



ДЕПАРТАМЕНТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА И СПОРТА «ПИОНЕР»

П Р И К А З

13 февраля 2020 года

№ 25/2

г. Тюмень

Об утверждении регламента
Ситуационного центра

С целью реализации Плана тиражирования АИС «Электронное дополнительное образование», утвержденным протоколом заочного заседания рабочей группы по внедрению АИС «Электронное дополнительное образование» в Тюменской области в деятельности образовательных организаций, оказывающих услуги дополнительного образования в соответствии с учредительными документами и имеющих лицензию по подвиду «Дополнительного образования детей и взрослых», физических лиц зарегистрированных в установленном порядке и осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам от 30.01.2020 № 1,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить регламент оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром внедрения и сопровождения АИС ЭДО в Тюменской области (далее – Регламент) согласно приложению к приказу.

2. Обеспечение работы по оказанию консультативного сопровождения участников АИС «Электронное дополнительное образование» в Тюменской области Ситуационным центром согласно Регламенту возложить на управление развитие региональной системы дополнительного образования.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Н.И. Тужик

С приказом ознакомлены

С.Ю. Антонова

Регламент
оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром
внедрения и сопровождения АИС ЭДО в Тюменской области

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Региональная единая государственная информационная система образования (РЕГИСО, далее *Система*) – информационная система, созданная в целях автоматизации процессов деятельности органов, организаций и иных лиц, оказывающих услуги дополнительного образования, 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, организаций и иных лиц определенного типа образования, а также обеспечивает оказание услуг, в том числе в электронном виде.

Ситуационный центр внедрения и сопровождения АИС ЭДО в Тюменской области (далее - *Ситуационный центр*) – центр консультативного сопровождения должностных лиц Участника, а также внедрения и сопровождения АИС ЭДО в Тюменской области, созданный на базе ГАУ ДО ТО «Дворец творчества и спорта «Пионер».

Специалист – специалист Ситуационного центра, ответственное лицо по консультативному сопровождению в подсистеме «Электронное дополнительное образование», включающей модуль «Навигатор дополнительного образования Тюменской области», модуль «Региональная база данных талантливых детей и молодежи Тюменской области», модуль «Учет платных услуг».

Запрос – это событие, требующее консультативной поддержки от специалиста Ситуационного центра по работе в одном из модулей подсистемы.

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

Участник – исполнительные органы государственной власти Тюменской области, органы местного самоуправления Тюменской области, образовательные организации, оказывающие услуги дополнительного образования в соответствии с учредительными документами имеющие лицензию по подвиду «Дополнительное образование детей и взрослых», физических лиц, зарегистрированных в

установленном порядке и осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам 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 реализации Плана тиражирования АИС «Электронное дополнительное образование», утвержденным протоколом заочного заседания рабочей группы по внедрению АИС «Электронное дополнительное образование» в Тюменской области в деятельности образовательных организаций, оказывающих услуги дополнительного образования в соответствии с учредительными документами и имеющих лицензию по подвиду «Дополнительного образования детей и взрослых», физических лиц зарегистрированных в установленном порядке и осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам №1 от 30.01.2020 года и определяет условия и порядок оказания консультативного сопровождения в подсистеме «Электронное дополнительное образование».

1.2 Консультативное сопровождение осуществляет Ситуационный центр, созданный на базе ГАУ ДО ТО «Дворец творчества и спорта «Пионер».

1.3 Консультацию можно получить посредством телефонной связи или электронной почты:

- **8 (3452) 290 - 256;**
- **e-mail: aisedo@pioner72.ru**

1.4 График работы Ситуационного центра:

- понедельник - четверг: с 09:00 до 17:00; пятница: 09:00-16:00;
- 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 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 Обработка поступившего запроса осуществляется в течение 5 рабочих дней.

3.4.3. 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 физической культуры, спорта и дополнительного образования 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»; • «Закрит».

Журнал специалиста

Дата	№п/п	Тип запроса	Описание запроса	Наименование организации	ФИО, контактная информация	Дополнительная информация	Статус решения запроса	Дата решения запроса	Примечание

Дата, ФИО специалиста полностью, подпись

Специалист Ситуационного центра каждого 5 числа месяца, следующего за отчетным, распечатывает журнал запросов, подписывает его и формирует папку годовой отчетности с последующей передачей в архив. Печатный журнал предоставляется по требованию.