

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

ПРИКАЗ

02.09.2026

№ 224-О

О внесении изменений в приказ от 10.02.2026 №36-О

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменение в приказ от 10.02.2026 №36-О «Об утверждении регламента работы Ситуационного центра сопровождения Автоматизированной информационной системы «Дополнительное образование» в Тюменской области» изложив приложение №1 в новой редакции (Приложению № 1 к настоящему приказу).

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

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

Ректор



В.К. Соловьева

Регламент
оказания консультативного сопровождения Ситуационным центром
подсистемы «Дополнительное образование».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Региональная единая государственная информационная система образования (далее - РЕГИСО, 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 РЕГИСО, которая обеспечивает автоматизацию процессов деятельности органов и организаций определенного типа образования, а также обеспечивает оказание услуг, в том числе в электронном виде.

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 организацией, обеспечивающей технические функции Операторов Системы.

Ситуационный центр сопровождения подсистемы «Дополнительное образование» (далее – Ситуационный центр) – центр консультативного сопровождения должностных лиц Участника, а также мониторинга показателей сферы дополнительного образования Тюменской области, созданный на базе ГАОУ ТО ДПО «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», «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.

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

Журнал консультативного сопровождения Ситуационного центра подсистемы «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 сопровождения подсистемы «Дополнительное образование».

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

- +7 (3452) 638-129
- e-mail: s.centro@togirro.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, воскресенье, 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.

3.2. Все входящие и исходящие телефонные звонки в Ситуационный центр могут записываться с использованием средств автоматической записи. Факт записи звонков является неотъемлемой частью процесса оказания консультативной

поддержки. Осуществляя звонок по номеру +7 (3452) 638-129, продолжая разговор после соответствующего голосового предупреждения системы, Участник выражает свое согласие на запись разговора.

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 подсистемы «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 подсистемы «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.