



Работа службы технической  
поддержки подсистемы  
**Управление доходами**  
ГИИС «Электронный бюджет»



Создание обращения на группу технической поддержки возможно после входа в Личный кабинет пользователя

Кнопка создания обращения («Техническая поддержка») доступна в верхнем правом углу страницы



The screenshot shows the top navigation bar of the 'ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ' website. On the left, there is a home icon, a star icon, and a 'Меню' button. The main header contains the site name, a support phone number (8(800)30-10-777), and a user greeting: 'Здравствуйте, Ля', 'ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖД...', and 'последний вход был 20-09-2024 09:53:47'. On the right side of the header, there is a row of icons: a mail icon, a wrench icon (highlighted with a red square), a document icon, an exclamation mark icon, a user profile icon, and a search icon. Below the header is a search bar with the text 'Поиск по меню'. The main content area shows a navigation menu with the following items: 'Управление расходами: средства ...', 'Подсистема нормативно-справоч...', 'Подсистема Управления Доходами' (expanded), 'Выписка по КС и поступления', 'Документы ТОФК', 'Документы АДБ', 'Отчеты', 'Справочники', 'Выписка по КС и поступления', 'Документы ТОФК', 'Документы АДБ', 'Отчеты', 'Справочники', 'Выписка по КС и поступления', 'Документы ТОФК', 'Документы АДБ', 'Отчеты', 'Справочники', 'Задачи по расписанию', 'Документы ТОФК', 'Отчеты', and 'Документы на согласовании'. A large watermark of the Russian coat of arms is visible in the background of the main content area.

При нажатии на кнопку «Техническая поддержка» откроется форма, в которой необходимо заполнить все доступные поля.



Техническая поддержка

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) \*: Подсистема Управления Доходами  
Выберите раздел системы

Тип обращения \*: Запрос на консультацию

Адрес электронной почты \*: example@email.com  
Пример заполнения: example@email.com

ЛС документа: 04621123450  
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90  
Список GUID документов через запятую

Телефон \*: +7 999 000-00-00  
Пример заполнения: +7 999 000-00-00

Текст обращения \*: ТОФК 6200 ЛС 04621123450  
Длительное зависание Распоряжения на возврат в статусе Утвержден.  
Гуид документа - c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90  
Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы скрин ЭБ.png  
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

Создать обращение ✕ Закрыть

В поле «Тип обращения» необходимо указать:

- **Инцидент** – если у Вас возникла **техническая** проблема в работе системы или система не работает;
- **Запрос на консультацию** – если Вы хотите получить разъяснения по работе в системе, а также разъяснения по работе контролей при вводе документов.



Техническая поддержка

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) \*: Подсистема Управления Доходами  
Выберите раздел системы

Тип обращения \*: Запрос на консультацию

Адрес электронной почты \*: example@email.com  
Пример заполнения: example@email.com

ЛС документа: 04621123450  
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90  
Список GUID документов через запятую

Телефон \*: +7 999 000-00-00  
Пример заполнения: +7 999 000-00-00

Текст обращения \*: ТОФК 6200 ЛС 0462123450  
Длительное зависание Распоряжения на возврат в статусе Утвержден.  
Гид документа - c9c34c84-852b-4ccb-abea-c89e37be0f90  
Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы скрин ЭБ.png  
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

Создать обращение Заккрыть

В поле «Текст обращения» необходимо полностью описать возникшую проблему, действия пользователя, предшествующие возникновению проблемы, и указать реквизиты проблемных документов или описать выполняемую операцию, при которой возникают ошибки.

К обращению Вы можете приложить скриншоты и иные файлы, которые позволяют более точно и однозначно определить, как возникает ошибка, или на какой вопрос необходима консультация.

**Внимание:**

- текст сообщения необходимо начинать с кода ТОФК, в котором вы обслуживаетесь, и номера вашего лицевого счета;
- необходимо при указании реквизитов документов указывать идентификатор документа (ГУИД) для однозначного определения проблемного документа.



На рисунке приведен пример обращения при возникновении **технической** проблемы –  
«**Длительное зависание документа в статусе Утвержден**».

Техническая поддержка

Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) \*: Подсистема Управления Доходами  
Выберите раздел системы

Тип обращения \*: Инцидент

Адрес электронной почты \*: example@email.com

ЛС документа: 04602365470  
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4  
Список GUID документов через запятую

Телефон \*: +7 909 000-00-00

Текст обращения \*: ТОФК 6000 ЛС 04602365470  
Длительное (более 2 часов, с 9:10 25.10.2024) зависание Распоряжения на возврат в статусе "Утвержден".  
Гуид документа - b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4

Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы скрин ЭБ.png  
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

Создать обращение ✕ Закрыть

«Тип обращения» указано **Инцидент**;  
«ЛС документа» указан ЛС АДБ, по которому создан документ;  
«Список GUID документов» указан guid документа;  
«Текст обращения» состоит из:

- код ТОФК;
- ЛС АДБ;
- описание технической проблемы с указанием ее длительности;
- Гуид проблемного документа;

«Вложения» - приложен скрин документа, подтверждающий проблему.



На рисунке приведен пример обращения по разъяснению работы контролей –  
«*Распоряжение на возврат не проходит контроль*».

Техническая поддержка



Версия приложения: 8.0.111-hotfix-4 от 09.10.2024 15:25

Раздел системы (подсистема) \*: Подсистема Управления Доходами  
Выберите раздел системы

Тип обращения \*: Запрос на консультацию

Адрес электронной почты \*: example@email.com

ЛС документа: 04602365470  
Для ПУР05 и ПУД: Обязательно указание ЛС документа

Список GUID документов: b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4  
Список GUID документов через запятую

Телефон \*: +7 909 000-00-00

Текст обращения \*: ТОФК 6000 ЛС 04602365470  
При сохранении документа Распоряжения на возврат выходит ошибка контроля:  
В поле "ИНН" блока "Получатель" должно быть 10,12 символов или ноль ("0").  
В поле ИНН указано значение - 77132456.  
Гуид документа - b3051ea5-7ee7-4414-9d6c-20f9c4cb88d4

Опишите Вашу проблему и свои последние действия

Вложения: Выбрать файлы КонтрольИНН.png, скрин ЭБ.png  
Обязательно добавьте скриншот ошибки. Добавьте другие вложения (макс. 5 МБ)

Создать обращение ✕ Закрыть

«Тип обращения» указано **Запрос на консультацию**;  
«ЛС документа» указан ЛС АДБ, по которому создан документ;

«Список GUID документов» указан guid документа;  
«Текст обращения» состоит из:

- код ТОФК;
- ЛС АДБ;
- описание заполнения поля и возникающего отрицательного результата контроля;
- Гуид проблемного документа;

«Вложения» - приложен скрин документа и скрин протокола контроля, подтверждающий проблему.



После регистрации обращения на указанную Вами почту придет номер запроса  
в формате SD XXXXXXX



Зарегистрирован Ваш запрос #SD7355245

Кому

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмотреть его в веб-браузере.



Все изменения по обращению приходят на указанный  
почтовый ящик

Здравствуйтесь, Павел Александрович!

Зарегистрирован Ваш запрос № SD7355245



Пт 21.10.2022 12:10

reply\_sue@fsfk.local

Добавлен комментарий в запрос #SD7355245

Кому

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмотреть его в веб-браузере.



Пт 21.10.2022 11:25

reply\_sue@fsfk.local

Ожидаем от Вас ответа на комментарий для продолжения работ по запросу #SD7355245

Кому

При наличии проблем с отображением этого сообщения щелкните здесь, чтобы просмотреть его в веб-браузере.



## Если пришел запрос информации

### Предоставление информации по почте

- Написать письмо на почту [eb\\_support@roskazna.ru](mailto:eb_support@roskazna.ru);
- В теме письма указать номер обращения: SD XXXXXXXX;
- Предоставить информацию.

### Предоставление информации по телефону

- Дозвониться до оператора по номеру: 8 (800) 30 - 10 - 777;
- Назвать оператору номер обращения: SD XXXXXXXX;
- Предоставить информацию.

### Важно!!!

В случае не предоставления дополнительной информации в течение **10 рабочих дней** работы по запросу прекращаются, обращение в СУЭ автоматически закрывается.



**Идентификатор (ГУИД)** — это статистически уникальный идентификатор, который записывается в виде строки из тридцати шести символов или цифр.

Техническая поддержка использует ГУИД для исключения вероятных ошибок при наличии документов с одинаковыми номерами/датами.

Поле Идентификатор документа располагается на вкладке «Системные Атрибуты» на панели быстрого просмотра.

Основная информация	Подписи	Связи	Вложения	Дополнительная информация	Лист согласования	<b>Системные атрибуты</b>	История операций	Записи учета
Тип документа	Идентификатор		Внешний идентификатор					
ПЗВ	01914682-8c7e-0017-dd00-d67af3648b96							
Дата/время создания	Идентификатор создателя		ФИО создателя					
12.08.2024 20:14:06	5f0c46be-55b8-42d2-bdb3-78b9551a4f3e		Лютый Андрей Васильевич					
Дата/время изменения	Идентификатор изменившего		ФИО изменившего					
14.08.2024 16:38:06	11111111-1111-1111-1111-111111111111		Интеграция					



## Что такое Идентификатор, и как его найти?

Для просмотра поля «Идентификатор» в списковой форме его необходимо предварительно добавить.

Подсистема Управления Доходами > Документы АДБ > Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)

Сбросить

Отметки | Номер | Дата | Статус | Наименование АДБ | Код по СвР АДБ

### Настройки списка

Плотность строк: Средняя |  Перенос слов

Идентификатор документа

Видимость	Переместить
<input type="checkbox"/>	

Сбросить | Отменить | Применить

Для этого на панели инструментов списковой формы нажимаем кнопку «Настройку списка»,

находим строку с наименованием «Идентификатор документа»,

устанавливаем в колонке «Видимость» бегунок вправо

и сохраняем изменения, нажав на кнопку «Применить».

Выгрузка списка документов из списковой формы с полем Идентификатор.

Подсистема Управления Доходами > Документы АДБ > Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)

Экспорт в XLSX

Отметки	Номер	Дата	проводки	Дата исполнения	Сумма исп.	Идентификатор документа
<input checked="" type="checkbox"/>	ПДР-00000000003	19.09.2024				01920b8f-9d95-0022-ae10-6bbf4c9c2ce4
<input checked="" type="checkbox"/>	5	17.09.2024				01911ff61-806a-0021-f348-b4b8f6d2f884
<input checked="" type="checkbox"/>	ПДР-00000000002	16.09.2024				0191fb8f-9051-0021-bda0-31b0055b61ee



## Появились вопросы при работе в ПУД? Обратитесь в службу технической поддержки



Через электронное обращение



ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ



По телефону

8 (800) 30-10-777

В случае неработоспособности  
Личного кабинета

При возникновении  
вопроса

Пользователь вручную создают  
обращение с типом **Консультация**

- описывает вопрос, отсылка к НПА и т.д.

При возникновении  
ошибки

Пользователь вручную создает  
обращение с типом **Инцидент**

- описывает действия, приводящие к  
ошибке;  
- прикладывает скрины и иные файлы

Обращение создано SD\*\*\*\*\*



Информация о регистрации обращения поступает  
на почтовый ящик пользователя



1. **Корректно выбирайте тип обращения:** «Запрос на консультацию» или «Инцидент».
2. **Одна консультация или ошибка - одно обращение.** Не создавайте повторное обращение по тому же вопросу или ошибке, это не только не сократит время решения, но и затруднит рассмотрение.
3. **Понятно и информативно указывайте расположение , в котором возникла проблема.**  
Например:  
*«Подсистема Управления Доходами/Документы АДБ/Распоряжение о совершении казначейского платежа (возврат)».*
4. **Фиксируйте не только ошибку, но и действия,** которые привели к ее возникновению.
5. **Информативно и максимально полно заполняйте текст обращения,** по нему специалисты определяют варианты решения.
6. **Оставляйте комментарии в обращении** только по теме заявки.



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

