

# Памятка по вопросам оказания технической поддержки

Настоящая памятка предназначена для использования Участниками Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП) при обращении в Единый контактный центр Федерального казначейства (ЕКЦ).

ЕКЦ осуществляет прием обращений, в том числе от Участников ГИС ГМП, на оказание технической поддержки.

## Содержание страницы

1. Перед регистрацией обращения
2. Подача обращений через Личный кабинет
3. Подача обращения по электронной почте
4. Подача обращения по телефону
5. Подтверждение регистрации обращения
6. Особенности при запросе тестовых данных
7. Запрос дополнительной информации
8. Получение статуса выполнения ранее поданного обращения
9. Решение не устранило проблему?
10. Перечень требуемых данных

## 1. Перед регистрацией обращения

При взаимодействии по Форматам версии 2.x убедитесь, что выполнены рекомендации, отраженные в [Методических рекомендациях по обработке результатов приема информации ГИС ГМП](#).

В случае получения ошибки с префиксом SMEV (за исключением `SMEV-600`, `SMEV-403`) обращение необходимо направить в [службу технической поддержки СМЭВ](#).

Единственным ресурсом ГИС ГМП, доступным участникам и имеющим веб-интерфейс, является [Личный кабинет ГИС ГМП](#). Если ошибки возникают в интерфейсах других приложений, размещенных по другим адресам, необходимо обращаться в техническую поддержку данного ресурса.

### Примечание

Одно обращение может включать в себя один вопрос (проблему)

## 2. Подача обращений через Личный кабинет

Для регистрации обращения необходимо выполнить вход в [Личный кабинет ГИС ГМП](#).

На главной странице необходимо нажать кнопку «Поддержка участника ГИС ГМП». После нажатия кнопки отобразится форма «Контакты», нажмите на кнопку [«Направить обращение»](#) - отобразится форма «Направление обращения».

Необходимо заполнить обязательные поля ввода и нажать на кнопку «Направить обращение», после чего созданное обращение будет направлено в службу технической поддержки.

## 3. Подача обращения по электронной почте

### Примечание

Способ обращения по электронной почте является приоритетным при обращении в ЕКЦ

Для регистрации обращения необходимо направить электронное сообщение по адресу электронной почты [support\\_gisgmp@roskazna.ru](mailto:support_gisgmp@roskazna.ru).

В сообщении следует заполнить следующие данные:

- Тема сообщения:
  - «ГИС ГМП» и краткое описание проблемы
- Текст сообщения:
  - уникальный регистрационный номер (УРН) Участника
  - наименование организации Участника
  - ИНН организации Участника
  - фамилию, имя, отчество контактного лица
  - адрес электронной почты для ответа
  - заполненную таблицу из раздела [Перечень требуемых данных](#) в зависимости от причины обращения
  - подробно опишите проблему, указав уникальный идентификатор начисления (в случае вопросов, связанных с конкретным начислением), уникальный присваиваемый номер операции (в случае вопросов, связанных с конкретным фактом оплаты)
  - в случае вопросов, касающихся экспорта и импорта данных, приложите файлы с примерами запросов к ГИС ГМП и ответов от ГИС ГМП



#### Важно

Вся указанная информация является обязательной для регистрации обращения

## 4. Подача обращения по телефону

Для регистрации обращения необходимо позвонить в ЕКЦ по телефону **8 (800) 30-10-777**.

Оператору ЕКЦ следует сообщить:

- уникальный регистрационный номер (УРН) Участника
- наименование организации Участника
- ИНН организации Участника
  - фамилию, имя, отчество контактного лица
  - адрес электронной почты для ответа
- информацию из раздела [Перечень требуемых данных](#) в зависимости от причины обращения
- суть проблемы, детальное ее описание. Если есть необходимость, сообщите предшествующие действия или другие события, которые могли бы повлиять на возникшую ситуацию

Содействуйте правильному оформлению обращения оператором.



#### Важно

Вся указанная информация является обязательной для регистрации обращения

## 5. Подтверждение регистрации обращения

После подачи обращения заявка будет зарегистрирована и на адрес электронной почты, с которого была направлена заявка, или на адрес электронной почты, который был сообщен оператору ЕКЦ, будет направлено уведомление о регистрации с указанием присвоенного номера.

Регистрация обращения подтверждается путем автоматической отправки Участнику уведомления с указанием присвоенного номера.

После выполнения работ по обращению, пожалуйста, оцените качество их выполнения.



#### Примечание

Убедитесь, что уведомление не попало в спам. Если все же уведомление о регистрации не поступило — позвоните в ЕКЦ по телефону 8 (800) 30-10-777.

## 6. Особенности при запросе тестовых данных

При необходимости получения тестовых данных от ГИС ГМП в рамках одного обращения выполняется формирование не более 10 сущностей (начислений, платежей).

Если требуются тестовые данные с указанием определенных реквизитов и их значений, информацию об этом необходимо указать в обращении с перечислением необходимых полей и их значений в формате приложенной таблицы:

[Шаблон для тестовых начислений](#)

## 7. Запрос дополнительной информации

В некоторых случаях для выполнения обращения требуется дополнительная информация.

Для запроса дополнительной информации ЕКЦ направит запрос по адресу электронной почты, с которого было принято обращение, или по адресу электронной почты, который был сообщен оператору ЕКЦ при обращении по телефону.

При получении запроса дополнительной информации, ответьте на него, предоставив запрашиваемую информацию и (или) прикрепив вложение.

В случае непредоставления дополнительной информации в течение 10 рабочих дней после получения запроса работы по обращению прекращаются, обращение автоматически закрывается.



#### Примечание

Используйте функции "Ответить" или "Ответить всем" в почтовом клиенте, чтобы ответ на запрос оставался связанным с исходным обращением

## 8. Получение статуса выполнения ранее поданного обращения

Для получения статуса выполнения ранее поданного обращения позвоните в ЕКЦ по телефону 8 (800) 30-10-777.

Сообщите оператору номер обращения, по которому делается запрос.

Получите информацию от оператора о ходе работ по данному обращению.

## 9. Решение не устранило проблему?

Если у вас возникли вопросы, не связанные с темой первоначальной заявки, требуется завести новое обращение. Текущее обращение в данном случае подлежит закрытию.

Если Вы не удовлетворены качеством исполнения обращения, оно может быть возобновлено или на основании него может быть зарегистрировано новое обращение.

Для этого необходимо в течение 5 рабочих дней обратиться в ЕКЦ любым из вышеуказанных способов, сообщив номер обращения, с решением которого Вы не согласны.

## 10. Перечень требуемых данных

### 10.1. Ошибки при взаимодействии через СМЭВ 3

Требуемые данные	Обязательность указания	Правила заполнения
Вид сведений	Обязательно	Указывается вид сведений, по которому возвращается ошибка.  Перечень видов сведений приведен в <a href="#">Форматах взаимодействия ГИС ГМП с информационными системами участников</a> , раздел 4.2
Версия вида сведений	Обязательно	Указывается версия вида сведений, по которому возвращается ошибка
Код ошибки	Обязательно	Указывается код ошибки в ответе от ГИС ГМП.  Значение атрибута <code>code</code> в теге <code>ImportProtocol</code> в запросе <code>GetResponseResponse</code> или "Ответ отсутствует" в случае, если ответ от ГИС ГМП не получен.  Ошибка ГИС ГМП не имеет какие-либо префиксы, при указании ошибки с префиксом <code>SMEV</code> , <code>RS</code> или другие, обращение будет отклонено, так как решение находится вне зоны ответственности технической поддержки ГИС ГМП. Исключение составляют ошибки <code>SMEV-600</code> и <code>SMEV-403</code>
Данные о сообщении	Обязательно в случае технических вопросов, касающихся экспорта и импорта данных	Подписанный не форматированный запрос, переданный в очередь запросов Участника в СМЭВ, в формате XML, кодировке UTF-8 без BOM.  Запрос должен содержать подпись ЭП-ОВ и блоки: <code>Header</code> , <code>Security</code> , <code>Body</code> , <code>Message</code> и <code>MessageData</code> .  Ответ ГИС ГМП из очереди ответов Участника в СМЭВ в формате XML, кодировке UTF-8 без BOM.  В имени файла запроса должно быть указано <code>SendRequestRequest</code> , в имени файла с ответом ГИС ГМП — <code>GetResponseResponse</code> .  Максимальный объем одного направляемого файла – 7,5 Мб, общий объем вложений – 50 Мб. Направляемые файлы необходимо архивировать
Примечание	Не обязательно	Дополнительные сведения о проблеме

### 10.2. Ошибки при взаимодействии через СМЭВ 4

Требуемые данные	Обязательность указания	Правила заполнения
Идентификатор отправленного запроса - requestId	Обязательно	Значение атрибута <code>requestId</code> .  В случае, если участник не получает <code>requestId</code> направляемого запроса, рекомендуется провести анализ логов ПОДД-агента на своей стороне.  В случае, если у участника нет точной информации о том, на чьей стороне возникла проблема, рекомендуется воспользоваться <a href="#">Личным кабинетом Участника взаимодействия</a> для отслеживания направленного запроса и завести обращение в зависимости от этапа, на котором произошла ошибка
Пример сообщения	Обязательно	Прикладывается полный текст запроса (ответа) с заголовками и телом

### 10.3. Ошибка при работе в Личном кабинете ГИС ГМП

Требуемые данные	Обязательность указания	Правила заполнения
------------------	-------------------------	--------------------

URL-адрес	Обязательно	Ссылка на ресурс, где возникает проблема
Скриншоты	Обязательно	Скриншоты с пошаговым воспроизведением проблемы

#### 10.4. Консультации

Требуемые данные	Обязательность указания	Правила заполнения
Вид сведений	Не обязательно	Вид сведений, по которому требуется консультация
Реквизит	Не обязательно	Указывается наименование реквизита, если вопрос касается конкретного реквизита сообщения
Дополнительные сведения	Не обязательно	<p>Указывается суть обращения, если она не относится к конкретному виду сведений</p> <p>Разъяснение правил регистрации Участников в ГИС ГМП, иная методическая поддержка осуществляется территориальными органами Федерального казначейства по месту нахождения (регистрации) Участника. Контактная информация приведена на <a href="#">сайте Федерального казначейства</a> / Выбрать регион в верхней панели / Об УФК / Контактная информация</p>