Уважаемые пользователи! В связи с тем, что администраторы АИС ГЗ являются техническими специалистами и рассматривают ваши запросы исключительно по тем проблемам, которые пользователь не может решить без нашего вмешательства, мы вводим новый порядок приема запросов. Данный фал будет дополняться, поэтому отслуживайте новости на сайте АИС ГЗ.

**Описание составления запросов:**

1. Все обращения к администраторам составляются строго через службу поддержки по телефону 8-4812-29-22-22, e-mail: [service@admin-smolensk.ru](mailto:service@admin-smolensk.ru). Все обращения к администраторам АИС ГЗ должны быть через созданный запрос. Мы понимаем, что у вас может быть срочный вопрос, но, без имеющегося запроса мы вас не проконсультируем. Если ваш запрос составлен не корректно, вы будете переадресованы на данный файл с указанием пункта (если мы не принимаем такие запросы, вы не верно или не полностью указали нам данные).
2. Запросы с комментарием «Раньше так было можно» не принимаются. Помните, что 44-фз постоянно меняется, система контролей совершенствуется.
3. Комментарии «Не согласен с решением запроса» не принимаются, если вы не выполнили наши указания и не приложили полного обоснования со ссылками на 44-фз и инструкцию.
4. При обращении необходимо указывать наименование документа в системе (для вашего удобства ориентируйтесь на название папки, в которой расположен ваш документ. Если вы обращаетесь по документу «Извещение», то сообщите об этом). Так же, указывается номер документа, реестровый номер документа (при наличии), сумма и ИНН организации, которой принадлежит документ.
5. Все присылаемые пользователями скриншоты должны отображать браузер, в котором вы работаете в системе. Рекомендуемы для работы браузеры Яндекс (с белым логотипом) или Google Chrome. Скриншоты из иных браузеров не принимаются.
6. Обращения принимаются только с ошибкой на текущую дату (Ошибка должна быть вопроспроизведена строго в рабочий день, не ранее 8:00 по МСК. В ночное время проводятся синхронизации, вне рабочего времени могут проводиться работы в системе/сети).
7. Если у вас возникает ошибка при сохранении, то, помимо скриншота ошибки, приложите, пожалуйста, скриншот заполнения данных, указанных в ошибке (на которые ссылается контроль), на котором будет видно, что вы эти данные заполнили и сделали это корректно. Если данные не заполнены или контроль срабатывает правомерно ваш запрос будет отклонен с комментарием о правомерности срабатывания контроля.
8. Если у вас при сохранении ошибка указывает, что вы не корректно заполнили документ в соответствии с нижестоящим/вышестоящим документом, то, при обращении должны быть приложены скриншоты из заполняемого документа и скриншоты документа с которым идет сравнение в контроле. Мы принимаем в работу обращения только в том случае, если данные на ваших скриншотах совпадают.
9. Если при сохранении документа у вас срабатывает контроль на постановление, то пришлите нам скриншот заполняемых данных в документе, на которые ссылается контроль. Так же пришлите нам скриншоты из постановления, исходя из которых будет доказано, что ваше заполнения документа является корректным и срабатываемый контроль не правомерный.
10. Если при сохранении документа возникают ошибки, не указанные в инструкции, то необходимо, помимо скриншота контроля, прислать скриншот данных из сохраняемого документа и скриншоты данных в других документах/справчниках и пр., на которые ссылается текст контроля. Нам необходимо обоснование того, что контроль срабатывает не корректно.
11. Если вы формируете изменение документа и у вас возникает ошибка, что имеется более поздняя ревизия документа в системе, то приложите к обращению скриншоты того, что вы формируете изменение действительно из последней ревизии документа (на скриншоте должна отображаться версия документа) и скриншоты всех остальных фильтров (на согласовании, на доработке и пр.), на которых при вбитых в поиске данных документа нет изменений.
12. Не принимаются запросы на удаление технических изменений, поскольку пользователь может самостоятельно их зарегистрировать.
13. Если у вас возникает ошибка при отправке документа в ЕИС и в тексте указано, что вы не верно заполнили/не заполнили данные, запрос принимается только в случае подтверждения, что данный контроль не правомерен. К запросу должны быть приложены скриншоты заполнения документы, на которых будет отображаться, что вы корректно заполнили данные, на которые вам ссылается ЕИС.
14. Если при отправке документа в ЕИС срабатывает ошибка на справочные значения ЕИС (реквизиты заказчиков и поставщиков, справочники МНН/ТН, федеральный КТРУ, доходная КБК, банковские гарантии и прочее), помните, что ошибка со стороны ЕИС срабатывает в случае, если в вашем ЛК ЕИС или справочниках ЕИС содержаться значения, отличные от тех, что вы внесли в отправляемый документ. Данная ошибка устраняется пользователем самостоятельно путем внесения корректных данных, имеющихся в соответствующих справочниках ЕИС.
15. Мы не принимаем обращения об отсутствии значений в справочниках МНН/ТН, поскольку данные справочники ведутся ЕИС совместно с федерльным Министерство здравоохранения РФ. У пользователей в навигаторе есть папка «Справочники». В ней есть полные справочники МНН и ТН. Если в АИС ГЗ в данных справочниках нет актуального необходимого значения (в колонке актуальность не проставлена «галочка» или значение отсутствует в справочнике), необходимо обращаться в тех. поддержку ЕИС по данному вопросу.

Исключения составляют значения, отсутствующие в актуальном состоянии в справочниках АИС ГЗ, но при этом в справочниках ЕИС они актуальны. В таком случае, необходимо прислать скриншот справочника с таки значением из ЕИС и скриншот справочника АИС ГЗ (с вбитыми в поиск данными МНН или ТН).

1. Если при отправке документа в ЕИС возникает ошибка, ссылающаяся на не корректно внесенные/не внесенные регистрационные данные от ЛК ЕИС, то вам необходимо заполнить их согласно инструкции п.2.2.2 и п.2.2.3 (кнопка «Помощь»). Мы не принимаем запросы по таким ошибкам, поскольку пока вы не внесете регистрационные данные корректно, ошибка будет сохраняться.
2. Мы не принимаем запросы по срабатыванию ошибки при проверке на соответствие ст.99. Данная ошибка устраняется пользователем самостоятельно путем проверки внесенных л/с, КБК и сумм финансирования с данными в Бюджет-Next (при проверке учитывается финансирование на контракты текущего года, запрещено в текущий план-график закупок вносит финансирование, заложенное на контракты прошлых лет). Планы-графики прошлых лет на соответствие ст.99 не проверяются.
3. Мы не рассматриваем запросы на превышение ваших лимитов при отправке документа в БКС. Данный вопрос решается пользователем самостоятельно.
4. Помните, что если вам необходимо изменить КБК или сумму, то в первую очередь такой перенос делается в Лоте ПГ. Если вы присылаете нам обращение на временное снятие контроля для сохранения изменения финансирования Лота ПГ, то указывайте причину вносимых вами изменений в вашем обращении.
5. Мы не принимаем запросы с ошибками при сохранении, которые указывают на несоответствие сумм по КБК или л/с по всем документам, кроме Лота ПГ (рассмотрено в п.19). В тексте такой ошибки, зачастую, содержится перечень всех связанных документов, в которые внесены эти данные и вы можете самостоятельно открыть такие документы и все сверить.
6. Запросы по вопросам, рассмотренным в инструкции по кнопке «Помощь», а так же инструкциям и методическим рекомендациям, новостям, выложенных на сайте АИС ГЗ не принимаются.
7. Если у вас в системе АИС ГЗ отсутствует необходимая кнопка, пришлите нам скриншот с отображением ваших кнопок в фильтре/документе, если данные отсутствуют в меню кнопки, то на скриншоте меню должно быть развернуто.
8. Запросы на загрузку контрактов/исполнений контрактов из ЕИС принимаются только на следующий день после публикации документа в ЕИС.
9. Если у вас ошибка при отправке документа по маршруту, в которой указано, что пользователь не является исполнителем этапа/не входит в подразделение, то, сначала в меню кнопки «Отправить по маршруту» откройте «История прохождения документа по маршруту» и убедитесь, что маршрут выбран верно и ваша организация является исполнителем этапа. Если исполнителем этапа является другое подразделение, обращение следует составлять им. Администраторы АИС ГЗ не согласовывают ваши документы.

Если сотрудник, который двигал документ по маршруту отсутствует, то составьте нам обращение на переназначение документу по маршруту.

Если вы отправили документ не по тому маршруту, то составьте нам обращение на сброс документа с маршрута.