

Памятка Пользователя

ГИИС ЭБ при обращении в Единый контактный центр по вопросам оказания технической поддержки.

Единый контактный центр Федерального казначейства (далее - ЕКЦ ФК) предназначен для приема заявок от Пользователей Государственной интегрированной информационной системы Электронный бюджет (далее – ГИИС ЭБ) по вопросам оказания технической поддержки и обеспечения качества выполняемых работ по зарегистрированным заявкам.

Для постановки Пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание и дальнейшее сопровождение необходимо предпринять следующие действия.

1. Постановка пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание при первом обращении в службу технической поддержки

1.1. Для постановки зарегистрированных Пользователей¹ ГИИС ЭБ на обслуживание необходимо со страницы Личного кабинета http://budget.gov.ru/epbs/faces/page_authentication ГИИС ЭБ посредством нажатия кнопки «Сообщить о проблеме» предоставить актуальные данные о Пользователе, а именно:

- e-mail Пользователя;
- телефон Пользователя.

1.2. Для постановки незарегистрированных Пользователей² ГИИС ЭБ на обслуживание необходимо при первом звонке в ЕКЦ ФК сообщить оператору:

- фамилию, имя, отчество Пользователя;
- наименование организации;
- ИНН организации;
- СПЗ организации (необязательная информация);
- телефон Пользователя;
- e-mail Пользователя.

Данная информация позволит оперативно связаться с Вами, в том числе автоматизированными средствами.

На указанный электронный адрес Вам будет направлено сообщение об успешной регистрации, а также, в дальнейшем, автоматически будут направляться почтовые уведомления по ключевым событиям о ходе работ по Вашей заявке. Данное сообщение создается и отправляется автоматически Системой управления эксплуатацией Федерального казначейства (далее – СУЭ ФК) и не требует подтверждения или ответа.

В случае отказа предоставления указанной в пунктах 1.1 и 1.2 информации ФК оставляет за собой право отказать в постановке Пользователя на техническое обслуживание.

¹ Зарегистрированным Пользователем в рамках данного документа считается Пользователь ГИИС ЭБ, прошедший регистрацию в соответствии с Порядком, определенным письмами Министерства Финансов РФ 08.04.2015 № 21-03-04/19786, 17.04.2015 № 21-03-04/21912, 21.04.2015 № 21-03-05/22801, 03.06.2015 № 21-03-04/32026, имеющий в своем распоряжении настроенный в соответствии с инструкцией по настройке АРМ (размещена на сайте Казначейства в разделе <http://www.roskazna.ru/podklyuchenie-k-sisteme/>, а также осуществивший хотя бы один успешный вход в Личный кабинет ГИИС ЭБ.

² Незарегистрированным Пользователем в рамках данного документа считается Пользователь, который не выполнил регистрационные процедуры указанные по сноске 1.

2. Способы обращения Пользователя ГИИС ЭБ в ЕКЦ ФК по вопросам оказания технической поддержки

Только для Пользователей, прошедших процедуру, указанную в п.1
Заявку можно зарегистрировать одним из следующих способов:³

- позвонить оператору⁴ ЕКЦ ФК по многоканальным телефонам:
8 (800) 555-42-05
+7 (495) 214-71-61
+7 (495) 214-71-63
- отправить электронное письмо на адрес support_EB@roskazna.ru⁵
- сообщить о проблеме из Личного кабинета Пользователя ГИИС ЭБ⁵.

После обращения любым из перечисленных выше способов, Ваша заявка будет зарегистрирована в СУЭ ФК и по электронной почте, на указанный в п.1. настоящей Памятки адрес, Вам будет направлено почтовое уведомление с информацией о поданной заявке. Почтовое уведомление будет содержать информацию о номере зарегистрированного обращения в СУЭ ФК.

В ряде случаев после выполнения работ по Вашей заявке операторы свяжутся с Вами и узнают о качестве выполненных работ. Любым из вышеперечисленных способов Вы можете передать свои пожелания или претензии к процессу выполнения заявок.

Внимание:

Успешность регистрации заявки в СУЭ ФК подтверждается автоматической отправкой почтового уведомления с номером зарегистрированного обращения СУЭ ФК на Вашу электронную почту. Контроль за получением почтового уведомления лежит на обратившемся в ЕКЦ ФК Пользователе.

Если Вы не получили почтовое уведомление о регистрации Вашей заявки, то Вам необходимо:

- убедиться, что Вы проделали действия, описанные в п.1, и Вами получено подтверждение о постановке на обслуживание;
- позвонить оператору ЕКЦ ФК по многоканальным телефонам, указанным в п.2, и сообщить об отсутствии почтового уведомления о ранее поданной заявке.

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

3. Действия Пользователя ГИИС ЭБ в случае обращения по телефону в ЕКЦ ФК

3.1. Вашу заявку принимает оператор ЕКЦ ФК по многоканальным телефонам ЕКЦ, указанным в п.2.

3.2. Если Вы уже обращались в ЕКЦ ФК, то для определения Вашего контакта в СУЭ ФК сообщите, пожалуйста, оператору ЕКЦ:

- фамилию, имя, отчество;
- ИНН организации;
- наименование организации.

3.3. Если Вы обращаетесь в ЕКЦ ФК впервые, то пройдите процедуру постановки на обслуживание согласно п.1.2.

3.4. В случае отказа предоставления указанной в пунктах 1.1 и 1.2 информации ФК оставляет

³ Для сотрудников Центрального Аппарата (далее ЦА) ФК и Управлений ФК (далее УФК) способ регистрации заявок остается без изменений, посредством обращения в ДС ЦА/УФК или регистрацию обращения через портал самообслуживания СУЭ ФК.

⁴ Операторы работают *круглосуточно*.

⁵ Только для зарегистрированных Пользователей ГИИС ЭБ и поставленных на обслуживание согласно п.1.

за собой право отказать в постановке Пользователя на техническое обслуживание и регистрации заявки.

3.5. Сообщите оператору ЕКЦ суть своей проблемы. Попробуйте определить ИТ-сервис и Функциональную область, согласно Приложению 1 к данной Памятке. Сообщите об этом оператору. Детально опишите проблему. Если есть необходимость, сообщите Ваши предшествующие действия или другие события, которые могли бы повлиять на возникшую ситуацию.

3.6. Содействуйте правильному оформлению заявки оператором ЕКЦ.

3.7. Попытайтесь выполнить советы, предоставленные оператором ЕКЦ, если это возможно.

3.8. После регистрации Вашей заявки в СУЭ ФК на адрес Вашей электронной почты, указанный в п.1 данной Памятки, системой автоматически будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки. Номер заявки будет необходим для получения Вами дополнительных сведений.

4. Действия Пользователя ГИИС ЭБ в случае обращения по электронной почте в ЕКЦ ФК

4.1. Отправку письма необходимо осуществлять с адреса, указанного Вами при постановке на обслуживание согласно п.1 данной Памятки.

4.2. В данном случае происходит автоматическая регистрация Вашей заявки в СУЭ ФК.

4.3. При создании письма, заполните следующие поля:

- в адресе назначения письма введите адрес support_EB@roskazna.ru;
- в теме письма укажите, например: Электронный бюджет;
- в тексте письма укажите ИТ-сервис, Функциональную область, согласно Приложению 1 к данной Памятке, опишите проблему, при необходимости, приложите файлы (объем вложения не более 5МБ). Это ускорит решение Вашей заявки.

4.4. После регистрации заявки на адрес электронной почты, с которого Вы отправили письмо, будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки в СУЭ ФК.

4.5. В случае, если Вы не получили по электронной почте подтверждение о регистрации своей заявки, Вам необходимо проделать действия, которые описаны в разделе «Внимание».

Отправка письма по электронной почте не гарантирует начала работ по Вашей проблеме в случае, если Вы не получили автоматического уведомления на электронную почту от СУЭ ФК.

5. Действия Пользователя ГИИС ЭБ в случае обращения через Личный кабинет ГИИС ЭБ

5.1. Если в ходе работы с ГИИС ЭБ у Вас возникли проблемы, то сообщить о них можно со страницы Личного кабинета ГИИС ЭБ, нажав на кнопку «Сообщить о проблеме».

5.2. В данном случае откроется форма, в которой поля с Вашими контактными данными будут заполнены. Необходимо убедиться в их актуальности или проделать действия, описанные в п.1.1. настоящей Памятки.

5.3. В поле «Описание проблемы» укажите ИТ-сервис, Функциональную область, согласно Приложению 1 к данной Памятке, опишите проблему. Это ускорит решение Вашей заявки.

5.4. После регистрации заявки на адрес электронной почты, который указан Вами при постановке на обслуживание согласно п.1 данной Памятки, будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки в СУЭ ФК.

5.5. В случае, если Вы не получили по электронной почте подтверждение о регистрации своей заявки, то Вам необходимо проделать действия, которые описаны в разделе «Внимание».

6. Действия Пользователя ГИИС ЭБ при получении сообщения о запросе информации

В случае получения по электронной почте запроса на предоставление дополнительной информации в рамках работы над Вашей заявкой, Вам необходимо воспользоваться одним из перечисленных вариантов:

6.1. Отправить дополнительную информацию путем пересылки полученного по электронной почте запроса о предоставлении дополнительной информации на адрес support_EB@roskazna.ru, указав в теле письма запрашиваемые сведения. При необходимости сделать вложения (объем не более 5МБ) или копии экрана.

6.2. Позвонить оператору ЕКЦ по многоканальным телефонам, указать номер заявки, по которой получен запрос информации, предоставить запрашиваемую информацию.

Если Вы считаете необходимым дополнить предварительно представленную информацию по Вашей заявке, то следуйте действиям п.6.1. или 6.2. При обращении необходимо указать номер заявки, по которой предоставляется дополнительная информация или вложение.

В случае непредоставления дополнительной информации по запросу в течение 10 рабочих дней, работы по Вашей заявке прекращаются, обращение в СУЭ ФК автоматически закрывается.

7. Действия Пользователя ГИИС ЭБ для получения информации о выполнении ранее поданной заявки

7.1. Позвоните оператору ЕКЦ по многоканальным телефонам, указанным в п.2. настоящей Памятки.

7.2. Сообщите оператору ЕКЦ номер заявки, по которой делается запрос.

7.3. Получите информацию от оператора ЕКЦ о ходе работ по данной заявке.

8. Действия Пользователя ГИИС ЭБ в случае несогласия с предоставленным решением по заявке

Если Вы не удовлетворены качеством исполнения Вашей заявки, Вам необходимо обратиться в ЕКЦ ФК любым удобным для Вас способом, указав номер заявки, с решением которой Вы не согласны.

ЕКЦ повторно отправит Вашу заявку в работу.

Приложение 1.

ИТ-сервис	Функциональная область
Электронный бюджет - Единый портал бюджетной системы Российской Федерации	Загрузка данных внешних систем (сервис интеграции)
	Управление базой подготавливаемых данных
	Подготовка витрин данных
	Обеспечение доступа к контенту
	Предоставление сервиса «Открытые данные»
	Публикация данных
	Предоставление сервиса «Конструктор данных»
	Предоставление витрин данных
	Предоставление сервиса «Управление подпиской»
	Сбор статистики
	Предоставление сервиса «Опросы»
	Предоставление сервиса «Форум»
	Управление базой опубликованных данных
	Работа с мобильным приложением
Электронный бюджет - Подсистема бюджетного планирования, в части формирования и ведения базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ	Ввод и редактирование справочников
	Установка пользовательских фильтров
	Ввод и редактирование шаблонов базовых услуг, шаблонов недопустимых комбинаций
	Отмена и удаление шаблонов базовых услуг, шаблонов недопустимых комбинаций
	Генерация реестровых записей
	Согласование реестровых записей
	Подписание реестровых записей
	Направление реестровых записей на согласование в Минфин России
	Формирование базового перечня
	Подписание (утверждение) базового перечня
	Печать базового перечня
	Публикация базового перечня
	Формирование решения Минфина России по реестровым записям
	Согласование решения Минфина России
Утверждение решения Минфина России	
Электронный бюджет - Подсистема управления закупками в части формирования сведений реестра контрактов и реестра банковских гарантий	Подсистема управления закупками в части формирования сведений реестра контрактов и реестра банковских гарантий
Электронный бюджет - Подсистема учета и отчетности в части обеспечения централизованного составления, представления, свода и консолидации отчетности об исполнении федерального бюджета и бухгалтерской отчетности федеральных бюджетных и автономных учреждений системы	Ввод и редактирование НСИ
	Создание и редактирование форм отчетности
	Создание и редактирование комплектов форм отчетности с предзаполнением
	Импорт/экспорт форм отчетности
	Ввод и редактирование контрольных соотношений для отчетных форм
	Формирование протоколов проверки форм отчетности согласно контрольным соотношениям
	Импорт протоколов из АСФК
	Печать форм отчетности
	Печать протоколов проверок форм отчетности
	Согласование форм отчетности
	Представление форм отчетности
	Подписание форм отчетности

	Сведение форм отчетности
	Консолидация форм отчетности
Электронный бюджет - Подсистема управления расходами в части ведения реестра соглашений о предоставлении субсидий	Подсистема управления расходами в части ведения реестра соглашений о предоставлении субсидий
Электронный бюджет - Ведение НСИ ФК	Ведение НСИ ФК
Электронный бюджет - Подсистема обеспечения интеграции, ведения реестров и формуляров	Создание формуляров с использованием студии
	Создание жизненного цикла формуляров
	Публикация формуляров
	Управление и хранение формуляров и справочников
	Настройка системы распространения
	Работа с личным кабинетом пользователя
	Загрузка и хранение справочных данных
	Создание и управление жизненным циклом бизнес процессов
Электронный бюджет - Подсистема обеспечения информационной безопасности	Прохождение процедуры идентификация и аутентификации
	Ввод и редактирование данных пользователей (регистраторов и сотрудников организаций)
	Назначение зон ответственности пользователям (регистраторам организаций)
	Ввод и редактирование шаблонов ролей доступа к защищаемым информационным объектам с учетом значений атрибутов соответствующего информационного объекта
	Ввод и редактирование ролей доступа к защищаемым информационным объектам с учетом значений атрибутов соответствующего информационного объекта
	Ввод и редактирование политик согласования: изменения полномочий доступа пользователей к информационным ресурсам; ввода в эксплуатацию шаблонов ролей и ролей доступа; иных операций (при необходимости)
	Назначение\исключение полномочий доступа пользователям
	Согласование: изменения полномочий доступа пользователей к информационным ресурсам; ввода в эксплуатацию шаблонов ролей и ролей доступа; иных операций (при необходимости)
	Создание отчетов, содержащих информацию о доступе к информационным объектам, назначенных полномочиях доступа пользователям, аудита ИБ и т.п.
	Централизованное управление настройками средств разграничения доступа
	Контроль изменений состояния контролируемых функциональных и технологических подсистем (создание, удаление, модификация объектов)
	Электронный бюджет - Подсистема обеспечения юридической значимости электронных документов
Обеспечение целостности и авторства экземпляров формуляров и сообщений	
Сопровождение процесса разбора конфликтных ситуаций	