

**Регламент
оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром
мониторинга показателей сферы образования Тюменской области**

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Региональная единая государственная информационная система образования (РЕГИСО, далее *Система*) – информационная система, созданная в целях автоматизации процессов деятельности органов и организаций сферы образования, а также для оказания услуг, в том числе в электронном виде.

Система представляет собой совокупность подсистем и модулей подсистем.

Подсистема (модуль Подсистемы) – часть Системы, которая обеспечивает автоматизацию процессов деятельности органов и организаций определенного типа образования, а также обеспечивает оказание услуг, в том числе в электронном виде.

Ситуационный центр мониторинга показателей сферы образования Тюменской области (далее *Ситуационный центр*) – центр консультативного сопровождения должностных лиц Участника, а также мониторинга показателей сферы образования Тюменской области, созданный на базе центра оценки качества ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО».

Специалист – специалист Ситуационного центра, ответственное лицо по консультативному сопровождению в подсистемах: «Электронный детский сад», «Электронная школа», «Электронный колледж».

Запрос – это событие, требующее консультативной поддержки от специалиста Ситуационного центра по работе в одной из подсистем.

Консультативное сопровождение (консультация) – разъяснение на запрос в форме устного или письменного ответа.

Участник – исполнительные органы государственной власти Тюменской области, органы местного самоуправления Тюменской области, государственные или муниципальные учреждения Тюменской области, эксплуатирующие Систему, и иные организации, присоединившиеся к Системе на основании соглашения об организации информационного взаимодействия, заключенного с оператором Системы.

Администратор Подсистемы – должностное лицо Участника, уполномоченное на доступ к функционалу соответствующей Подсистемы в целом; лицо, осуществляющее регистрацию Администраторов Участника Подсистемы.

Журнал специалиста – журнал для регистрации всех входящих в компетенцию Ситуационного центра запросов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий регламент разработан в целях разграничения вопросов в рамках реализации Распоряжения Департамента Информатизации Тюменской области от 06.10.2017 №12-р «О вводе в эксплуатацию Региональной единой государственной информационной системы образования» и определяет условия и порядок оказания консультативного сопровождения в подсистемах «Электронный детский сад», «Электронная школа», «Электронный колледж».

1.2 Консультативное сопровождение осуществляет:

Ситуационный центр мониторинга показателей сферы образования Тюменской области, созданный на базе центра оценки качества ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»

1.3 Консультацию можно получить посредством телефонной связи или электронной почты:

- **8 (3452) 390 – 679;**
- **8 (3452) 399 – 069;**
- **e-mail: support@togirro.ru**

1.4 График работы Ситуационного центра мониторинга показателей сферы образования Тюменской области:

- понедельник - четверг: с 08:30 до 17:00; пятница: 08:30-16:00;
- обеденный перерыв 12:30-13:30;
- суббота, воскресенье, праздничные дни – выходной.

2. ФУНКЦИИ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА

2.1 Функциями являются:

- Прием и регистрация запросов, поступивших по телефону или посредством сообщений электронной почты;
- Предоставление ответов на запросы в рамках полномочий;
- Ведение учета и статистики поступивших запросов.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Прием запросов осуществляется по телефонному номеру и/или по адресу электронной почты, указанным в п. 1.3 настоящего регламента.

3.2. При предоставлении консультации посредством телефонной связи и/или электронной почты специалист регистрирует запрос в журнале специалиста (Приложение 1 к Регламенту).

3.3. Регистрация запросов осуществляется в рамках текущего рабочего дня. Регистрация заявок посредством телефонной связи осуществляется в соответствии с графиком работы Ситуационного Центра.

Если запрос поступил по электронной почте после окончания рабочего времени, то его регистрация осуществляется в течение следующего рабочего дня.

3.4 Алгоритм действий при оказании консультации по каждой из подсистем:

3.4.1 При поступлении запроса специалист Ситуационного центра:

- принимает запрос;
- регистрирует запрос в журнале;
- предоставляет ответ, указывает в журнале регистрации комментарий о решении вопроса и закрывает запрос. При поступлении запроса на электронную почту, комментарий с решением направляется на электронную почту, с которой был получен такой запрос.

3.4.2 В случае необходимости увеличения времени для предоставления ответа на вопрос специалист также регистрирует запрос в журнале и согласовывает решение вопроса с оператором Системы и/или уполномоченным органом по организационно-методическому обеспечению Системы (Департамент образования и науки Тюменской области).

При этом, в случае недостаточности информации для решения запроса, специалист запрашивает дополнительную информацию. Решение запроса при этом откладывается до момента поступления необходимой информации.

3.5 Возможный тип запроса:

Поддержка - тип запроса по оказанию консультативного сопровождения по работе в одной из подсистем.

Ошибка - тип запроса, при котором происходит незапланированное прерывание услуг или снижение качества услуг. Запрос этого типа требует согласования с оператором Системы и/или уполномоченным органом по организационно-

методическому обеспечению Системы и может быть отклонен до момента согласования.

Улучшение - тип запроса, когда, сбой нет, но его исполнение повлечет внесение изменений в программную часть системы. Запрос этого типа требует согласования с оператором Системы и/или уполномоченным органом по организационно-методическому обеспечению Системы и может быть отклонен до момента согласования.

3.6 Возможный статус решения запроса:

- «Решен»;
- «В работе»;
- «Передано разработчику»;
- «Обратная связь»;
- «Закрыт».

Форма №1 «Журнал специалиста»

Дата	№ п/п	Тип запроса	Описание запроса	Наименование ОО	ФИО	Дополнительная информация	Статус решения запроса	Дата решения запроса	Примечание
	1								
	2								
	3								
	...								
	N								

Специалист Ситуационного центра каждое 10 число месяца, следующего за отчетным, распечатывает журнал запросов, подписывает его и передает непосредственно руководителю Ситуационного центра.

Дата, ФИО специалиста полностью, подпись.