

**Памятка Участника Государственной информационной системы  
о государственных и муниципальных платежах при обращении  
в Единый контактный центр Федерального казначейства  
по вопросам оказания технической поддержки**

Единый контактный центр Федерального казначейства (далее – ЕКЦ) осуществляет прием заявок, в том числе от Участников Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП) на оказание технической поддержки.

**1. Способы обращения в ЕКЦ по вопросам оказания технической поддержки**

Заявку можно зарегистрировать одним из следующих способов:

- Отправить электронное письмо на адрес электронной почты:

**support\_gisgmp@roskazna.ru**

*Порядок действия Участника ГИС ГМП в случае обращения по электронной почте приведен в разделе 2 настоящего документа.*

- Позвонить оператору<sup>1</sup> ЕКЦ по многоканальному телефону:

**8 (800) 222-2777**

*Порядок действия Участника ГИС ГМП в случае обращения по телефону приведен в разделе 3 настоящего документа.*

Обращаем внимание, что способ обращения по электронной почте является приоритетным при обращении в ЕКЦ.

После обращения Ваша заявка будет зарегистрирована в Системе управления эксплуатацией Федерального казначейства и на адрес электронной почты, с которого была направлена заявка, или на адрес электронной почты, который был сообщен оператору ЕКЦ при обращении по многоканальному телефону, будет направлено почтовое уведомление о регистрации заявки с указанием номера зарегистрированной заявки.

**Внимание.** *Регистрация обращения подтверждается путем автоматической отправки Участнику ГИС ГМП почтового уведомления с указанием номера зарегистрированной заявки. Контроль за получением почтового уведомления лежит на обратившемся в ЕКЦ Участнике ГИС ГМП.*

---

<sup>1</sup> Операторы работают круглосуточно.

Если Вы не получили почтовое уведомление о регистрации Вашей заявки, следует позвонить оператору ЕКЦ по многоканальному телефону 8 (800) 222-2777.

В ряде случаев, после выполнения работ по Вашему обращению, операторы ЕКЦ свяжутся с Вами и узнают о качестве выполненных работ.

## 2. Действия Участника ГИС ГМП в случае обращения по электронной почте

При обращении в ЕКЦ по электронной почте Вам необходимо обязательно заполнить следующие поля письма:

- в теме письма укажите:  
**«ГИС ГМП»** и краткое описание проблемы
- в тексте письма укажите:
  - **Уникальный регистрационный номер** Участника ГИС ГМП;
  - **Наименование организации** Участника ГИС ГМП;
  - **ИНН организации** Участника ГИС ГМП;
  - Вашу **Фамилию, Имя, Отчество**;
  - **Адрес электронной почты**;
  - подробно опишите проблему, указав уникальный идентификатор начисления (в случае вопросов, связанных с конкретным начислением), уникальный идентификатор платежа (в случае вопросов, связанных с конкретным фактом оплаты);
  - в случае технических вопросов, касающихся экспорта и импорта данных, приложите файлы с примерами запросов к ГИС ГМП и ответов от ГИС ГМП. Наличие файла является обязательным.  
*(максимальный объем одного направляемого файла – 7,5 МБ, общий объем вложений – 50 МБ. Направляемые файлы необходимо архивировать.)*

Обращаем внимание, что информация, выделенная жирным шрифтом, является обязательной для регистрации вашей заявки.

В результате успешной регистрации Вашей заявки на адрес электронной почты, с которого было отправлено письмо, будет направлено соответствующее почтовое уведомление с информацией о номере зарегистрированной заявки.

В случае если Вы не получили по электронной почте подтверждение о регистрации заявки, то Вам необходимо позвонить оператору ЕКЦ по многоканальному телефону, который указан в разделе 1 настоящего документа.

### **3. Действия Участника ГИС ГМП в случае обращения по телефону**

При обращении в ЕКЦ по многоканальному телефону Вам необходимо сообщить оператору ЕКЦ:

- **Уникальный регистрационный номер** Участника ГИС ГМП;
- **Наименование** организации Участника ГИС ГМП;
- **ИНН организации** Участника ГИС ГМП;
- Вашу **Фамилию, Имя, Отчество**;
- **Адрес электронной почты**.

В случае не предоставления данной информации, в регистрации Вашей заявки будет отказано.

Сообщите оператору ЕКЦ суть своей проблемы. Детально опишите проблему. Если есть необходимость, сообщите Ваши предшествующие действия или другие события, которые могли бы повлиять на возникшую ситуацию.

Содействуйте правильному оформлению обращения оператором.

После регистрации Вашей заявки на адрес электронной почты, который был указан при обращении по многоканальному телефону, Вам будет направлено соответствующее почтовое уведомление с информацией о номере зарегистрированной заявки.

### **4. Действия Участника ГИС ГМП при получении сообщения о запросе информации**

В некоторых случаях для выполнения Вашей заявки требуется дополнительная информация.

Для запроса дополнительной информации, Оператор ЕКЦ свяжется с Вами по адресу электронной почты, с которого была принята Ваша заявка, или по адресу электронной почты, который был сообщен оператору ЕКЦ при обращении по многоканальному телефону.

В случае получения на указанный выше адрес электронной почты письма с запросом дополнительной информации, Вам необходимо предоставить запрашиваемую информацию, указав в тексте письма номер Вашей заявки, по которой предоставляется дополнительная информация, или вложение.

В случае не предоставления дополнительной информации в течение 10 рабочих дней после получения письма с соответствующим запросом, работы по Вашей заявке прекращаются, заявка автоматически закрывается.

**5. Действия Участника ГИС ГМП для получения информации о выполнении ранее поданного обращения**

Позвоните оператору ЕКЦ по многоканальному телефону **8 (800) 222-2777**.

Сообщите оператору номер Вашей заявки, по которому делается запрос.

Получите информацию от оператора о ходе работ по данной заявке.

**6. Действия Участника ГИС ГМП в случае несогласия с предоставленным решением по обращению**

Если Вы не удовлетворены качеством исполнения Вашей заявки, Вы можете повторно, в течение 5 рабочих дней, обратиться в ЕКЦ любым из указанных в разделе 1 настоящего документа способов (по многоканальному телефону или по адресу электронной почты), сообщив номер Вашей заявки, с решением которой Вы не согласны.

Оператор повторно отправит Вашу заявку в работу или зарегистрирует новую.