

Правила заполнения полей обращений и частые ошибки заполнения

Поле для заполнения	Как заполнить	Частые ошибки при заполнении
Заголовок	Кратко написать суть проблемы	Не указывается суть проблемы, часто пишется сообщение с одним словом «Ошибка», а также наименование программного комплекса, наименование бюджета
Тип обращения	Выбрать один из вариантов	-
Программный комплекс	Внимательно выбрать один из вариантов – тот программный комплекс, по работе которого у вас возник вопрос.	Часто выбирается неправильный вариант
Наименование документа	Выбрать один из вариантов. Вариант «Иное» допускается только в случае отсутствия подходящего варианта	При наличии подходящего варианта выбирается «Иное»
Описание обращения	Ввести максимально подробное описание проблемы, обязательным указать логин, под которым пользователь работает в соответствующем программном комплексе, и реквизиты организации (ИНН, наименование). Отсутствие необходимых данных является причиной для запроса дополнительной информации, следовательно, затягивает решение Вашего вопроса	Сообщения рода: «Ошибка», «Сменились реквизиты организации», «Не получается сохранить», «Не могу войти» без уточнений, дополнений и подтверждений
Приложенные файлы	Нажатие кнопки «Добавить файл», затем «Выберите файл» открывает стандартное окно выбора документов (сертификаты, протоколы, документы, скриншоты и т.д.). Скриншоты должны	Отсутствуют подтверждающие документы. Если ваша проблема связана с выводом отчетов,

	<p>быть сняты со всего экрана, не нужно вырезать отдельные области</p>	<p>необходимо прикреплять полученный отчет и выделить цветом области с ошибочными по вашему мнению данными, а также выгрузку настроек и отборов отчета. Протоколы приема и сохранения каких-либо документов необходимо прикреплять в формате .html (не скриншот)</p>
--	--	--