

Государственное автономное образовательное учреждение Тюменской области
дополнительного профессионального образования
**«ТЮМЕНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**
(ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»)

ПРИКАЗ

10.02.2026

№ 36-0

*Об утверждении регламента работы Ситуационного центра сопровождения
Автоматизированной информационной системы «Дополнительное
образование» в Тюменской области*

В соответствии с Положением о Региональной единой государственной
информационной системы образования, утвержденной распоряжением
Департамента информатизации Тюменской области от 6 октября 2017 года №12-р

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром Автоматизированной информационной системы «Дополнительное образование» на территории Тюменской области (далее – Регламент) (Приложение № 1).

2. Начальнику Управления развития региональной системы дополнительного образования (С.Ю. Антоновой) организовать работу по консультационному сопровождению участников Региональной единой государственной информационной системы образования согласно Регламента.

3. Начальнику отдела информационного сопровождения (С.Г. Булыгину) разместить Регламент на официальном сайте ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО».

4. Контроль за исполнением приказа возложить на проректора А.В. Протасевича.

Ректор



В.К. Соловьева

Регламент

оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром Автоматизированной информационной системы «Дополнительное образование» на территории Тюменской области.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Ситуационный центр сопровождения Автоматизированной информационной системы «Дополнительное образование» в Тюменской области (далее – Ситуационный центр) – центр консультативного сопровождения должностных лиц Участника, а также мониторинга показателей сферы дополнительного образования Тюменской области, созданный на базе ГАОУ ТО «Тюменский областной государственный институт развития регионального образования».

Специалист – специалист Ситуационного центра, ответственное лицо по консультативному сопровождению в подсистеме «Дополнительное образование», включающей модули: «Навигатор дополнительного образования Тюменской области», «Региональная база данных талантливых детей и молодёжи Тюменской области», «Учёт платных услуг».

Запрос – это событие, требующее консультативной поддержки от специалиста Ситуационного центра по работе подсистемы и 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 образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам и иные организации, присоединившиеся к Системе на основании соглашения об организации информационного взаимодействия, заключённого с оператором Системы.

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

Журнал консультативного сопровождения Ситуационного центра АИС «Дополнительное образование» – журнал для регистрации всех входящих в компетенцию Ситуационного центра запросов.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий регламент разработан в целях разграничения вопросов в рамках реализации Распоряжения Департамента информатизации Тюменской области от 06.10.2017г. №12-р «О вводе в эксплуатацию Региональной единой государственной информационной системы образования» и определяет условия и порядок оказания консультативного сопровождения в подсистеме «Дополнительное образование» и модулях подсистемы.

2.2. Консультативную поддержку осуществляют специалисты Ситуационного центра по сопровождению Автоматизированной информационной системы «Дополнительное образование».

2.3. Консультацию можно получить посредством телефонной связи или электронной почты:

- +7 (3452) 638-129
- e-mail: s.centr@toqirro.ru

2.4. График работы Ситуационного центра:

- Понедельник – четверг с 08.30 до 17.00
- Пятница с 08:30 до 16:00
- Обеденный перерыв с 12.30 до 13.30
- Суббота, воскресение, праздничные дни – выходной.

3. ФУНКЦИИ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА

3.1. Функциями деятельности Ситуационного центра являются:

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

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Приём запросов осуществляется по телефонному номеру и\или по адресу электронной почты, указанными в п. 2.3 настоящего регламента.

4.2. Фиксирование запросов, поступивших по телефону или посредством сообщений электронной почты, осуществляется в рамках текущего рабочего дня в журнале консультационного сопровождения Ситуационного центра АИС «Дополнительное образование» (приложение № 1). Если запрос поступил по электронной почте после окончания рабочего времени, то его обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

4.3. Алгоритм действий при оказании консультации:

- При поступлении запроса посредством телефонной связи, специалист Ситуационного центра предоставляет консультацию-ответ в устной форме.
- При поступлении запроса на электронную почту, ответ на запрос с пошаговым алгоритмом решения отправляется на электронную почту, с которой был получен такой запрос.
- При поступлении запроса посредством обращения в официальном Чате, специалист Ситуационного центра предоставляет ответ на запрос с пошаговым алгоритмом решения, без указания персональных данных (обучающегося\законного представителя).
- В случае необходимости дополнительных консультаций, специалист фиксирует контактные данные Участника для предоставления ответа на поступивший запрос и согласовывает алгоритм решения 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 передаётся для решения оператору Системы (Департамент информатизации Тюменской области) и\или уполномоченному органу по организационно-методическому обеспечению Системы (Департамент образования и науки Тюменской области).

Журнал

консультативного сопровождения Ситуационного центра АИС «Дополнительное образование»

за _____ 202__ г.

Дата	№ запроса	Описание запроса	Наименование учреждения	Статус решения запроса	Тип запроса	ФИО, контактная информация

Дата, ФИО специалиста полностью, подпись.

Специалист Ситуационного центра каждого 5 числа месяца, следующего за отчётным, распечатывает журнал (за прошлый месяц), подписывает его и формирует папку годовой отчётности.

Печатный журнал предоставляется по требованию.