

**Порядок обращения в службу технической поддержки при возникновении инцидентов  
неработоспособности информационной системы  
«Система исполнения регламентов»**

1. Данный порядок используется в случаях возникновения инцидентов при работе с информационной системой «Система исполнения регламентов».
2. Обращения подаются Пользователем в службу технической поддержки ПАО «Ростелеком».
3. Обращения в техническую поддержку принимаются в рабочие дни в период с 09:00 до 18:00
  - по электронной почте **[sir@gosuslugi.ru](mailto:sir@gosuslugi.ru)**,
  - по телефону: **8 (3522) 43-92-28; 8 (3522) 43-91-47.**
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 СИР и т. п.;
  - приложить картинку (скриншот) с экрана компьютера с отображением ошибки.
5. После отправки запроса, Вам в течение 1 часа придет ответ с номером вашей заявки. Нормативное время устранения инцидента в среднем 1-3 рабочих дня (в зависимости от приоритета заявки).
6. По итогам рассмотрения заявки, 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 ПАО «Ростелеком» необходимо эскалировать проблему в Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области.

Для эскалации проблемы необходимо продублировать на e-mail Департамента информационных технологий письмо-заявку, отправленную в службу технической поддержки ПАО «Ростелеком» с указанием номера заявки и описанием текущего состояния решения проблемы.

Е-mail УИТ ПКО по вопросам СМЭВ: [sd@kurganobl.ru](mailto:sd@kurganobl.ru)