

Порядок надання послуг службою підтримки ЄДЕБО

1) Служба підтримки ЄДЕБО надає послуги тільки **ЗАРЕЄСТРОВАНИМ** в ЄДЕБО користувачам навчального закладу (установи).

2) Для ефективної роботи в ЄДЕБО користувачу навчального закладу (установи) необхідно **обов'язково** ознайомитись з відповідними розділами **Керівництва користувача ЄДЕБО** (далі – **ККЄ**), яке розміщено в ЄДЕБО у **категорії «ЗАВАНТАЖЕННЯ»** (значок «Дискета» зверху праворуч на робочій панелі бази). У процесі діяльності також потрібно переглядати розділи **ККЄ** та іншу інформацію: відео, презентації тощо (зміни та доповнення вносяться регулярно).

Крім того, необхідно ознайомлюватись з роз'ясненнями стосовно окремих питань, що рекомендуються спеціалістами служби підтримки ЄДЕБО (інформація розміщується в ЄДЕБО у **розділі «НОВИНИ»**).

За телефоном службою підтримки ЄДЕБО здійснюється роз'яснення та вирішення проблемних питань щодо роботи в базі.

3) Контактні телефони розміщені на сайті **ДП «Інфоресурс»** у розділі **«Контакти»**. Є можливість телефонувати на **київські міські** номери (за місцем розташування офісу), на **регіональні міські** номери (здійснюється переадресація на київські міські номери), на номери **мобільних операторів**.

4) **Перед дзвінком** до служби підтримки ЄДЕБО для швидкого вирішення проблемних питань **завчасно**:

- чітко сформулюйте **питання**;
- підготуйте перелік документів та **інформацію**, що стосуються Вашого питання.

5) При зверненні **за телефоном** служби підтримки ЄДЕБО **(044) 239-86-20** оберіть **напрямок звернення у голосовому меню** (або телефонуйте за іншим **прямим номером**):

- спеціалісти відділу реєстру ЄДЕБО надають інформацію **виключно** щодо питань **внесення інформації** до ЄДЕБО (додатково натисніть **цифру 1** у **тональному режимі** телефону або залишайтеся на лінії для з'єднання);
- з **фінансово-бухгалтерських питань** - звертайтеся до бухгалтерії (**цифра 2** або **(044) 239-86-15**);
- з **юридичних питань, договірної діяльності** тощо - звертайтеся до юридичного відділу (**цифра 3** або **(044) 239-86-16**);
- з **питань доступу до бази користувачів** та з **технічних питань** налаштування роботи в ЄДЕБО – звертайтеся, відповідно, до відділу захисту інформації ЄДЕБО та відділу технічної підтримки ЄДЕБО (**цифра 4** або **(044) 239-86-17**);

- з питань придбання та отримання бланків документів про освіту - звертайтеся до відділу забезпечення та реалізації продукції (тел. (044) 239-86-19, фотокомп'ютерні документи про освіту - тел. (044) 246-29-04);
- із загальних питань, щодо надходження листів та інших документів - звертайтеся до секретаря (тел. (044) 239-86-14).

6) Після з'єднання для ідентифікації користувача повідомте наступні дані:

- код в ЄДЕБО та назву навчального закладу;
- ПІБ користувача, який звертається, його роль в ЄДЕБО (адміністратор-відповідальна особа, адміністратор або оператор);
- додаткову інформацію з даних користувача – у разі потреби, для його ідентифікації спеціалістом служби підтримки ЄДЕБО (ключова фраза голосової ідентифікації, номер мобільного телефону тощо);
- напрямок звернення (Основні дані, Замовлення документів про освіту тощо).

7) Запам'ятовуйте ім'я спеціаліста служби підтримки ЄДЕБО, з яким спілкуєтесь, щоб знов не описувати проблему у разі **повторного звернення** за телефоном з цього питання.

8) **Електронне звернення** в ЄДЕБО має можливість створювати особа з правами адміністратора НЗ в ЄДЕБО.

Порядок створення ЗВЕРНЕНЬ вказано у розділі 13 «Загальний» ККЄ.

9) **Верифікація наказів** та інших типів документів здійснюється у порядку черги (відповідно до дати встановлення статусу «Потребує верифікації»). Після перевірки документу на електронну пошту користувача ЄДЕБО надходить **повідомлення**.

ЗВЕРТАЄМО УВАГУ! Позачергово (за телефонним дзвінком) верифікація не здійснюється.

10) При наданні НЗ **доступу** для донесення в ЄДЕБО осіб за письмовим рішенням МОН спеціаліст ДП «Інфоресурс» особисто телефонує адміністратору НЗ.

Доступ надається НЗ тільки після надходження до служби підтримки відповідного листа від МОН.