

**Временный порядок
работы учреждений в Сегменте управления обращениями
информационной системы управления общественными финансами
Кабардино-Балкарской Республики**

Сегмент управления обращениями информационной системы управления общественными финансами Кабардино-Балкарской Республики (далее – СУО) предназначен для управления обращениями, поступающими от уполномоченных представителей (далее – УП) организаций – пользователей информационной системы управления общественными финансами Кабардино-Балкарской Республики (далее – Система) специалистам Фининсового органа муниципального района/городского округа (для муниципальных учреждений) либо ГРБС КБР (для республиканских учреждений имеющих вышестоящие органы) (далее – первая линия).

Доступ в СУО предоставляется руководителю организации – пользователя Системы автоматически при внедрении СУО и далее при регистрации организации в качестве получателя бюджетных средств (бюджетного/автономного учреждения) муниципального либо государственного уровня Кабардино-Балкарской Республики.

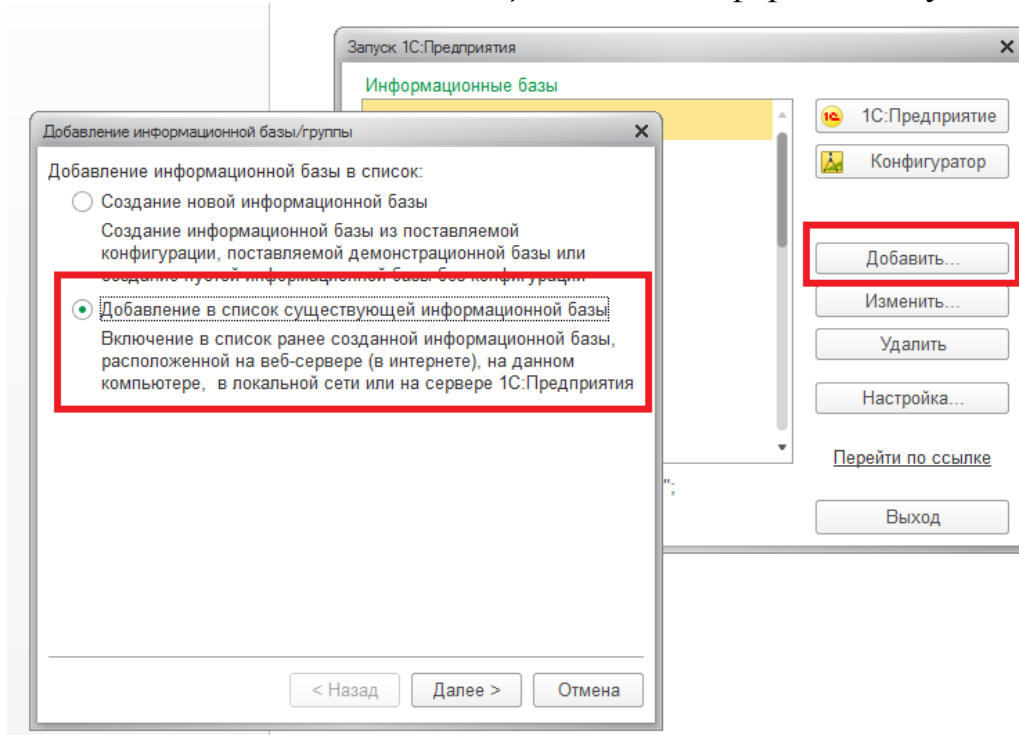
Руководитель организации – пользователя Системы распорядительным документом (приказ и т.д.) определяет уполномоченного представителя и лицо его замещающее для работы в СУО.

СУО выполняет следующие функции:

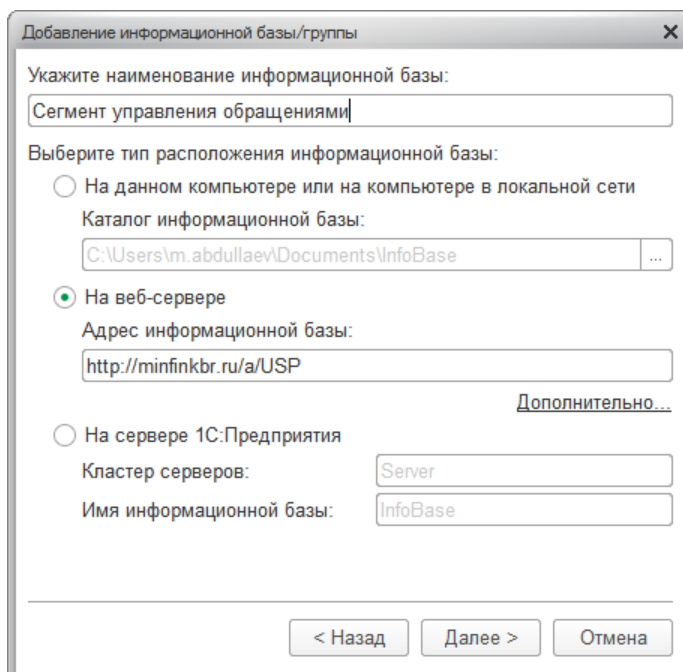
- регистрация обращений;
- контроль хода обработки обращения;
- добавление комментариев к обращению в процессе его обработки;
- перевод обращений по линиям поддержки;
- подтверждение обработки обращения, или возобновление обработки при не устраивающем результате предоставленного решения.

I. Подключение

Для подключения к СУО, необходимо в тонком клиенте 1С (если не был ранее установлен, дистрибутив можно скачать по ссылке https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minfin/informacionnye_sistemy_mf/platforma_1_s_predpriyatie_8_3_z.php, распаковать папку и запустить **setup.exe**, по ходу установки жмем «далее» и «готово».) добавить информационную базу



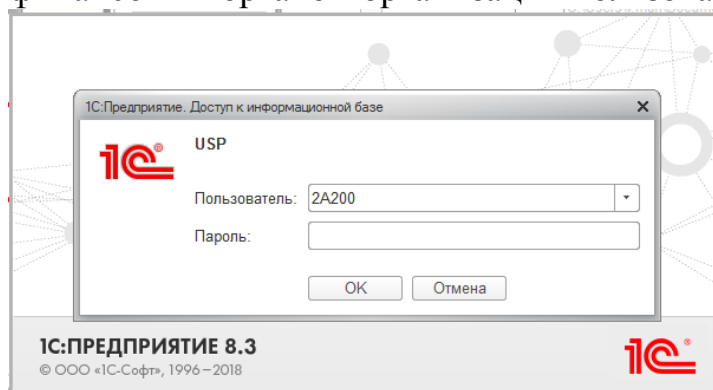
и прописать адрес подключения: <http://minfinkbr.ru/a/USP>



Жмем «далее» и «готово»

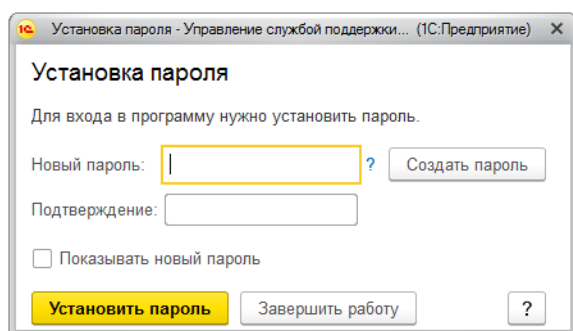
При входе в систему появится окно «Авторизация на сервере».

В поле «**Пользователь**» указываете код ПБС присвоенный финансовым органом организации пользователя (далее – код ПБС).



В поле «**Пароль**» при первом вхождении ничего не указывается. Нажать кнопку «**ОК**».

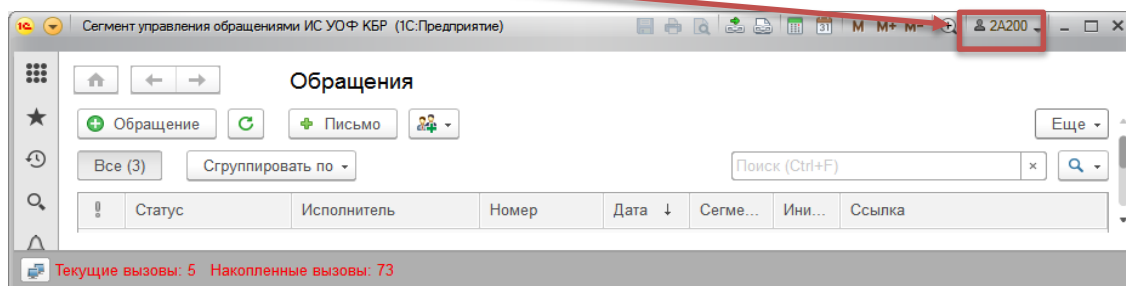
При первом входе программа запросит задать пароль. Требования к паролю: не менее 7 символов, должны присутствовать буквы и цифры.



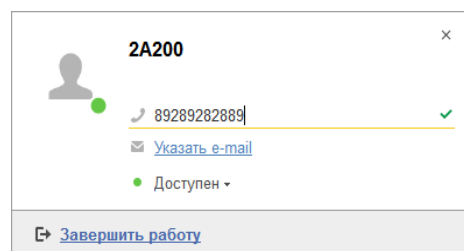
Вводим «**Новый пароль**» (желательно такой же как в АЦК, чтобы не забывать) и «**Подтверждение**», жмем «**Установит пароль**».

Открывается «**Начальная страница**».

До начала работы необходимо указать телефон и адрес электронной почты уполномоченного на работу в СУО от организации, для этого заходим в карточку пользователя СУО:

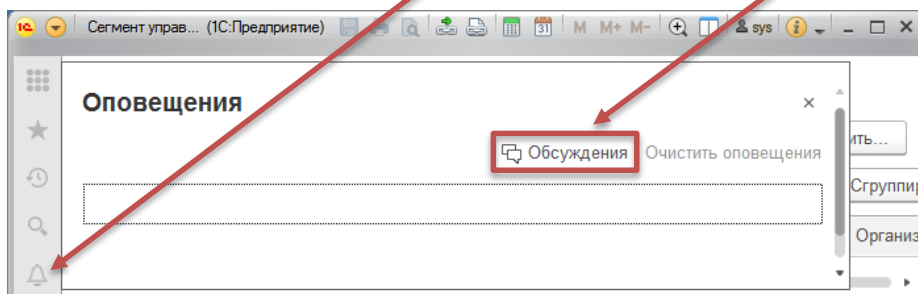


и заполняем данные и подтвердить галочкой:

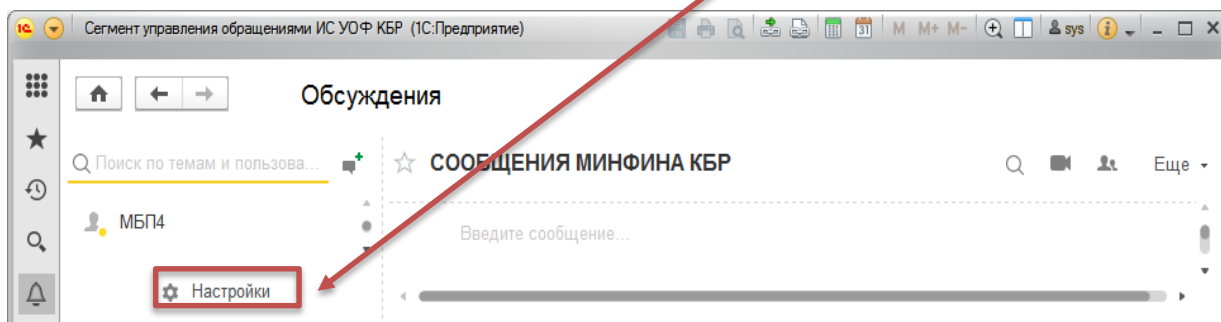


II. Установка приложения «Оповещения и запуск»

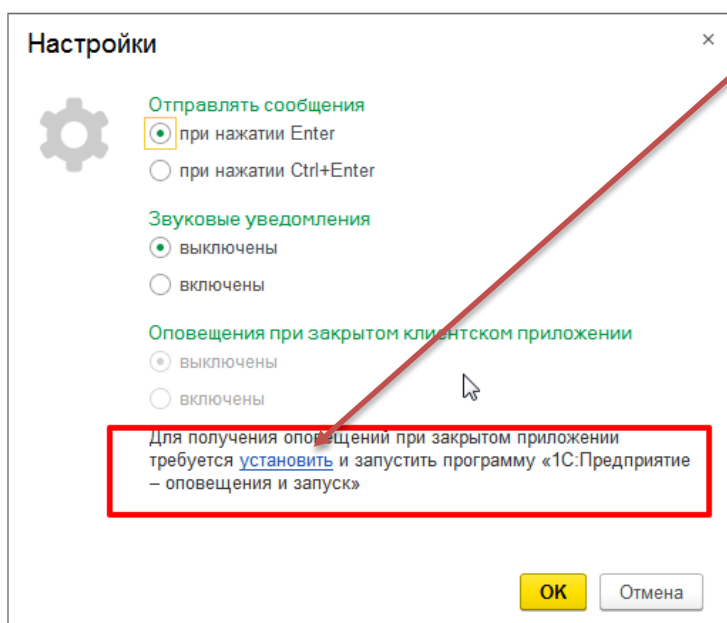
Для получения оповещений (уведомлений) об изменениях с интересующими обращениями при закрытой СУО необходимо установить приложение «Оповещения и запуск». Приложение устанавливается из СУО. Переходим в «Оповещения» и жмем «Обсуждения».



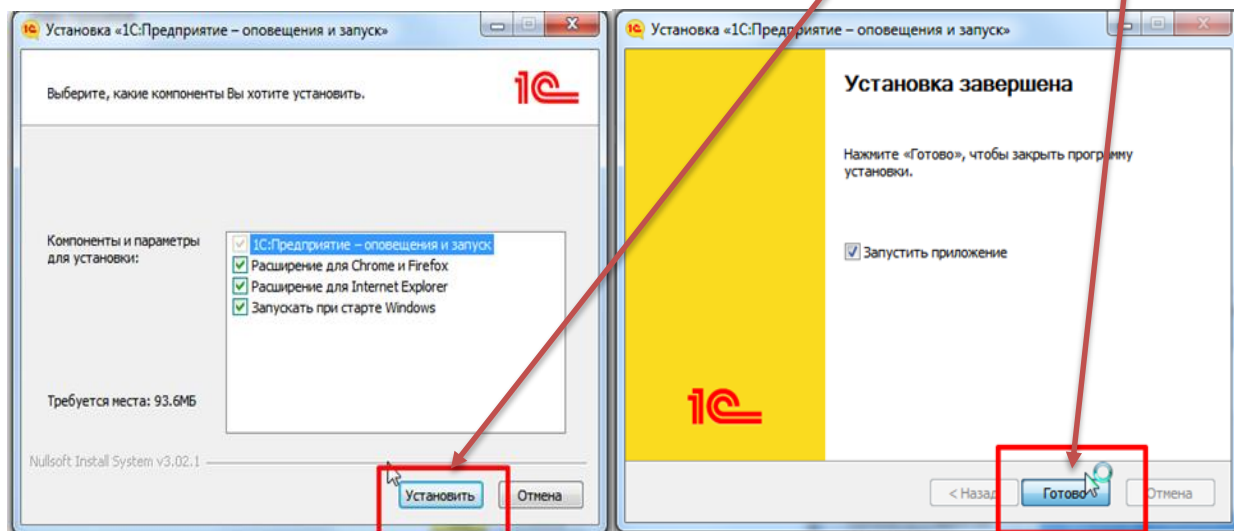
Появится окно «Обсуждения», жмем «Настройки» (снизу экрана).



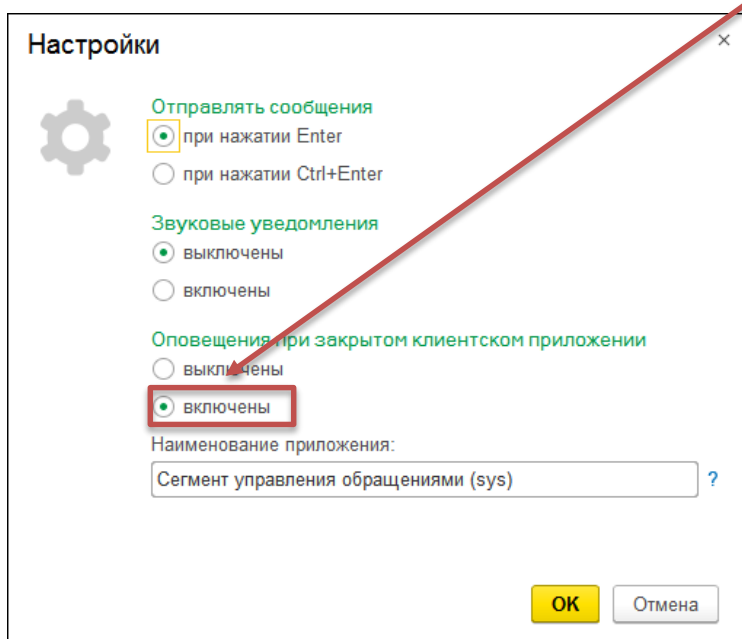
Откроется окно «Настройки», жмем «установить».



Открывается окно установки, здесь тоже жмем «**установить**» и «**готовово**».



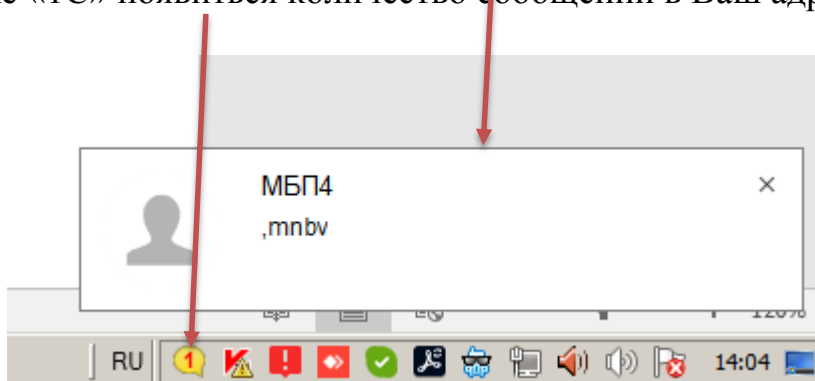
Возвращаемся в окно «**Настройки**» СУО и в пункте «**Оповещения при закрытом клиентском приложении**» выбираем «**включены**» и жмем «**ОК**».



В «Области уведомлений» компьютера появиться значек «1С»



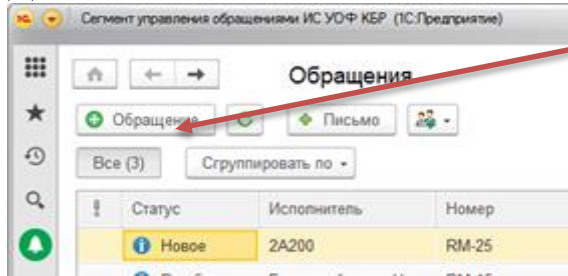
Теперь при направлении в Ваш адрес сообщения в ходе разбора Ваших обращений будет всплывать уведомление с текстом сообщения и на значке «1С» появится количество сообщений в Ваш адрес.



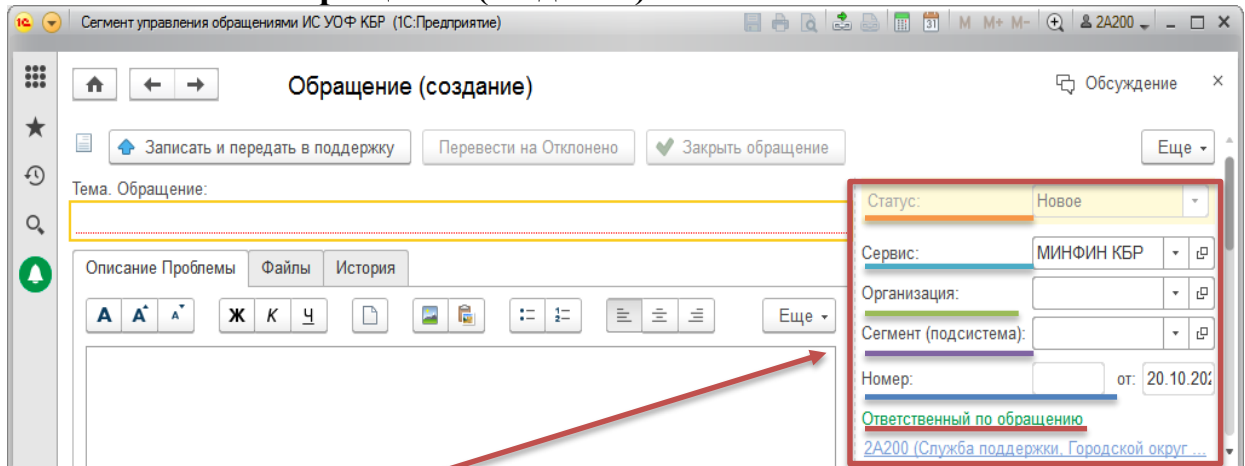
При нажатии на уведомление откроется окно входа в СУО.

III. Внесение обращения

Для внесения новой записи нажимаете кнопку «Обращение».



Появится окно «Обращение (создание)».



Здесь заполняем обязательные реквизиты обращений:

1. Общие:

1.1. Статус – не доступно к редактированию, при обработке в связи со стадиями обработки принимает значения:

1.1.1. **Новое** – обращение только внесено УП, доступно для редактирования, и не отправлено на рассмотрение поддержки. С этого статуса можно произвести действие «Записать и перевести на линию» и обращение переходит на статус «В работе»;

1.1.2. В работе – обращение отправлено на первую линию и ожидает принятия в работу специалистами первой линии. На этом же статусе отображается обращение, принятое в работу первой линией - меняется значение поля «Ответственный по обращению»;

1.1.3. Перенаправлено – обращение первой линией передано в поддержку Минфина КБР (далее – вторая линия) и ожидает принятия в работу специалистами второй линии либо возвращено второй линией на доработку в первую линию, либо передается между специалистами одной линии;

1.1.4. В работе МФ - отображается обращение, принятое в работу второй линии - меняется значение поля «Ответственный по обращению»

1.1.5. **Решено** – поддержкой предоставлено решение по обращению, либо запрошена дополнительная информация. С этого статуса УП, вынесший обращение переводит на статус «Закрыто». Если пользователя не

удовлетворяет предоставленное решение либо УП предоставляется информация по запросу поддержки, необходимо внести подробный комментарий причины возврата и перевести обращение на «Отклонено»;

1.1.6. **Закрыто** – обращение закрыто УП или поддержкой с указанием причины после подтверждения предоставленного решения поддержки либо в случаях, связанных с нарушением настоящего Порядка при вынесении обращения. Поддержка вправе осуществить закрытие решенных Обращение заявок самостоятельно, без согласования с УП, по истечении 10 рабочих дней со времени предоставления решения, а также обращений, дублирующих другие или составленных не в соответствии с настоящим Порядком;

1.1.7. **Отклонено** – обращение отклонено УП в связи с несогласием с предоставленным решением поддержки, либо предоставлением дополнительной информации по обращению.

1.1.8. **Приостановлено** – обращение направлено на рассмотрение во внешнюю поддержку и ожидает ответа;

1.2. **Сервис** - доступно к редактированию, обязательно для заполнения, должно быть выбрано из справочника, значением является «Минфин КБР»;

1.3. **Организация** - доступно к редактированию, обязательно для заполнения, должно быть выбрано из справочника, значением является код ПБС;

1.4. **Сегмент (подсистема)** - доступно к редактированию, обязательно для заполнения, должно быть выбрано из справочника (который отображается только после заполнения предыдущего поля «Организация») одним **из значений**:

Сегмент(подсистема): Разделы

Выбрать	Поиск (Ctrl+F)	Q	Еще
Наименование	↓	Код	
☐ БА (Медицина. Больничная аптека)		000000004	
☐ БГУ (Бухгалтерия государственного учреждения)		000000002	
☐ ЗКУ (Зарплата И Кадры Государственного Учреждения)		000000003	
☐ Сервис "1с Отчетность"		000000007	
☐ Сервис "ЭДО поставщиков"		000000008	
☐ СО (Свод отчетов)		000000005	
☐ СУ (Сегмент управления обращениями)		000000006	

1.5. **Номер и дата занесения обращения** – не доступно к редактированию, заполняются автоматически;

1.6. **Ответственный по обращению** – не доступно к редактированию, заполняется автоматически значением кода ПБС, а при принятии в работу линиями поддержки, значение меняется на соответствующее линии поддержки.

2. **«Тема. Обращение»** - точное название формы электронного документа, списка документов или отчетной формы в системе, например, для СУБП (АЦК-Финансы): «Договор», «ЗОР», «Уведомление о возврате средств в бюджет» и т.д.;

3. **«Описание Проблемы»** - детальное описание вопроса в следующей последовательности:

3.1. наименование бюджета в подсистеме (подсистема в поле «Сегмент (подсистема)»);

3.2. логин пользователя у которого возник вопрос в подсистеме;

3.3. при каких условиях (действиях) возникает;

3.4. реквизиты документа (номер, дата, сумма), полное наименование отчетной (списковой формы) или настройки при работе с которыми возник вопрос;

3.5. текст сообщения (ошибка) подсистемы (сегмента) – скопировать и вставить либо переписать в обращение;

3.6. схема работы, используемого документооборота, НПА и т.п., детальное описание доработки логики процесса и форм, наглядно демонстрирующих требуемый результат работы в установленной форме (при необходимости);

3.7. ссылка на документ (только для 1С - стоя на документе прожимаете **Cntr+F11** и вставляете в обращении **Cntr+V**).

4. **«Файлы»** - файлы необходимые для рассмотрения, прикрепляются путем выбора из источника.

Сегмент управления обращениями ИС УОФ КБР (1С:Предприятие)

RM-27 Договор от 20.10.2020 (Обращение)

Обсуждение

Записать и передать в поддержку | Перевести на Отклонено | Закрыть обращение

Тема. Обращение: Договор

Описание Проблемы | Файлы | История

бюджет г.о. Нальчика
2A200-РУК
При обработки ЭД "Договор" выходит системное сообщение:
"Контрагент не найден в справочнике"
Договор № 3647 от 21.09.2020г.

Статус: В работе

Сервис: МИНФИН КБР

Организация: 2A200 МКУ "УК"

Сегмент (подсистема): СУБП (сегмент упра)

Номер: RM-27 от: 20.10.20

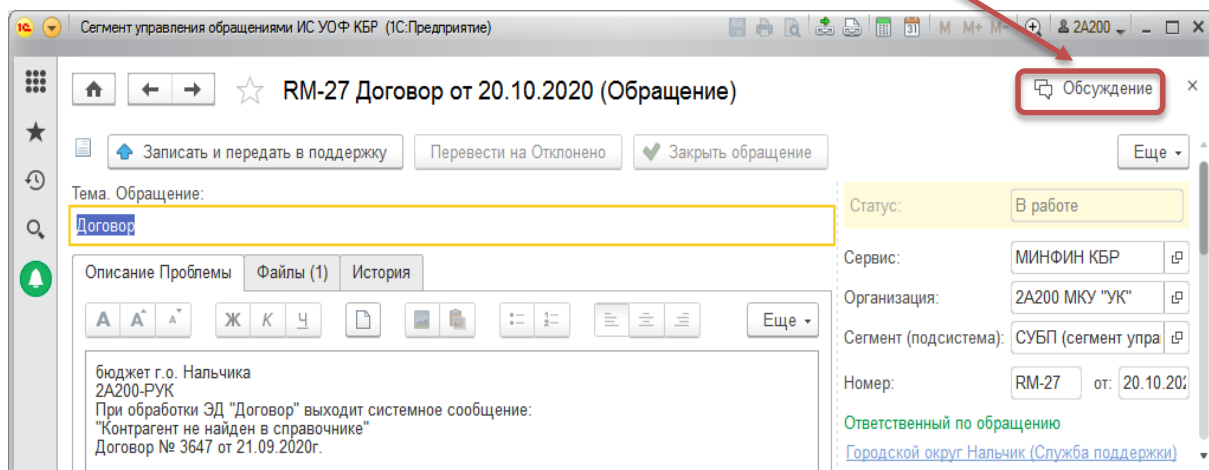
Ответственный по обращению
Городской округ Нальчик (Служба поддержки)

Далее жмем «Записать и передать в поддержку».

Запись переходит на статус «В работе» и становится доступной первой линии поддержки (финансовый орган муниципального района/городского округа (для муниципальных учреждений) либо ГРБС КБР (для республиканских учреждений), при этом меняется «Ответственный по обращению».

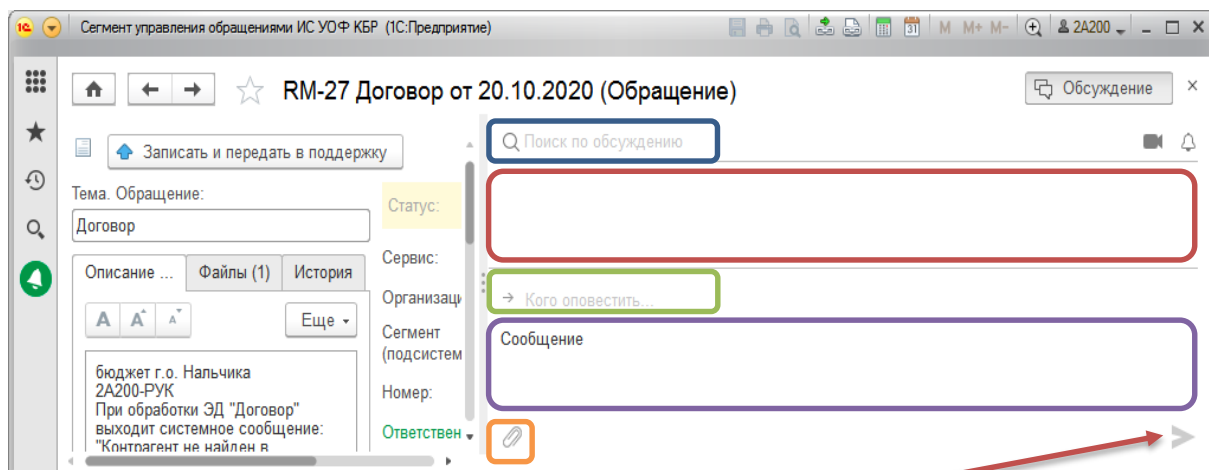
IV. Обсуждение обращения

В ходе работы с обращением может понадобиться внести дополнительные сведения, ответы на запросы, прикреплять скриншоты, файлы и т.д. Для этого необходимо открыть диалоговое окно прожав «Обсуждение».

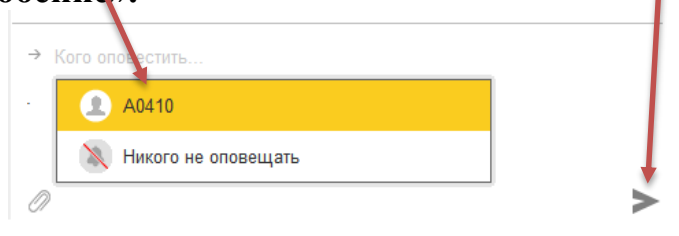


Откроется диалоговое окно с полями:

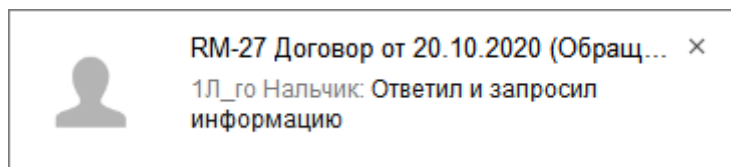
- «Поиск по обсуждению» - контекстный поиск записей в диалоге обсуждения;
- список сообщений (диалог) – все сообщения в рамках обсуждения данного обращения;
- «Кого оповестить» - строка выбора адресата оповещения (кому отправить уведомление о написании нового сообщения);
- «Сообщение» - окно для внесения нового сообщения в обсуждение;
- «Прикрепить файл» (скрепка) – поле для прикрепления файла к новому сообщению, также можно вставлять скриншоты - графические копии экрана с отображением ошибок, документов, предотчетных форм, некорректных отчетов с указанием неправильных данных в нем, настроечных форм и т.д., наглядно демонстрирующих вопрос. Делаем скриншот нужного окна стоя на нем и прожимая **Alt + PrtSc** или всего экрана через **PrtSc** и вставляем по ходу текста нажатием комбинации **Ctrl+V** на клавиатуре.



Далее жмем **«Отправить сообщение»**, набираем (или выбираем из всплывающей подсказки) логин УП (код ПБС) и/или пользователя(ей) линий поддержки, которых надо уведомить и повторно жмем **«Отправить сообщение»**.



Внесенный текст с прикрепленными файлами переходит в список сообщений, а у выбранного в оповещении лица появиться всплывающее уведомление с текстом сообщения, например:



При нажатии на уведомление откроется соответствующее обращение в рамках которого проходит обсуждение. Если СУО закрыта, то при нажатии на уведомление откроется окно входа в СУО и после входа уведомление отобразиться в СУО. При нажатии на него в СУО вы перейдете в обращение из которого было уведомление.

В случае добавления сообщения по запросу поддержки (статус «Решено»), обращение необходимо отклонить нажатием **«Отклонить»**.