

ЕБП ФИНАНСЫ

**Государственная интегрированная информационная
система управления общественными финансами
«Электронный бюджет»**

Подсистема управления расходами

**Модуль бюджетного процесса в части казначейского
обслуживания,**

**а также исполнения бюджетов субъектов Российской
Федерации (местных бюджетов), государственных
внебюджетных фондов**

Создание обращений в СТП для всех ЛК 3.1

Листов: 10

Содержание

1	Начало работы	3
2	Переход в раздел «Служба поддержки»	3
3	Создание пользователем обращения в службу поддержки	4
3.1	Создание обращения в службу поддержки с типом «Ошибка»	4
3.2	Создание обращения в службу поддержки с типом «Вопрос»	8
4	Просмотр и поиск созданных обращений в службу поддержки	9

1 Начало работы

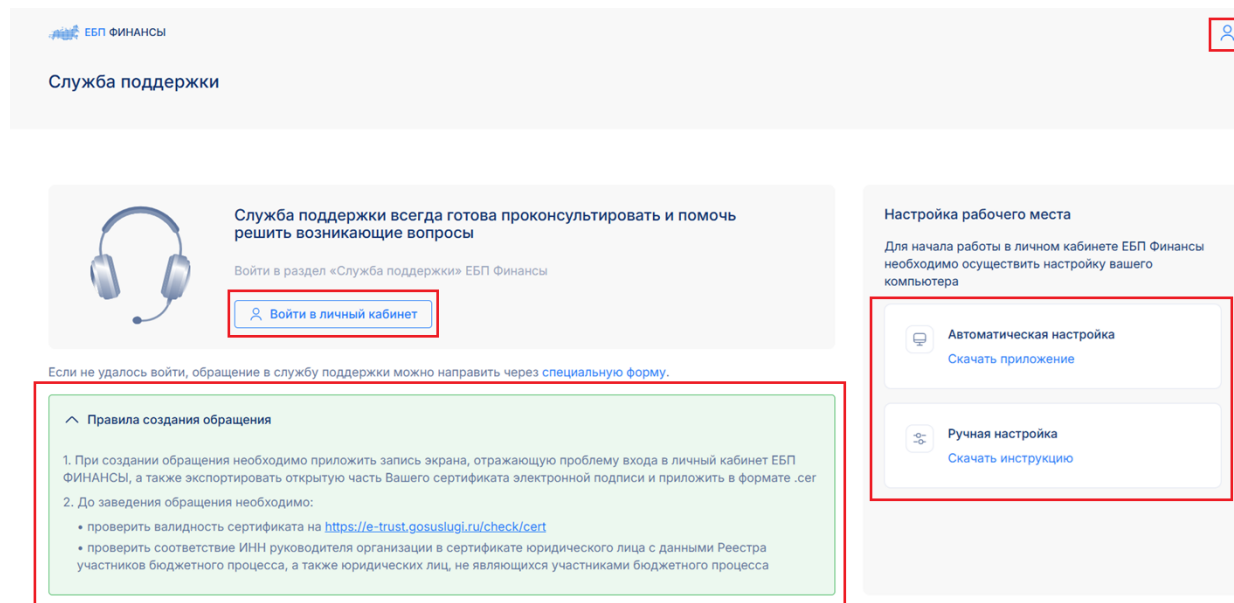
В данном разделе представлены рекомендации для зарегистрированных пользователей по созданию обращений в службу поддержки Модуля в целях получения информации по возникшей ошибке или интересующему вопросу.

Обращаем внимание, что в Модуле также предусмотрена возможность создания запроса в СТП без авторизации пользователя. Подробнее с функционалом формирования обращения неавторизованным пользователем можно ознакомиться в руководстве пользователя «Создание обращения в СТП для неавторизованного пользователя (для всех ЛК)», размещенном в разделе «Поддержка Модуля» Базы знаний личного кабинета.

2 Переход в раздел «Служба поддержки»

При первичном входе в личный кабинет необходимо осуществить настройку локального компьютера, следуя инструкциям. Подробнее с действиями по подготовке рабочего места можно ознакомиться в руководстве пользователя «Общие рекомендации по подготовке рабочего места», размещенном в разделе «Личный кабинет» Базы знаний личного кабинета.

Перед созданием обращения необходимо обязательно ознакомиться с правилами создания обращения и авторизоваться в личном кабинете Модуля путем нажатия кнопки в виде профиля или кнопки «Войти в личный кабинет».

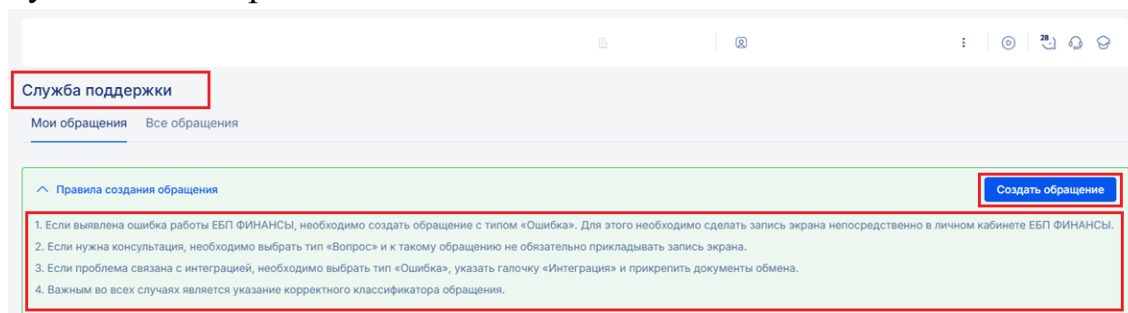


Раздел «Служба поддержки» доступен авторизованному в личном кабинете пользователю путем нажатия в верхнем правом углу кнопки в виде наушников.



3 Создание пользователем обращения в службу поддержки

Для создания обращения перейти в раздел «Служба поддержки» и нажать кнопку «Создать обращение».



Краткие рекомендации по заполнению окна «Создание обращения в службу поддержки»:

- Тему обращения описать кратко. Текст обращения изложить информативно и максимально подробно, именно по нему специалисты определяют варианты решения.
- Ознакомьтесь с перечнем категорий обращений в раскрывающемся списке классификаторов обращений и выберите нужную. Это обеспечит передачу обращения компетентному специалисту.
- При выборе типа обращения «Ошибка» Модуль потребует обязательно прикрепить файл. Вне зависимости от типа обращения рекомендуем прикладывать подробные материалы. Если ошибка связана с интеграцией, необходимо прикрепить документы обмена. Данный подход позволяет быстрее понять суть обращения, оперативнее решить проблему или получить ответ на интересующий вопрос.
- При описании ошибки или формулировании вопроса описывайте действия, которые привели к ошибке или возникновению вопроса.
- Придерживайтесь правила: одна ошибка или вопрос – одно обращение.
- Не создавайте повторное обращение по той же ошибке или тому же вопросу. Дубликаты обращений автоматически закрываются.

3.1 Создание обращения в службу поддержки с типом «Ошибка»

Формирования обращения в службу поддержки с типом «Ошибка» доступно авторизованному в личном кабинете пользователю путем создания записи экрана для воспроизведения ошибки с последующим созданием обращения. Запись экрана предусматривает создание видеофайла с указанием действий пользователя на экране монитора для его последующей передачи в службу поддержки.

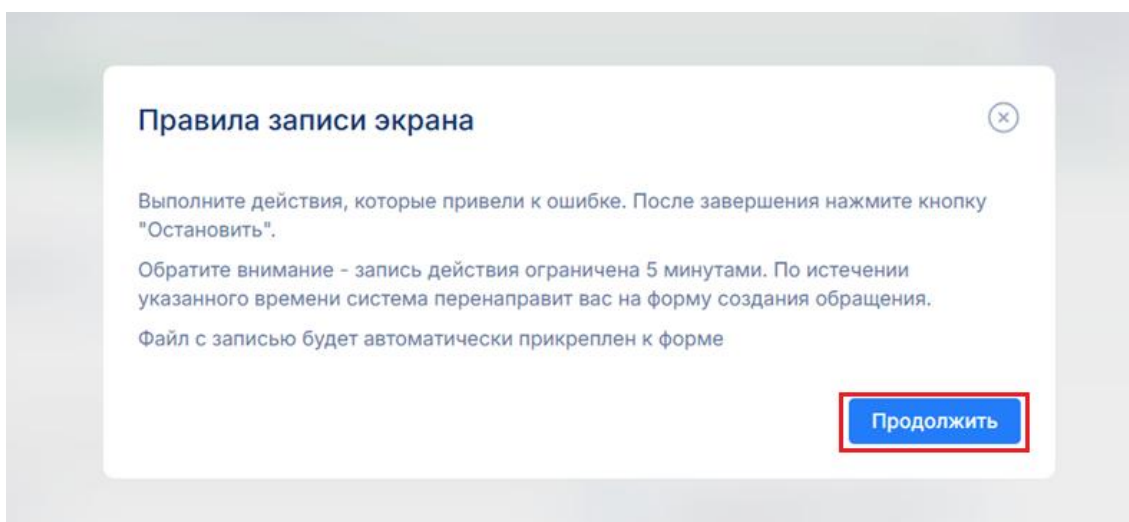
Передача файла осуществляется с помощью создания нового обращения в службу поддержки или прикрепления его в уже созданное обращение,

находящееся в одном из следующих статусов: «Открыто», «Запрос информации», «Решено» или «Открыто заново».

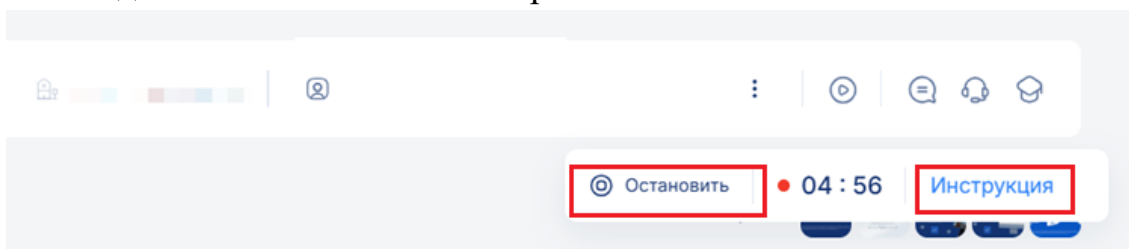
Для осуществления записи экрана необходимо нажать кнопку «Запись экрана» в верхнем правом углу личного кабинета и выбрать действие «Включить».



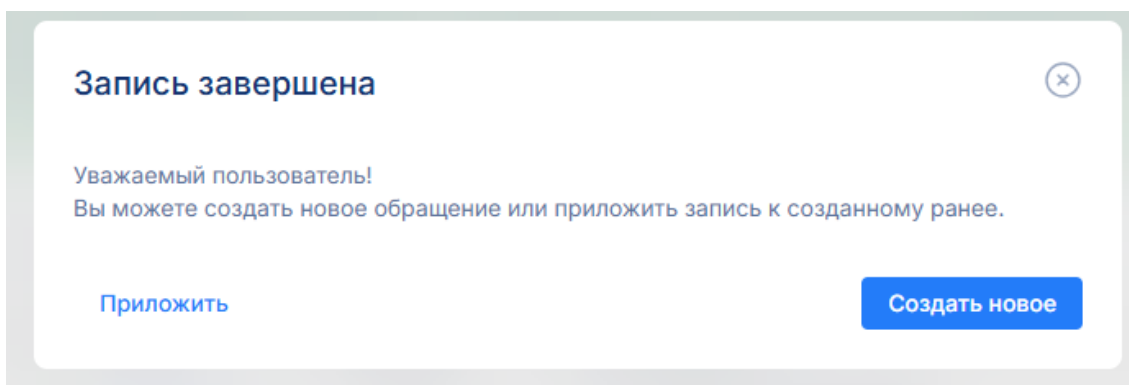
Ознакомиться с правилами записи и нажать кнопку «Продолжить».



Запись экрана ограничена пятью минутами. По истечении указанного времени сформируется запись экрана или после выбора действия «Остановить». При необходимости ознакомьтесь с правилами записи.



Появляется окно, в котором необходимо выбрать «Создать новое» или «Приложить».



- В случае выбора действия «Создать новое» в новое обращение автоматически будет добавлен файл в формате zip, в который будут вложены видеофайл в формате webm и технические файлы в формате txt. Категория «Классификатор 1 уровня» заполнится автоматически, но будет доступен для редактирования.

Тип обращения *

Ошибка

Классификатор 1 уровня * Удалить Классификатор 2 уровня *

21. Техническая поддержка Не выбрано

Тема обращения *

Введите тему обращения

0 / 250

☐ Интеграция

Текст обращения *

Не введено

0 / 4000

diagnostic 2026-02-27T08:52:03.904Z.zip zip • 28733 КБ

- В случае выбора действия «Приложить» необходимо выбрать одно из обращений, созданных пользователями организации. Файл будет приложен в область направления сообщения, и для его отправки требуется указание сопутствующего комментария. Если было выбрано обращение в статусе «Решено», появится предупреждение о том, что дальнейшее действие приведет к повторному открытию обращения. После подтверждения указанного действия обращение получит статус «Открыто заново».

Прикрепление записи экрана к обращению

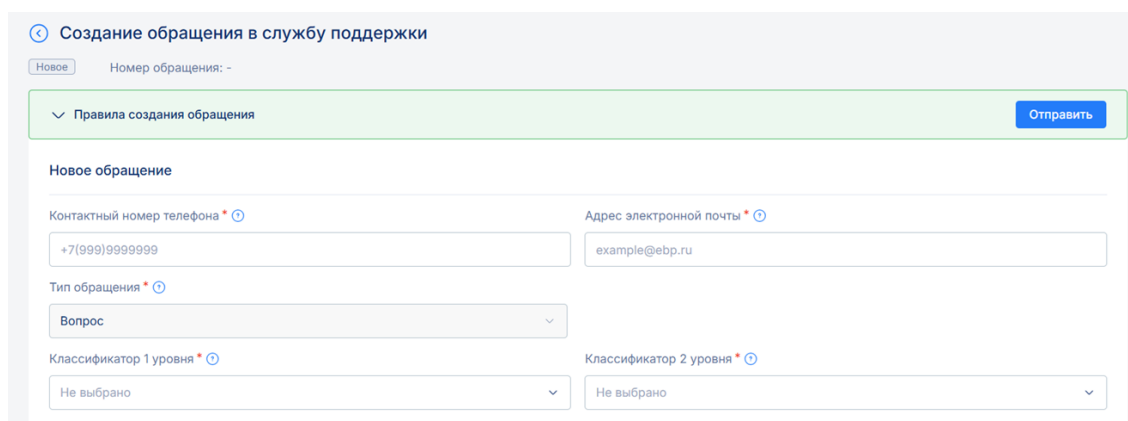
Искать по номеру или теме обращения Не выбрано

	Статус	Номер	Создано	Классификатор	Тема обращения	Плановый срок решения	Решено	Автоз
	Открыто	EBP00057236	27.02.2026	1. Регистрация пользовате...	регистрация новог...	04.03.2026		БХАГ,

- В случае направления запроса пользователю от службы поддержки на предоставления записи (обращение должно находиться в статусе «Запрос информации»), необходимо данную запись прикладывать к уже созданному обращению и выбирать кнопку «Приложить», воздержаться от создания нового дублирующего обращения.

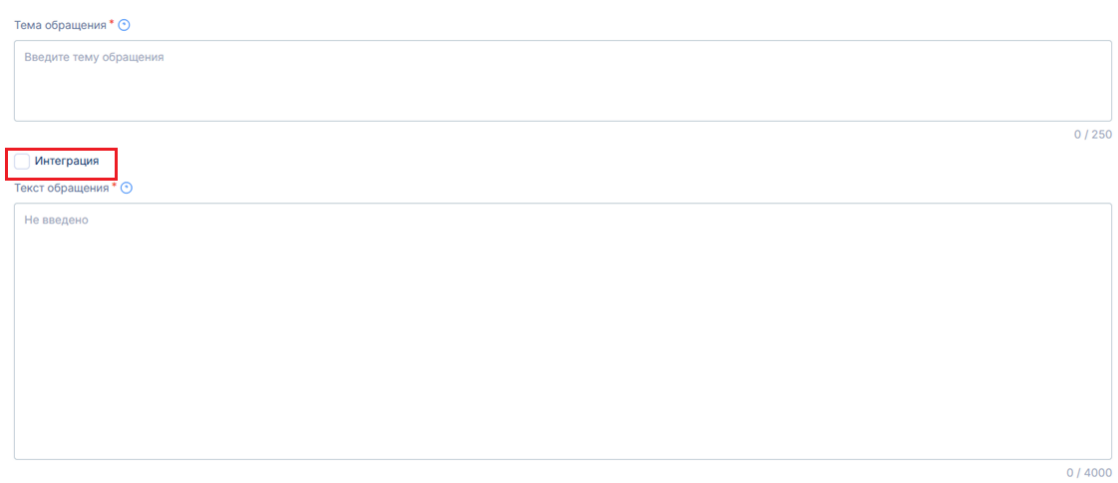
Список полей, необходимых для заполнения, при создании обращения в службу поддержки Модуля:

- Поле «Контактный номер телефона» заполняется со второй цифры номера мобильного телефона.
- В поле «Адрес электронной почты» вводится электронный адрес, на который пользователю удобно получать уведомления (например, служебный электронный адрес).
- В поле «Тип обращения» необходимо выбрать: «Ошибка» (заводится в случае некорректной работы или технического сбоя).
- Если обращение создано в результате записи экрана, поля «Тип обращения» и «Классификатор 1 уровня» будут заполнены автоматически.
- В полях «Классификатор 1 уровня» и «Классификатор 2 уровня» требуется выбрать соответствующую категорию из раскрывающегося списка.



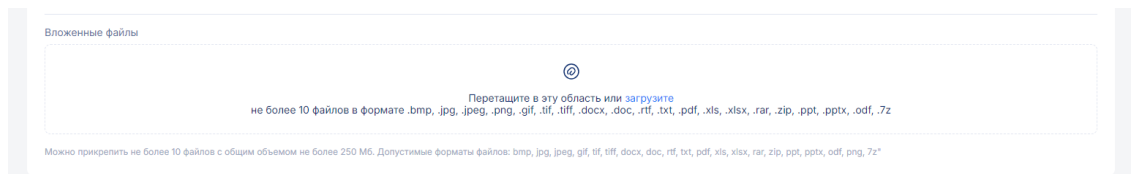
Скриншот формы «Создание обращения в службу поддержки». Вверху заголовок «Создание обращения в службу поддержки» и кнопка «Новое». Справа от заголовка «Номер обращения: -». Под заголовком зеленая панель «Правила создания обращения» с кнопкой «Отправить». Основная форма «Новое обращение» содержит следующие поля: «Контактный номер телефона *» (введен +7(999)9999999), «Адрес электронной почты *» (введен example@ebp.ru), «Тип обращения *» (выбран Вопрос), «Классификатор 1 уровня *» (выбран Не выбрано) и «Классификатор 2 уровня *» (выбран Не выбрано).

- В поле «Тема обращения» вводится краткое (до 250 знаков с учетом пробелов) наименование ошибки.
- В поле «Текст обращения» вводится детальное (до 4000 знаков с учетом пробелов) описание ошибки.
- Если ошибка связана с интеграцией, необходимо выбрать признак «Интеграция» и прикрепить документы обмена.



Скриншот нижней части формы. Поле «Тема обращения *» (0 / 250) с подсказкой «Введите тему обращения». Ниже переключатель «Интеграция», который выделен красным прямоугольником. Поле «Текст обращения *» (0 / 4000) с подсказкой «Не введено».

- Поле «Вложенные файлы» позволяет прикрепить 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). Максимальный объем одного файла составляет 50 Мб, а общий объем вложений не должен превышать 250 Мб. Обязательно потребуется приложить запись экрана, созданную с помощью плагина записи экрана в личном кабинете пользователя.



После заполнения всех обязательных полей для отправки сформированного обращения в службу поддержки необходимо нажать на кнопку «Отправить».

3.2 Создание обращения в службу поддержки с типом «Вопрос»

Обращение в «Служба поддержки» с типом «Вопрос» доступно авторизованному в личном кабинете пользователю по кнопке «Создать обращение».

Список полей, необходимых для заполнения, при создании обращения в службу поддержки Модуля:

- Поле «Контактный номер телефона» заполняется со второй цифры номера мобильного телефона.
- В поле «Адрес электронной почты» вводится электронный адрес, на который пользователю удобно получать уведомления (например, служебный электронный адрес).
- В поле «Тип обращения» необходимо выбрать: «Вопрос» (заводится в случае необходимости получения консультации).
- В полях «Классификатор 1 уровня» и «Классификатор 2 уровня» требуется выбрать соответствующую категорию из раскрывающегося списка.
- В поле «Тема обращения» вводится краткое (до 250 знаков с учетом пробелов) наименование вопроса.
- В поле «Текст обращения» вводится детальное (до 4000 знаков с учетом пробелов) описание вопроса.
- Поле «Вложенные файлы» не является обязательным к заполнению для направления вопроса.

После заполнения всех обязательных полей для направления сформированного обращения в службу поддержки необходимо нажать на кнопку «Отправить».

4 Просмотр и поиск созданных обращений в службу поддержки

В разделе «Служба поддержки» отражаются все созданные обращения. На вкладке «Все обращения» будут отражены все обращения по организации, на вкладке «Мои обращения» – обращения, созданные пользователем.

Просмотр созданного обращения осуществляется с помощью нажатия на номер обращения или на вертикальное троеточие справа от соответствующего документа и выборе действия «Просмотреть».

Служба поддержки

Мои обращения Все обращения

Правила создания обращения

Создать обращение

1. Если выявлена ошибка работы ЕБП ФИНАНСЫ, необходимо создать обращение с типом «Ошибка». Для этого необходимо сделать запись экрана непосредственно в личном кабинете ЕБП ФИНАНСЫ.

2. Если нужна консультация, необходимо выбрать тип «Вопрос» и к такому обращению не обязательно прикладывать запись экрана.

3. Если проблема связана с интеграцией, необходимо выбрать тип «Ошибка», указать галочку «Интеграция» и прикрепить документы обмена.

4. Важным во всех случаях является указание корректного классификатора обращения.

Искать по номеру или теме обращения

Не выбрано

Статус	Номер	Создано	Тема обращения	Плановый срок решения	Решено
Открыто	EBP00057236	27.02.2026	регистрация нового пользователя	04.03.2026	
Закрыто	EBP00033422	01.11.2025	регистрация	07.11.2025	01: Просмотреть

Для отображения документов за определенный период или по требуемым параметрам необходимо нажать на кнопку фильтра.

Служба поддержки

Мои обращения Все обращения

Правила создания обращения

Создать обращение

1. Если выявлена ошибка работы ЕБП ФИНАНСЫ, необходимо создать обращение с типом «Ошибка». Для этого необходимо сделать запись экрана непосредственно в личном кабинете ЕБП ФИНАНСЫ.

2. Если нужна консультация, необходимо выбрать тип «Вопрос» и к такому обращению не обязательно прикладывать запись экрана.

3. Если проблема связана с интеграцией, необходимо выбрать тип «Ошибка», указать галочку «Интеграция» и прикрепить документы обмена.

4. Важным во всех случаях является указание корректного классификатора обращения.

Искать по номеру или теме обращения

Не выбрано

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

Наименование статуса	Индикатор	Правила присвоения статуса
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

Наименование статуса	Индикатор	Правила присвоения статуса
Открыто заново	●	Пользователь открыл обращение заново
Закрыто	●	Обращение закрыто пользователем или автоматически по истечении 7 рабочих дней
Закрыто	●	

Обращаем внимание, что дополнить обращение и прикрепить к нему файл можно в уже созданное обращение, находящееся в одном из следующих статусов: «Открыто», «Запрос информации», «Решено» или «Открыто заново». Обязательным условием для прикрепления файла в уже созданное обращение является необходимость добавления комментария.

По обращениям в статусе «Решено» по кнопке «Завершить работу по обращению» пользователю предлагается оценить качество работы службы поддержки. Следует заметить, что проведение оценки не является обязательным. Указанный запрос может быть закрыт без проведения оценки по нажатию на крестик в правом верхнем углу окна сообщения.

Если пользователь поставил низкую оценку работе службы поддержки, то Модулем будет предложено указать одну из следующих причин:

- Длительное время ожидания решения;
- Некорректные рекомендации, которые не помогли;
- Рекомендации в предоставленном ответе не понятны;
- Повторные запросы информации, ранее предоставляемой в обращении;
- Другое.

При выборе значения «Другое» необходимо в свободной форме указать причину неудовлетворительной оценки в окне, где располагается подсказка «Укажите причину низкой оценки». По нажатию на крестик в правом верхнем углу либо по кнопке «Завершить работу по обращению» окно сообщения закрывается, пользователь остается на форме просмотра обращения.