

Памятка пользователя при обращении в Единый контактный центр по вопросам оказания технической поддержки Подсистемы ведения бюджетного (бухгалтерского) учёта Государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет» в письменном виде

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

1. Способы обращения в ЕКЦ по вопросам оказания технической поддержки

1.1. Обращение можно зарегистрировать следующим способом:

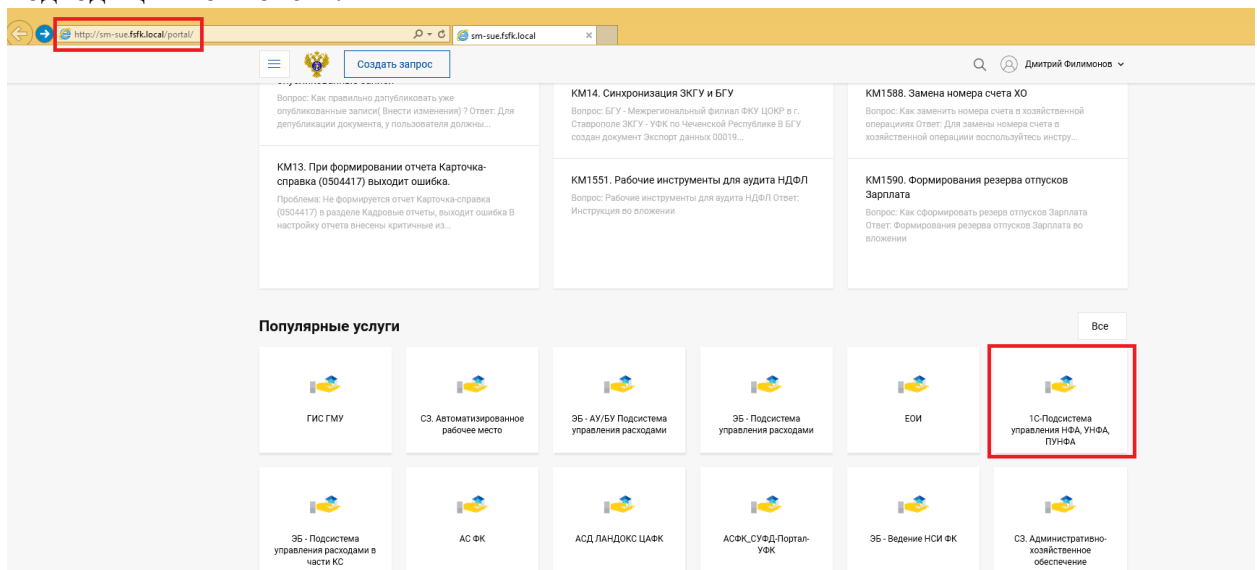
1.1.1. Для внешних пользователей системы

- отправить электронное письмо по указанному адресу: «buh_support@roskazna.ru»

1.1.1.1. Для сотрудников Центрального аппарата федерального казначейства, ФКУ «Центр обеспечения деятельности казначейства России» и других территориальных органов Федерального казначейства:

- отправить электронное письмо по одному из указанных адресов: «buh_support@roskazna.ru», «sm_pupe@fsk.local»

- завести обращение на портале самообслуживания «<http://sm-sue.fsk.local/portal/>», выбрав услугу «1С-Подсистема управления НФА, УНФА, ПУНФА», уточняя далее подходящий компонент:



2. Последовательность действий при регистрации обращений

2.1 Связаться с ЕКЦ указанным в п.1. способом.

2.2 Предоставить следующую информацию:

2.2.1 Фамилию, Имя, Отчество Заявителя;

2.2.2 Телефонный номер Заявителя для обратной связи;

2.2.3 Адрес электронной почты Заявителя для обратной связи;

2.2.4 Наименование организации пользователя;

2.2.5 Название подсистемы – краткое название подсистемы, модуля: ПУОТ – Подсистема управления оплатой труда; ПУНФА/МВУ ПУиО – Подсистема учета нефинансовых активов / Модуль ведения бюджетного бухгалтерского учета учреждений подсистемы учета и отчетности; УК – Сервис управления командированием;

2.2.6 Адрес области данных, в которой зафиксирована проблема или ее номер – прямая ссылка на область данных, по которой осуществляется вход, например: «<https://buh2012.budget.gov.ru/buh2012/bgu/324>»;

- 2.2.7 Тема обращения – краткое описание обращения, например: «Ошибка загрузки документа» или «Неверное начисление заработной платы»;
- 2.2.8 Описание проблемы – подробное описание последовательности действий и возникающей проблемы пользователя с приложением скриншотов;
- 2.2.9 Наименование используемого браузера, например: «Internet Explorer» или «firefox»
- 2.2.10 Роль и ФИО пользователя, под которой возникает проблема, например: «Бухгалтер»-Иванов Иван Иванович или «Расчетчик»-Петров Петр Петрович.

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 будет произведен дополнительный запрос информации посредством электронного письма на указанный в п. 2.2.3 пользователем адрес электронной почты. Обращение будет рассматриваться только после получения всей необходимой информации от пользователя. Таким образом, для обеспечения оперативного решения обращения необходимо полно предоставлять требуемую информацию.

- 2.3 После регистрации обращения в СУЭ на адрес электронной почты, указанный в п.2.2.3, будет направлен номер запроса¹ в виде SDxxxxxxx и, в дальнейшем, уведомления о ходе решения запроса. Номер запроса будет необходим для получения Заявителем дополнительных сведений, информации о ходе решения запроса, повышения приоритета запроса.

3. Действия пользователя при получении уведомлений

- 3.1 В ряде случаев для решения запроса потребуется дополнительная информация. При этом Исполнитель свяжется с Заявителем по указанным в запросе телефону или электронной почте. При получении запроса информации Заявителю потребуется:
 - 3.1.1 Обратиться в ЕКЦ способами, указанными в п.1;
 - 3.1.2 Указать номер запроса;
 - 3.1.3 Предоставить запрашиваемую информацию;

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

Важно!!! Направлять информацию требуется не ответным письмом, а на «buh_support@roskazna.ru», «sm_rupe@fsfk.local», в теме указывать номер запроса, к которому требуется приложить информацию, в виде «SDxxxxxxx».

- 3.2 По любому запросу в СУЭ формируется Инцидент (IMxxxxxxxxxx). Инцидент назначается на команду специалистов (Исполнителя), работающих в СУЭ. В случае назначения Инцидента на неверного Исполнителя Заявитель получает уведомление о закрытии Инцидента и просьбе создания нового Инцидента на другого Исполнителя. В такой ситуации требуется завести повторное обращение (смотри п2), в новом обращении сослаться на инцидент с уведомлением о закрытии.

Важно!!! Не путать с уведомлением в котором есть описание решения или комментариев отличный с описанным выше.

¹ В зависимости от настроек почтового сервера получателя уведомление о регистрации может попасть в папки «Нежелательная почта», «Спам» и т.п.

- 3.3 После обработки Заявки Исполнитель предоставляет Решение. Решение содержит последовательность необходимых для выполнения действий со стороны пользователя для решения запроса или информацию о решении запроса. При получении уведомления о предоставленном Решении Заявителю необходимо:
- 3.3.1 Выполнить рекомендованные в Решении действия;
 - 3.3.2 Проверить полученный результат;
 - 3.3.3 В случае, если Решение удовлетворяет потребностям Заявителя, связаться с ЕКЦ способами, указанными в п.1, указать номер Заявки, подтвердить Решение и оставить оценку о качестве Решений (плохо/удовлетворительно/хорошо); (только для сотрудников Центрального аппарата федерального казначейства, ФКУ «Центр обеспечения деятельности казначейства России» и других территориальных органов Федерального казначейства)
 - 3.3.4 В случае, если Решение не приемлемо, связаться с ЕКЦ способами, указанными в п.1 в течение пяти рабочих дней, указать номер заявки и причины, по которым Решение не является приемлемым, Оператор вернёт Заявку в работу.

4. Действия пользователя для получения информации о Заявке

Важно!!! Для формирования Решения по Заявке требуется вовлечение разных Исполнителей и определённое время. Заявитель не видит большую часть действий Исполнителя для решения Заявки.

- 4.1 Для получения информации о ходе подготовки Решения необходимо:
- 4.1.1 Связаться с оператором ЕКЦ через почту, по адресам, указанным в п.1;
 - 4.1.2 Указать номер запроса;
 - 4.1.3 Получить информацию от оператора о ходе работ по заявлению.

Важно!!! Регистрация новых обращений (SDxxxxxxxxxx) с запросом информации о ходе подготовки Решения по обращению не допустима, поскольку значительно снижает скорость обработки обращений и формирования Решения по уже существующему запросу.

5. Эскалация запроса (повышение приоритета)

- 5.1 Некоторые запросы требуют гарантированное Решение в определённые сроки. К таким запросам относится невозможность выполнения операций, регламентированных различными нормативно-правовыми актами и Законами, например, регламентированные сроки предоставления отчётности, выплаты заработной платы, пособий, перечисление налогов и т.п. (далее – НПА). В этом случае запрос может быть проэскалирован и по нему будет выставлен более высокий приоритет. Для эскалации запроса требуется:
- 5.1.1 Связаться с Менеджером Инцидентов
 - 5.1.1.1 Для сотрудников Центрального аппарата федерального казначейства, ФКУ «Центр обеспечения деятельности казначейства России» и других территориальных органов Федерального казначейства:
 - по электронной почте «9500-mi@roskazna.ru» «9500-mi@fsfk.local»
 - 5.1.1.2 Для внешних пользователей системы:
 - Через обращение в свой территориальный орган федерального казначейства
 - 5.1.2 Предоставить номер запроса (SDxxxxxxxxxx)
 - 5.1.3 Сообщить требуемые сроки решения заявки и обосновать эскалацию действующими НПА.

6. Действия пользователя в случае несогласия с предоставленным решением по Заявке

6.1.Если пользователь не удовлетворен качеством исполнения запроса, в течение пяти рабочих дней возможно повторное обращение в ЕКЦ. Для возврата запроса в работу требуется:

6.1.1 Связаться с оператором ЕКЦ способами, указанными в п.1;

6.1.2 Указать номер запроса,

6.1.3 Запросить повторную обработку запроса.

Важно!!! Возврат на доработку допускается только в случае, если предоставленное согласно п. 3.3 решение не дало результата. В случае возникновения других проблем, необходима регистрация нового обращения.