

Порядок действий заявителей при обращении в Единый контактный центр Федерального казначейства по вопросам оказания технической поддержки пользователям подсистем ведения бюджетного (бухгалтерского) учёта Государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет» в письменном виде

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

К Подсистемам ведения бюджетного (бухгалтерского) учёта Государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет» относятся:

- Подсистема управления оплатой труда
- Подсистема управления нефинансовыми активами
- Модуль ведения учета операций средств единого казначейского счета и Модуль ведения бюджетного (бухгалтерского) учета учреждений Подсистемы учета и отчетности

1. Способы обращения в ЕКЦ по вопросам оказания технической поддержки

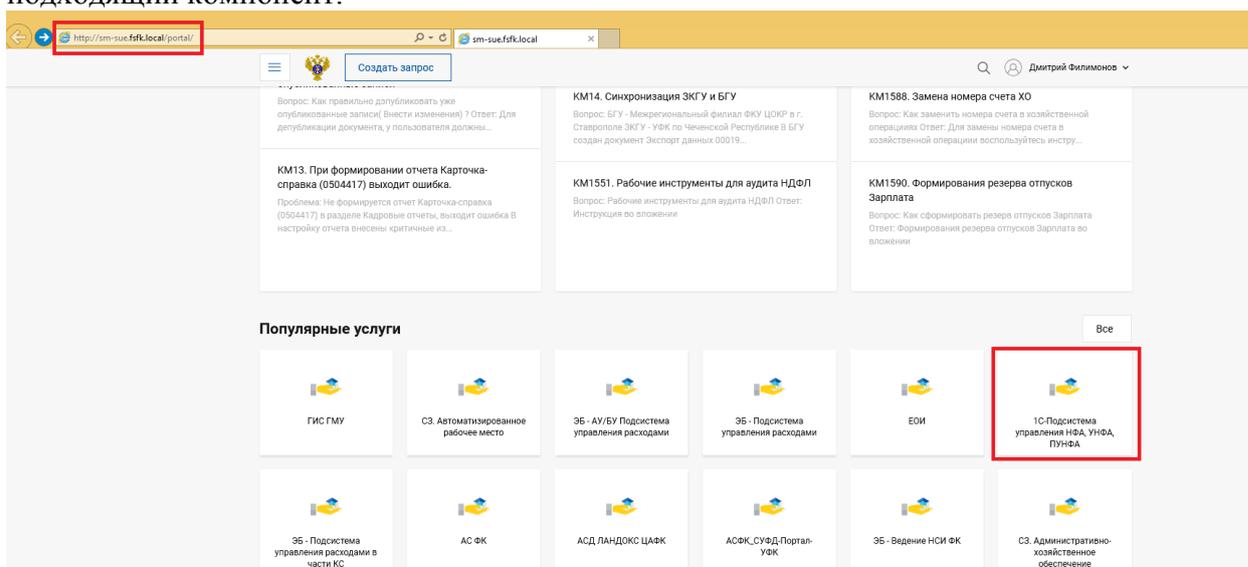
1.1. Обращение можно зарегистрировать следующим способом:

1.1.1. Для внешних сотрудников:

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

1.1.1.1. Для сотрудников Центрального аппарата Федерального казначейства, ФКУ «ЦОКР» и других территориальных органов Федерального казначейства:

- отправить электронное письмо по одному из указанных адресов: «buh_support@roskazna.ru» (при работе в сети Интернет), «sm_pupe@fsfk.local» (при работе в ЗКВС контуре Казначейства России).
- завести обращение на портале самообслуживания «<http://sm-sue.fsfk.local/portal/>», выбрав услугу «1С-Подсистема управления НФА, УНФА, ПУНФА», уточняя далее подходящий компонент.



Важно!!! Для обеспечения эффективного взаимодействия со службой технической поддержки необходимо в полном объеме уже на этапе создания обращения предоставить информацию по п. 2.2.5-2.2.8 настоящего Порядка действий пользователя. Для удобства структурирования информации, необходимой для решения обращения, используйте Шаблон из приложения № 1 к настоящему Порядку действий.

1.2. После обращения любым из перечисленных способов заявка будет зарегистрирована в

Системе управления эксплуатацией Федерального казначейства (далее – СУЭ ФК) и по электронной почте, на указанный в п.2.2.3. адрес, Заявителю будет направлено почтовое уведомление о начале работ. Почтовое уведомление будет содержать информацию о номере зарегистрированного обращения в СУЭ ФК.

2. Последовательность действий Заявителя 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 Адрес электронной почты Заявителя для обратной связи.
 - 2.2.3 Наименование организации пользователя, ИНН.
 - 2.2.4 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.
 - 2.2.5 Тема обращения – краткое описание обращения, например: «Ошибка загрузки документа» или «Неверное начисление заработной платы».
 - 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>». При этом в обращениях по Сервису управления командированием необходимо указывать прямые ссылки на области данных УК, ПУОТ, ПУНФА/МВУ ПУиО из адресной строки браузера Заявителя.
 - 2.2.7 **Описание проблемы – подробное описание последовательности действий и возникающей проблемы пользователя с указанием номера и даты документа, где есть ошибка, с приложением скриншотов всего экрана (без обрезки). Скриншоты должны быть читаемы.² В случае обращения связанного с документом, обязательно указать номер и дату документа.**
- 2.2.8 Ожидаемый результат – описать, что именно ожидает Заявитель в результате рассмотрения обращения.

Важно!!! При возникновении ошибок загрузки файлов в подсистемы обязательно приложить в обращение файлы, при загрузке которых возникает ошибка.

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 оператором ЕКЦ/диспетчером УФК будет произведен дополнительный запрос информации посредством электронного письма на указанный в п. 2.2.2 Заявителем адрес электронной почты или иным доступным для взаимодействия способом.

Важно!!! Обращение рассматривается только после получения всей необходимой информации от Заявителя. Для обеспечения оперативного решения обращения необходимо в полном объеме предоставлять требуемую информацию.

- 2.3 После регистрации обращения в СУЭ ФК на адрес электронной почты, указанный в п.2.2.2, будет направлен номер обращения¹ в виде SDxxxxxxx и, в дальнейшем, уведомления о ходе решения обращения. Номер обращения будет необходим для получения Заявителем дополнительных сведений, информации о ходе решения описанного в обращении вопроса, повышения приоритета обращения.

3. Действия Заявителя при получении уведомлений

- 3.1 В ряде случаев для решения обращения потребуются дополнительная информация. При этом Исполнитель свяжется с Заявителем по указанному в обращении 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 обращения.
 - 3.1.3 Предоставить запрашиваемую информацию.

Важно!!! В соответствии с типовым порядком эксплуатации и технического обслуживания информационных систем Федерального казначейства, в случае не предоставления в течение 10 рабочих дней дополнительной информации, работы по обращению прекращаются, обращение в СУЭ ФК автоматически закрывается.

Важно!!! Направлять информацию требуется не ответным письмом, а на адрес: «buh_support@roskazna.ru» (при работе в сети Internet), «sm_pupe@fsfk.local» (при работе в закрытой сети Федерального казначейства), в теме указывать номер обращения, к которому требуется приложить информацию, в виде «SDxxxxxxx».

- 3.2 Если решение обращения выходит за рамки зоны ответственности команды исполнителя оно может быть закрыто, а Заявитель получит уведомление о закрытии обращения и просьбе создания нового обращения на корректную команду исполнителя. В такой ситуации требуется завести повторное обращение (согласно п. 1 и 2), в новом обращении сослаться на инцидент с уведомлением о закрытии.

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

- 3.3 После обработки обращения команда исполнителя предоставляет Решение. Решение содержит последовательность необходимых действий со стороны пользователя системы для решения обращения или информацию о решении обращения. При получении уведомления о предоставленном Решении Заявителю необходимо:
- 3.3.1 Выполнить рекомендованные в Решении действия в сроки (при наличии), указанные в Решении.
 - 3.3.2 Проверить полученный результат.
 - 3.3.3 Только для Заявителей из подразделений Федерального казначейства, в случае, если Решение удовлетворяет потребностям Заявителя, связаться с ЕКЦ способами, указанными в п.1, указать номер обращения, подтвердить Решение и оставить оценку о качестве Решений (плохо/удовлетворительно/хорошо).
 - 3.3.4 В случае, если Решение не приемлемо, связаться с ЕКЦ способами, указанными в п.1 способом в течение пяти рабочих дней, указать номер обращения и причины, по которым Решение не является приемлемым, Оператор вернёт обращение в работу.

4. Действия Заявителя для получения информации об обращении

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

² Не рекомендуется делать снимки мониторов (с телефона).

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

- 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 обращения, зарегистрированного в СУЭ ФК.
 - 4.1.3 Получить информацию от оператора ЕКЦ о ходе работ по обращению.

5. Эскалация обращения (повышение приоритета)

- 5.1 Вопросы в обращениях, требующие гарантированного Решения в определённые нормативно-правовыми актами (далее - НПА) сроки, к которым относятся, например, предоставление отчётности, выплаты заработной платы, пособий, перечисление налогов, могут быть эскалированы путем повышения приоритета обращения. Для эскалации обращения требуется:
 - 5.1.1 Связаться с Менеджером инцидентов Федерального казначейства.
 - 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 сотрудников:
 - Через обращение в свой территориальный орган Федерального казначейства
 - 5.1.2 Предоставить номер обращения (SDxxxxxxx).
 - 5.1.3 Сообщить требуемые сроки решения обращения и обосновать эскалацию действующими НПА.

6. Действия Заявителя в случае несогласия с предоставленным решением по обращению

- 6.1. Если Заявитель не удовлетворен качеством исполнения обращения, в течение пяти рабочих дней возможно повторное обращение в ЕКЦ. Для возврата обращения в работу требуется:
 - 6.1.1 Связаться с оператором ЕКЦ способами, указанными в п.1.
 - 6.1.2 Указать номер обращения.
 - 6.1.3 Запросить повторную обработку обращения.

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.

Приложение № 1
к Порядку действий Заявителя

**Шаблон обращения в Единый контактный центр по вопросам оказания
технической поддержки пользователей подсистем ведения бюджетного
(бухгалтерского) учёта Государственной интегрированной информационной
системы управления общественными финансами «Электронный бюджет»
в письменном виде**

Контактная информация Заявителя для обратной связи	
Фамилия Имя Отчество	
Адрес электронной почты	
Наименование организации пользователя, ИНН	
Информация по обращению	
Название подсистемы	<p>Необходимо выбрать одно из кратких значений: 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</p> <p><i>Например:</i> <i>ПУНФА/МВУ ПУиО</i></p>
Тема обращения	<p>Необходимо указать краткое (емкое) описание обращения</p> <p><i>Например:</i> <i>«Ошибка загрузки документа», «Неверное начисление заработной платы», «Документы б1н» и т.д.</i></p>
Адрес области данных, в которой зафиксирована проблема	<p>Необходимо указать прямую ссылку на область данных, по которой осуществляется вход. При этом в обращениях по Сервису управления командированием необходимо указывать прямые ссылки на области данных УК, ПУОТ, ПУНФА/МВУ ПУиО</p> <p><i>Например:</i> 1) Для обращения по ПУНФА/МВУ ПУиО: https://buh2012.budget.gov.ru/buh2012/bgu/324 2) Для обращения по УК: https://buh2012.budget.gov.ru/lkk/uk/2437 https://buh2012.budget.gov.ru/buh2012/bgu/324 https://buh2012.budget.gov.ru/buh2012/zkgu/409</p>

<p>Описание проблемы</p>	<p>Необходимо подробное описание последовательности действий и возникающей проблемы пользователя с указанием номера и даты документа, где есть ошибка, с приложением скриншотов всего экрана (без обрезки). Скриншоты должны быть читаемы (нежелательны фото монитора на телефон).</p> <p>Для обращений, о замедлении работы программы, обязательно указать конкретный документ (его название, номер, дата, как долго он проводился и в какое время с точностью до минут).</p> <p>При возникновении ошибок загрузки файлов в подсистемы обязательно приложить в обращение файлы, при загрузке которых возникает ошибка.</p> <p><i>Например:</i></p> <p>1) Документ «Акт приема-передачи объектов, полученных в личное пользование (ф.0510434) (Возврат МЗ из личного пользования)» № 00ВП-000076 от 19.05.2023. На ЦМО «Петров В.В. - Экспертный состав № 02» имеется остаток по объекту «Дырокол Тип 2, INFORMAT» (00-00000000002575) (см. скриншоты «Вед ОС НМА НПА», «Док выдачи 1», «Проводка»), однако при возврате из личного пользования данный объект отсутствует в подборе (см. скриншот «Подбор»).</p> <p>2) При расчете отпуска (Документ №0000-000258 от 25.05.2023) у сотрудника Иванова Ивана Ивановича (таб. № 555) в расчет среднего заработка не попадает премия за ноябрь 2022 (документ № 0000-001658 от 20.11.2022) (см. скриншот «Текущий расчет», «Премия»)</p> <p>3) О замедлении работы При попытке сохранить заявку на кассовый расход (Денежные средства - Заявка на кассовый расход ф. 0531801 - Перечисление подотчетным лицам (208.00)) от 30.05.2023 00КР-002539 с 9:35 МСК до настоящего времени (10.26) при нажатии «Записать» система зависает (см. скриншот).</p> <p>4) При загрузке файла 7707778246_770701001_20230430_01.xml реестра начислений в формуляр (Учет и отчетность - Реестр начислений) от 30.04.2023 00РС-0063 по кнопке «Заполнить» файл не появляется на вкладке</p>
--------------------------	--

	<i>«Пакеты» (см. скриншот), ошибка не выводится, кнопка активна для нажатия несколько раз</i>
Ожидаемый результат	<p>Необходимо описать, что именно ожидает Заявитель в результате рассмотрения обращения.</p> <p><i>Например (для примеров из пункта «Описание проблемы»):</i></p> <ol style="list-style-type: none"><i>1) Объект «Дырокол Тип 2, INFORMAT» (00-000000000002575 отражается в подборе ОС, НМА, НПА при возврате МЗ из личного пользования</i><i>2) Начисленная сумма премии за ноябрь 2022 входит в расчет среднего заработка, сумма рассчитанного отпуска должна быть равна 35687,00</i><i>3) Заявка на кассовый расход без длительного ожидания сохраняется по нажатию кнопки «Записать»</i><i>4) Загрузка реестра файла реестра начисления его отражение на вкладке «Пакеты»</i>