



ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА
ПО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
(УФК по Омской области)

ул. Красногвардейская, 9, г. Омск, 644099 Телефон: (3812) 25-04-60 факс: (3812) 25-12-04

E-mail: kanc@treasury.ru www.omsk.roskazna.ru

24.08.2019 № 52-15-13/4885

На № _____

И.о. начальника
Главного управления контрактной
системы Омской области
Пономаревой Т.А.

О доведении информации

Уважаемая Татьяна Александровна!

Управление Федерального казначейства по Омской области (далее – УФК по Омской области) обращает Ваше внимание на информацию, размещенную в Единой информационной системе в сфере закупок (далее – ЕИС).

Федеральным казначейством запущено поэтапное внедрение нового сервиса онлайн-взаимодействия пользователей со службой технической поддержки ЕИС через личные кабинеты пользователей.

Новый сервис позволяет:

- быстро создавать обращения в личном кабинете ЕИС,
- сократить случаи, когда нужна дополнительная информация для решения ошибки,
- отслеживать сроки решения обращения в личном кабинете.

Работа в новом модуле онлайн-взаимодействия пользователей со службой технической поддержки ЕИС осуществляется с использованием плагина фиксации действий пользователя (далее – плагин).

Установка плагина не требует от заказчика специальных знаний, фактически осуществляется в один клик.

Плагин собирает необходимую для анализа проблемы информацию, а именно: об используемом браузере; о пользователе; информацию из консоли в средствах разработчика браузера. Плагином осуществляется видеозапись действий пользователя и запись сетевой активности браузера. После окончания записи действий производится автоматический переход в раздел технической поддержки на форму создания нового обращения.

037288

Внедрение нового сервиса направлено на повышение качества и скорости взаимодействия между пользователями и специалистами службы технической поддержки.

Новый сервис онлайн-взаимодействия пользователей со службой технической поддержки через личные кабинеты пользователей повышает удобство взаимодействия и осведомленность пользователя о текущем состоянии обращений, но лишает УФК по Омской области возможности отслеживать ход работ по нему.

Использование данного модуля позволяет пользователям на странице просмотра обращения видеть всю информацию по обращению, а также оставлять комментарии и файлы, осуществляя прямое взаимодействие со службой технической поддержки.

Данный сервис будет внедряться поэтапно. По информации Федерального казначейства заказчики областного уровня уже подключены к новому модулю взаимодействия со службой технической поддержки ЕИС.

Информация о подключении конкретной организации к сервису, а также материалы и инструкции по работе с ним направлены в личные кабинеты пользователей ЕИС в виде уведомления.

С момента подключения к данному модулю взаимодействие со службой технической поддержки осуществляется только через ЛК заказчика, заведение обращения в соответствии с порядком, действовавшим ранее, приведет к закрытию обращения.

Для упрощения доступа к материалам Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка» была размещена непосредственно в личном кабинете пользователя ЕИС в разделе «База знаний», в подразделе «Руководства пользователя и видеоролики» и доступна по ссылке <https://zakupki.gov.ru/kb/app/api/content?contentId=42871&force=false>.

Инструкция по установке плагина фиксации действий пользователя размещена там же и доступна по ссылке <https://zakupki.gov.ru/kb/app/api/content?contentId=42872&force=false>.

Информация о новом сервисе доводилась УФК по Омской области до сведения заказчиков областного уровня письмом от 25.09.2019 № 52-15-13/4905.

Убедительная просьба при возникновении технических проблем обращать внимание заказчиков на данную информацию.

Руководитель



Г.Н. Сердюкова

Афанасьева А.Н.
(3812) 23-98-98