**Дежурная служба (техническая поддержка) ЕГАИС**

**Инструкция оформления обращений в Дежурную службу ЕГАИС:**

Руководство пользователя «Оформление обращений в Дежурную Службу Росалкогольрегулирования для участников алкогольного рынка» Версия 2 от 22.12.2021 г.

Техническая поддержка программных средств ЕГАИС оказывается Росалкогольрегулированием на безвозмездной основе предприятиям и организациям рынка алкогольной продукции.

Программное обеспечение необходимое для работы с ЕГАИС пользователи системы могут бесплатно загрузить из [Личного кабинета](https://service.egais.ru/checksystem). Порядок установки доступен в разделе [«Подключение к системе ЕГАИС»](http://fsrar.gov.ru/egais/podkljuchenie_k_sisteme_egais). Для установки ПО не требуется привлечения сторонних организаций.

Для снижения нагрузки на ведомственный call-центр обращения в Дежурную службу рекомендуется отправлять через раздел «Линия поддержки» [Личного кабинета](https://service.fsrar.ru/) на портале Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка (<https://service.fsrar.ru/>).

Дежурная служба осуществляет техническую поддержку и отвечает на вопросы, связанные с возможными ошибками и особенностями эксплуатации программных средств ЕГАИС.

При создании обращения необходимо:

* заполнить поле «КПП» (для ИП/КФХ не требуется);
* выбрать категорию обращения;
* указать тему запроса и подробно описать имеющуюся проблему;
* приложить скриншот ошибки, если проблема связана с ошибкой программного обеспечения.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который поможет отслеживать прогресс исполнения заявки (через Личный кабинет или сообщения на электронной почте).

Категории вопросов, которые находятся вне сферы компетенции дежурной службы:

* законодательство, нормативная база, правоприменительная практика;
* вопросы методологического характера;
* вопросам функционирования IT инфраструктуры и информационным системам предприятий.

**Способы подачи обращений в Дежурную службу ЕГАИС:**

1. Оформления заявки в [Личном кабинете Росалкогольрегулирования](https://service.fsrar.ru/);

2. Обращение по электронной почте service\_egais@fsrar.ru;

3. Обращение по номеру телефона +7 (495) 587-03-33.

Обращаем внимание, что основным способом направления обращений в Дежурную службу ЕГАИС является оформление заявки в [Личном кабинете Росалкогольрегулирования.](https://service.fsrar.ru/)

На электронную почту (service\_egais@fsrar.ru) принимаются только обращения, касающиеся проблем с доступом к [Личному кабинету Росалкогольрегулирования](https://service.fsrar.ru/).

**1. Обращение через Личный кабинет Росалкогольрегулирования:**

Обращение оформляется в разделе [Личного кабинета](https://service.fsrar.ru/) «Линия поддержки», размещенного на официальном сайте Росалкогольрегулирования.

При создании обращения необходимо заполнить поле "КПП" (для ИП/КФХ не требуется), выбрать категорию обращения, указать тему и подробно описать имеющуюся проблему. Если проблема имеет ошибку программного обеспечения, необходимо также вложить файл скриншота ошибки.

После сохранения обращения, система присваивает регистрационный номер обращения.

Все действия, выполненные оператором Дежурной службы по заявке, отображаются в интерфейсе [Личного кабинета](https://service.fsrar.ru/) по данной заявке.

Оператор Дежурной службы может попросить предоставить иную информацию, подтверждающую или дополняющую описание проблемы, а также вложить скриншоты системы.

По факту выполнения работ по устранению инцидента, заявка переводится в статус «Выполнена», при этом на почту заявителя отправляется информационное письмо. В случае, если проблема по заявке устранена, заявитель предоставляет в Дежурную службу информацию о решении проблемы любым, из вышеуказанных способов, назвав при этом номер заявки. В случае, если проблема не устранена, заявитель информирует об этом Дежурную службу, также указав номер заявки и предоставив дополнительное пояснение. Если по истечению 3х дней с момента выполнения заявки, в Дежурную службу не поступит какая-либо информация по ней, заявка считается исполненной и подлежит закрытию, с соответствующим комментарием. Для возобновления проведения работ по данной заявке, требуется дополнительное обращение с указанием её номера.

**2. Обращение по электронной почте:**

При обращении в Дежурную службу по почте service\_egais@fsrar.ru в теле письма необходимо предоставить следующую информацию:

* Название организации;
* ИНН и КПП (для ИП/КФХ не требуется);
* ФИО заявителя;
* Контактный телефон;
* Адрес электронной почты;
* Описание проблемы.

В случае предоставления не полной информации, заявка может быть зарегистрирована и отменена по причине предоставления не полной информации.

Оператор Дежурной службы может попросить предоставить иную информацию, подтверждающую или дополняющую описание проблемы, а также выслать скриншоты системы на почту service\_egais@fsrar.ru.

Предоставление контактного телефона увеличивает оперативность взаимодействия исполнителей и заявителя.

После регистрации обращения, оператор Дежурной службы высылает ответным письмом регистрационный номер обращения.

По факту выполнения работ по устранению инцидента, заявка переводится в статус «Выполнена», при этом на почту заявителя отправляется информационное письмо. В случае, если проблема по заявке устранена, заявитель предоставляет в Дежурную службу информацию о решении проблемы любым, из вышеуказанных способов, назвав при этом номер заявки. В случае, если проблема не устранена, заявитель информирует об этом Дежурную службу, также указав номер заявки и предоставив дополнительное пояснение. Если по истечению 3х дней с момента выполнения заявки, в Дежурную службу не поступит какая-либо информация по ней, заявка считается исполненной и подлежит закрытию, с соответствующим комментарием. Для возобновления проведения работ по данной заявке, требуется дополнительное обращение с указанием её номера.

**3. Обращение по номеру телефона:**

При обращении в Дежурную службу по телефонному номеру необходимо предоставить следующую информацию:

* Название организации,
* ИНН и КПП (для ИП/КФХ не требуется),
* ФИО заявителя,
* Контактный телефон,
* Адрес электронной почты,
* Номер обращения на «Линию поддержки» [Личного кабинета](https://service.fsrar.ru/) на портале Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка.
* Описание проблемы.

В случае предоставления неполной информации, оператор Дежурной службы может отказать в регистрации обращения.

Оператор Дежурной службы может попросить предоставить иную информацию, подтверждающую или дополняющую описание проблемы, а также выслать скриншоты системы на почту service\_egais@fsrar.ru.

После регистрации обращения оператор Дежурной службы должен назвать регистрационный номер обращения.

По факту выполнения работ по устранению инцидента, заявка переводится в статус «Выполнена», при этом на почту заявителя отправляется информационное письмо. В случае, если проблема по заявке устранена, заявитель предоставляет в Дежурную службу информацию о решении проблемы любым, из вышеуказанных способов, назвав при этом номер заявки. В случае, если проблема не устранена, заявитель информирует об этом Дежурную службу, также указав номер заявки и предоставив дополнительное пояснение. Если по истечению 3х дней с момента выполнения заявки, в Дежурную службу не поступит какая-либо информация по ней, заявка считается исполненной и подлежит закрытию, с соответствующим комментарием. Для возобновления проведения работ по данной заявке, требуется дополнительное обращение с указанием её номера.