

Департамент образования и науки Тюменской области
Государственное автономное образовательное учреждение
Тюменской области дополнительного профессионального образования
«Тюменский областной государственный
институт развития регионального образования»
(ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»)

ПРИКАЗ

03 04 2025

№ 55-0

г. Тюмень

Об утверждении регламента работы Ситуационного центра

В соответствии с Положением о Региональной единой государственной информационной системе образования согласно новой редакции Регламента, утвержденной приказом Департамента информатизации Тюменской области от 6 сентября 2017 года №162-р

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить новую редакцию Регламента оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром мониторинга показателей сферы образования Тюменской области.

2. Признать утратившим силу приказ ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО» от 26 октября 2017 года №98-0.

3. Начальнику отдела анализа и прогнозирования (Негинской О.Е.) организовать работу по консультационному сопровождению участников Региональной единой государственной информационной системы образования согласно новой редакции Регламента.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на проректора Сальникову Веру Владимировну.

Ректор



В.К. Соловьева

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, который создан на базе структурного подразделения ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»: отдел анализа и прогнозирования центра оценки профессионального мастерства и квалификаций управления оценки качества образования.

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 соответствующей Подсистеме.

Отчет специалиста – ежемесячный отчет специалиста о количестве, оказанных консультаций.

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

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 осуществляют специалисты Ситуационного центра мониторинга показателей сферы образования Тюменской области.

1.3 Консультацию можно получить посредством телефонной связи или электронной почты:

- **8 (3452) 390 – 679;**
- **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 запросов, поступивших по телефону или посредством сообщений электронной почты;
- Предоставление ответов на запросы в рамках полномочий;

- Ведение 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. Фиксация 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 обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

3.3 Алгоритм действий при оказании консультации:

- при поступлении запроса специалист Ситуационного центра предоставляет консультацию-ответ в устной форме;
- при поступлении запроса на электронную почту, комментарий с решением направляется на электронную почту, с которой был получен такой запрос;
- в случае необходимости дополнительных консультаций, специалист фиксирует контактные данные Участника для предоставления ответа на вопрос и согласовывает решение вопроса с оператором Системы (Департамент информатизации Тюменской области) и/или уполномоченным органом по организационно-методическому обеспечению Системы (Департамент образования и науки Тюменской области) в рамках компетенций. Решение запроса при этом откладывается до момента поступления необходимой информации, а при отсутствии полномочий передается для решения оператору Системы (Департамент информатизации Тюменской области) и/или уполномоченному органу по организационно-методическому обеспечению Системы (Департамент образования и науки Тюменской области).

Форма №1 «Отчет»

Месяц, год

№ п/п	Канал получения запроса	Количество запросов	Дополнительная информация при необходимости)

Специалист Ситуационного центра каждое 20 число месяца, подписывает его и передает непосредственно руководителю структурного подразделения.

Отчет заполняется за период с 21 числа предыдущего месяца по 20 число текущего месяца.

Дата, ФИО специалиста полностью, подпись.