ЕБП
ФИНАНСЫ

# СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

1 Авторизируйтесь в личном кабинете на сайте ЕБП ФИНАНСЫ **finance.gov.ru** с применением сертификата электронной подписи

## 2 Осуществите поиск информации по возникшему вопросу или проблеме в разделе «База знаний»

Перед созданием обращения в службу поддержки пользователю рекомендовано осуществить поиск информации в разделе «База знаний», в котором размещены: ответы на часто задаваемые вопросы, руководства пользователей, методические материалы, информационные уведомления и иная информация

- Для перехода в раздел «База знаний» на стартовой странице личного кабинета в правом верхнем углу нажмите
- Осуществите поиск ответа на вопрос или информации по решению возникшей ошибки
- Если информация не найдена, перейдите к созданию обращения

## 3 Создание обращения в службу поддержки

- Для перехода в раздел «Служба поддержки» на стартовой странице личного кабинета в правом верхнем углу нажмите
- На вкладке «Мои обращения» нажмите «Создать обращение»
- В открывшемся окне обращения заполните обязательные поля, в том числе корректно выберите:
  - Тип обращения: «Вопрос» или «Ошибка»
  - Тематику запроса из списка в блоке «Классификатор»

«Вопрос» – запрос на консультацию, предоставление информации, разъяснений по порядку работы

«Ошибка» – запрос на устранение технического сбоя, восстановление работы

- Прикрепите видео, снимки экрана или иные файлы
  - Допускается прикрепление не более 10 файлов (допустимые форматы файлов: bmp, jpg, jpeg, gif, tif, tiff, docx, doc, rtf, txt, pdf, xls, xlsx, rar, zip, ppt, pptx, odf, png, 7z, mp4, mkv, wmv, mov, flv)
  - Максимальный объем одного файла составляет 50 Мб, а общий объем вложений не должен превышать 250 Мб
- Нажмите кнопку «Отправить»
- После создания обращения появится всплывающее окно с номером обращения
- Обращение направлено в службу поддержки

Обращение может быть создано с приложением записи экрана. Для этого нажмите на иконку и запишите действия пользователя. После окончания записи во всплывающем окне нажмите на кнопку «Создать новое». Архив с видео будет приложен автоматически

## 4 Просмотр обращений

- Для перехода в раздел «Служба поддержки» на стартовой странице личного кабинета в правом верхнем углу нажмите
- Список обращений на вкладках «Мои обращения» и «Все обращения» отображается в разрезе следующей информации:
  - Статус
  - Номер обращения
  - Дата создания
  - Тема обращения
  - Плановый срок решения
  - Дата решения
- Для поиска обращений можно воспользоваться полем «Искать по номеру или теме обращения» или меню фильтра

## 5 Обработка обращений службой поддержки

После поступления обращений в службу поддержки начинается процесс их обработки. Отслеживать процесс можно по статусу обращения

- **Открыто**. Обращение зарегистрировано и передано в службу поддержки
- **В работе**. Специалисты службы поддержки занимаются поиском решения или ответа на вопрос
- **Запрос информации**. Служба поддержки запросила дополнительную информацию у пользователя
- **Решено**. Ответ или решение предоставлено. Пользователь может инициировать возобновление работы над обращением
- **Открыто заново**. Пользователь открыл обращение заново
- **Закрыто**. Обращение закрыто пользователем или автоматически по истечении 7 рабочих дней

## 6 Внесение дополнительной информации в обращение

Дополнить обращение информацией или файлами можно в следующих статусах:

- **Открыто.** Пользователь дополняет обращение, не взятое в работу службой поддержки
- **Запрос информации.** Служба поддержки запросила информацию, необходимую для продолжения работы над обращением
- **Открыто заново.** Пользователь инициирует возобновление работы над обращением и прикладывает необходимую информацию

- Для добавления информации необходимо перейти в раздел «Служба поддержки» и выбрать обращение
- В поле диалога со службой поддержки указать дополнительную информацию и приложить файлы (при необходимости)
- Нажать «Отправить»

Предусмотрено добавление видеозаписи экрана в имеющееся обращение. Для этого нажмите на иконку и запишите действия пользователя. После окончания записи во всплывающем окне нажмите на кнопку «Приложить» и укажите обращение. Архив с видео будет приложен автоматически, для его отправки требуется указание сопутствующего комментария

## 7 Возобновление работы над обращением

Пользователь может инициировать возобновление работы над обращением только в статусе «Решено»

- Перейдите в раздел «Служба поддержки» и выберите обращение в статусе «Решено»
- В поле диалога со службой поддержки нажмите «Возобновить»
- Укажите информацию о причинах возобновления работы над обращением и приложите файлы (при необходимости)
- Нажмите «Отправить»
- Обращение переходит в статус «Открыто заново», служба поддержки возобновляет работу

## 8 Завершение работы над обращением

После предоставления службой поддержки ответа или решения обращение может быть закрыто пользователем

- Перейдите в раздел «Служба поддержки» и выберите обращение
- В верхнем правом углу нажмите кнопку «Закрыть обращение» и подтвердите завершение работ по обращению
- В открывшемся окне пользователь может оценить качество работы службы поддержки по пятибалльной шкале. При выборе низкого балла пользователю будет предложено указать причину
- Обращение переходит в статус «Закрыто», работа по обращению завершена
- Обращение также может быть переведено в статус «Закрыто» в следующих случаях:

Пользователь самостоятельно решил вопрос или ошибку и принял решение закрыть обращение до предоставления ответа со стороны службы поддержки

Обращение автоматически перешло в статус «Закрыто», так как после предоставления ответа в течение 7 рабочих дней от пользователя не поступило дополнительных комментариев