

**Порядок обращения в службу технической поддержки по вопросам
неработоспособности государственных (муниципальных) услуг
на Едином портале государственных услуг
и в информационной системе «Система исполнения регламентов»**

1. Данный порядок используется в случаях возникновения инцидентов при неработоспособности государственных (муниципальных) услуг на **Едином портале государственных услуг (далее - ЕПГУ)** и в **информационной системе «Система исполнения регламентов» (далее – СИР)**. Обращения подаются Пользователем в службу технической поддержки ПАО «Ростелеком»
2. В случае инцидента, касающегося **ЕПГУ** обращение необходимо направить на адрес электронной почты regions@rt.ru.
3. В случае инцидента, касающегося **СИР** обращение необходимо направить на адрес электронной почты sir@gosuslugi.ru
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) 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 1-3 рабочих дней), 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 на адрес электронной почты департамента по вопросам СМЭВ: sd@kurganobl.ru.