

Оглавление

О портале технической поддержки.....	3
Как получить доступ к portalу.....	3
Описание интерфейса портала.....	5
Оформление запроса в техническую поддержку через портал.....	10
Работа в служебной версии портала.....	14
Известные проблемы и способы их решения.....	16
Рекомендации по оформлению запросов.....	19

История версий документа

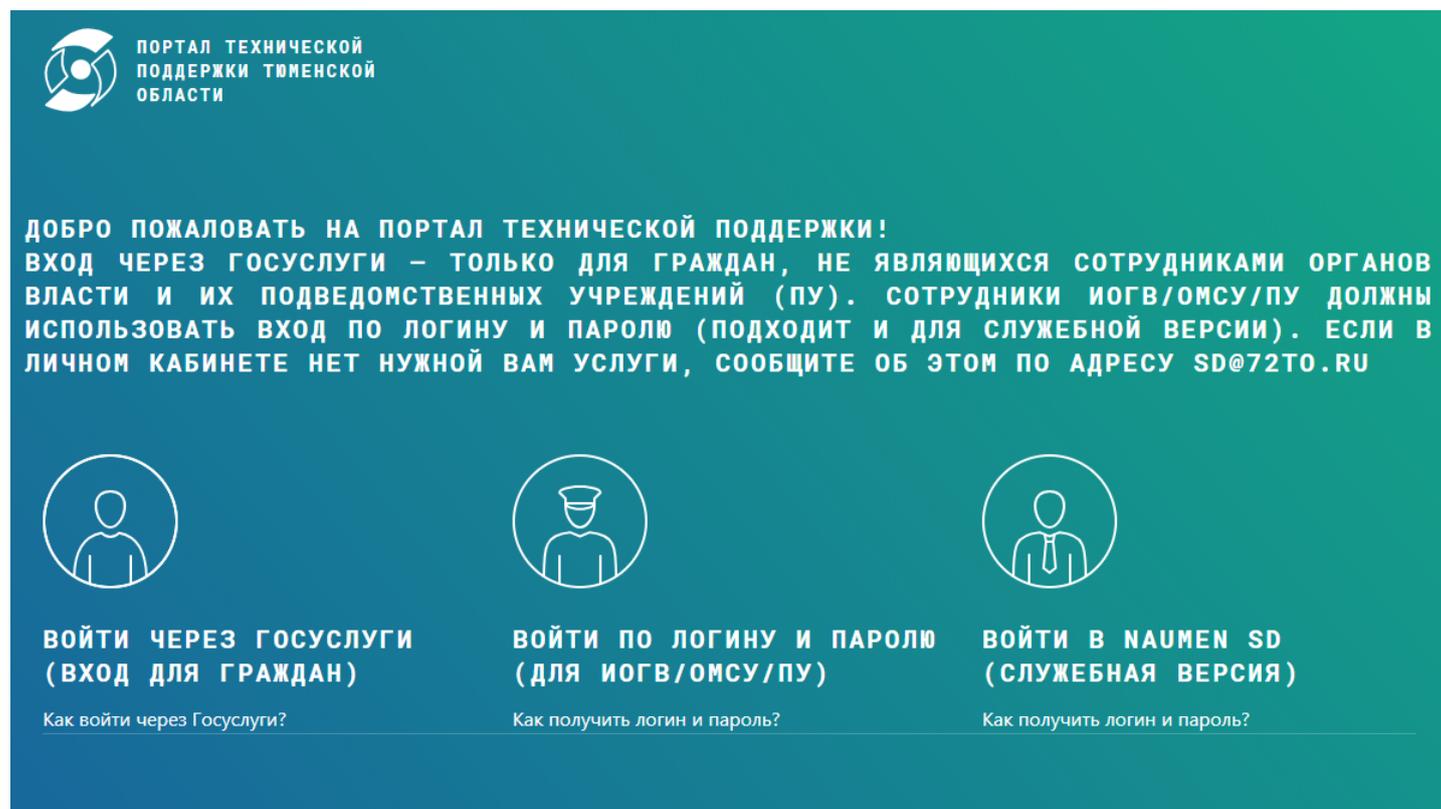
Версия	Дата	Описание правок	Автор
1.0	2019.01.15	Первая версия руководства [LibreOffice 5.4]	Штиглиц Евгений Константинович
1.1	2019.01.18	Информация о комментировании запросов	Штиглиц Евгений Константинович
1.2	2019.01.30	Мелкие правки и оформление [LibreOffice 6.1]	Штиглиц Евгений Константинович
1.3	2019.02.01	Описание служебной версии и актуализация	Штиглиц Евгений Константинович
1.4	2019.02.12	О возобновлении запросов [LibreOffice 6.2]	Штиглиц Евгений Константинович
1.5	2019.04.02	Добавлен раздел об известных проблемах	Штиглиц Евгений Константинович
1.6	2019.04.30	Дополнен раздел об известных проблемах	Штиглиц Евгений Константинович
1.7	2019.05.13	Обновление, дополнения о служебной версии	Штиглиц Евгений Константинович
1.8	2019.06.14	Обновление, ссылка на сайт с актуальной версией	Штиглиц Евгений Константинович

Проверьте наличие более новой версии руководства на сайте <https://citto.ru/directions/63?show=1>

Нашли неточности или ошибки в руководстве? Пожалуйста, напишите автору по адресу ShtiglicEK@72to.ru

О портале технической поддержки

Портал технической поддержки Тюменской области предназначен для удобной и быстрой отправки обращений по вопросам использования информационных систем сотрудниками органов власти и обычными жителями области. Адрес: <https://sd.72to.ru/>



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ!
ВХОД ЧЕРЕЗ ГОСУСЛУГИ – ТОЛЬКО ДЛЯ ГРАЖДАН, НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ СОТРУДНИКАМИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ИХ ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ (ПУ). СОТРУДНИКИ ИОГВ/ОМСУ/ПУ ДОЛЖНЫ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВХОД ПО ЛОГИНУ И ПАРОЛЮ (ПОДХОДИТ И ДЛЯ СЛУЖЕБНОЙ ВЕРСИИ). ЕСЛИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ НЕТ НУЖНОЙ ВАМ УСЛУГИ, СООБЩИТЕ ОБ ЭТОМ ПО АДРЕСУ SD@72TO.RU

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ ГОСУСЛУГИ (ВХОД ДЛЯ ГРАЖДАН)
[Как войти через Госуслуги?](#)

ВОЙТИ ПО ЛОГИНУ И ПАРОЛЮ (ДЛЯ ИОГВ/ОМСУ/ПУ)
[Как получить логин и пароль?](#)

ВОЙТИ В NAUMEN SD (СЛУЖЕБНАЯ ВЕРСИЯ)
[Как получить логин и пароль?](#)

Как получить доступ к portalу

Доступ по логину и паролю предоставляется сотрудникам исполнительных органов государственной власти Тюменской области и их подведомственных учреждений, сотрудникам органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений.

Обычные граждане могут подавать запросы, войдя на портал через ЕСИА (Госуслуги). Интерфейс не отличается, но доступен ограниченный набор направлений обслуживания.

Вариант «Войти в Naumen SD» является служебным, этот раздел предназначен в первую очередь для сотрудников технической поддержки и прочих технических специалистов. См. соответствующий раздел для получения более подробной информации.

Как получить логин и пароль для входа на портал технической поддержки?

Для получения логина/пароля направьте на адрес sd@72to.ru следующую информацию:

«Прошу предоставить доступ к portalу технической поддержки.

* ФИО

* организация

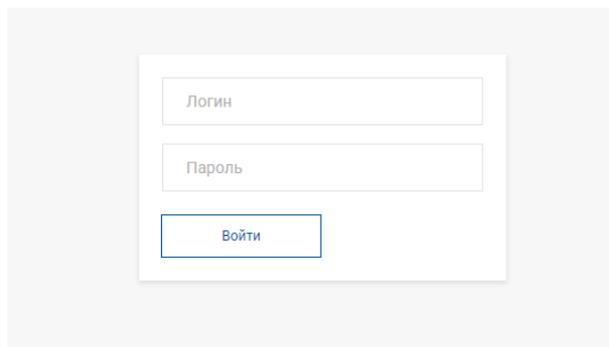
* должность

* E-mail

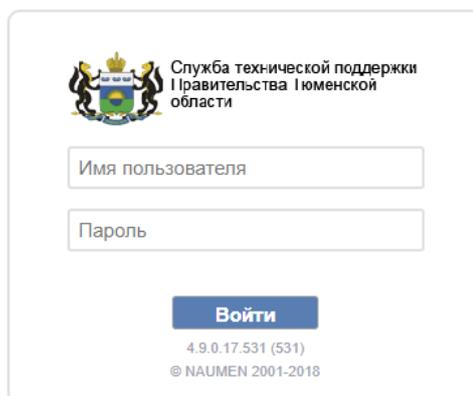
* номер телефона

* Информационные системы, по которым планируете подавать запросы на обслуживание (например: сопровождение рабочего места госслужащего, DIRECTUM, ППУ, РГУ, Портал ОГВ ТО — укажите несколько направлений).

Окно ввода логина и пароля в версии для ИОГВ/ОМСУ/ПУ выглядит так:



Окно ввода логина и пароля в служебной версии выглядит так:

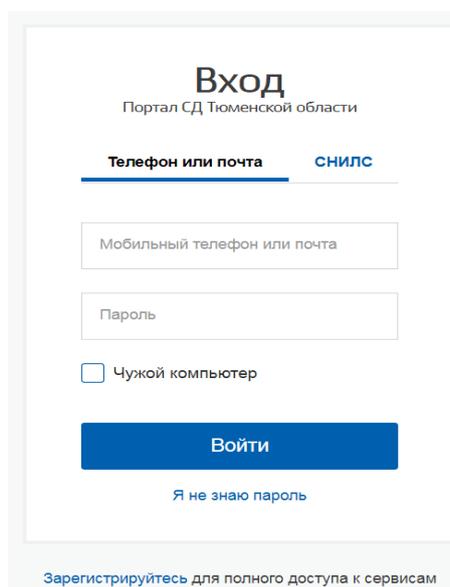


В некоторых браузерах при входе на портал появляется другое (системное) окно авторизации. В таких окнах нужно нажимать «Отмена» до появления нужного окна, иначе войти не получится (см. «Известные проблемы и способы их решения»).

Как войти на портал с помощью учётной записи ЕСИА (Госуслуги)

Вход по ЕСИА предназначен только для граждан, НЕ являющихся сотрудниками органов власти и их подведомственных учреждений. Описание процесса регистрации и авторизации через ЕСИА (Госуслуги) см. здесь: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/1>

При нажатии на кнопку «Войти через Госуслуги» откроется окно авторизации, в котором нужно ввести данные своей учётной записи ЕСИА (Госуслуги).



Описание интерфейса портала

После ввода логина и пароля (или входа по ЕСИА) откроется главная страница портала.

The screenshot displays the main interface of the portal. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, the logo of the IT Center, a 'Создать запрос' (Create request) button, and a user profile section for 'Евгений Штиглиц' with a 'Выйти' (Logout) button. The main content area features a central heading 'ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ' and a sub-heading 'Чем мы можем вам помочь?' (How can we help you?). Below this is a search bar with the placeholder text 'Введите направление обслуживания, например АЦК-Госзаказ' (Enter the service direction, for example, АЦК-Госзаказ). To the left and right of the search bar are two columns of instructions: 'Как оформить запрос?' (How to submit a request?) and 'Как узнать статус запроса?' (How to check the status of the request?). Below the search bar is a section titled 'Популярные направления обслуживания' (Popular service directions) with a 'Все' (All) button. This section contains 12 service categories, each with an icon and a label: АЦК-ГОСЗАКАЗ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗЬ (ВКС), ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ, ГИС ГМП, ДОСТУП К ПАПКАМ И САЙТАМ, ЗАМЕНА КАРТРИДЖЕЙ И БАТАРЕЕК (ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИОГВ), ИАС ТО (ANALIT.72TO.RU), ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, ИНЫЕ СИСТЕМЫ, ИС УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ (ИСУП), МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ, and МОНИТОРИНГ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА.

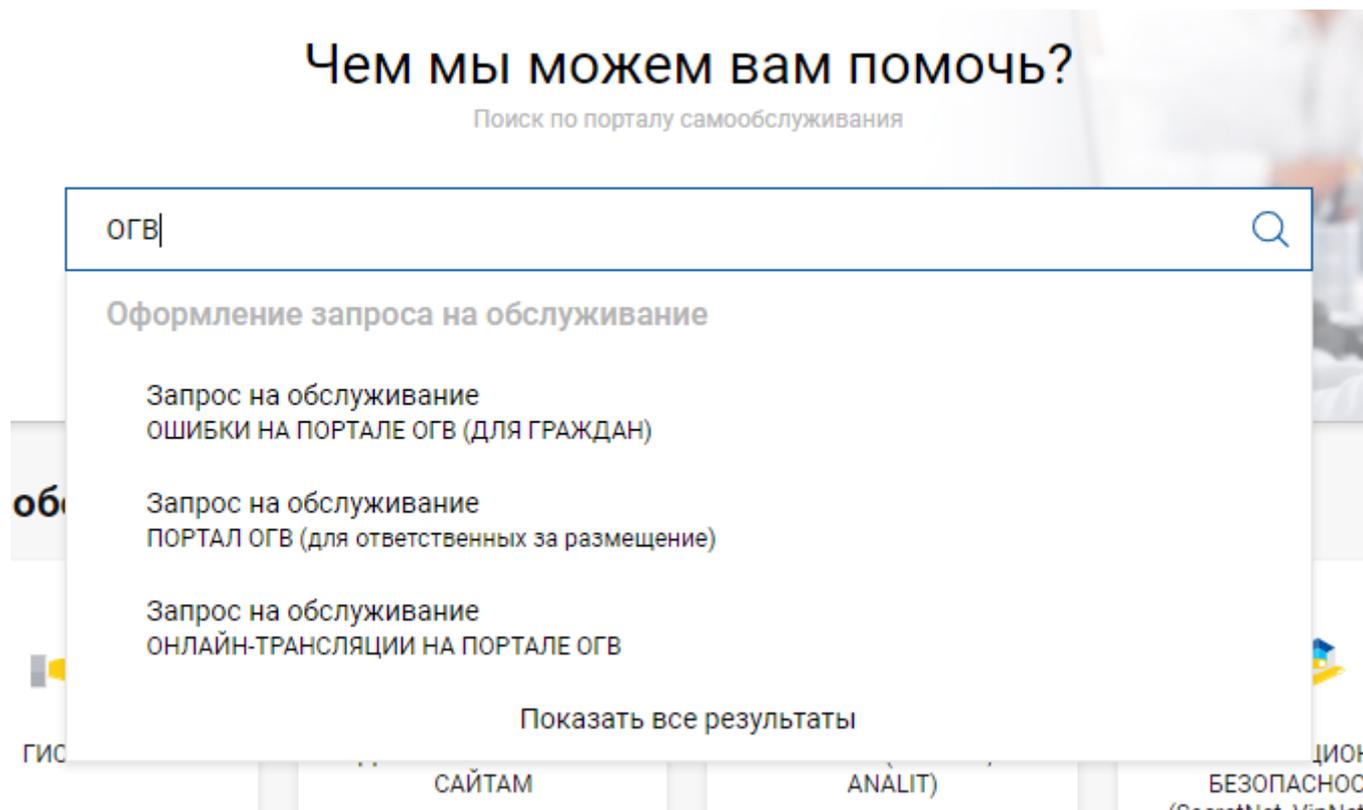
В оформлении страницы включена основная информация о порядке оформления запроса. В нижней части страницы имеется блок с дополнительной информацией.

Информация по portalу

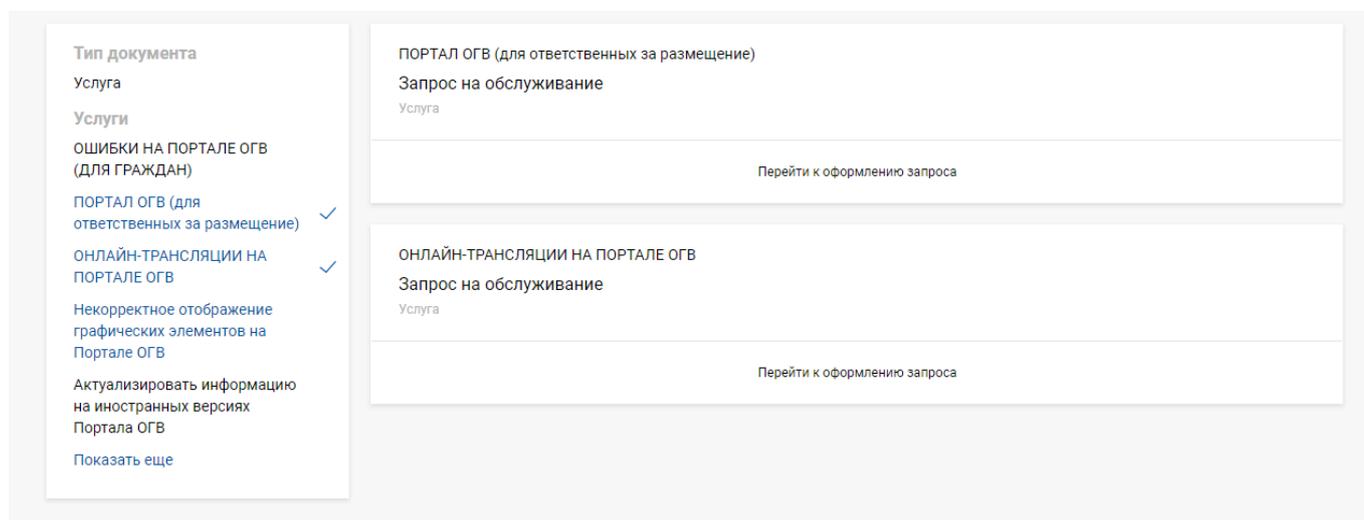
Портал техподдержки

УВАЖАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ! Вы находитесь на едином портале технической поддержки Тюменской области! На портале есть 2 способа авторизации через госуслуги и по логину и паролю. Доступ через госуслуги ограничен стандартным н... [Подробнее](#)

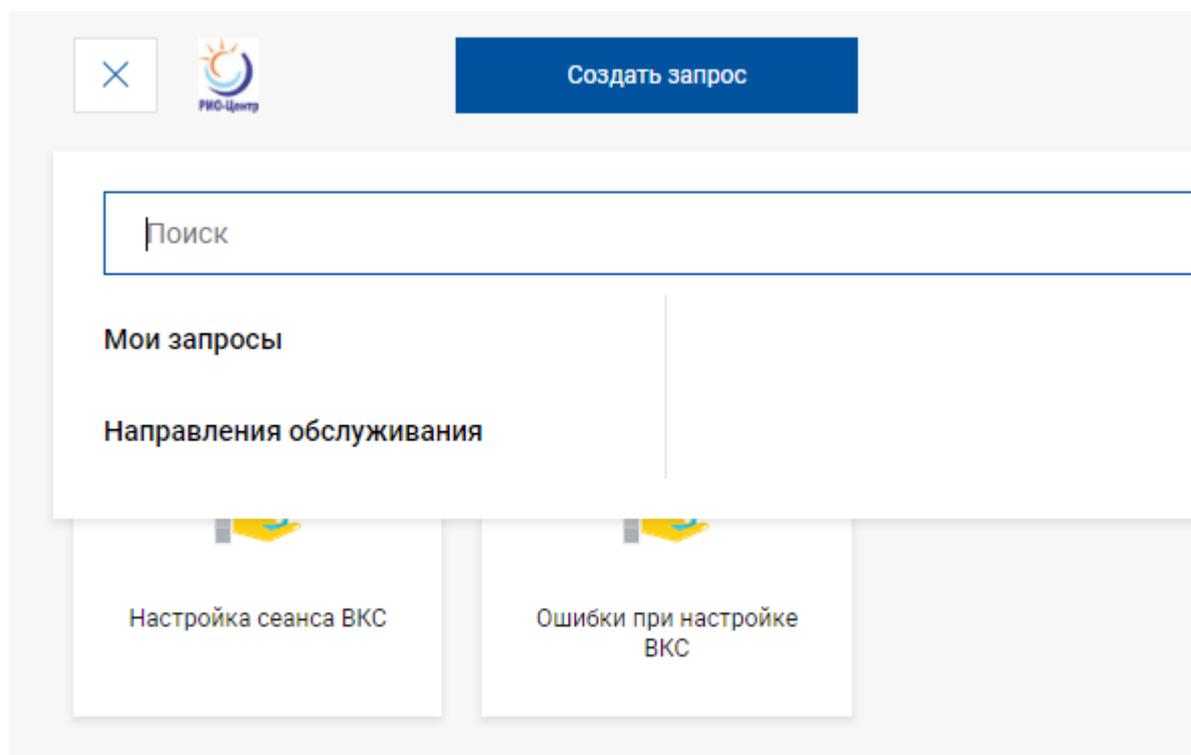
Для быстрого перехода к нужному типу запроса можно вводить ключевые слова в окне поиска:



Нажатием на ссылку «Показать все результаты» можно вывести список всех услуг, содержащих в названии указанное ключевое слово. При этом можно использовать фильтр, отмечая в списке слева нужные услуги.

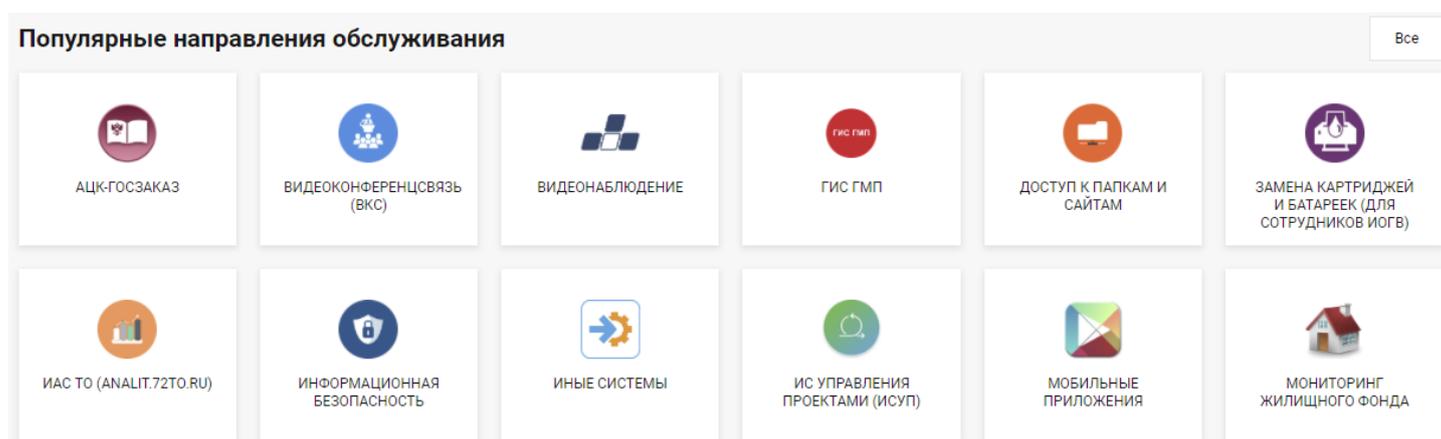


Нажатием на кнопку в левом верхнем углу можно вызвать выпадающее меню поиска, которое также содержит ссылки на «Мои запросы» и «Направления обслуживания».



Чтобы вернуться на главную страницу, можно нажать на логотип «РИО-Центр».

В центральной части страницы размещён блок «Популярные направления обслуживания» с перечислением популярных систем, по которым часто обращаются пользователи. Если нужную систему в списке не видно и не удаётся найти её через поисковый запрос вверху — можно перейти к полному списку направлений, нажав на кнопку «Все».



Подробный список выглядит примерно так.

Выберите направление обслуживания

Фильтр

 АЦК-ГОСЗАКАЗ	 ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗЬ (ВКС)	 ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ	 ГИС ГМП	 ДОСТУП К ПАПКАМ И САЙТАМ	 ЗАМЕНА КАРТРИДЖЕЙ И БАТАРЕЕК (ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИОГВ)
 ИАС ТО (ANALIT.72TO.RU)	 ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ	 ИНЫЕ СИСТЕМЫ	 ИС УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ (ИСУП)	 МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	 МОНИТОРИНГ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА
 МОНИТОРИНГ ЦЕН	 ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА (ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИОГВ)	 ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА (ОМСУ)	 ОНЛАЙН-ТРАНЛЯЦИИ НА ПОРТАЛЕ ОГВ	 ОШИБКИ НА ПОРТАЛЕ ОГВ (ДЛЯ ГРАЖДАН)	 ОШИБКИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ ПОРТАЛЕ УСЛУГ
 ПОРТАЛ ОГВ (ДЛЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАЗМЕЩЕНИЕ)	 ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ SD.72TO.RU (NAUMEN SERVICE DESK)	 РЕЕСТР ГОСУСЛУГ (РГУ)	 РНИС ТО	 СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ (СУО)	 СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (SAP, 1С, почта med-to)

Нажатием кнопки в левом верхнем углу можно изменить вариант отображения списка.

Выберите направление обслуживания

Фильтр

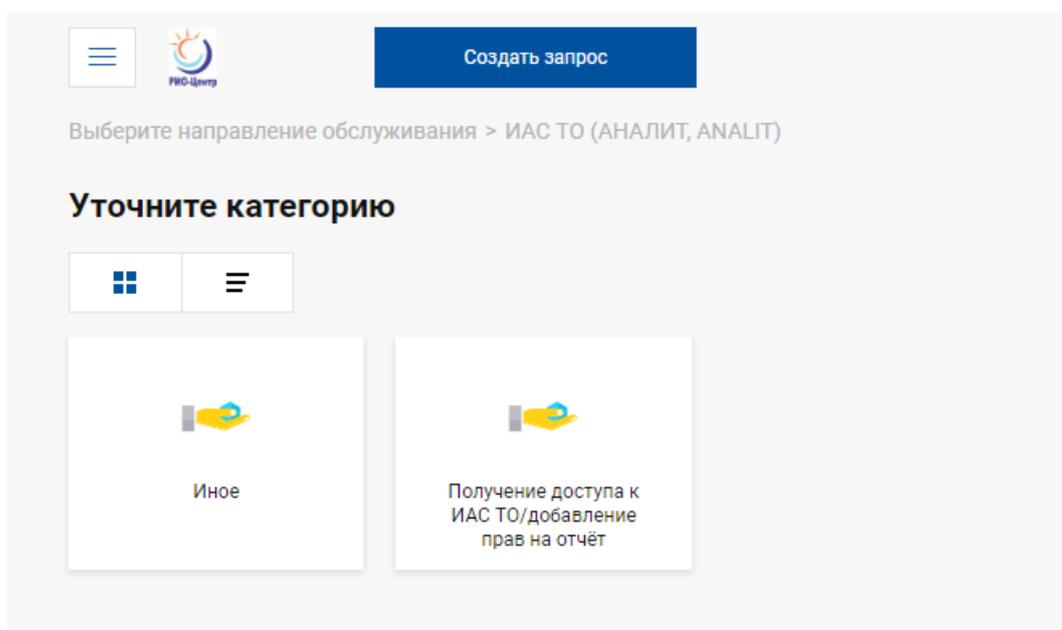
 АЦК-ГОСЗАКАЗ
 ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗЬ (ВКС)
 ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ
 ГИС ГМП
 ДОСТУП К ПАПКАМ И САЙТАМ

Введя ключевое слово в поле «Фильтр» можно отфильтровать список систем — по наличию ключевого слова в их наименовании



При нажатии на кнопку «Создать запрос» по умолчанию открывается страница со списком направлений.

При нажатии на плитку направления (системы) откроется страница, на которой будут перечислены предопределённые темы запросов по направлению.



Нажатие на кнопку с именем и фамилией в правом верхнем углу откроет страницу со сведениями об учётной записи пользователя. Эта информация предназначена для техподдержки и пользователю в работе не требуется.

Оформление запроса в техническую поддержку через портал

После выбора нужного направления (системы) из списка необходимо выбрать тему, наиболее близкую сути запроса (у разных направлений разное количество тем), и нажать на неё. Откроется форма, которую необходимо заполнить. В зависимости от того, по какому направлению/теме выполняется запрос, формы могут существенно различаться. В некоторых случаях нужно прикрепить скриншот (это важно, если речь идёт об ошибке).

Формы составлены с учётом регламентов поддержки информационных систем. Информация и файлы нужны для решения запроса. Их отсутствие может быть причиной уточнений со стороны техподдержки или привести к невозможности обработки запроса.

Реализация кнопки "Получить услугу"

Наименование ведомства

Наименование услуги

Ссылка на услуги с uslugi.admtyumen.ru

Ссылка на услуги с gosuslugi.ru

Идентификатор для ЕПГУ

Идентификато процедуры для РПУ

Описание
Не обязательно

B I U S A

Файлы
Не обязательно

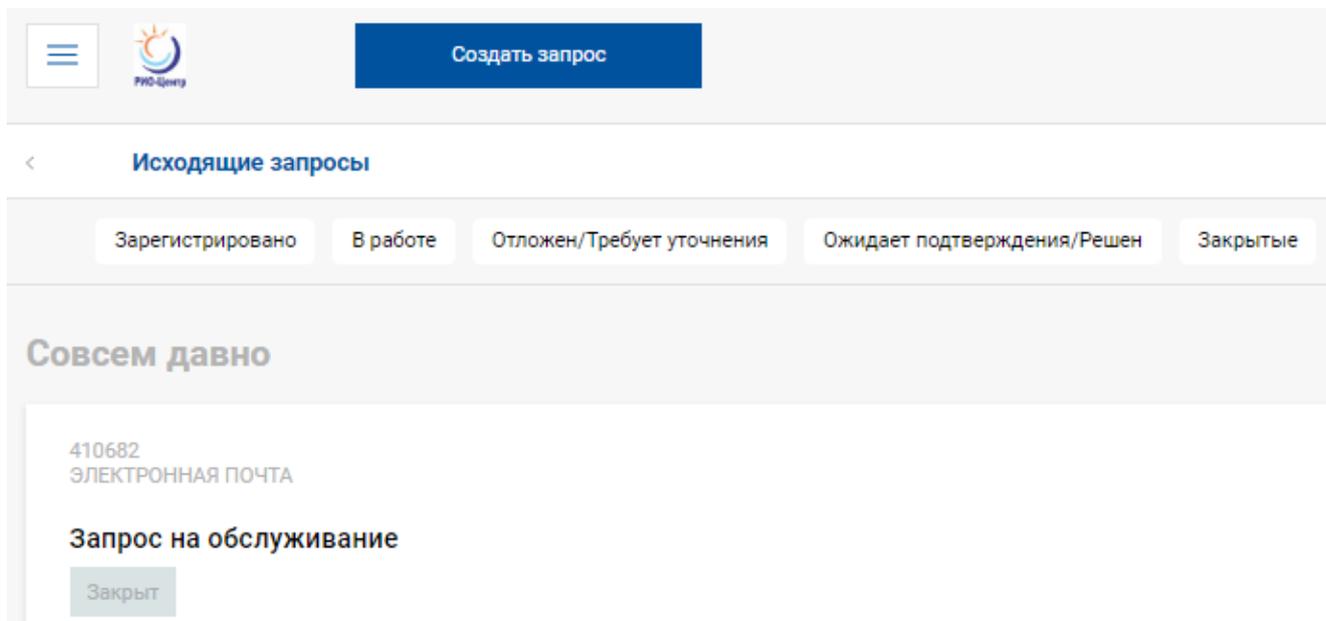
Перетащите сюда файлы или выберите на компьютере

После заполнения формы необходимо нажать на кнопку «Отправить», через несколько секунд запрос будет отправлен в службу техподдержки и рассмотрен специалистами.

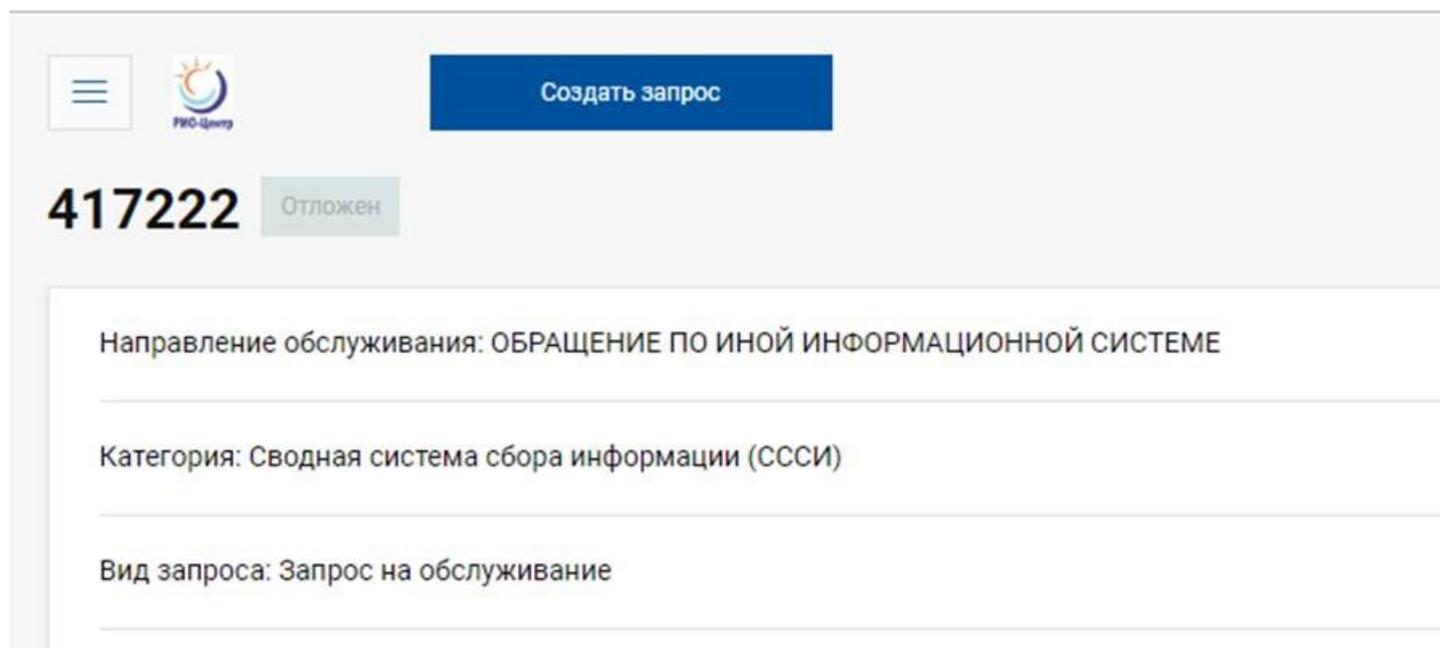
Как посмотреть свои запросы и узнать статус запроса

Посмотреть ранее поданные запросы и узнать статус поданного запроса можно в разделе «Мои запросы» на портале.

Уведомления о ходе выполнения запроса будут приходить на адрес электронной почты, указанный пользователем в запросе на получение логина и пароля (впоследствии может быть изменён по просьбе пользователя) или адрес указанный в учётной записи ЕСИА (Госуслуги) — в случае, если вход был произведён с помощью ЕСИА.

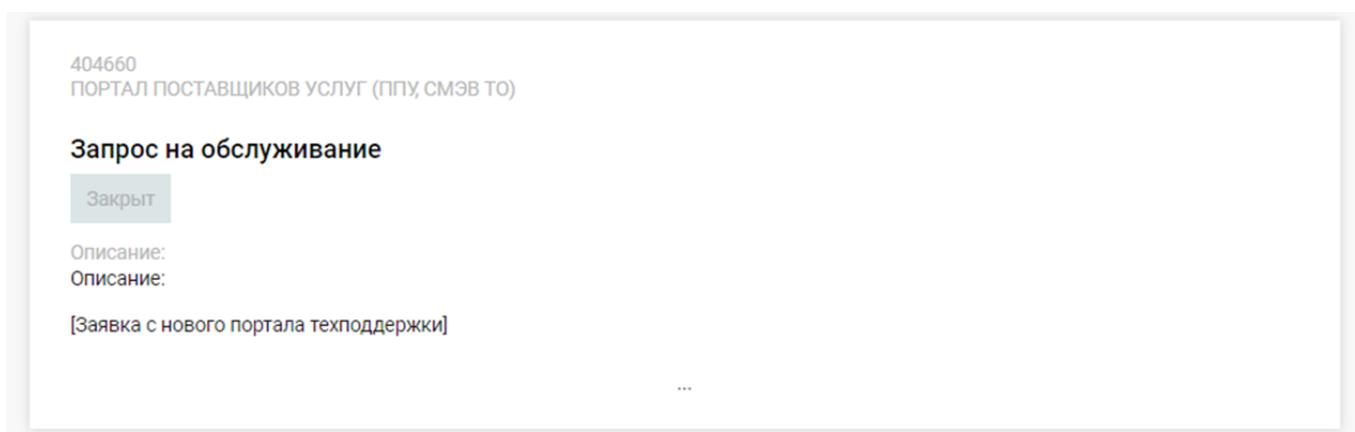
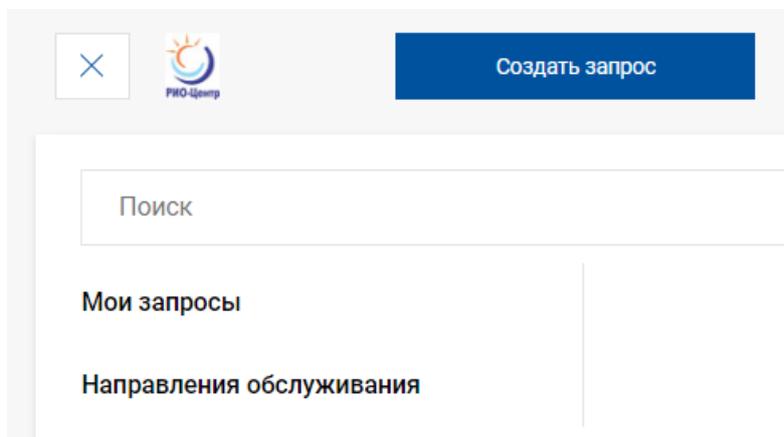


Если запрос был отложен (например, в связи с уточнением информации у пользователя), то рядом с номером запроса появится соответствующая отметка о статусе. Там же будут отображаться и другие статусы (например, «Закрыт»).

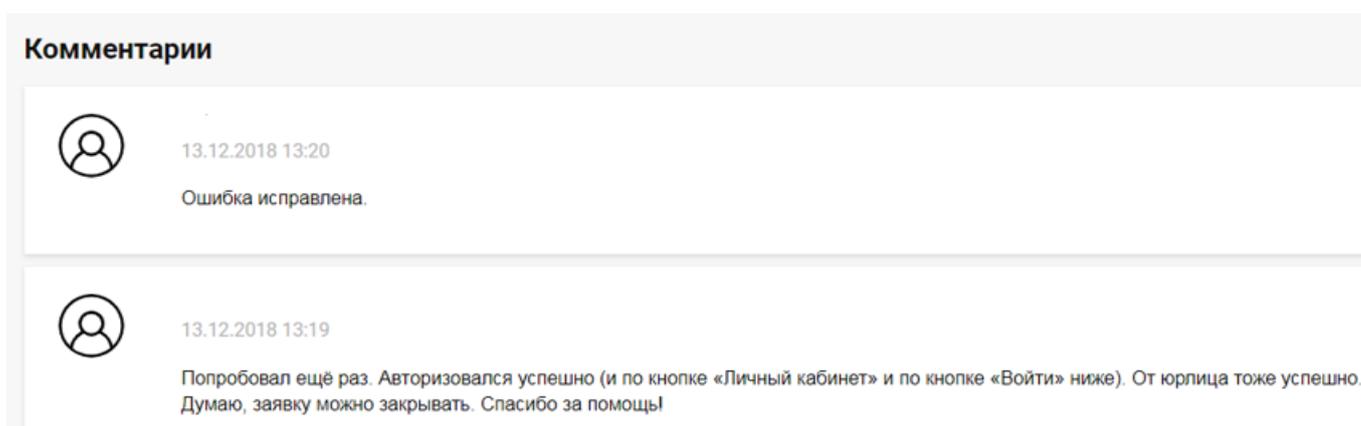


Комментирование запросов

В ходе работы над запросом специалисты технической поддержки могут запрашивать у пользователя дополнительную информацию, и сам пользователь может оставлять комментарии к запросу. Эти действия выполняются в карточке запроса на портале. Чтобы оставить комментарий, нужно перейти в раздел «Мои запросы», открыть нужный запрос, пролистать страницу до блока комментариев, и добавить комментарий.



Комментарии находятся под описанием запроса. Нужно прокрутить страницу, и можно будет увидеть комментарии специалистов техподдержки и свои комментарии.



Комментарии, оставленные специалистами в запросе, приходят пользователю на адрес электронной почты, указанный в учётной записи портала (или в учётной записи ЕСИА (Госуслуги), если запрос был подан после входа через учётную запись ЕСИА). До закрытия запроса необходимо проверять электронную почту или заходить на портал, чтобы не пропустить комментарий специалиста техподдержки.

Заккрытие и возобновление запросов

Если запрос находится в статусе «Разрешён», но задача фактически не решена, вы можете его возобновить на портале, указав причину.

Через 3 дня после решения запроса его статус автоматически меняется на «Закрит» и возобновить его нельзя. Если запрос в статусе «Закрит», но необходимо продолжить по нему работу, то создаётся новый запрос.



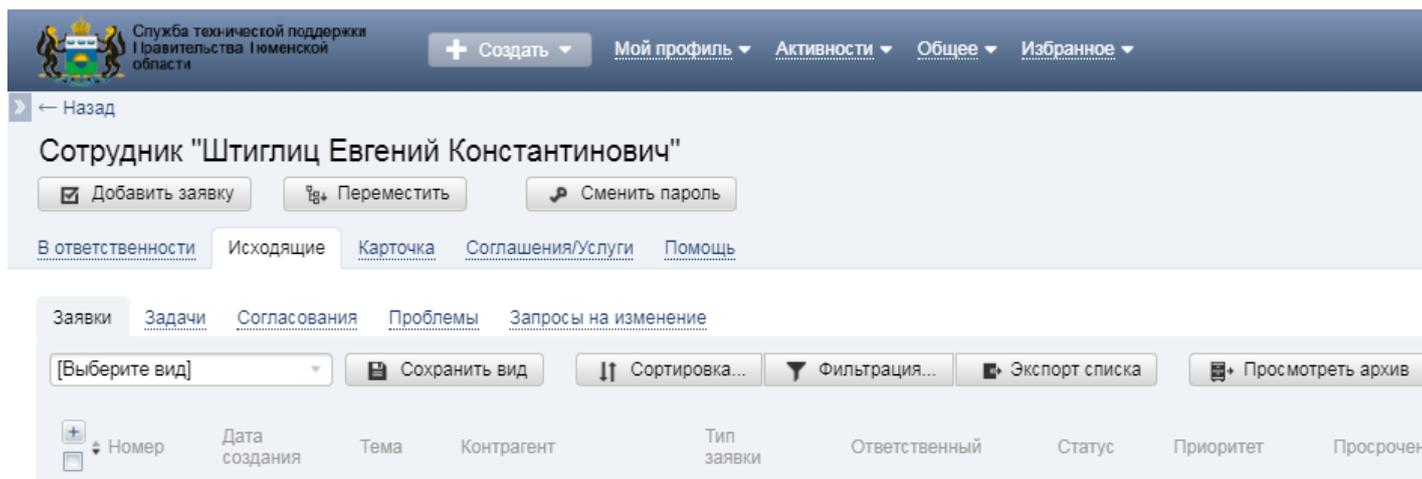
Работа в служебной версии портала

Служебная версия портала (Naumen SD, кнопка «Войти в Naumen SD») предназначена в первую очередь для сотрудников технической поддержки и технических специалистов органов власти. Обработка поступивших запросов проводится здесь.

Прямая ссылка для входа в служебную версию: <https://sd.72to.ru/sd/index.jsp>

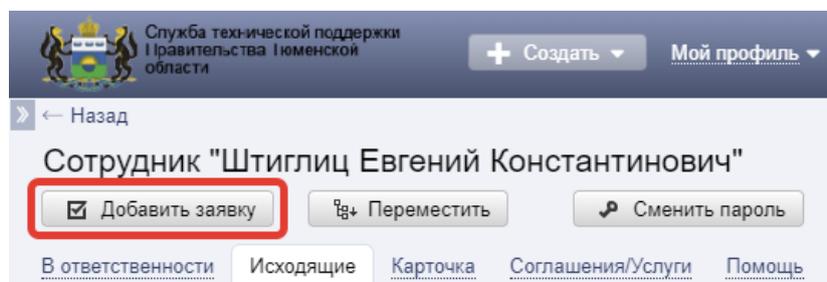
Для входа в служебную версию можно использовать те же логин и пароль, что и для входа в обычную версию (ИОГВ/ОМСУ/ПУ). Граждане, не являющиеся сотрудниками ИОГВ/ОМСУ/ПУ, доступа в обычную и служебную версию не имеют.

Функциональность служебной версии зависит от должности и полномочий (сотрудник органа власти, сотрудник техподдержки). Может незначительно отличаться интерфейс.



The screenshot shows the Naumen SD portal interface. At the top, there is a header with the logo of the Tyumen Region Government and the text 'Служба технической поддержки Правительства Тюменской области'. Below the header, there are navigation tabs: '← Назад', 'Сотрудник "Штиглиц Евгений Константинович"', and buttons for 'Добавить заявку', 'Переместить', and 'Сменить пароль'. Below these are tabs for 'В ответственности', 'Исходящие', 'Карточка', 'Соглашения/Услуги', and 'Помощь'. The main content area shows a list of requests with columns for 'Номер', 'Дата создания', 'Тема', 'Контрагент', 'Тип заявки', 'Ответственный', 'Статус', 'Приоритет', and 'Просрочен'. There are also buttons for 'Заявки', 'Задачи', 'Согласования', 'Проблемы', and 'Запросы на изменение'.

Для создания запроса нужно нажать кнопку «Добавить заявку» (заявка и запрос в контексте портала техподдержки понятия равнозначные):



The screenshot shows the Naumen SD portal interface, focusing on the 'Добавить заявку' button, which is highlighted with a red box. The header and navigation tabs are the same as in the previous screenshot.

Затем нужно выбрать Соглашение/услугу (направление поддержки) и тип заявки

Выбор типа заявки

Соглашение/Услуга *

Тип заявки *

В поле «Соглашение/Услуга» нужно выбрать из списка доступных соглашений то, которое подходит тематике вашего запроса. Например, РГУ/Перевод услуги в электронный вид:

Соглашение/Услуга *

Соглашение по сопровождению РГУ (АИС «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг»)
Администрирование прав доступа
Некорректное отображение услуги на ЕПГУ
Некорректное отображение услуги на РПГУ
Перевод услуги в электронный вид
Получение / изменение реквизитов доступа в систему
Технические вопросы по системе
Установка обновлений системы, устранение ошибок в работе системы, доработка системы по замечаниям

В списке соглашений/услуг для удобства отображаются только популярные. Поиск можно выполнять по наименованию услуги. Если нужное соглашение в списке отсутствует, следует сообщить об этом по адресу sd@72to.ru, указав ФИО, должность, организацию и систему, по которой планируется подавать запросы — соглашение будет добавлено.

Тип заявки выбирается из следующих вариантов:

- Запрос на изменение — предложения по доработке системы
- Запрос на обслуживание — настройки, создание учётных записей, какие-то типовые действия в системе
- Инцидент — сообщения об ошибках
- Консультация — вопросы по работе в системе

Соглашение/Услуга *

Перевод услуги в электронный вид

Тип заявки *

[не указано]

Запрос на изменение

Запрос на обслуживание

Инцидент

Консультация

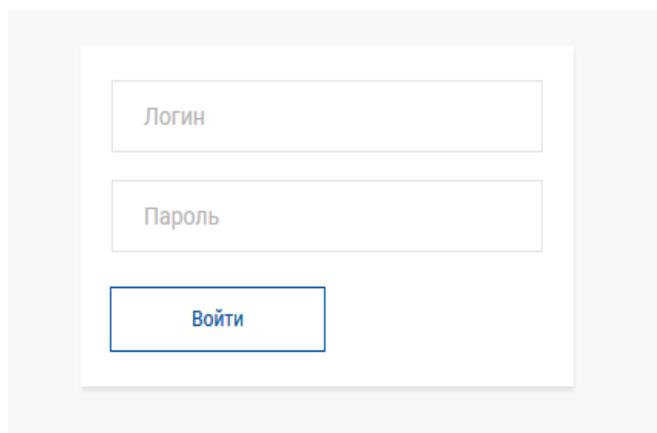
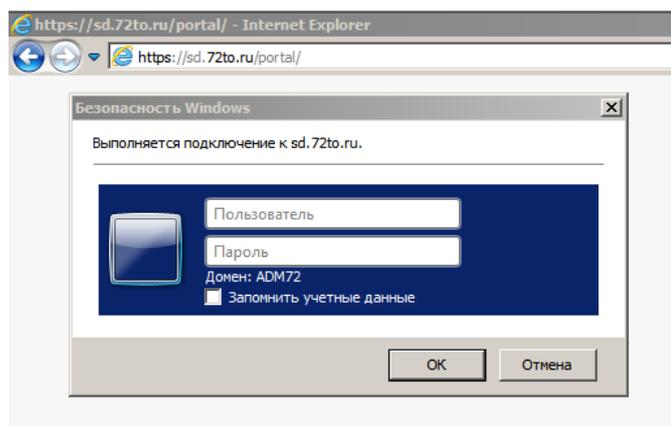
В поле «Описание» необходимо внести подробное описание сути запроса, приложить необходимые файлы (скриншоты, шаблоны заявок, сертификаты электронной подписи и т.п.). Можно добавить несколько файлов одновременно. Также нужно указать организацию, ФИО и должность, контактные данные. После заполнения описания следует нажать кнопку «Сохранить». Запрос будет обработан специалистом технической поддержки. Уведомление о выполнении придёт на указанный адрес электронной почты, также можно проверять статус запроса здесь же, в служебной версии портала.

По техническим причинам поданные через портал запросы могут отображаться в служебной версии, но поданные через служебную версию запросы на портале не отображаются.

Известные проблемы и способы их решения

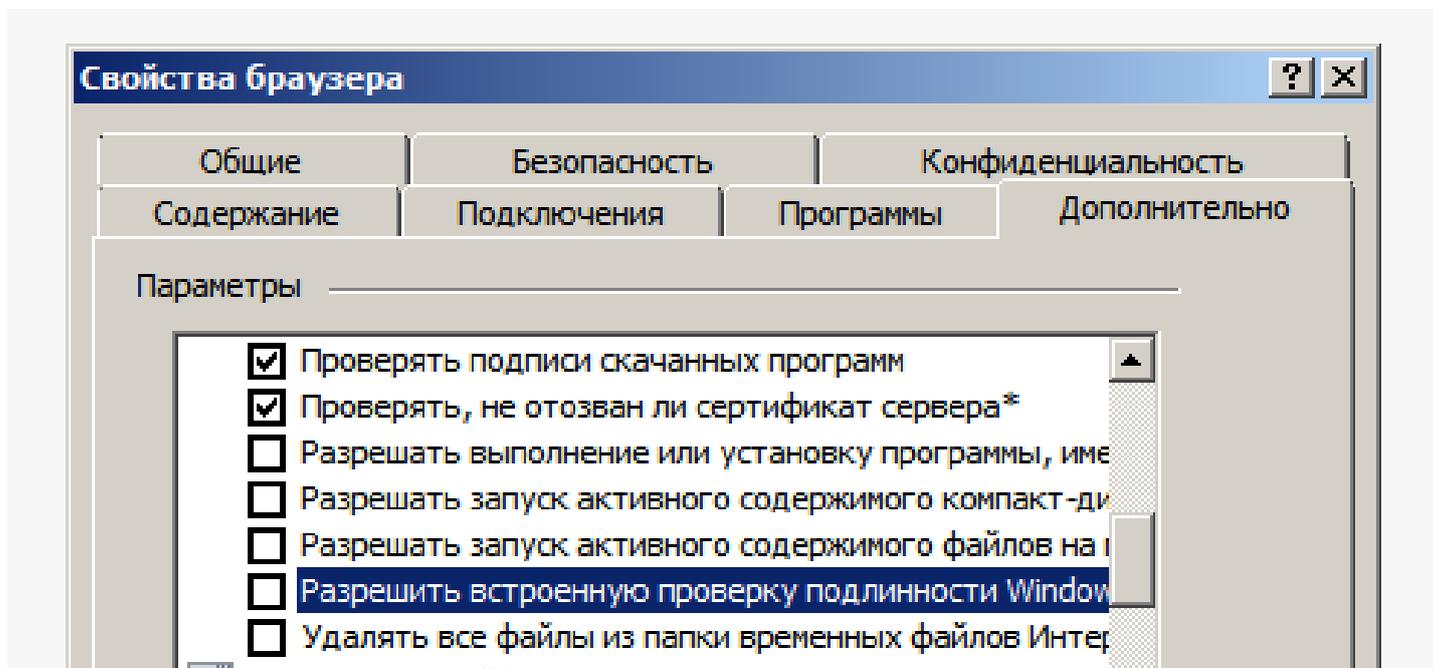
Проблема с авторизацией по логину и паролю через браузер Internet Explorer

Описание: При входе на портал через браузер Internet Explorer появляется системное окно авторизации, логин/пароль от портала не подходят, приходится несколько раз нажать кнопку «Отмена», и лишь тогда появляется окно ввода логина/пароля от портала. Это связано с тем, что при входе на портал в Internet Explorer по умолчанию срабатывает системная проверка учётных данных пользователя (доменная авторизация, которая на портале не используется).



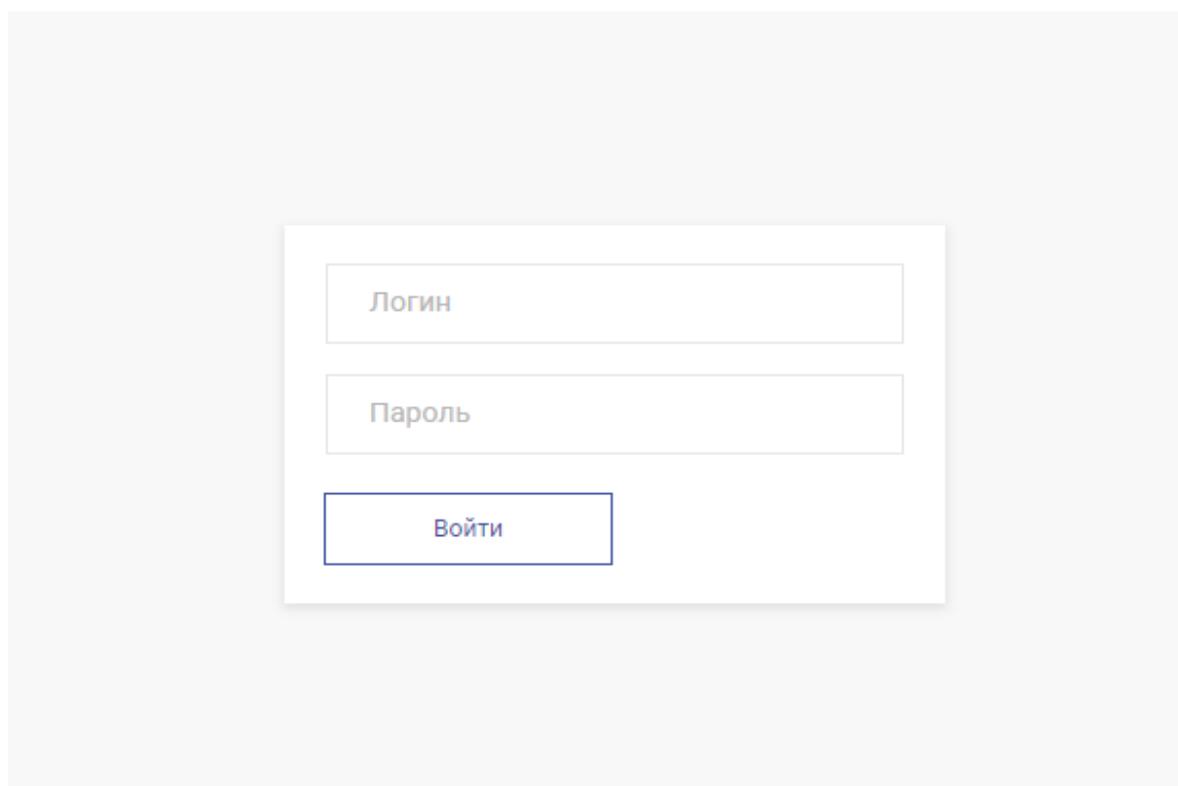
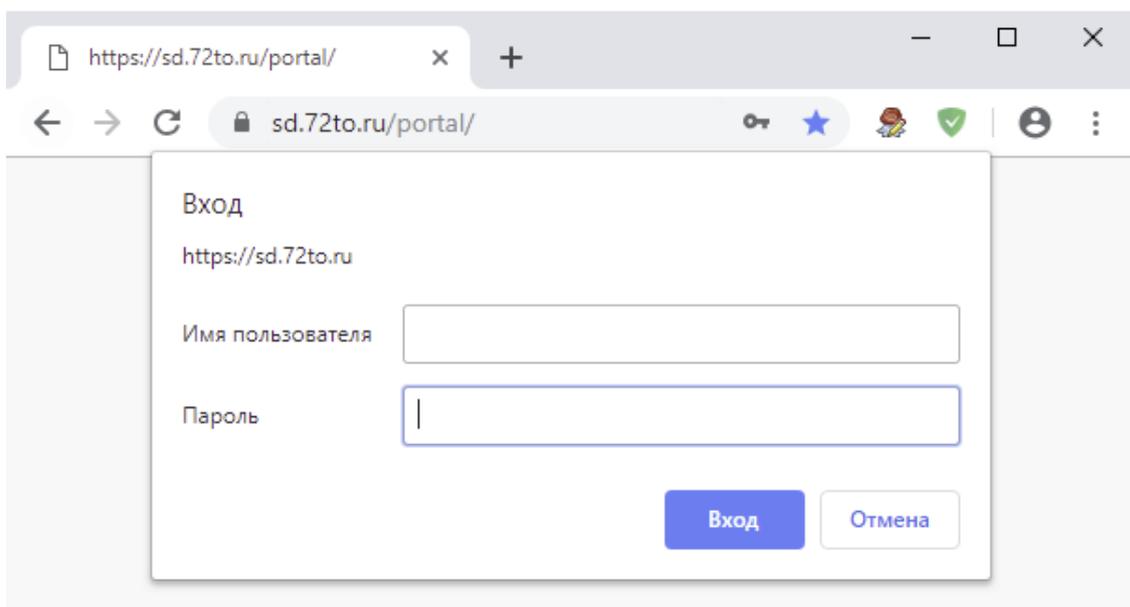
Решение: использовать другой браузер или отключить встроенную проверку подлинности в Internet Explorer:

Открываем браузер, заходим в настройки (значок шестерёнки в правом верхнем углу) → Свойства браузера → Дополнительно → снять галочку с пункта «Разрешить встроенную проверку подлинности Windows», перезапустить браузер.



Проблема с авторизацией по логину и паролю через другие браузеры

Описание: При входе на портал через некоторые браузеры дважды появляется окно системной (доменной) авторизации. И только после отмены этого окна и ввода логина и пароля во втором окне авторизации открывается личный кабинет.



Временное решение: отключение системной (доменной) авторизации в браузерах, отличных от IE, недоступно для пользователя. При появлении первого окна авторизации (в верхней части браузера) нужно дважды нажать на кнопку «Отмена». В появившемся после этого центральном окне ввести логин и пароль. Откроется личный кабинет.

В браузере Mozilla Firefox окно системной (доменной) авторизации не появляется.

Блокировка учётной записи

Учётная запись портала блокируется после 5 неудачных попыток ввода логина-пароля подряд. Нужно внимательно вводить данные. Если ваша учётная запись заблокирована, сообщите об этом по адресу sd@72to.ru, указав ФИО, должность и организацию (при отображении ошибки приложите также её скриншот).

В целях безопасности каждые 45 дней происходит плановая смена пароля (необходимо самостоятельно придумать новый пароль и ввести его в появившейся после входа форме смены пароля).

Рекомендации по оформлению запросов

1. Используйте портал для отправки запросов

Запросы, оформленные через портал, выполняются быстрее, так как сокращается время ручной обработки: большая часть карточки уже заполнена пользователем, не нужно переносить информацию из почты или набирать описание по телефонному звонку.

По некоторым направлениям поддержки запросы принимаются только через портал (по состоянию на июнь 2019 года: АЦК-Госзаказ и сопровождение рабочего места госслужащего — замена картриджей, батареек, настройка компьютерной техники и т. п.), с июля 2019 года планируется переход на приём запросов только через портал.

2. Сохраняйте номер запроса и историю переписки

При отправке комментариев к ранее зарегистрированному запросу указывайте номер запроса и не удаляйте из нового письма историю переписки. Это поможет избежать лишних уточнений и создания дублей.

3. Читайте уведомления и отвечайте на вопросы техподдержки

Важно внимательно читать уведомления о статусе запроса, выполнять действия, рекомендованные специалистами и оперативно отвечать на заданные вопросы. Это поможет наиболее быстро выполнить ваш запрос.

Новые комментарии приходят на почту, с которой был направлен запрос и видны в личном кабинете на портале.

4. Не дублируйте запросы

Запросы обрабатываются в порядке очереди, повторный запрос не ускорит решение задачи. После отправки запроса необходимо дождаться уведомления о решении или комментария с просьбой предоставить дополнительную информацию.

5. Делайте скриншоты ошибок и описывайте проблему

Специалистам необходимо понимать, о какой ошибке идёт речь, знать, какие действия привели к ошибке, чтобы воспроизвести её. Поэтому многие задачи невозможно решить по телефонному звонку: нужен скриншот ошибки. При наличии описания проблемы и скриншота ошибки запрос будет выполнен быстрее. Зачастую ошибка является известной, что позволяет дать быстрый ответ.

6. Читайте инструкции по используемым программам/системам

До обращения в техподдержку посмотрите инструкции и ответы на часто задаваемые вопросы по используемой программе/системе. Вполне вероятно, что решение ваших задач подробно описано и снабжено иллюстрациями, что поможет вам быстро выполнить нужные действия, не дожидаясь ответа сотрудника техподдержки. Новые знания помогут вам формулировать запросы более понятно, что ускорит их выполнение.

Научившись выполнять действия, которые ускоряют работу и делают её более комфортной — при случае расскажите об этом коллегам, научите их делать то же самое.

Желаем вам успешной работы с порталом технической поддержки! :)