ЕБП
ФИНАНСЫ

СОЗДАНИЕ НЕАВТОРИЗОВАННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ЕБП ФИНАНСЫ

В случае невозможности авторизоваться в личном кабинете пользователю доступно создание обращения на стартовой странице Модуля. Для этого необходимо перейти в раздел «Служба поддержки» и нажать на гиперссылку «Специальная форма»

В отобразившейся форме необходимо заполнить поля, необходимые для рассмотрения обращения службой поддержки. При создании обращения необходимо придерживаться правила: одна ошибка или вопрос – одно обращение

Правила заполнения полей в форме создания обращения в службу поддержки:

1 Раздел «Данные организации»

- При первой авторизации руководителя автоматически осуществляется регистрация организации
- Поля «ИНН», «КПП» и «ОГРН» заполнить вручную данными из Единого государственного реестра юридических лиц
- Поле «Код по СВР» заполнить вручную данными из Реестра участников бюджетного процесса, а также юридических лиц, не являющихся участниками бюджетного процесса, размещенного на Едином портале бюджетной системы Российской Федерации Государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет»

2 Раздел «Сведения о пользователе»

- В поле «ФИО пользователя» ввести полную фамилию, имя и отчество пользователя, формирующего обращение
- Контактный номер телефона заполнить со второй цифры номера мобильного телефона
- В «Адрес электронной почты» ввести электронный адрес, на который пользователю удобно получать уведомления, или служебный электронный адрес

3 Раздел «Обращение»

- В поле «Тип обращения» выбрать «Вопрос»или «Ошибка»
- При выборе типа обращения «Ошибка» потребуется обязательно прикрепить файл. 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
- В «Классификаторе обращения» выбрать значение из двухуровневого раскрывающегося списка
- В поле «Тема обращения» ввести краткий заголовок ошибки или вопроса
- В поле «Текст обращения» ввести детальное описание ошибки или вопроса с описанием действий, которые привели к ошибке или вопросу
- После заполнения всех обязательных полей для отправки сформированного обращения в службу поддержки необходимо нажать на кнопку «Отправить». Ответ на обращение поступит от службы поддержки на адрес электронной почты, указанный в обращении