

**Порядок обращения в службу технической поддержки
при возникновении инцидентов неработоспособности информационной системы
Курганской области «Единая система предоставления государственных и
муниципальных услуг в электронном виде и поддержки деятельности
многофункциональных центров предоставления государственных и
муниципальных услуг в Курганской области»**

1. Данный порядок используется в случаях возникновения инцидентов при работе с информационной системой «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области».

2. Обращения подаются Пользователем в ГБУ «МФЦ».

3. Обращения в техподдержку принимаются в рабочие дни в период с **08:00 до 17:00**.

- по электронной почте espgu-mfc@kurganobl.ru,

- по телефону: **8 (3522) 44-35-50 (2070)**;

4. При подаче обращения Пользователь должен указать:

- полное наименование ОИВ (ОМСУ), ФИО обратившегося сотрудника, контактный телефон и адрес электронной почты;

- подробно описать проблему - сообщить примерное время, когда появилась проблема, характер проблемы, действия сотрудников ОИВ (ОМСУ), номер заявки в ЕСПГУ и т. п.;

- приложить картинку (скриншот) с экрана компьютера с отображением ошибки.

5. После отправки запроса, в течение 1 часа придет ответ с номером Вашей заявки.

6. По итогам рассмотрения заявки (в течение 1 рабочего дня), Вам придет сообщение о восстановлении работоспособности либо сообщение о примерном времени решения вопроса или запрос дополнительной информации для решения возникшей проблемы.

7. В случае задержек в устранении неполадок службой технической поддержки ГБУ «МФЦ» необходимо эскалировать проблему в Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области.

Для эскалации проблемы необходимо продублировать на письмо-заявку с темой «ЕСПГУ Номер заявки», отправленную в ГБУ «МФЦ», с указанием номера заявки и описанием текущего состояния решения проблемы на e-mail: sd@kurganobl.ru.