# **Памятка Пользователя при обращении в Единый контактный центр по вопросам оказания технической поддержки.**

Единый контактный центр (далее - ЕКЦ) Федерального казначейства (далее - ФК) предназначен для приема заявок от пользователей по вопросам оказания технической поддержки и контроля качества выполняемых работ по зарегистрированным заявкам.

1. **Способы обращения в ЕКЦ ФК по вопросам оказания технической поддержки**

Заявку можно зарегистрировать следующим способом:

- позвонить оператору[[1]](#footnote-1) ЕКЦ ФК по многоканальному телефону:

**8 (800) 222-27-77**

После обращения Ваша заявка будет зарегистрирована в Системе управления эксплуатацией (далее – СУЭ) ФК и по электронной почте, на указанный в п.2.2 адрес, Вам будет направлено почтовое уведомление о начале работ. Почтовое уведомление будет содержать информацию о номере зарегистрированного обращения в СУЭ ФК.

В ряде случаев после выполнения работ по Вашей заявке операторы свяжутся с Вами и узнают о качестве выполненных работ.

1. **Действия пользователя в случае обращения в ЕКЦ ФК**

2.1. Вашу заявку принимает оператор ЕКЦ ФК по многоканальному телефону ЕКЦ.

2.2. При обращении в службу поддержки необходимо предоставить актуальные данные о заявителе, а именно:

- Фамилию, Имя, Отчество заявителя;

- ИНН организации;

- наименование организации;

- e-mail заявителя;

- телефон заявителя.

- дополнительно, при обращении по проблемам в подсистемах ведения бюджетного учета, управления кадрами, управления нефинансовыми активами:

**- №ГК ФКУ0777** – Федеральные органы исполнительной власти, по которым был осуществлен переход в Электронный бюджет;

**- №ГК ФКУ0778** – Федеральные органы исполнительной власти, по которым не был осуществлен переход в Электронный бюджет и которые работают во внутриведомственных систем бюджетного учета.

2.3. Сообщите оператору ЕКЦ суть своей проблемы и ИТ-сервис. Детально опишите проблему. Если есть необходимость, сообщите Ваши предшествующие действия или другие события, которые могли бы повлиять на возникшую ситуацию.

2.4. Содействуйте правильному оформлению заявки оператором.

2.5. Попытайтесь выполнить советы, предоставленные оператором, если это возможно.

2.6. После регистрации Вашей заявки в СУЭ ФК на адрес электронной почты, указанный в п.2, системой автоматически будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки. Номер заявки будет необходим для получения Вами дополнительных сведений.

1. **Действия пользователя при получении сообщения о запросе информации**

В некоторых случаях для выполнения Вашей заявки требуется дополнительная информация.

3.1. Если исполнитель не сумел связаться с Вами по телефону, он направит запрос дополнительной информации по электронной почте, указанной в п.2. В случае получения такого письма, Вам необходимо:

- позвонить оператору по многоканальному телефону;

- указать номер заявки, по которой получен запрос информации;

- предоставить запрашиваемую информацию.

3.2. В случае не предоставления в течение 10 рабочих дней дополнительной информации, работы по Вашему заявке прекращаются, обращение в СУЭ ФК автоматически закрывается.

**4. Действия пользователя для получения информации о выполнении ранее поданной заявки**

4.1. Позвоните оператору по многоканальному [телефону.](#телефону)

4.2. Сообщите оператору номер заявки, по которой делается запрос.

4.3. Получите информацию от оператора о ходе работ по данной заявке.

**5. Действия пользователя в случае несогласия с предоставленным решением по заявке**

Если Вы не удовлетворены качеством исполнения Вашей заявки, Вы можете повторно обратиться в ЕКЦ ФК, сообщив оператору номер заявки, с решением которой Вы не согласны.

Оператор повторно отправит Вашу заявку в работу.

1. Операторы работают *круглосуточно.* [↑](#footnote-ref-1)