

**Временный порядок
работы первой линии 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 Финансового органа муниципального района/городского округа (для муниципальных учреждений) либо ГРБС КБР (для республиканских учреждений имеющих вышестоящие органы) (далее – первая линия).

Первая линия разделяется по муниципальным районам (вместе с поселениями), городским округам, а для республиканских учреждений по отраслям (ГРБСам). Для республиканских ГРБСов у которых нет подведомственных учреждений первой линией является Минфин КБР.

Для первой линии доступ в СУО предоставляется двум специалистам (далее - пользователь) для разбора обращений соответственно в сегментах ИС УОФ КБР на платформе 1С и в сегменте управления бюджетным процессом ИС УОФ КБР.

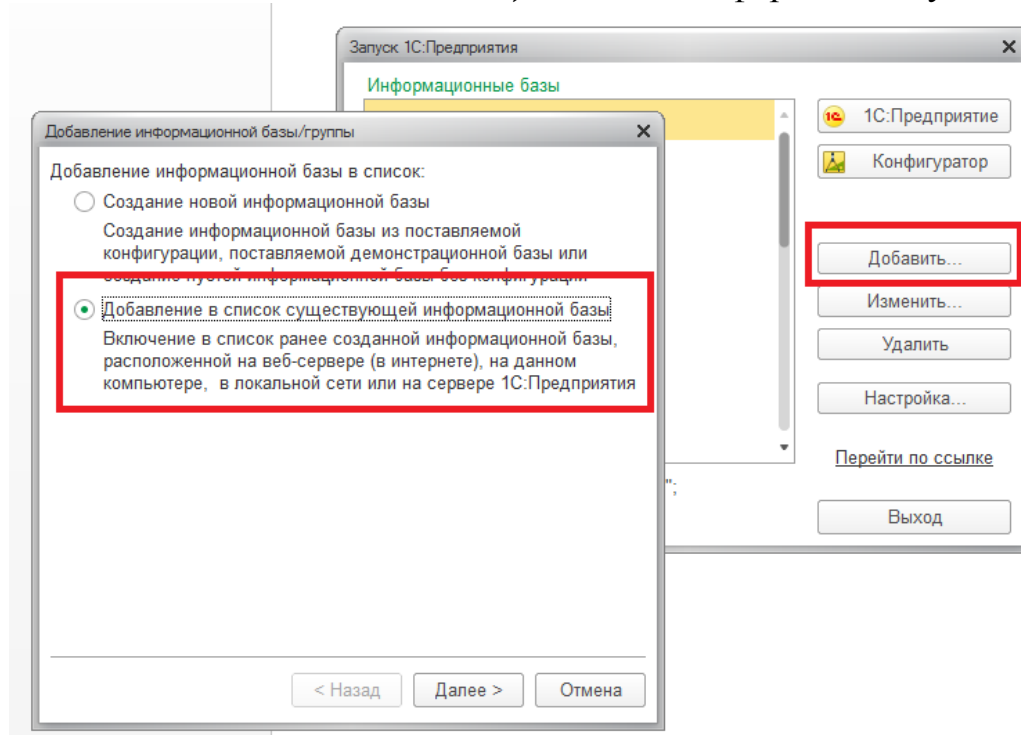
Руководитель организации – первой линии распорядительным документом (приказ и т.д.) определяет уполномоченных лиц и лиц их замещающих для работы в СУО.

СУО выполняет следующие функции:

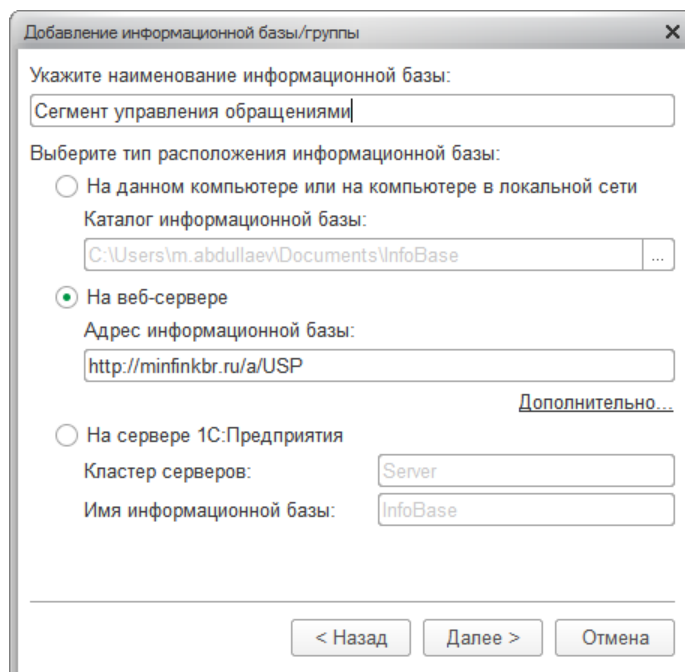
- регистрация обращений;
- контроль хода обработки обращения;
- добавление комментариев к обращению в процессе его обработки;
- перевод обращений по линиям поддержки;
- подтверждение обработки обращения, или возобновление обработки при не устраивающем результате предоставленного решения.

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



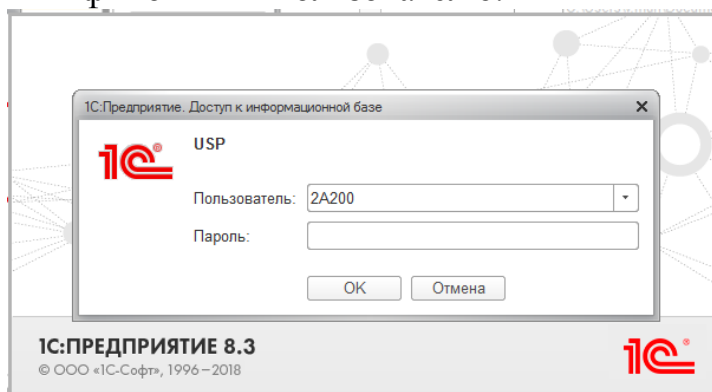
и прописать адрес подключения: <http://minfinkbr.ru/a/USP>



Жмем «далее» и «готово»

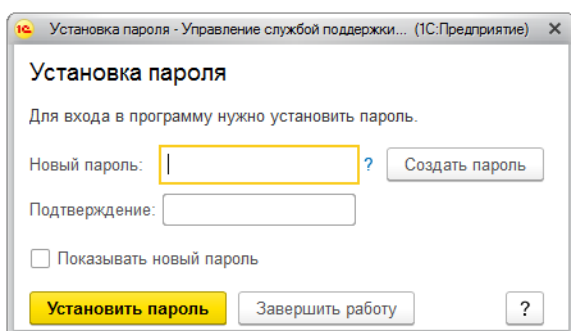
При входе в систему появится окно «Авторизация на сервере».

В поле **«Пользователь»** указываете логин пользователя доведенный Минфином КБР пользователю.



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

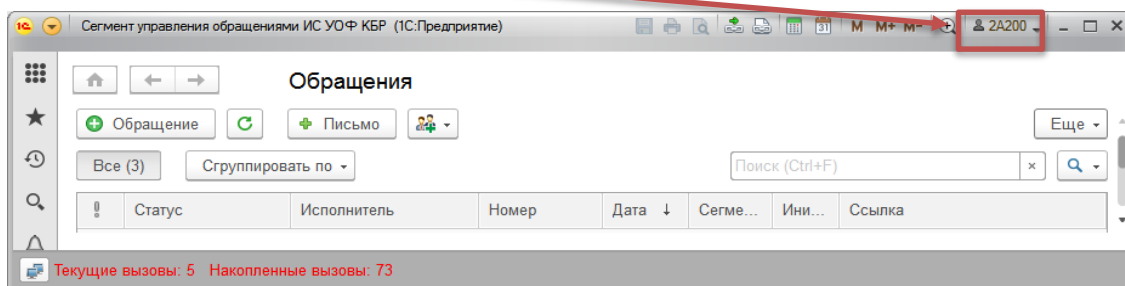
При первом входе программа запросит задать пароль. Требования к паролю: не менее 7 символов, должны присутствовать буквы и цифры.



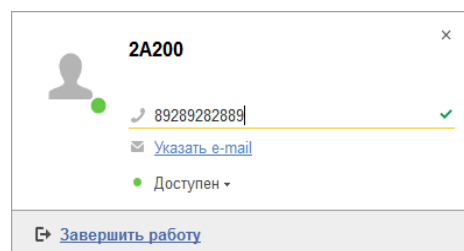
Вводим **«Новый пароль»** (желательно такой же как в АЦК, чтобы не забывать) и **«Подтверждение»**, жмем **«Установит пароль»**.

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:

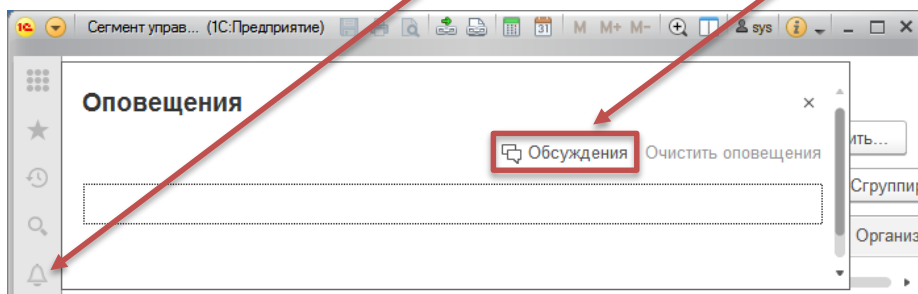


и заполняем данные и подтвердить галочкой:

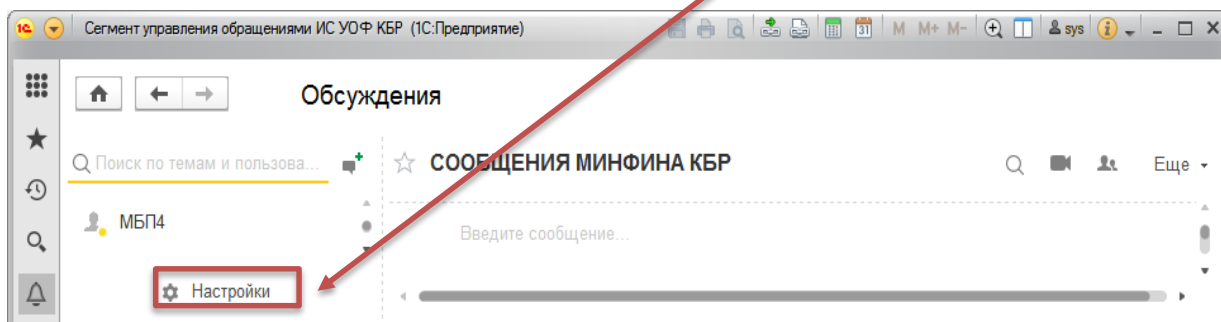


II. Установка приложения «Оповещения и запуск»

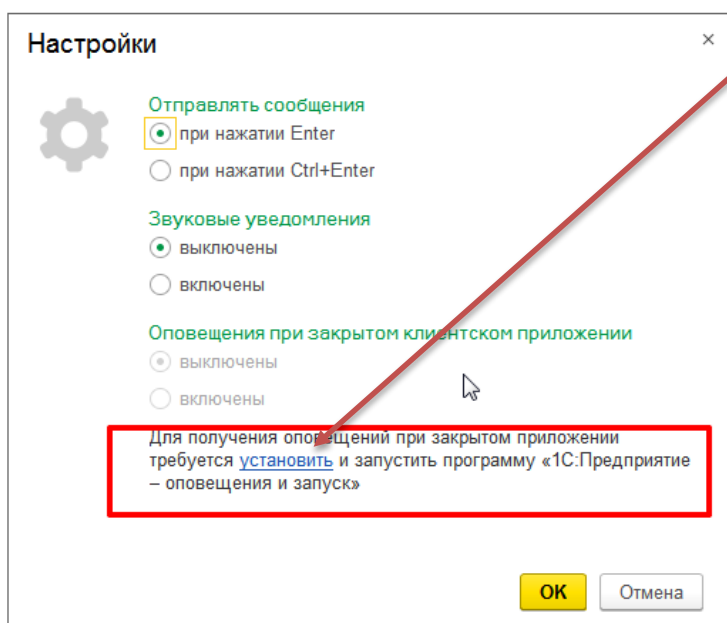
Для получения оповещений (уведомлений) об изменениях с интересующими обращениями при закрытой СУО необходимо установить приложение «Оповещения и запуск». Приложение устанавливается из СУО. Переходим в «Оповещения» и жмем «Обсуждения».



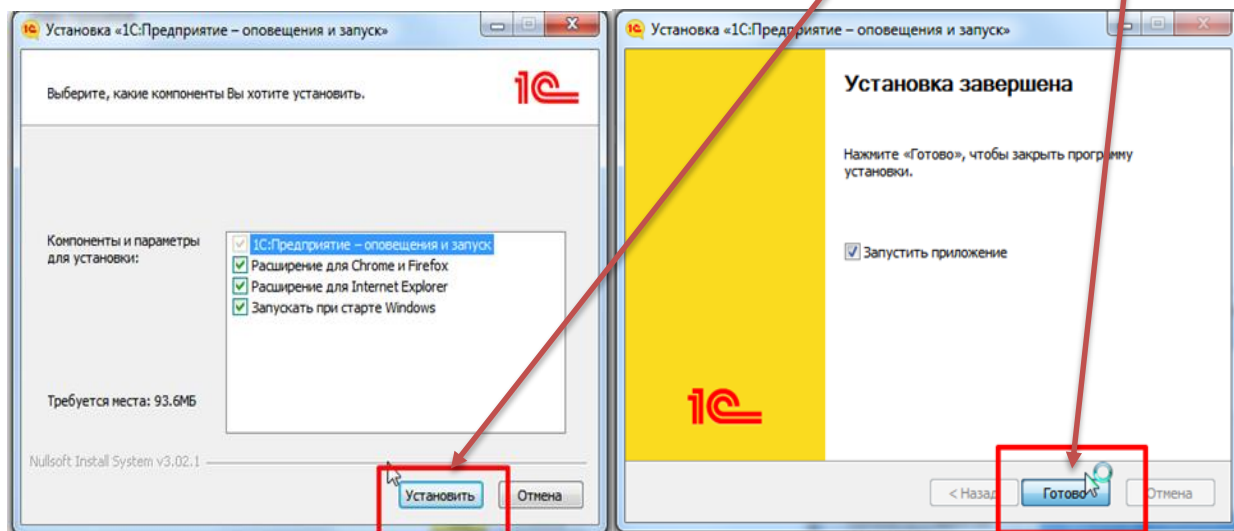
Появится окно «Обсуждения», жмем «Настройки» (снизу экрана).



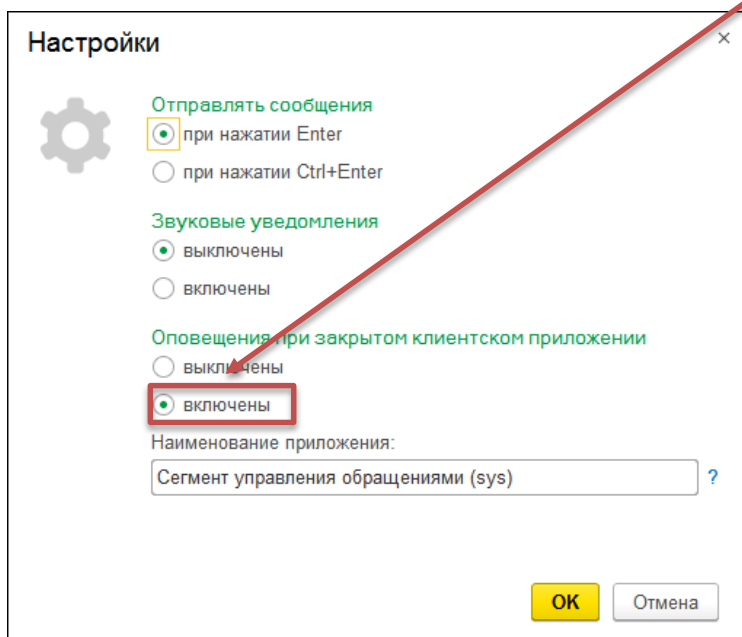
Откроется окно «Настройки», жмем «установить».



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



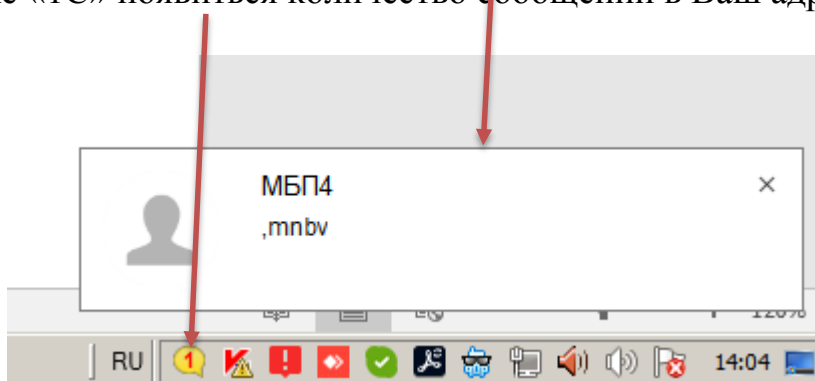
Возвращаемся в окно «Настройки» СУО и в пункте «Оповещения при закрытом клиентском приложении» выбираем «включены» и жмем «ОК».



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.

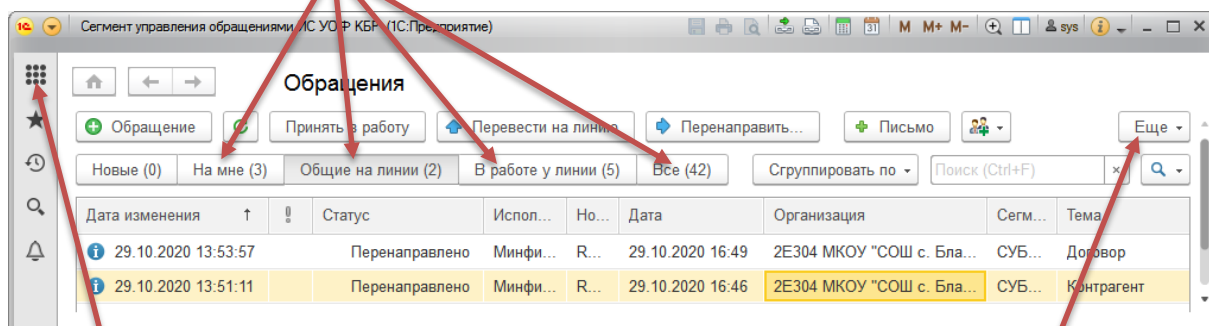


При нажатии на уведомление откроется окно входа в СУО.

III. Работа со списком обращений

Первая линия НЕ вносит обращения, а обрабатывает полученные.

При вхождении в Систему видим окно списка обращений с настроенными фильтрами:



«На мне» - обращения принятые в работу или перенаправленные на пользователя;

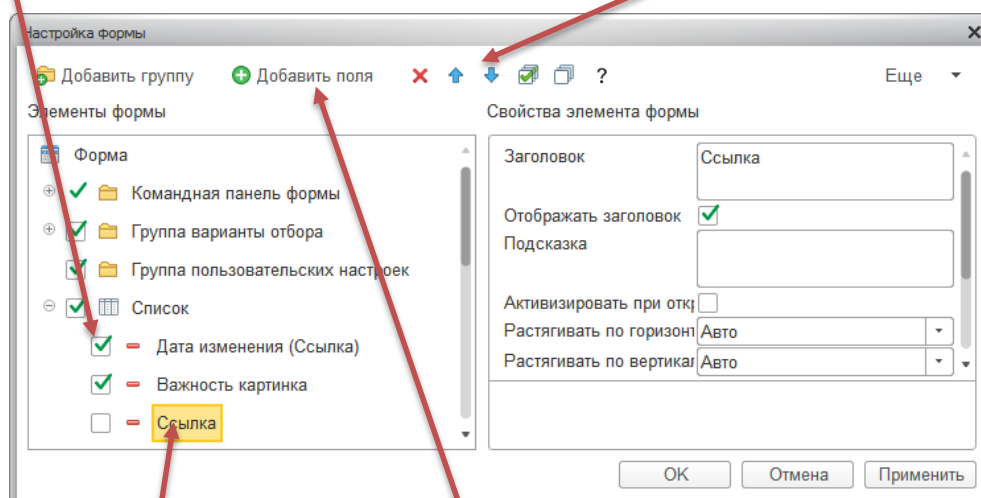
«Обращения на линии» - обращения поступившие на линию пользователя, отправленные подведомственными учреждениями;

«В работе у линии» - обращения принятые в работу или перенаправленные на пользователей той же линии, что и у пользователя;

«Все» - все, кроме закрыт, обращения всех линий.

Закрытые обращения можно посмотреть прожав «Меню функций»  затем «Обращения».

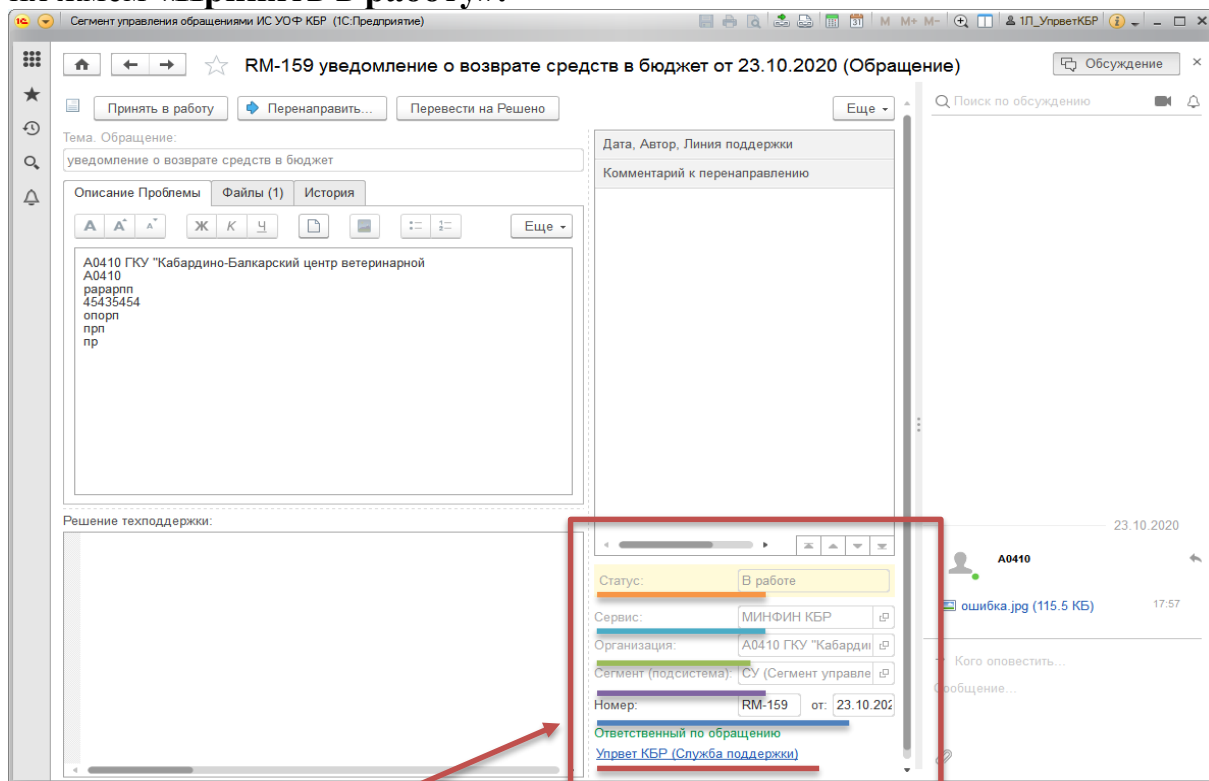
При необходимости настроить список ждем «Ещё» и в всплывающем окне выбираем «Изменить форму». Затем в списке «Элементы формы» в группе полей «Список» проставляем чекбоксы (галочки) на необходимых элементах и ждем «ОК». Поля также можно перемещать по списку.



Если «Список» не содержит необходимого поля, его можно добавить встав на «Ссылка» и прожав «Добавить поля». Появится окно «Выберите поля для размещения в форме. Выбираем и ждем «ОК».

IV. Работа с обращением

Для приема в работу выбираем в списке по фильтру «**Общие на линии**» обращения с курируемыми Сегментами (подсистемами) и открывая их жмем «**Принять в работу**».



Здесь проверяем обязательные реквизиты обращений:

1. Общие:

1.1. **Статус** – (не проверяется) при обработке в связи со стадиями обработки принимает значения:

1.1.1. **Новое** – обращение только внесено уполномоченным пользователем подведомственной организации (далее – УП) и не отправлено на рассмотрение поддержки;

1.1.2. **В работе** – обращение пришло 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**» - теперь ВЫ ответственный за обращение. На этом статусе пользователь может дать ответ заявителю, запросить у заявителя дополнительную информацию либо, при невозможности самостоятельного решения, перенаправить на вторую линиюю поддержки;

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. На этом статусе пользователь может дать ответ заявителю либо, при

запросе информации второй линией, предоставить запрашиваемую информацию и перенаправить на вторую линию поддержки;

1.1.4. В работе МФ - отображается обращение, принятое в работу второй линии - меняется значение поля «Ответственный по обращению» на логин конкретного специалиста Минфина КБР;

1.1.5. Решено – поддержкой предоставлено решение по обращению, либо запрошена дополнительная информация. С этого статуса УП, вынесший обращение переводит на статус «Закрыто». Если УП не удовлетворяет предоставленное решение либо предоставляет информацию по запросу поддержки, обращение он переводит 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 (первой или второй линии), либо предоставлением дополнительной информации по обращению. На этом статусе пользователь может дать ответ заявителю, либо, при невозможности самостоятельного решения, перенаправить на вторую линию поддержки;

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

1.2. Сервис - (не проверяется) значение «Минфин КБР»;

1.3. Организация - (не проверяется) выбрано из справочника, значением является код ПБС;

1.4. Сегмент (подсистема) – заполняется из справочника 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 проверяется) заполняются автоматически;

1.6. Ответственный по обращению – (не проверяется) значение кода ПБС, а при принятии в работу линиями поддержки, значение меняется на соответствующее пользователю линии поддержки.

2. **«Тема. Обращения»** - должна содержать 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»** - должно содержать 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;

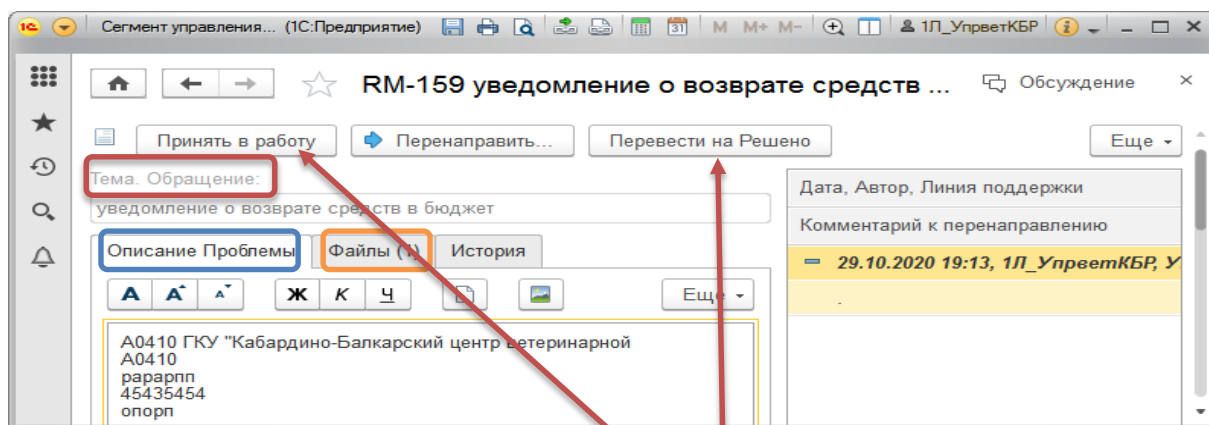
3.4. реквизиты документа (номер, дата, сумма), полное наименование отчетной (списковой формы) или настройки при работе с которыми возник вопрос;

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.



После проверки реквизитов ждем «Принять в работу».

Поле **«Решение поддержки»** становится доступным для редактирования, при этом меняется **«Ответственный по обращению»** и значение меняется на логин пользователя.

Далее после внесения решения обращение переводится на статус **«Решено»** прожатием **«Перевести на Решено»** либо при невозможности решения пользователем перенаправляется на вторую линию поддержки прожатием **«Перенаправить»**. Предложения по исправлению ошибки

внесенные в поле **«Решение поддержки»** обязательно копировать в сообщение (раздел **V. Обсуждения обращений**) и направлять с уведомлением УП.

Всплывает окно **«Перенаправление обращения»**.

Перенаправлени... (1С:Предприятие)

Перенаправление обращения: RM-159 увед...

Перенаправить Отмена

Обслуживающая организация: Служба поддержки

На линию: Минфин КБР

На исполнителя:

☒ Внутренняя переписка

Комментарий к перена...

Показать все

В поле **«На линию»** выбираем **«МинфинКБР»** (вторая линия) либо свою линию (название района/городского округа или наименование организации ГРБС). На свою линию можно перенаправлять если приняли в работу чужую запись и её должен отработать другой пользователь вашей организации (линии).

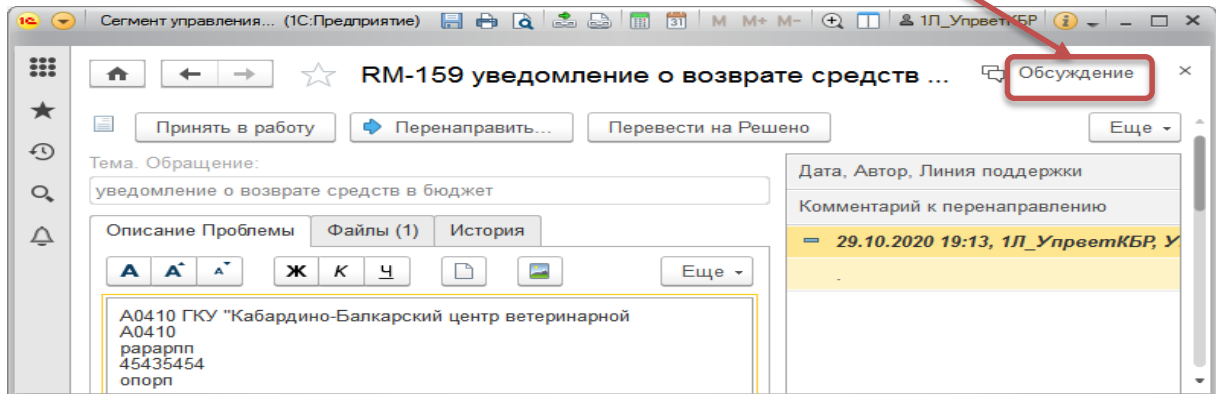
Чекбокс (галочка) **«Внутренняя переписка»** означает что **«Комментарий к перенаправлению»** заполненный ниже увидят только специалисты линии на которую вы направили обращение. Если она не стоит, комментарий могут видеть все.

Указываем комментарий и жмем **«Перенапрвить»**.

Обращение меняет статус на **«Перенаправлено»** и меняется значение поля **«Ответственный по обращению»** на наименование линии, которой оно перенаправлено. Также Обращение уходит из фильтров/списков **«На мне»** и **«Обращения на линии»**. Посмотреть его можно в фильтре/списке **«Все»**.

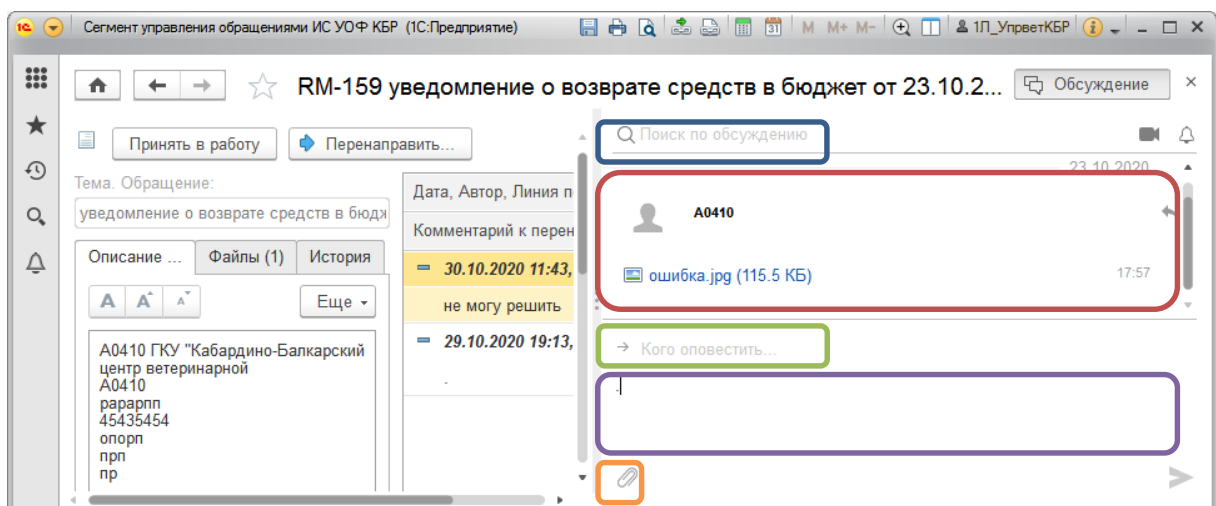
V. Обсуждение обращения

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

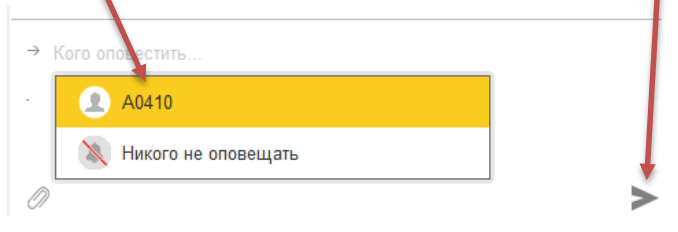


Откроется диалоговое окно с полями:

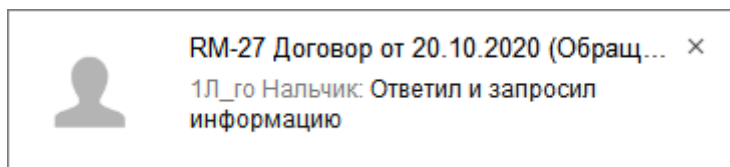
- «Поиск по обсуждению» - контекстный поиск записей в диалоге обсуждения;
- список сообщений (диалог) – все сообщения в рамках обсуждения данного обращения;
- «Кого оповестить» - строка выбора адресата оповещения (кому отправить уведомление о написании нового сообщения);
- «Сообщение» - окно для внесения 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 отобразится в СУО. При нажатии на него в СУО вы перейдете в обращение из которого было уведомление.

В случае добавления сообщения по запросу второй линии, обращение необходимо перенаправить обратно нажав **«Перенаправить»** и выбрав линию **«Минфин КБР»**.