

**Памятка Пользователя
государственной автоматизированной информационной
системы «Управление» при обращении
в Единый контактный центр Федерального казначейства
по вопросам оказания технической поддержки**

Единый контактный центр Федерального казначейства (далее – ЕКЦ) осуществляет прием заявок, в том числе от пользователей государственной автоматизированной информационной системы «Управление» (далее – ГАС «Управление») на оказание технической поддержки.

Обращаем Ваше внимание, что перед обращением в ЕКЦ следует предварительно ознакомиться с документами по вопросам подключения к ГАС «Управление», размещенными в открытой части портала ГАС «Управление» <http://gasu.gov.ru> (баннер «Библиотека документов»), ответами на часто задаваемые вопросы, доступ к которым можно получить, нажав на баннер «Часто задаваемые вопросы».

Оказание технической поддержки пользователям ГАС «Управление» осуществляется после регистрации в ЕКЦ.

1. Регистрация пользователей ГАС «Управление» в ЕКЦ

Для регистрации в ЕКЦ, при первом обращении в службу поддержки, следует воспользоваться сервисом «Обратная связь» в закрытой части портала или позвонить по телефону 8-800-222-27-77, предоставив следующие данные:

- Фамилию, Имя, Отчество заявителя;
- e-mail заявителя;
- телефон заявителя;
- наименование организации;
- ИНН организации;
- ОГРН организации;
- подразделение организации, в котором числится заявитель;
- должность заявителя.

На e-mail заявителя будет направлено сообщение об успешной регистрации, а также в дальнейшем направляться почтовые уведомления по ключевым событиям в ходе работ по заявке.

2. Способы обращения в ЕКЦ по вопросам оказания технической поддержки

2.1. Воспользоваться сервисом обратной связи из закрытой части портала ГАС «Управление».

2.2. Отправить электронное письмо с e-mail заявителя, указанного при регистрации пользователя в ЕКЦ (раздел 1 настоящего документа), на адрес электронной почты:

gasu@roskazna.ru

Порядок действия пользователя ГАС «Управление» в случае обращения по электронной почте приведен в разделе 3 настоящего документа.

2.3. Позвонить оператору¹ ЕКЦ по телефону:

8 (800) 222-27-77

Порядок действия пользователя ГАС «Управление» в случае обращения по телефону приведен в разделе 4 настоящего документа.

Обращаем внимание, что способ обращения по электронной почте является приоритетным при обращении в ЕКЦ.

Внимание: После обращения любым из перечисленных способов в ЕКЦ в Системе управления эксплуатацией Федерального казначейства (далее – СУЭ ФК) регистрируется заявка и на e-mail заявителя будет направлено почтовое уведомление о регистрации заявки с указанием ее номера в СУЭ ФК.

Если Вы не получили почтовое уведомление о регистрации заявки, следует позвонить оператору ЕКЦ по телефону

8 (800) 222-27-77

3. Действия пользователей ГАС «Управление» при обращении по электронной почте

3.1 Отправку электронного письма следует осуществлять с e-mail заявителя, указанного при регистрации пользователя в ЕКЦ (раздел 1 настоящего документа), на адрес электронной почты:

gasu@roskazna.ru

¹ Операторы работают круглосуточно.

3.2 В теме письма указать название функциональной области, операции согласно Приложению 1 к настоящему документу (без указания какого-либо дополнительного текста).

3.3 В тексте письма описать проблему, ошибку или задать вопрос в формате согласно Приложению 2 к настоящему документу.

3.4 Приложить к письму **в виде вложения** скриншоты экрана, **поясняющие возникшую проблему, ошибку или вопрос** (максимальный объем одного вложенного файла – 7,5 МБ, общий объем вложений – 50 МБ. Файлы необходимо архивировать).

4. Действия пользователя ГАС «Управление» в случае обращения по телефону

4.1 Если Вы уже обращались в ЕКЦ, то для определения Вашего контакта в СУЭ ФК сообщите, пожалуйста, Оператору ЕКЦ:

ИНН организации, Фамилию, Имя, Отчество или наименование организации.

В случае не предоставления указанной информации, регистрация заявки будет невозможна.

4.2 Сообщите Оператору ЕКЦ причину обращения, определив по возможности функциональную область согласно Приложению 1 к настоящему документу. Детально опишите причину обращения. При необходимости сообщите Ваши предшествующие действия или события, которые могли стать основанием для возникновения проблемы, ошибки или вопроса. Следуйте рекомендациям оператора.

Обращаем внимание, что заявка принята в работу только после того, как ей присвоен номер!

5. Действия пользователя ГАС «Управление» при получении сообщения о запросе информации

В некоторых случаях для выполнения заявки может потребоваться дополнительная информация.

Для запроса дополнительной информации, Оператор ЕКЦ направит письмо на зарегистрированный адрес электронной почты (e-mail

заявителя).

Для предоставления дополнительной информации следует выполнить действия согласно разделу 3 настоящего документа, указав в тексте письма номер заявки, по которой предоставляется дополнительная информация, при необходимости сопроводив письмо скриншотами или иными файлами в виде вложения к письму.

В случае не предоставления дополнительной информации в течение 10 рабочих дней после получения письма с соответствующим запросом, работы по заявке прекращаются, заявка автоматически закрывается.

6. Действия пользователя ГАС «Управление» в случае несогласия с предоставленным решением по заявке

Если Вы не удовлетворены качеством исполнения заявки, Вы можете в течение 5 рабочих дней с даты исполнения заявки, обратиться в ЕКЦ любым из указанных в разделе 2 настоящего документа способов, сообщив номер заявки, с решением которой Вы не согласны.

Оператор ЕКЦ повторно отправит заявку в работу или зарегистрирует новую.

Внимание:

Для получения информации о текущем статусе выполнения заявки следует обращаться в ЕКЦ по телефону 8 (800) 222-2777 с предоставлением номера зарегистрированной заявки.

В ряде случаев после выполнения работ по зарегистрированным заявкам операторы связываются для оценки качества выполненных работ.

Приложение 1

Перечень операций

Функциональная область	Операция	Когда выбрать данную операцию?
ГАСУ: закрытая часть портала	Доступ к ППО	При возникновении проблем ошибок или вопросов с доступом к закрытой части портала.
	Просмотр данных	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по просмотру данных на информационных панелях, аналитическом инструменте, инструменте экспресс-анализа.
	Выгрузка данных	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по экспорту данных в формате открытых данных, экспорту данных из информационных панелей.
	Поиск информации	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по поиску показателей в реестре показателей, функции поиска по закрытой части портала.
	Формирование уведомления об утверждении документа стратегического планирования или внесении в него изменений (одобрении) стратегического планирования	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе при формировании уведомления для государственной регистрации документа стратегического планирования.
	Ввод данных: 2П	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям 2П или по загрузке (прикреплении) документов.
	Ввод данных: контрольно-надзорная деятельность	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям осуществления контрольно-надзорной деятельности или по загрузке (прикреплении) документов.
Ввод данных: лицензирование	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода	

отдельных видов деятельности	данных по показателям лицензирования отдельных видов деятельности или по загрузке (прикреплении) документов.
Ввод данных: моногорода	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям по моногородам.
Ввод данных: майские Указы	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям майских Указов Президента Российской Федерации.
Ввод данных: 1-ГУ, 1-МУ	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям 1-ГУ, 1-МУ.
Ввод данных: 806-р	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 806-р.
Ввод данных: 1199	При возникновении проблем, ошибок или вопросов по работе с формами ввода данных по показателям в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2012 г. № 1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».
Ввод данных: стратегическое планирование	При возникновении сложностей, вопросов, ошибок работы с функционалом представления документов и сведений для осуществления государственной регистрации документов стратегического планирования.
Ввод данных: казначейское сопровождение	При возникновении сложностей, вопросов, ошибок работы с функционалом ввода операций по казначейскому сопровождению отдельных государственных контрактов, договоров. Вопросы по данной операции могут возникнуть только у сотрудников ЦАФК, ТОФК и ГРБС.

	Работа с ЭЦП	При возникновении проблем, ошибок или вопросов о подписании данных в формах ввода или документов.
	Другое	В случае возникновения проблем, ошибок или вопросов, отличных от вышеуказанных.
ГАСУ: веб-сервис приема и предоставления данных	Предоставление данных в ГАСУ	При возникновении проблем ошибок или вопросов по организации автоматической передачи данных в ГАС «Управление» с использованием web-сервиса приема и предоставления данных из ГАС «Управление».
	Получение данных из ГАСУ	При возникновении проблем ошибок или вопросов по организации автоматического получения данных из ГАС «Управление» с использованием web-сервиса приема и предоставления данных в ГАС «Управление».
	Работа с ЭЦП	При возникновении проблем, ошибок или вопросов о подписании данных, передаваемых через web-сервиса приема и предоставления данных в ГАС «Управление».

Приложение 2

Шаблон обращения по электронной почте
(пример текста письма)

Наименование субъекта Российской Федерации:	Например, Краснодарский край
Дата и время возникновения проблемы, ошибки:	Например: 15.10.2015 10:00
Параметры рабочего места пользователя (название операционной системы, интернет браузера и номера их версий, номер версии Крипто Про CSP, антивирусы):	Например: - Windows (указать версию) - Internet Explorer 11 (узнать версию можно выбрав в меню браузера: Сервис, О программе). - Крипто Про CSP 3.6 (узнать версию можно через Пуск, Все программы, Крипто-Про, КриптоПро CSP, в открывшемся окне Версия продукта)
Полномочия пользователя в ЕСИА:	Например: Руководитель, Специалист (Перечень назначенных ролей можно уточнить у Вашего администратора профиля ОГВ в ЕСИА)
Подробное описание обращения. Точная последовательность действий, описание системных ошибок, в обязательном порядке снимки экрана (скриншоты) с проявлением проблемы или ошибки):	Приводится подробное описание проблемы, ошибки со скриншотами или формулируется вопрос.