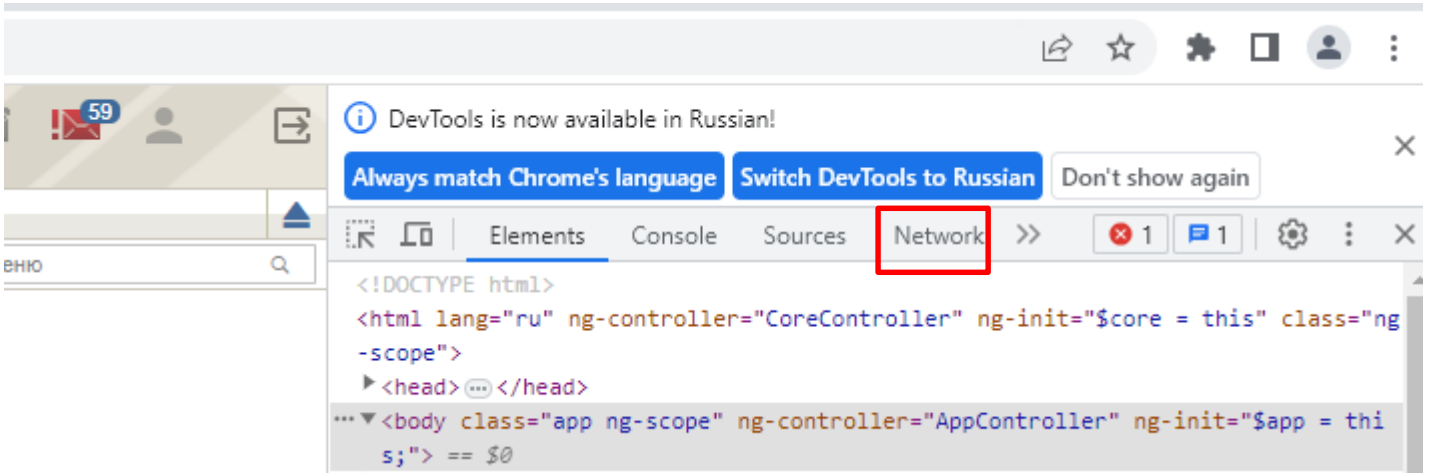
9. Ошибки утверждения (подписания документов).	• Описание проблемы, • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, времени возникновения ошибки, на каких типах документов возникает ошибка, полная запись текста ошибки), • гуид документа, • скриншоты настроек браузера, • скриншот континента ТЛС, • список версий используемого браузера, • список плагинов, • список расширений, • скриншот континента ТЛС • скриншот jinn-client • HAR-файл: для снятия HAR-файла в браузере нажать F12, откроется область, в ней нажать на вкладку «Консоль», обновить окно браузера, воспроизвести ошибку, приложить скрин и текст из открывшейся области (сохранить: правая копка мыши, выбрать сохранить).

Создание HAR-файла для диагностики проблем

1. Откройте страницу, на которой возникают проблемы.
2. Нажмите клавишу F12.



3. В открывшейся внизу (или сбоку) панели выберите вкладку Network (сеть).



Создание HAR-файла для диагностики проблем

4. Убедитесь, что круглая кнопка Record (запись) в верхнем левом углу красного цвета. Если же она серая, нажмите на нее один раз, чтобы начать запись.
5. Воспроизведите проблему.
6. Нажмите правой кнопкой мыши в любом месте таблицы с сетевыми запросами, выберети Save as HAR with Content (сохранить содержимое в HAR-файл) и сохраните файл на диск компьютера.

