

Порядок надання Технічним адміністратором ЄДЕБО послуг з інформаційної підтримки користувачів

1. **Технічний адміністратор ЄДЕБО (Державне підприємство «Інфоресурс»)** надає послуги з інформаційної підтримки 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 www.inforesurs.gov.ua у розділі меню «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 фахівцями Технічного адміністратора ЄДЕБО (інформація розміщується в ЄДЕБО у розділі «НОВИНИ ЄДЕБО»).

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

5. **Перед дзвінком** до Технічного адміністратора ЄДЕБО для швидкого вирішення проблемних питань завчасно:

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

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

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

- 1) з питань **використання модулів та функцій ЄДЕБО** (додатково натисніть **цифру 1** у тональному режимі телефону або залишайтеся на лінії для з'єднання) - звертайтеся до відділу аналітичного забезпечення та інформаційної ЄДЕБО;
- 2) з питань **налаштування програмного забезпечення, а також накладання КЕП** – звертайтеся до відділу технічної підтримки ЄДЕБО (**цифра 2** або **(044) 290-18-11**);
- 3) з питань **підключення користувачів** або **перегенерації ключів** – звертайтеся до відділу захисту інформації ЄДЕБО (**цифра 3** або **(044) 290-18-12**);
- 4) з **юридичних питань, договірної діяльності** тощо - звертайтеся до юридичного відділу (**цифра 4** або **(044) 290-18-16**);
- 5) з **фінансово-економічних питань** - звертайтеся до бухгалтерії (**цифра 5** або **(044) 290-18-15**);
- 6) із **загальних питань**, щодо надходження **листів та інших документів** - звертайтеся до секретаря (*тел. (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** (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, вказаний в ЄДЕБО, тощо);
- **напря́м звернення** («Основні дані», «Замовлення документів про освіту» тощо).

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

9. У випадках, коли надання закладу освіти (установи) технічної можливості для **внесення в ЄДЕБО відповідної інформації за рішеннями МОН** не здійснюється автоматично (наприклад, реалізовано для створення карток здобувачів), **фахівець** Технічного адміністратора ЄДЕБО особисто **телефонує адміністратору закладу освіти (установи)** (але тільки після надходження від МОН відповідного дозволу).