

Методические материалы

ПАМЯТКА

**по работе со службой сопровождения клиентов
Управления Федерального казначейства
по Свердловской области**

Екатеринбург
2022

Оглавление

1. Общие положения.....	3
1.1 Список принятых сокращений.....	3
1.2 Поддержка клиентов при работе с государственными информационными системами и прикладным программным обеспечением Федерального казначейства	4
2. Способы взаимодействия со службами сопровождения клиентов для решения Запроса на обслуживание.....	5
2.1 Взаимодействие при работе с ГИИС ЭБ ФК.....	5
2.2 Взаимодействие при работе с СУФД-онлайн.....	5
2.2.1 Порядок действий при формировании и решении запроса с использованием сайта ССК УФК.....	5
2.2.2 Формирование Запроса на обслуживание с использованием электронной почты.....	7
3. Полезные ссылки.....	10
4. Изменения и дополнения.....	10

1. Общие положения

1.1 Список принятых сокращений

Термин/ сокращение	Расшифровка
ГИИС	Государственная интегрированная информационная система
ГИИС ЭБ	Государственная интегрированная информационная система «Электронный бюджет»
Запрос на обслуживание	Обращение от Пользователя в ССК для получения рекомендаций по решению проблемы/вопроса.
Клиент	Участник бюджетного процесса бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, юридическое лицо (или его обособленное подразделение), не являющееся в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации участником бюджетного процесса, иная организация, которым в установленном порядке открываются лицевые счета в органе Федерального казначейства.
ППО	Прикладное программное обеспечение
Пользователь	Сотрудник Клиента, использующий в работе ГИИС и ППО ФК.
ССК	Служба сопровождения клиентов
СУФД-онлайн	Прикладное программное обеспечение «Автоматизированная система Федерального казначейства для других участников бюджетного процесса СУФД», обеспечивающее реализацию учетных функций автоматизированной системы Федерального казначейства и отчетность. Система удалённого финансового документооборота. Система электронного документооборота.
УФК	Управление Федерального казначейства по Свердловской области
МФ	Министерство Финансов РФ
ФК	Федеральное казначейство (Казначейство России)
ЕКЦ	Единый контактный центр ФК
ГИИС ЭБ ФК	Набор подсистем, модулей и компонентов ГИИС ЭБ, оператором, которых является ФК
ГИИС ЭБ МФ	Набор подсистем, модулей и компонентов ГИИС ЭБ, оператором, которых является МФ

1.2 Поддержка клиентов при работе с государственными информационными системами и прикладным программным обеспечением Федерального казначейства

При работе с различными государственными информационными системами, например, с ГИИС «Электронный бюджет» и прикладным программным обеспечением Федерального казначейства, например, с СУФД-онлайн, а также, при подключении к указанным системам, Пользователи могут сталкиваться с проблемами методологического, технологического и технического характера.

Так как любая современная информационная система является очень сложной комбинацией системного и прикладного программного обеспечения, справочной и функциональной информации, её сопровождение требует привлечения значительного количества персонала. Для решения части вопросов, а также для определения и передачи других вопросов конечному исполнителю создаются ССК.

Современные ГИИС, например, ГИИС ЭБ, имеют многокомпонентную структуру, обслуживаются различными организациями и могут иметь несколько ССК. Операторами ГИИС ЭБ являются МФ и ФК. Закрепление и, следовательно, сопровождение подсистем ГИИС ЭБ определено приказом Минфина России от 30.12.2019 N 259н (ред. от 21.01.2021) "Об утверждении перечня подсистем (компонентов, модулей) государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами "Электронный бюджет", оператором которых является Министерство финансов Российской Федерации, и перечня подсистем (компонентов, модулей) государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами "Электронный бюджет", оператором которых является Федеральное казначейство". Оператором СУФД-онлайн является территориальный орган ФК, в котором открыты лицевые счета клиента. В данной памятке описан порядок действий пользователя при обращении в ССК ГИИС ЭБ ФК или ССК УФК по вопросам СУФД-онлайн.

2. Способы взаимодействия со службами сопровождения клиентов для решения Запроса на обслуживание

ВАЖНО! Сделать обращение в ССК ГИИС ЭБ МФ можно по тел 8-800-350-02-18 или из Личного кабинета пользователя ГИИС ЭБ МФ.

2.1 Взаимодействие при работе с ГИИС ЭБ ФК

ГИИС ЭБ ФК размещена на вычислительных площадках, централизованных для всей России и её техническое сопровождение осуществляется специальной ССК. Клиентом ГИИС ЭБ ФК являются также и территориальные органы ФК.

Порядок действий со стороны Пользователя ГИИС ЭБ ФК при возникновении необходимости обращения в ССК (проблема, консультация и пр.):

1. Формирование запроса на обслуживание на уровне ССК ГИИС ЭБ ФК (г. Москва).

Оформление, содержание запроса и дальнейшая работа с ним описана в Памятке Пользователя Государственной интегрированной информационной системы Электронный бюджет при обращении в Единый контактный центр по вопросам оказания технической поддержки, размещенной на сайте ФК <https://roskazna.gov.ru> в разделе ГИС/Электронный бюджет /2021/Июнь:

https://roskazna.gov.ru/upload/iblock/185/pamyatka_polzovatelya_pri_obrashchenii_v_ekts_eb_06.2021.DOCX

Формирование Запросов на обслуживание выполняется одним из следующих способов:

- 1.1. по многоканальному телефону ЕКЦ 8-800-3010-777 (круглосуточно);
- 1.2. по электронной почте на адрес «support_eb@roskazna.ru».

!ВАЖНО: Результатом сформированного Запроса на обслуживание является номер обращения, начинающийся на «SD». Присвоенный обращению номер необходим Пользователю для дальнейшей работы с Запросом на обслуживание.

2. Взаимодействие с ССК ФК в рамках запроса на обслуживание, предоставление необходимой информации, выполнение рекомендаций и пр.

3. Подтверждение решения проблемы (получения консультации) и закрытие запроса.

2.2 Взаимодействие при работе с СУФД-онлайн

Оператором СУФД-онлайн является УФК. Таким образом, для решения Запроса на обслуживание Клиента задействованы сотрудники УФК и ТО УФК.

Формирование и решение Запроса на обслуживание при работе с СУФД-онлайн рекомендуется осуществлять на сайте ССК УФК, либо (при не доступности сайта ССК УФК) посредством электронного письма в адрес «6200-support@roskazna.ru».

2.2.1 Порядок действий при формировании и решении запроса с использованием сайта ССК УФК

- Зайти на сайт ССК УФК.

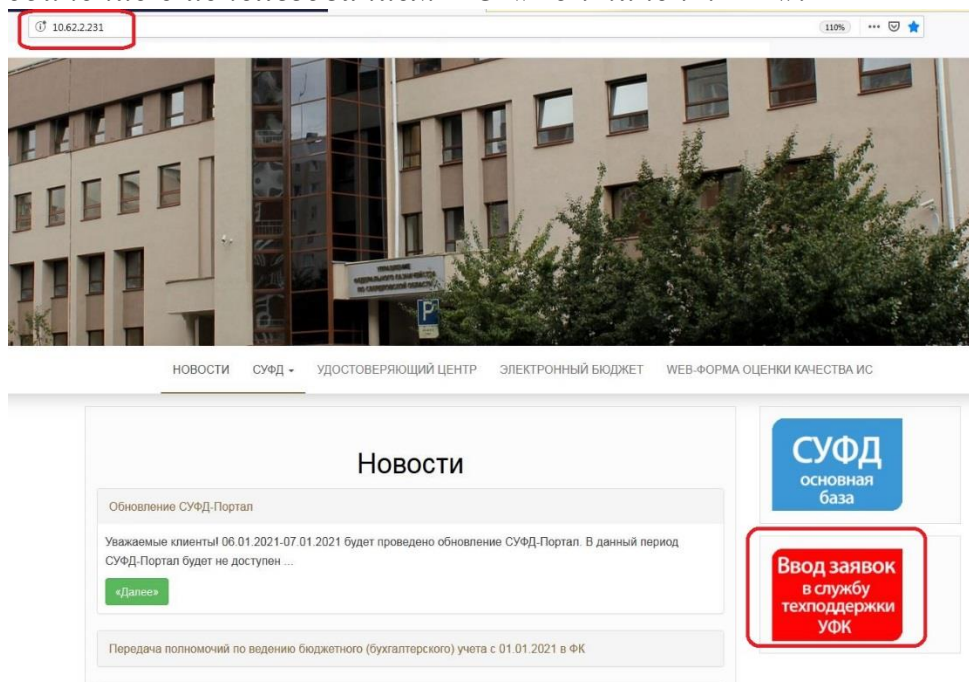
Доступ к сайту ССК УФК и подаче запроса можно получить одним из

следующих способов:

○ по ссылке (кнопке) «Ввод заявок в службу сопровождения УФК» на официальном сайте УФК <http://sverdlovsk.roskazna.gov.ru> в разделах «ГИС/Электронный бюджет» или «ГИС/СУФД-онлайн»;

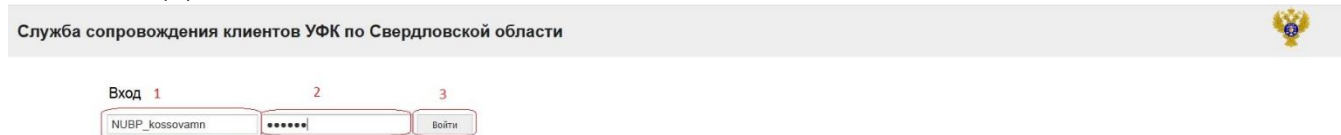
○ введя в адресную строку браузера адрес сайта технической поддержки УФК 10.62.2.231, перейти по ссылке (кнопке) «Ввод заявок в службу техподдержки УФК»;

!ВАЖНО: Для работы с сайтом ССК УФК необходимо предварительно установить защищённое соединение с использованием ПО «Континент-АП».



- **Зайти в систему подачи Заявок.**

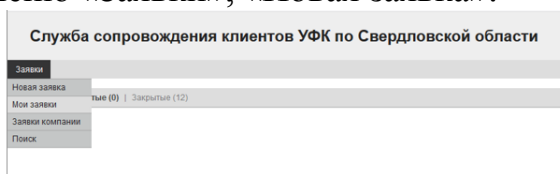
Указать имя пользователя СУФД-онлайн (1), пароль (2) и нажать кнопку «Войти» (3).



!ВАЖНО: Для создания Запроса на обслуживание Пользователь должен иметь учётную запись в СУФД-онлайн.

- **Создать Запрос на обслуживание.**

— выбрать пункт меню «Заявки», «Новая заявка».

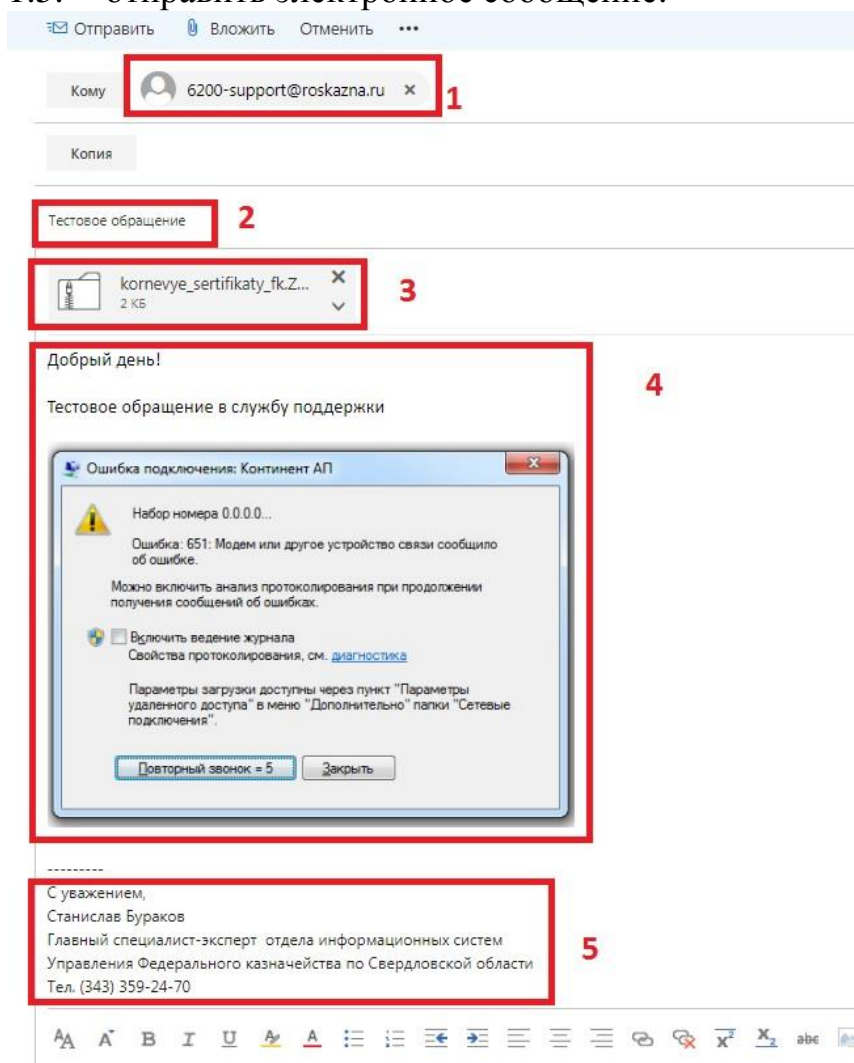


— выбрать «Получатель» (выбирается ГИИС или ППО, в которой зафиксирован инцидент);

— в поле «Тема:» кратко описать возникшие сложности;

делает его единственно возможным. Например, для решения вопросов с подключением по Континент-АП.

- 1.1. Указать адрес получателя 6200-support@roskazna.ru;
- 1.2. в поле «Тема:» кратко описать возникшие сложности;
- 1.3. подробно описать возникшие сложности и последовательность действий, которая приводит к их возникновению, при необходимости, приложить скриншот или другие файлы;
- 1.4. указать контактный телефон для обратной связи;
- 1.5. отправить электронное сообщение.



!ВАЖНО: Подтверждением успешной подачи запроса, будет получение автоматически созданного письма от ССК УФК с указанием реквизитов Запроса (номер, очередь, статус и др.). При отсутствии данного почтового сообщения необходимо направить запрос повторно с корректно указанным адресом ССК УФК и получить автоматический ответ регистрации запроса.


2. Выполнить рекомендации или предоставить необходимую информацию. Дальнейшее решение инцидента осуществляется ОТВЕТАМИ на полученные почтовые сообщения от ССК.

!ВАЖНО: при дальнейшей переписке по открытому запросу, НЕ менять тему.

mail.roskazna.ru/owa/projection.aspx


Ответить всем | Удалить | Нежелательное | ...

[Обращение №2022020862000244] По Вашему обращению направлено сообщение

 Служба техподдержки клиентов УФК <6200-support@roskazna.ru>

Сегодня, 12:19
Бураков Станислав Юрьевич

Входящие

 nastroyka_kontinent_ap...
983 КБ

Показать все: Вложений: 1 (983 КБ) Скачать

[Обращение №2022020862000244] По Вашему обращению направлено сообщение

Уважаемый(ая), Бураков Станислав Юрьевич!

По Вашему обращению направлено сообщение:

Заметка
Добрый день! Инструкция во вложении

Текущее состояние обращения:

Номер обращения:	2022020862000244
Очередь:	0_ITS_199_ЭБ (Диспетчерская)
Состояние:	новая

3. Полезные ссылки

Прежде чем направить запрос на обслуживание ознакомьтесь с обучающими материалами и руководством пользователя.

№п/п	Предоставляемая информация	Наименование источника	Ссылка
1	Пользовательская документация по работе в подсистемах ГИИС ЭБ ФК	Сайт ФК	https://roskazna.gov.ru/gis/ehlektronnyj-byudzhet/
2	Настройка АРМ пользователя для работы в подсистемах ГИИС ЭБ ФК	Сайт ФК	https://roskazna.gov.ru/gis/ehlektronnyj-byudzhet/?year=2020
3	Обучающие видеоматериалы по работе в ГИИС ЭБ ФК	Обучающий портал ФК	https://peo.roskazna.ru/
4	Материалы, руководства, порядок сопровождения по работе в ГИИС ЭБ МФ	Сайт МФ	https://minfin.gov.ru/ru/perfomance/ebudget/

4. Изменения и дополнения

Уважаемый Клиент! Если Вы считаете, что данная ПАМЯТКА содержит ошибки, неточности или требует каких-то дополнений, прошу Вас сообщить об этом в Управление Федерального казначейства по Свердловской области на электронный адрес 6200-support@roskazna.ru. В теме письма необходимо написать «Замечания к памятке».