

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 обращения в СТП для неавторизованного
пользователя (для всех ЛК) 3.1**

Листов: 8

Содержание

1	Начало работы.....	3
2	Создание неавторизованным пользователем обращения в службу поддержки.....	3

1 Начало работы

В данном разделе представлены рекомендации по созданию пользователем запроса в СТП без авторизации в целях получения информации по возникшей ошибке или интересующему вопросу.

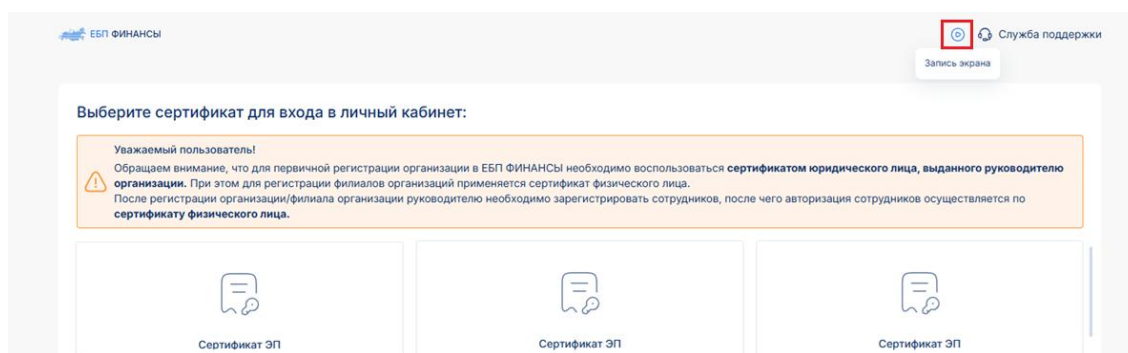
При первичном входе в личный кабинет необходимо осуществить настройку локального компьютера, следуя инструкциям. Подробнее с действиями по подготовке рабочего места можно ознакомиться в руководстве пользователя «Общие рекомендации по подготовке рабочего места», размещенном в разделе «Личный кабинет»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

2 Создание неавторизованным пользователем обращения в службу поддержки

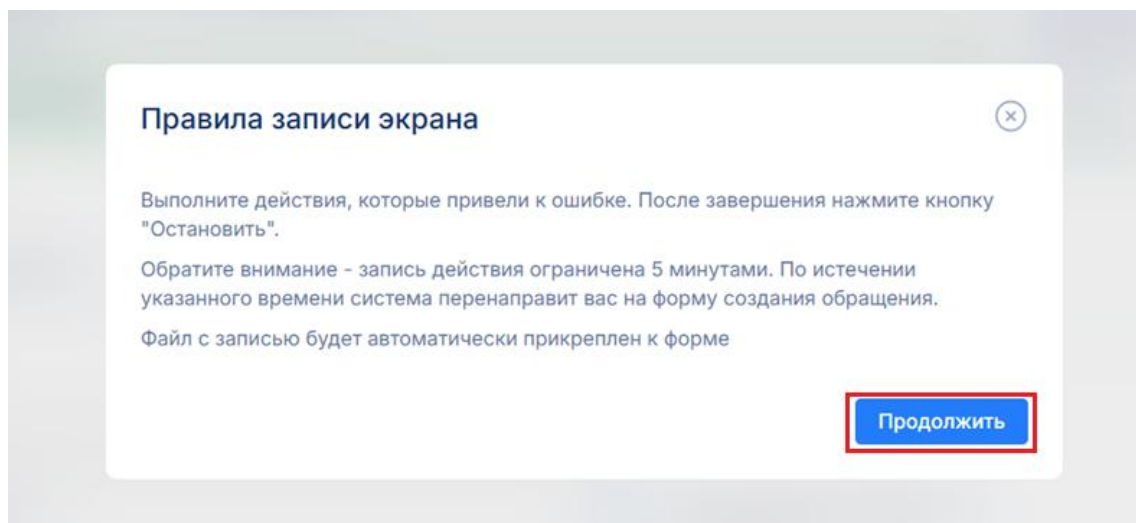
В Модуле доступна возможность создания пользователем запроса в СТП без авторизации.

В случае ошибки при авторизации необходимо сформировать запись, записать действия, создать обращение с типом «Ошибка». 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.

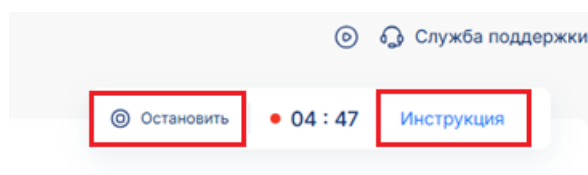
Для осуществления записи экрана необходимо нажать кнопку «Запись экрана» в верхнем правом углу страницы авторизации ЛК и выбрать действие «Включить».



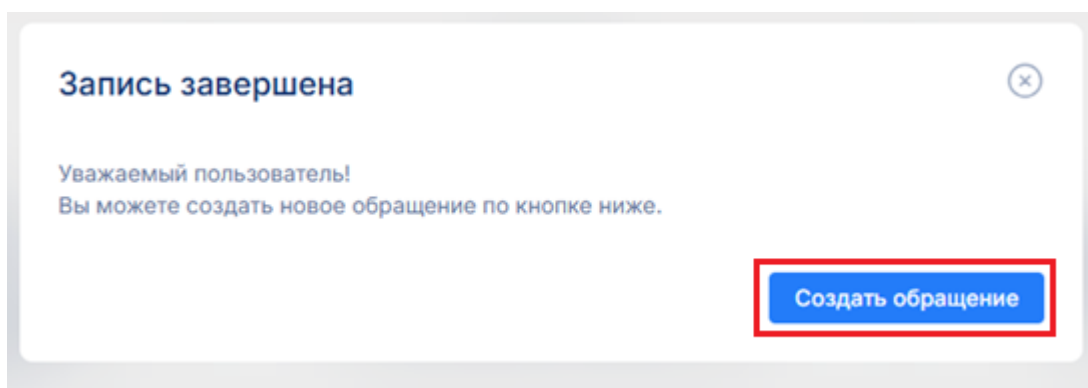
Ознакомиться с правилами записи и нажать кнопку «Продолжить».



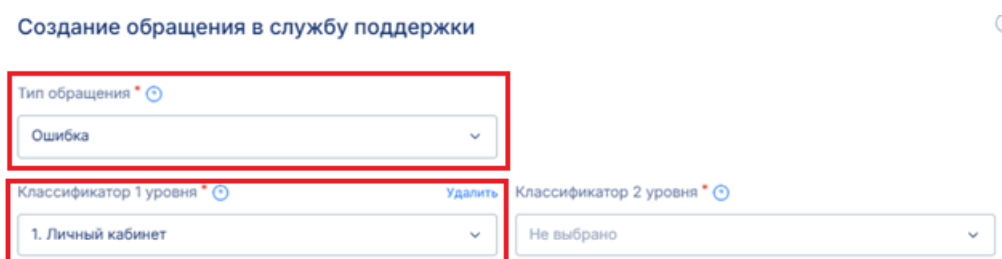
Запись экрана ограничена пятью минутами. По истечении указанного времени будет сформирована запись экрана или после выбора действия «Остановить». При необходимости ознакомьтесь с правилами записи.



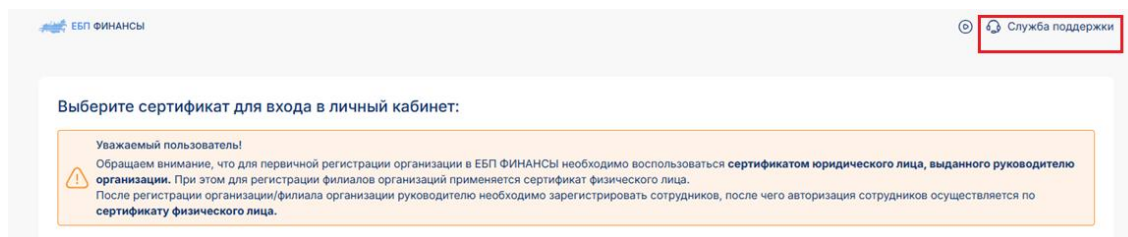
Появляется окно, в котором необходимо нажать «Создать обращение».



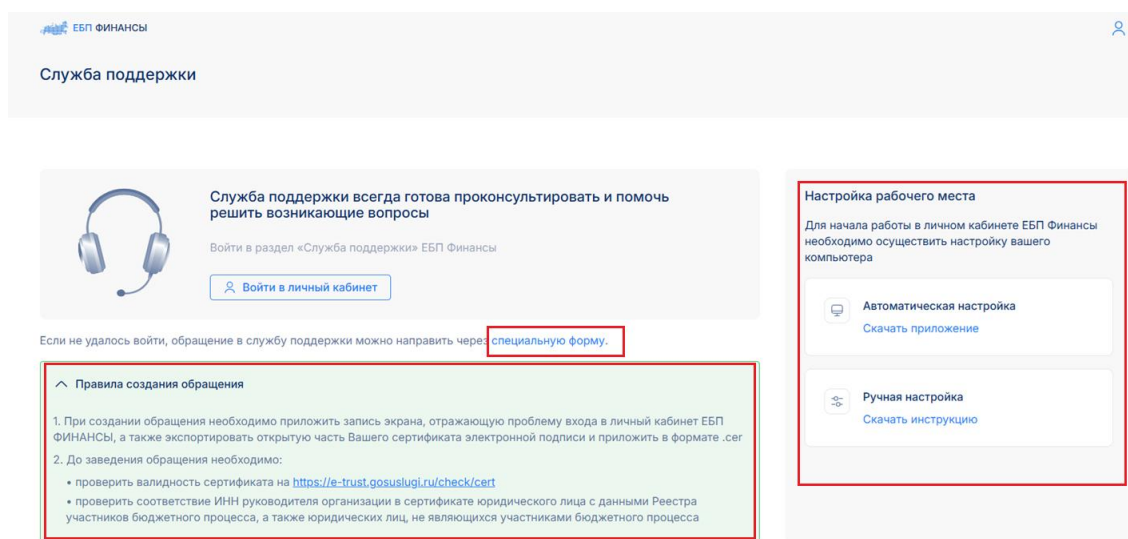
- В новое обращение автоматически будет добавлен файл в формате zip, в который будут вложены видеофайл в формате webm и технические файлы в формате txt. Тип обращения и категория «Классификатор 1 уровня» и «Тип обращения» заполнятся автоматически, но будут доступны для редактирования.



Альтернативным путем обращения в службу поддержки является кнопка, расположенная в правом верхнем углу страницы входа в ЛК.



Перед формированием обращения необходимо ознакомиться с правилами создания обращения. Далее необходимо перейти в специальную форму создания обращения путем нажатия на гиперссылку.



Краткие рекомендации по заполнению специальной формы «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. 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.

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

Данные организации:

- В поле «Наименование организации» вводится официальное название организации;
- Поле «ИНН» заполняется вручную данными из Единого государственного реестра юридических лиц;
- Поле «ОГРН» заполняется вручную данными из Единого государственного реестра юридических лиц;
- Поле «КПП» заполняется вручную данными из Единого государственного реестра юридических лиц;
- Поле «Код по СВР» заполняется вручную данными из Реестра участников бюджетного процесса, а также юридических лиц, не являющихся участниками бюджетного процесса, размещенного на Едином портале бюджетной системы Российской Федерации «Электронный бюджет».

Данные организации

Наименование организации *

Не введено

ИНН *

Не введено

КПП *

Не введено

ОГРН *

Не введено

Код по СВР *

Не введено

Сведения о пользователе:

- В поле «ФИО пользователя» вводятся полные фамилия, имя и отчество пользователя, формирующего обращение;
- В поле «Адрес электронной почты» вводится электронный адрес, на который пользователю удобно получать уведомления (например, служебный электронный адрес);
- Поле «Контактный номер телефона» заполняется со второй цифры номера мобильного телефона.

Сведения о пользователе

ФИО пользователя *

Не введено

Контактный номер телефона *

+7(999)9999999

Адрес электронной почты *

example@etbp.ru

Обращение:

- Поле «Тип обращения» автоматически заполнено значением «Ошибка» в случае записи экрана, доступно для редактирования (заводится в случае некорректной работы или технического сбоя).

- Поле «Классификатор 1 уровня» заполнено значением автоматически в случае записи экрана, доступно для редактирования.
- В поле «Классификатор 2 уровня» требуется выбрать соответствующую категорию из раскрывающегося списка.
- В поле «Тема обращения» вводится краткое (до 250 знаков с учетом пробелов) наименование ошибки или вопроса.
- В поле «Текст обращения» вводится детальное (до 4000 знаков с учетом пробелов) описание ошибки или вопроса.
- При выборе типа обращения «Ошибка» Модуль потребует обязательно прикрепить файл.
- 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.
- Если ошибка возникла при регистрации/авторизации физического лица (пользователя) или юридического лица (организации), то к обращению требуется приложить открытую часть сертификата.

Создание обращения в службу поддержки

Тип обращения *

Ошибка

Классификатор 1 уровня *

Удалить

Классификатор 2 уровня *

1. Личный кабинет

Не выбрано

Тема обращения *

Не введено

0 / 250

Текст обращения *

Не введено

0 / 4000

Открытая часть сертификата электронной подписи *

Загрузите открытую часть Вашего сертификата электронной подписи в формате .cer

diagnostic 2026-03-02T06:56:21....

zip • 105.78 Кб



Перетащите в эту область или загрузите
не более 9 файлов в формате .bmp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .tif, .tiff, .docx, .doc, .rtf, .txt, .pdf, .xls, .xlsx, .rar, .zip, .ppt, .pptx, .odf, .7z, .mp4, .mkv, .wmv, .mov, .flv

Можно прикрепить не более 10 файлов с общим объемом не более 250 Мб

Инструкция по созданию обращения. [Скачать](#)

Чтобы экспортировать открытую часть сертификата электронной подписи, необходимо:

1. Открыть программу КриптоПро CSP.
2. Перейти на вкладку «Сервис» и нажать на кнопку «Просмотреть сертификаты в контейнере».
3. В открывшемся окне нажать на кнопку «Обзор», чтобы выбрать нужный контейнер для просмотра. После выбора контейнера нажать кнопку «ОК».
4. В окне «Сертификат для просмотра» нажать кнопку «Свойства» и в открывшемся файле сертификата перейти на вкладку «Состав», нажать кнопку «Копировать в файл».
5. В открывшемся окне мастера экспорта сертификатов:
 - 5.1. Нажать «Далее».
 - 5.2. Проверить, что установлена отметка в строке «Нет, не экспортировать закрытый ключ» и нажать «Далее».
 - 5.3. Выбирать формат файла X.509 (.CER) в кодировке DER и также нажать «Далее».
 - 5.4. Нажать «Обзор», выбрать папку, куда необходимо сохранить файл, назвать его, нажать кнопки «Сохранить» и «Далее».
 - 5.5. Нажать «Готово».
6. После отображения информации «Экспорт завершен» в папке из шага 5.4 сформируется файл открытой части сертификата.