

Сопровождение пользователей ГИС ЕИС ЗАКУПКИ

<https://roskazna.gov.ru>



г. Москва, июнь 2026



Возникла проблема?



Попробуйте найти информацию в Базе знаний, каналах Макс и телеграм ГИС ЕИС ЗАКУПКИ!

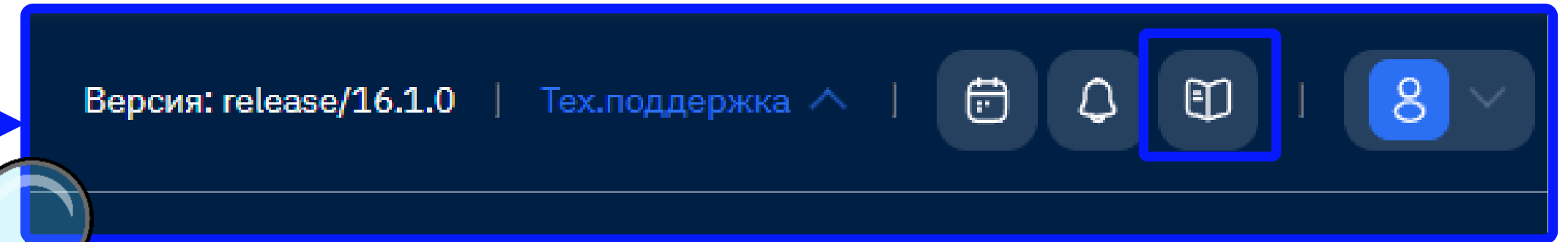
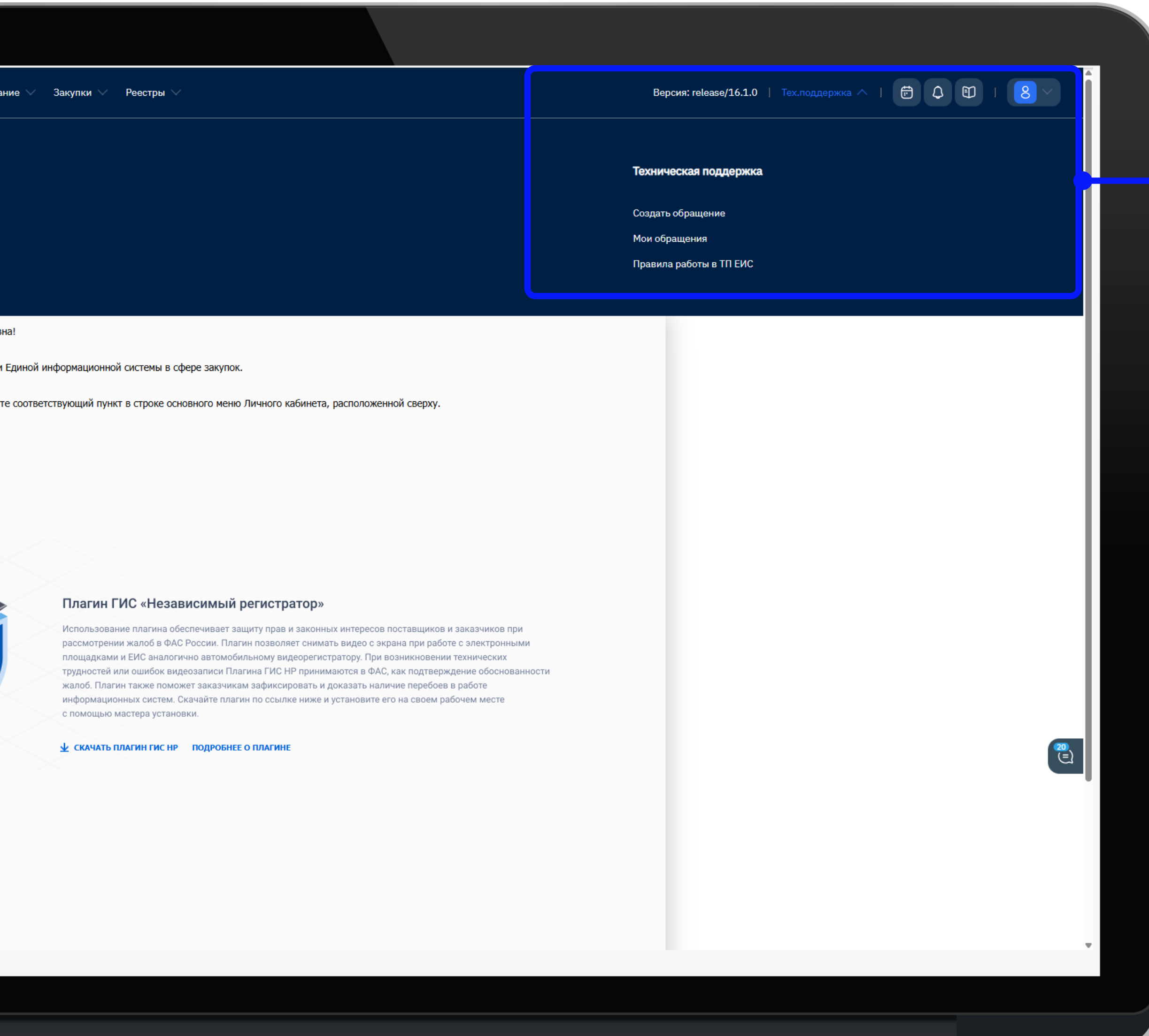
Самостоятельный поиск решения может помочь вам решить проблему, не дожидаясь ответа от службы технической поддержки



Самостоятельно найти решение не получилось?



Обратитесь в службу технической поддержки, создав обращение или позвонив по одному из номеров телефонов: 8 (495) 739-25-83, 8 (800) 600-90-89



- Материалы доступны для пользователей, авторизованных в личных кабинетах
- Удобный поиск информации по разделам
- Вся необходимая информация о работе в системе: руководства пользователей, методические рекомендации, пошаговые инструкции, ответы на вопросы



ЕИС

База знаний

Часто задаваемые вопросы (FAQ)

Руководства пользователя и видеоролики

Информация о работе ЕИС

Часто задаваемые вопросы (FAQ)

Введите наименование или содержание раздела

Часто задаваемые вопросы (FAQ)

- Администрирование и регистрация
 - Планирование
 - Закупки
 - Заключение контрактов
 - Реестр контрактов
 - Электронные дополнительные соглашения
 - Исполнение контрактов
 - Претензионная переписка
 - Электронное активирование
 - Независимые гарантии
 - Электронное обжалование
 - Бюджетные и денежные обязательства
 - Распоряжения о совершении казначейского платежа
 - Отчеты заказчиков
 - Контроль

Как настроить пользователю полномочия организации?

Кто подтверждает реквизиты счетов организации?

Как установить права доступа пользователю (как проставить права, как назначить права доступа для работы в ЕИС)?

Как зарегистрировать новый сертификат электронной подписи руководителя организации в личном кабинете заказчика по Закону № 44-ФЗ?

Как создать обособленное подразделение организации в ЕИС?

Что делать, если при входе в ЕИС у руководителя возникает ошибка «Обнаружено несовпадение данных сертификата с данными зарег...

Как зарегистрировать новый сертификат электронной подписи пользователя для доступа в личный кабинет по Закону № 44-ФЗ?

Как заблокировать пользователя в личном кабинете по Закону № 44-ФЗ?

Как установить полномочие «Лицо, уполномоченное на ведение бухгалтерского учета (Главный бухгалтер)» новому пользователю при с...

Разделы базы знаний:

- Часто задаваемые вопросы
- Руководства пользователя и видеоролики

Материалы по каждому функционалу ГИС ЕИС ЗАКУПКИ расположены в соответствующих подразделах

Например, если возникли вопросы по работе с электронными дополнительными соглашениями, то с руководством пользователя и обучающим видеороликом можно ознакомиться в:

«Руководства пользователя и видеоролики» → «Заключение электронных дополнительных соглашений к контрактам»



ВАЖНО: если в новостях или уведомлениях есть информация о похожей проблеме, с которой вы столкнулись, то создавать обращение в службу технической поддержки не требуется. Над проблемой работают специалисты и после ее устранения появится соответствующая информация

Обращения по описанной в новостях или уведомлениях проблеме будут закрыты автоматически после ее устранения без возможности переоткрытия

12 мая 2026, 13:05

Информация о недоступности отдельных функций ЕИС в сфере закупок

Информация о недоступности отдельных функций при работе в подсистеме заключения контрактов в личном кабинете ЕИС в сфере закупок по Закону № 44-ФЗ

13 мая 2026, 10:35

Информация о восстановлении функций ЕИС в сфере закупок

Информация о восстановлении функций при работе в подсистеме заключения контрактов в личном кабинете ЕИС в сфере закупок по Закону № 44-ФЗ





Консультация — запрос консультации по работе системы

Ошибка — запрос на устранение технического сбоя



ВАЖНО: при создании обращения с типом «Ошибка» необходимо **обязательно применять плагин фиксации действий пользователя и приложить запись к обращению**. Если плагин не установлен, пользователю будет предложено его установить

Также пользователь может прикрепить **иные материалы**, которые позволят быстрее решить проблему

В обращении по вопросам интеграции необходимо выбрать тип «Ошибка», указать галочку «Интеграция» и прикрепить документы обмена: 2 xml-файла (отправленный от внешней системы в ГИС ЕИС ЗАКУПКИ и ответный)

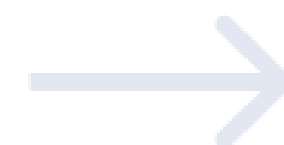
По вопросу получения указанных файлов вы можете обратиться в службу технической поддержки внешней системы

Вид обращения

Ошибка



Интеграция



ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛЫ

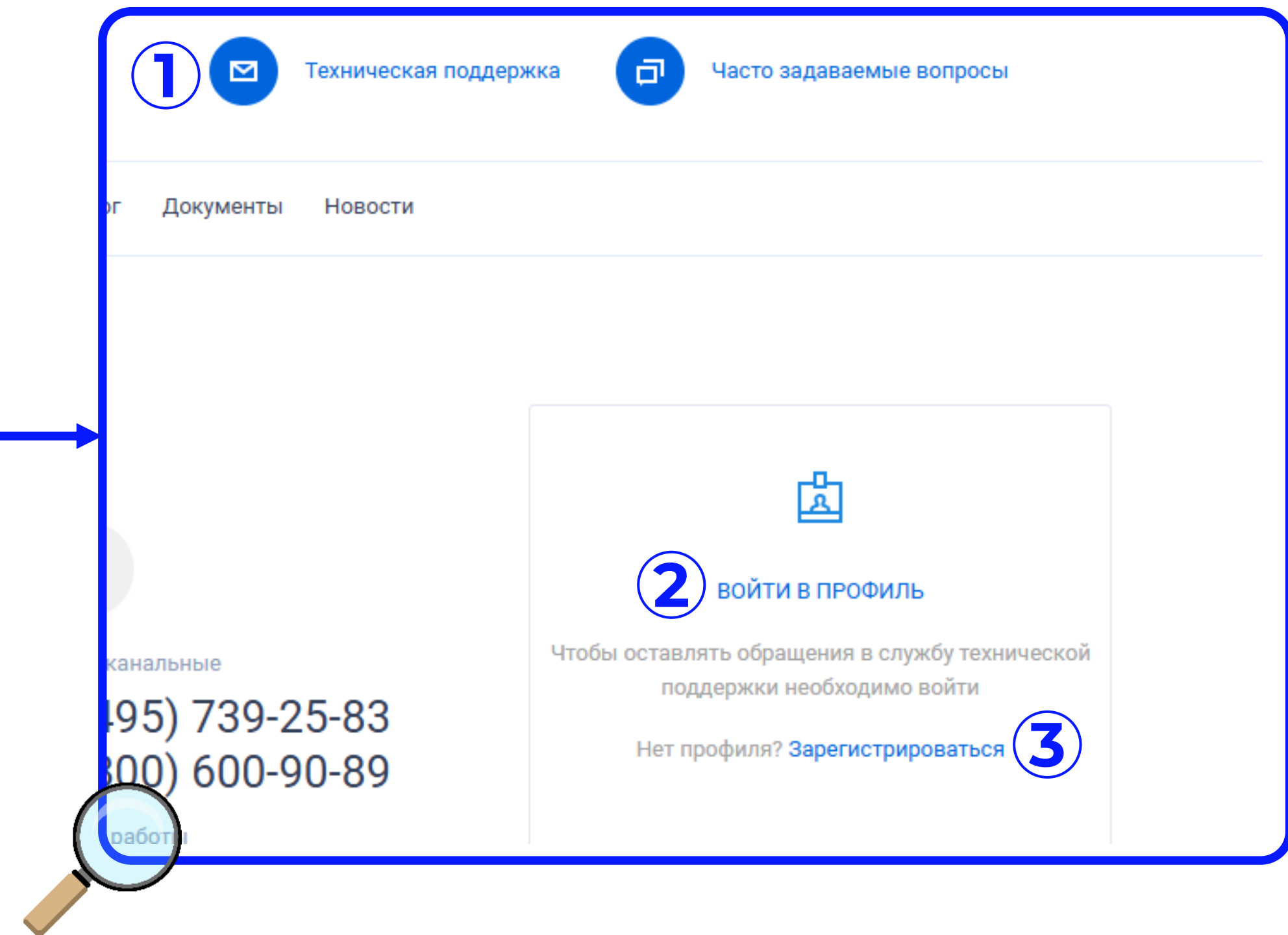
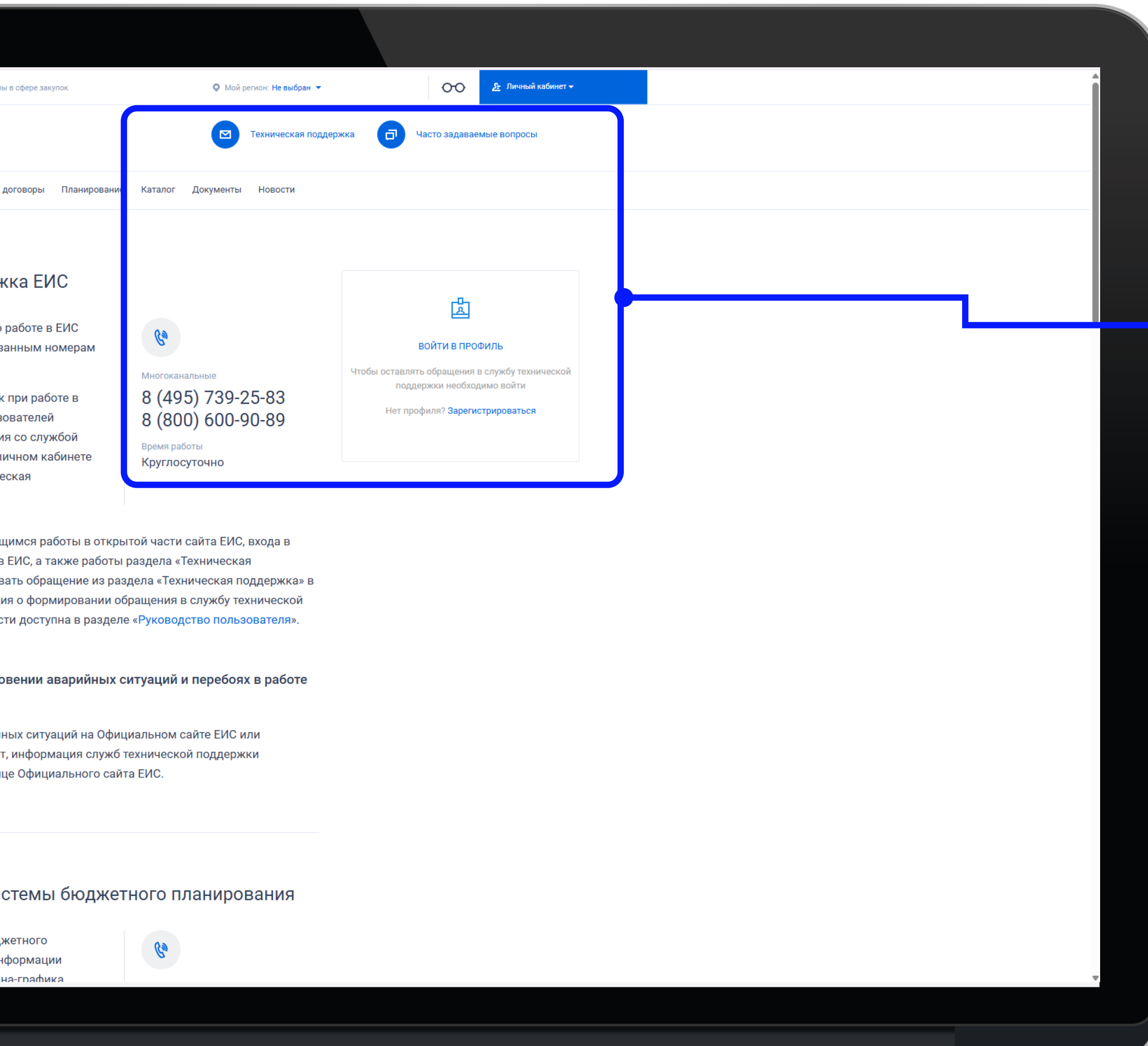
Консультация



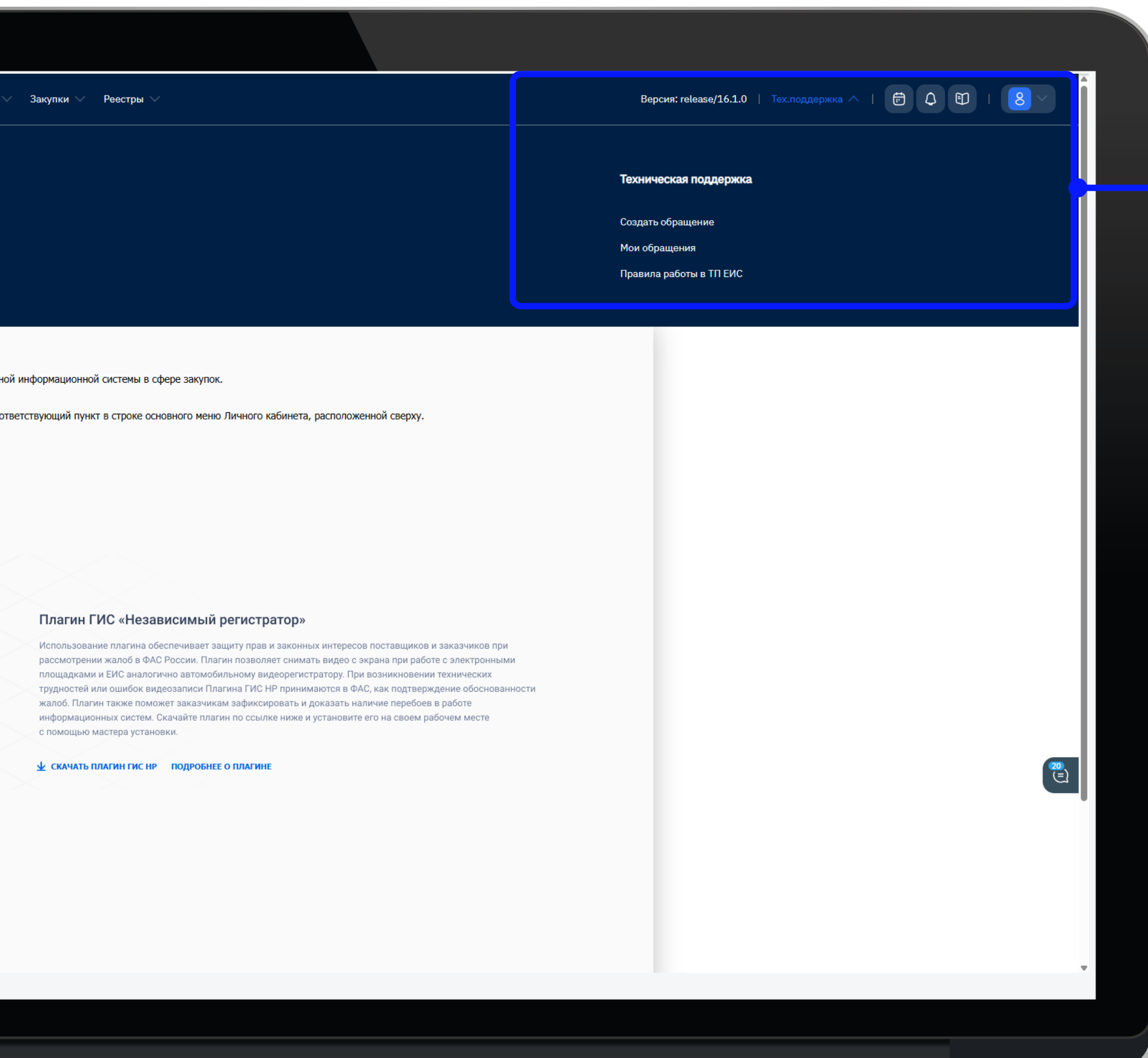
- **Одна консультация или ошибка – одно обращение**
Для каждой проблемы необходимо создавать отдельное обращение. Не объединяйте несколько проблем в одном обращении и не дублируйте обращения по одной и той же проблеме
- **Корректно выбирайте тип обращения**
Если в обращении с видом «Консультация» содержится информация об ошибке, то такое обращение будет закрыто автоматически без возможности переоткрытия. Для рассмотрения проблемы необходимо создать обращение с видом «Ошибка»
- **Тема и текст обращения должна быть информативной и отражать суть проблемы**
По ней специалисты определяют возможные варианты решения
- **Фиксируйте не только ошибку, но и действия, которые привели к ней привели**
Это позволит специалистам точнее определить причины и помочь в решении



СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ АВТОРИЗАЦИИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ



1. Если не получается авторизоваться в личном кабинете, в правом верхнем углу сайта нажмите «Техническая поддержка»
2. Войдите в профиль и по специальной форме направьте обращение с указанием возникшей проблемы
3. При отсутствии личного профиля необходимо зарегистрироваться, для зарегистрированного пользователя необходимо войти в профиль
4. Ответ поступит на адрес, указанный при создании обращения



Техническая поддержка

- 2 Создать обращение
- Мои обращения
- 1 Правила работы в ТП ЕИС

1. После авторизации в личном кабинете в правом верхнем углу вызовите меню «Техническая поддержка» и ознакомьтесь с правилами создания обращений до создания обращения
2. Нажмите «Создать обращение»
3. Заполните поля, нажмите кнопку «Отправить»

ВАЖНО: с **01.07.2026** при создании обращения по проблеме, связанной с закупкой малого объема (по пунктам 4 и 5 части 1 статьи 93 Закона № 44-ФЗ), необходимо указать «Да» рядом с соответствующим полем на форме создания обращения



Круглосуточная служба поддержки: 8 495 739-25-83 | 8 800 600-90-89

Новости

Все новости →

21 мая 2026, 16:18
Информация о восстановлении функций ЕИС в сфере закупок

21 мая 2026, 15:19
Информация о недоступности отдельных функций ЕИС в сфере закупок

21 мая 2026, 14:10
Информация о недоступности отдельных функций ЕИС в сфере закупок

Техническая поддержка

Открытые обращения | Черновики обращений | Закрытые обращения

Оценить работу системы управления заявками

Введите номер обращения или часть темы

Задать вопрос

Пользователь | Организация

Номер	Дата создания	Дата последнего события	Тема	Планный срок решения	Фактический срок решения	Статус
731255	07.04.2026	18.04.2026	Блокирующий контроль при формировании доп соглашения	09.04.2026	07.04.2026	Закртыо
546780	02.12.2025	03.03.2026	Аннулировать/отозвать ранее принятые документы.	04.12.2025	02.12.2025	Закртыо
554694	05.12.2025	03.03.2026	Не работает кнопка "Рассмотреть"	12.12.2025	11.12.2025	Закртыо
374556	23.07.2025	03.08.2025	Некорректно сформулирована ошибка. Расхождения в сумме нет.	30.07.2025	23.07.2025	Закртыо

В разделе «Мои обращения» можно посмотреть все обращения, зарегистрированные пользователем, и все обращения организации:

- Номер обращения и дата создания
- Тема
- Плановый срок и дата решения
- Статус

Не требуется создавать повторные обращения с целью уточнения сроков решения обращений, находящихся в работе у сотрудников технической поддержки

Планный срок решения: дата, к которой служба поддержки планирует завершить работы по обращению. Устанавливается в зависимости от типа и сложности обращения



Черновик — обращение не отправлено в СТП, но сохранено в Вашем личном кабинете для возможности отправки обращения позднее



В работе — специалисты СТП занимаются поиском решения или ответа на вопрос



Открыто — обращение зарегистрировано в СТП, но исполнитель еще не назначен



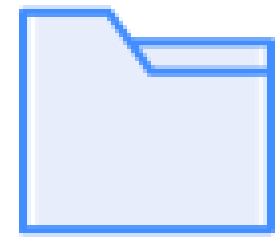
Запрос информации — СТП запросила у пользователя дополнительные сведения по обращению. Если пользователь не ответит на запрос, то обращение автоматически поменяет статус на «Закрыто» через 7 рабочих дней без возможности переоткрытия



Решено — предоставлено решение по обращению. Обращение автоматически поменяет статус на «Закрото» через 7 рабочих дней



Обращение открыто заново — обращение переоткрыто пользователем в связи с несогласием с предоставленным решением, либо предоставленное решение не помогло



Закрото — обращение считается закрытым в следующих случаях:

- обращение решено, и пользователь согласился с предоставленным решением
- обращение решено, и пользователь не подтвердил предоставленное решение или не переоткрыл обращение в течение 7 рабочих дней
- пользователю направлен запрос информации, но ответ пользователем не предоставлен в течение 7 рабочих дней
- обращение с типом «Консультация» решено после 3 выраженных пользователем несогласий (переоткрытий) с ранее предоставленными решениями

Работа с обращениями в статусе «Закрото» далее не осуществляется



Спасибо за внимание!

Подписывайтесь на наши каналы в МАКС и ТЕЛЕГРАМ

