



Порядок обращения в службу
технической поддержки подсистемы
Управление доходами
ГИИС «Электронный бюджет»





Создание обращения на группу технической поддержки возможно после входа в Личный кабинет пользователя

Кнопка создания обращения («Техническая поддержка») доступна в верхнем правом углу страницы



ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ

Телефон службы поддержки 8(800)30-10-777

Здравствуйте, Лю
ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
последний вход был 20-09-2024 09:53:47

Меню

Классическое меню подсистем

- Управление расходами: средства ...
- Подсистема нормативно-справоч...
- Подсистема Управления Доходами
 - Выписка по КС и поступления
 - Документы ТОФК
 - Документы АДФ
 - Отчеты
 - Справочники

- Выписка по КС и поступления
- Документы АДФ
- Справочники
- ★ Задачи по расписанию
- Документы ТОФК
- Отчеты
- ★ Документы на согласовании



При нажатии на кнопку «Техническая поддержка» откроется форма, в которой необходимо заполнить все доступные поля.



Техническая поддержка ✕

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) *: Подсистема Управления Доходами
Выберите раздел системы

Тип обращения *: Запрос на консультацию

Адрес электронной почты *: example@email.com
Пример заполнения: example@email.com

ЛС документа: 04621123450
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90
Список GUID документов через запятую

Телефон *: +7 999 000-00-00
Пример заполнения: +7 999 000-00-00

Текст обращения *: ТОФК 6200 ЛС 04621123450
Длительное зависание Распоряжения на возврат в статусе Утвержден.
Гуид документа - c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90
Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы скрин ЭБ.png ✕
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

✉ Создать обращение ✕ Закрыть

В поле «Тип обращения» необходимо указать:

- **Инцидент** – если у Вас возникла **техническая** проблема в работе системы или система не работает;
- **Запрос на консультацию** – если Вы хотите получить разъяснения по работе в системе, а также разъяснения по работе контролей при вводе документов.



Техническая поддержка

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) *: Подсистема Управления Доходами
Выберите раздел системы

Тип обращения *: Запрос на консультацию

Адрес электронной почты *: example@email.com
Пример заполнения: example@email.com

ЛС документа: 04621123450
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90
Список GUID документов через запятую

Телефон *: +7 999 000-00-00
Пример заполнения: +7 999 000-00-00

Текст обращения *: ТОФК 6200 ЛС 0462123450
Длительное зависание Распоряжения на возврат в статусе Утвержден.
Гид документа - c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90
Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы скрин ЭБ.png
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

Создать обращение Заккрыть

В поле «Текст обращения» необходимо полностью описать возникшую проблему, действия пользователя, предшествующие возникновению проблемы, и указать реквизиты проблемных документов или описать выполняемую операцию, при которой возникают ошибки.

К обращению Вы можете приложить скриншоты и иные файлы, которые позволяют более точно и однозначно определить, как возникает ошибка, или на какой вопрос необходима консультация.

Внимание:

- текст сообщения необходимо начинать с кода ТОФК, в котором вы обслуживаетесь, и номера вашего лицевого счета;
- необходимо при указании реквизитов документов указывать идентификатор документа (ГУИД) для однозначного определения проблемного документа.



На рисунке приведен пример обращения при возникновении **технической** проблемы –
«Длительное зависание документа в статусе Утвержден».

Техническая поддержка

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) *: Подсистема Управления Доходами
Выберите раздел системы

Тип обращения *: Инцидент

Адрес электронной почты *: example@email.com

ЛС документа: 04602365470
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4
Список GUID документов через запятую

Телефон *: +7 909 000-00-00

Текст обращения *: ТОФК 6000 ЛС 04602365470
Длительное (более 2 часов, с 9:10 25.10.2024) зависание Распоряжения на возврат в статусе «Утвержден».
Гуид документа - b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4

Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы скрин ЭБ.png
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

Создать обращение ✕ Закрыть

«Тип обращения» указано **Инцидент**;
«ЛС документа» указан ЛС АДБ, по которому создан документ;
«Список GUID документов» указан guid документа;
«Текст обращения» состоит из:

- код ТОФК;
- ЛС АДБ;
- описание технической проблемы с указанием ее длительности;
- Гуид проблемного документа;

«Вложения» - приложен скрин документа, подтверждающий проблему.



На рисунке приведен пример обращения по разъяснению работы контролей –
«*Распоряжение на возврат не проходит контроль*».

Техническая поддержка ×

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) *: Подсистема Управления Доходами ▼
Выберите раздел системы

Тип обращения *: Запрос на консультацию ▼

Адрес электронной почты *: example@email.com

ЛС документа: 04602365470
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4
Список GUID документов через запятую

Телефон *: +7 909 000-00-00

Текст обращения *: ТОФК 6000 ЛС 04602365470
При сохранении документа Распоряжения на возврат выходит ошибка контроля:
В поле "ИНН" блока "Получатель" должно быть 10,12 символов или ноль ("0").
В поле ИНН указано значение - 77132456.
Гуид документа - b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4

Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы КонтрольИНН.png, скрин ЭБ.png ×
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

✉ Создать обращение × Закрыть

«Тип обращения» указано **Запрос на консультацию**;
«ЛС документа» указан ЛС АДБ, по которому создан документ;
«Список GUID документов» указан guid документа;
«Текст обращения» состоит из:

- код ТОФК;
- ЛС АДБ;
- описание заполнения поля и возникающего отрицательного результата контроля;
- Гуид проблемного документа;

«Вложения» - приложен скрин документа и скрин протокола контроля, подтверждающий проблему.



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.



Все изменения по обращению приходят на указанный почтовый ящик

Здравствуйтесь, Павел Александрович!

Зарегистрирован Ваш запрос № SD7355245



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 просмотреть его в веб-браузере.



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.



Если пришел запрос информации

Предоставление информации по почте

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

Предоставление информации по телефону

- Дозвониться до оператора по номеру: 8 (800) 30 - 10 - 777;
- Назвать оператору номер обращения: SD XXXXXXXX;
- Предоставить информацию.

Важно!!!

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



Идентификатор (ГУИД) — это статистически уникальный идентификатор, который записывается в виде строки из тридцати шести символов или цифр.

Техническая поддержка использует ГУИД для исключения вероятных ошибок при наличии документов с одинаковыми номерами/датами.

Поле Идентификатор документа располагается на вкладке «Системные Атрибуты» на панели быстрого просмотра.

Основная информация	Подписи	Связи	Вложения	Дополнительная информация	Лист согласования	Системные атрибуты	История операций	Записи учета
Тип документа	Идентификатор		Внешний идентификатор					
ПЗВ	01914682-8c7e-0017-dd00-d67af3648b96							
Дата/время создания	Идентификатор создателя		ФИО создателя					
12.08.2024 20:14:06	5f0c46be-55b8-42d2-bdb3-78b9551a4f3e		Лютый Андрей Васильевич					
Дата/время изменения	Идентификатор изменившего		ФИО изменившего					
14.08.2024 16:38:06	11111111-1111-1111-1111-111111111111		Интеграция					



Для просмотра поля «Идентификатор» в списковой форме его необходимо предварительно добавить.

Подсистема Управления Доходами > Документы АДБ > Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)

Сбросить

Отметки | Номер | Дата | Статус | Наименование АДБ | Код по СвР АДБ

Настройки списка

Плотность строк: Средняя | Перенос слов:

Идентификатор документа

Видимость	Переместить
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Сбросить | Отменить | Применить

Для этого на панели инструментов списковой формы нажимаем кнопку «Настройку списка»,

находим строку с наименованием «Идентификатор документа»,

устанавливаем в колонке «Видимость» бегунок вправо

и сохраняем изменения, нажав на кнопку «Применить».

Выгрузка списка документов из списковой формы с полем Идентификатор.

Подсистема Управления Доходами > Документы АДБ > Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)

Экспорт в XLSX

Отметки	Номер	Дата	проводки	Дата исполнения	Сумма исп.	Идентификатор документа
<input checked="" type="checkbox"/>	ПДР-0000000003	19.09.2024				01920b8f-9d95-0022-ae10-6bbf4c9c2ce4
<input checked="" type="checkbox"/>	5	17.09.2024				0191ff61-806a-0021-f348-b4b8f6d2f884
<input checked="" type="checkbox"/>	ПДР-0000000002	16.09.2024				0191fb8f-9051-0021-bda0-31b0055b61ee



Через электронное обращение



ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ



По телефону

8 (800) 30-10-777

В случае неработоспособности
Личного кабинета

При возникновении
вопроса

Пользователь вручную создают
обращение с типом **Консультация**

- описывает вопрос, отсылка к НПА и т.д.

При возникновении
ошибки

Пользователь вручную создает
обращение с типом **Инцидент**

- описывает действия, приводящие к
ошибке;
- прикладывает скрины и иные файлы

Обращение создано SD*****



Информация о регистрации обращения поступает
на почтовый ящик пользователя



- 1. Корректно выбирайте тип обращения:** «Запрос на консультацию» или «Инцидент».
- 2. Одна консультация или ошибка - одно обращение.** Не создавайте повторное обращение по тому же вопросу или ошибке, это не только не сократит время решения, но и затруднит рассмотрение.
- 3. Понятно и информативно указывайте расположение , в котором возникла проблема.**
Например:
«Подсистема Управления Доходами/Документы АДБ/Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)».
- 4. Фиксируйте не только ошибку, но и действия,** которые привели к ее возникновению.
- 5. Информативно и максимально полно заполняйте текст обращения,** по нему специалисты определяют варианты решения.
- 6. Оставляйте комментарии в обращении** только по теме заявки.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

