

Порядок обращения на Горячую линию ФИС ГИА и приема

1. Введение

Настоящий документ представляет собой порядок обращения на Горячую линию ФИС ГИА и приема и предназначен для пользователей системы ФИС ГИА и приема (далее – Система) и Единой системы регистрации пользователей информационных систем Рособнадзора (далее - ЕСПИ). При обращении на Горячую линию ФИС ГИА и приема необходимо руководствоваться данным документом. В случае если Ваше обращение составлено не в соответствии с данным регламентом, то Горячая линия не может гарантировать своевременность и полноту ответа на обращение.

2. Общее описание процедуры обращения на Горячую линию

Консультационная поддержка оказывается только сотрудникам образовательных организаций или уполномоченным лицам, имеющим право действовать от лица образовательных организаций при работе с ФИС ГИА и приема.

Перед тем как задать вопрос необходимо ознакомиться с инструкциями (<http://priem.edu.ru/Instructions.aspx>) и новостями (<http://priem.edu.ru/NewsArchive.aspx>). Возможно, там будет найден ответ на интересующий вопрос.

При составлении обращения, необходимо придерживаться следующего алгоритма:

1. Выбрать способ обращения

На Горячую линию можно обратиться 2-мя способами:

1. Телефон

Вопросы по веб-интерфейсу рекомендуется задавать по телефону. Сотрудник поддержки проведёт диагностику и предложит пути решения. Также Вы можете задать вопрос, на который, по вашему мнению, ответ может быть дан сразу, и не требуется проведение анализа информации по вашему обращению.

2. Электронная почта

Данный способ обращения предпочтителен, если заявка требует длительного анализа. К таким обращениям относятся: вопросы/ошибки, связанные с сервисом автоматизированного взаимодействия, проблемы, связанные с веб-интерфейсом и требующие подробного описания проблемы (скриншот и т.д.), вопросы по правомерности действий в рамках порядка приема.

При выявлении какого-либо из указанных выше случаев, сотрудник поддержки вправе попросить Вас оформить заявку в письменном виде.

2. Составить заявку

Содержимое обращения должно соответствовать требованиям, указанным в матрице обращений (таблица №1):

Таблица №1 Матрица обращений на горячую линию ФИС ГИА и приема:

Причина обращения\Способ обращения	Телефон	E-mail
Веб-интерфейс	1. Версия Системы* 2. Используемый способ внесения данных**	1. Версия Системы* 2. Логин/наименование ОО 3. В случае необходимости –

	3.Логин/наименование ОО	скриншот ошибки
Сервис автоматизированного взаимодействия	1.Используемый способ внесения данных** 2.Версия Системы* 3.Логин/наименование ОО	1.Версия Системы 2.Идентификатор пакета (предпочтительный способ обращения)
Нормативно – правовые вопросы	Данный вид обращений по телефону не обрабатывается	1.Логин/наименование ОО

* Существует три версии системы:

1. Текущая (приемная кампания текущего года) – <http://10.0.3.1:8080> (адрес в защищенной сети)
2. Архивная (приемные кампании прошлых лет) – <http://10.0.3.1:8383> (адрес в защищенной сети)
3. Тестовая (приемная кампания текущего года) – <http://priem.edu.ru:8000> (адрес в открытой сети интернет).

** Способы внесения данных:

- Внесение данных в ручном режиме через личный кабинет образовательного учреждения (веб-интерфейс).
- Автоматизированный обмен данными между информационной системой образовательной организации (далее – ОО) и ФИС ГИА и приема посредством сервиса автоматизированного взаимодействия.

Заявка должна содержать:

Четкое и однозначное описание возникшей проблемы.

При формировании заявки необходимо следовать правилу: **Одна заявка – одна тематика вопросов**
Вопросы разной тематики необходимо разбивать на отдельные обращения.

3. Контроль процесса обработки обращения

Если Вы отправили заявку по электронной почте, в течение 1-2 минут приходит автоответ с идентификатором заявки. Если Вы не получили автоответ – возможно, мы не получили Вашу заявку. В этом случае необходимо проверить наличие свободного места в Вашем почтовом ящике, а также уточнить, не попал ли автоответ в спам.

Используйте идентификатор заявки для выяснения статуса решения вопроса, для ссылок на предыдущие обращения. При повторном обращении по тому или иному вопросу, необходимо сообщить идентификатор заявки, в которой ранее решался данный вопрос. В случае если идентификатор обращения утерян, то повторное обращение фиксируется как новое, ему присваивается новый номер, и оно решается как вновь поступившая заявка с уточнением необходимых данных.

Пожелания по работе Горячей линии просим направлять на наш почтовый ящик.

Контакты

Электронная почта: priemou@obrnadzor.gov.ru

Телефон: 8 (495) 989-84-47

Режим работы Горячей линии ФИС ГИА и приема приведен на портале ЕСРП
(<http://priem.edu.ru/Support.aspx>)