

Порядок надання послуг службою підтримки ЄДЕБО

1) Служба підтримки ЄДЕБО надає послуги ТІЛЬКИ ЗАРЕЄСТРОВАНИМ в ЄДЕБО користувачам закладу освіти (установи).

2) Для ефективної роботи в ЄДЕБО користувачу закладу освіти (установи) необхідно обов'язково ознайомитись з відповідними розділами Керівництва користувача ЄДЕБО (далі – *Керівництво*), яке розміщено на офіційному сайті ДП «Інфоресурс» у розділі «Робота з ЄДЕБО» - [Інструкції по роботі з ЄДЕБО](#). У процесі діяльності також потрібно переглядати розділи Керівництва 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 ЄДЕБО»](#)).

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

3) Звертаємо увагу, що пріоритетним та рекомендованим є надання електронного запиту в розділі ЄДЕБО «ЗВЕРНЕННЯ». Перевагою є можливість користувачу закладу освіти (установи) чітко викласти суть проблеми та, за потреби, додати відповідні сканкопії документів, скріншоти з ЄДЕБО.

Порядок створення звернень вказано у [розділі 8 Керівництва «Звернення»](#).

4) Контактні телефони розміщено 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.

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

– чітко сформулюйте **питання**;

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

б) При зверненні за телефоном фахівців інформаційної підтримки **(044) 290-18-10** оберіть **напря́м звернення** у *голосовому меню* (або телефонуйте за *іншим пря́мим номером*):

- з питань **використання модулів та функцій ЄДЕБО** (додатково натисніть **цифру 1** у *тональному режимі телефону*) – звертайтеся до відділу аналітичного забезпечення та інформаційної підтримки ЄДЕБО;
- з **питань щодо налаштування програмного забезпечення ЄДЕБО, накладання кваліфікованого електронного підпису, налаштування REST-підключення, зміни типу підключення користувачів** (додатково натисніть **цифру 2** у *тональному режимі телефону* або **(044) 290-18-11**) – звертайтеся до відділу технічної підтримки ЄДЕБО;
- з **питань щодо укладання договорів про надання технічних послуг, первинного підключення закладів до ЄДЕБО, їх блокування та розблокування, а також заміни користувачів, підключення додаткових користувачів** (**цифра 3** або **(044) 299-29-67**) - звертайтеся до сектору договірної роботи ЄДЕБО;
- з **юридичних питань** - звертайтеся до юридичного відділу (**цифра 4** або **(044) 290-18-16**);
- з **фінансово-економічних питань** - звертайтеся до бухгалтерсько-економічного відділу (**цифра 5** або **(044) 290-18-15**);
- з **питань органів управління освітою** – звертайтеся до аналітичного сектору відділу аналітичного забезпечення та інформаційної підтримки ЄДЕБО (**цифра 6** або **(067) 226-84-33**);
- з **питань реєстрації вхідної кореспонденції та замовлення бланків документів про професійну та середню освіту** – звертайтеся до відділу забезпечення діяльності підприємства та реалізації продукції (**цифра 7** **(044) 290-18-09**);
- із **загальних питань** – звертайтеся до секретаря **(044) 290-18-14**.

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

- код в ЄДЕБО та назву закладу освіти (установи);
- 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).

8) Запам'ятовуйте ім'я фахівця Технічного адміністратора ЄДЕБО, з яким спілкуєтесь, щоб знову не описувати проблему у разі **повторного звернення** за телефоном з цього питання.

9) Електронне звернення в ЄДЕБО має можливість створювати особа з правами адміністратора (оператора) ЗО в ЄДЕБО, але підписати звернення (в яких це вимагається) потрібно накладанням КЕП керівника або уповноваженої керівником особи.

Порядок створення **ЗВЕРНЕНЬ** вказано у [розділі 8 Керівництва «Звернення»](#).