

Инструкция по созданию в ФГИС СЦ запросов по ПГС на ГосТех

ПРЕДУСЛОВИЯ

Для доступа сотрудников Организаций в ФГИС СЦ (<https://sc.digital.gov.ru>) необходимо чтобы:

- Сотрудник/Представитель Организации был зарегистрирован в ЕСИА на портале <https://esia.gosuslugi.ru/>.
- Сотрудник/Представитель организации в профиле ЕСИА является сотрудником данной Организации.
- Организация является Участником информационного взаимодействия;
- Организация по поручению Участника взаимодействия имеет право подавать запросы на поддержку и (или) контролировать предоставление услуг поддержки.

Инструкцию по обеспечению доступа в личный кабинет ФГИС СЦ можно скачать по [ссылке](#).

Выполнение указанных предусловий является достаточным для входа сотрудника в личный кабинет ФГИС СЦ и направления запросов.

РЕГИСТРАЦИЯ ЗАПРОСА

ШАГ 1. «Авторизация в СЦ»

После произведенных администратором Вашей организации в ЕСИА действий (в соответствии с [инструкцией](#)) у добавленных сотрудников появляется возможность входа в личный кабинет СЦ в качестве представителей Вашей организации.

Для входа в ЛК СЦ необходимо перейти на сайт <https://sc.digital.gov.ru> и нажать «Войти». В открывшейся форме авторизации в ЕСИА, ввести свой СНИЛС (или телефон, или e-mail) и пароль. Далее подтвердить вход выбранным Вами способом. Подробно процедура входа описана в [инструкции](#).

ШАГ 2. «Переход в старую версию ЛК СЦ».

Для перехода в старую версию ЛК СЦ необходимо нажать на соответствующий раздел портала Ситуационного центра (см. Рис.1).

The screenshot displays the main interface of the Situational Center (СЦ) portal. At the top, there is a blue header with the logo and name 'Ситуационный центр', along with navigation links for 'Новости', 'Помощь', 'Документы', 'СМЭВ', and 'Статистика'. A search icon is also present. On the right side of the header, there is a user profile icon with the text 'Выйти' and 'ФГБУ НИИ "Восход"'. Below the header, there is a main content area with a blue background. On the left, it says 'Добро пожаловать!' and provides a brief description of the center's role. In the center, a large number '838' indicates the number of requests, with a link to 'ПОДРОБНЕЕ'. On the right, there is a navigation bar with buttons for 'Запросы', 'СМЭВ 3', 'Календарь', 'Мониторинг', and 'Старая версия ЛК', which is highlighted with a red box. Below this, there are four dashboard widgets: 'Сервис деск' (Service Desk) showing 1 overdue request, 838 received requests, and 14,657 users; 'Мониторинг' (Monitoring) showing 0% error rate in services and 0% in data types; 'Статистика и аналитика' (Statistics and Analytics) showing 122,795,605 users; and 'Документы' (Documents) showing 0 new documents and 682 total documents.

Ситуационный центр

Новости Помощь Документы СМЭВ Статистика

Выйти
ФГБУ НИИ "Восход"

Запрос в службу поддержки СЦ

Добро пожаловать!

Ситуационный центр обеспечивает эффективное и качественное взаимодействие информационных систем, входящих в инфраструктуру электронного правительства, и предоставляет информационно-методическую поддержку участникам взаимодействия.

838
Количество заявок вашего ведомства в работе

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Запросы СМЭВ 3 Календарь Мониторинг **Старая версия ЛК**

Сервис деск
Регистрация обращений в ФГИС "Ситуационный центр электронного правительства". Просмотр и обработка заявок в ситуационном центре

1 **838** **14 657**
Просроченных заявок Полученных заявок Пользователей ФГИС СЦ

Мониторинг
Информация о работоспособности информационных систем вашего ведомства

0 % **0 %**
ошибок в Сервисах за текущий месяц ошибок в Видах сведений за текущий месяц

Статистика и аналитика
Предоставление оперативной и аналитической отчетности о работе систем ИЭП

122 795 605
пользователей ЕСИА

Документы
Документы и инструкции по информационно-методической поддержке участников взаимодействия

0 **682**
новых документов за текущий месяц всего документов

Рисунок 1. Переход в старую версию СЦ

ШАГ 3. «Создание запроса»

1. После перехода в старую версию СЦ для создания запроса необходимо нажать «Добавить запрос» (см. Рис.2);

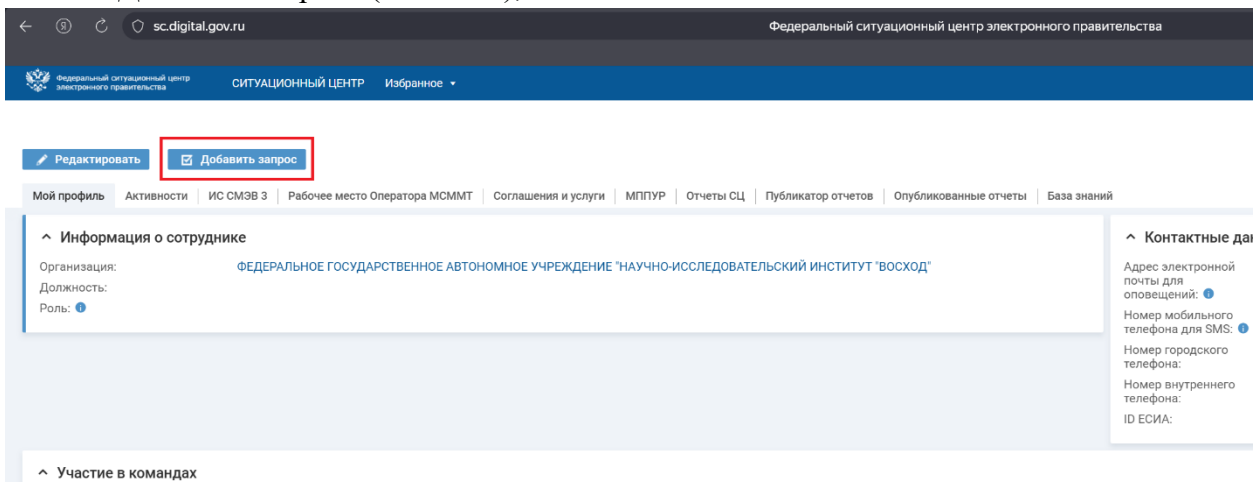


Рисунок 2. Добавление запроса в старой версии СЦ

2. В открывшейся форме создания запроса необходимо указать следующую типизацию запроса:
 - Соглашение/Услуга: **Инциденты ИС ИЭП;**
 - Тип запроса: **Запрос/инцидент;**
 - Система ИЭП: **ПГС на ГосТех.**
 - Исполнитель запроса: **КОМАНДА ПГС.**
3. Заполнить тему и описание запроса, приложить необходимые файлы (см. Рис.3).

Запрос/инцидент / Форма добавления

Выбор услуги и типа запроса

Соглашение/Услуга *
Инциденты ИС ИЭП

Тип запроса *
Запрос/инцидент

Система ИЭП
- ПГС на ГосТех

Исполнитель запроса
КОМАНДА ПГС

Уровень влияния на приоритет *
3 Приоритет

Тема *
Краткое описание затруднения/ошибки

Описание
Full rich text editor with toolbar (bold, italic, underline, link, unlink, list, etc.)
Full description of the problem/error.

Файлы

+ Добавить файл

<input type="checkbox"/>	Имя файла	Размер
<input type="checkbox"/>	Полноэкранный скриншот затруднения.jpg	182 КБ

1 | Объектов в списке: 1 | Строк на странице: 20

Сохранить | Отмена

Рисунок 3. Добавление запроса с выбранной привязкой и исполнителем

ЧТО ДЕЛАТЬ ДЛЯ ОПЕРАТИВНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСА?

Так как без полной информации сложно точно определить причину затруднения и подобрать верное решение, то старайтесь описать проблему как можно подробнее и предоставить все необходимые данные сразу при регистрации запроса.

1. **Всегда** следует указывать полную информацию в создаваемом запросе:
 - ФИО, СНИЛС и Роль пользователя, у которого возникает ошибка;
 - ОГРН и краткое наименование организации пользователя;
 - Ссылку на заявление;
 - Иллюстрирующие затруднение пошаговые снимки экрана;
 - Пошаговое описание возникающей проблемы.
2. При возникновении системных ошибок в работе требуется предоставить `log`-логи (файлы с журналом сетевой активности браузера, записанные в необходимом для анализа формате), сформированные в момент возникновения ошибки. Инструкция по сбору логов доступна по [ссылке](#). Сформированный по инструкции файл(ы) прикрепляется вложением к регистрируемому запросу.

Если службе поддержки не будет хватать информации для анализа затруднения, то будет запрошена дополнительная информация по запросу, что всегда замедляет работы по запросу с обеих сторон.