



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ ПЕРМСКОГО КРАЯ**

Ул. Куйбышева, д. 14, г. Пермь, 614015

Тел. (342) 217 79 33, 217 78 90

Факс (342) 217 78 94

Е-mail: minobr@minobr.permkrai.ru;

<http://minobr.permkrai.ru>

ОКПО 02113458, ОГРН 1025900530336,

ИНН/КПП 5902290723/590201001

19.12.2024 № 26-36-ВН-2099

На № _____ от _____

Об решении вопросов, связанных с функционированием ЭПОС

Руководителям органов управления образованием муниципальных и городских округов Пермского края

Руководителям образовательных организаций, подведомственных Министерству образования и науки Пермского края (по списку)

Уважаемые коллеги!

В связи с поступающими обращениями граждан по вопросам взаимодействия со службой технической поддержки автоматизированной информационной системы «Электронная Пермская Образовательная Система» (далее соответственно – СТП, ЭПОС) рекомендуем довести до обучающихся и их родителей (законных представителей) (далее – пользователи) следующую информацию.

Для решения проблем в работе ЭПОС пользователю необходимо обратиться в образовательную организацию для проверки следующих данных: ФИО, дата рождения, электронная почта, с которой пользователь зарегистрировался в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Следует учитывать, что изменения, внесенные администратором образовательной организации в ЭПОС, вступают в силу на следующий день после 14.00 (кроме субботы и воскресенья). Если проблема не решена, администратор образовательной организации оформляет заявку в СТП.

При создании заявки в СТП необходимо указать тему заявки, проблему, ФИО, роль пользователя, территорию, наименование образовательной организации, действие, после которого возникает ошибка, а также прикрепить скриншот экрана используемого устройства или видео, подтверждающие ошибку. Во избежание регистрации нескольких заявок для решения проблемы одного пользователя рекомендуется направлять заявку на доработку через соответствующий функционал в ответном письме СТП.

Контактные данные СТП указаны на сайте ЭПОС <https://epos.permkrai.ru/>; тел.: +7 (800) 350-18-77, адрес электронной почты: support-epos@permkrai.ru.



Для направления сообщений о проблемах функционирования ЭПОС предусмотрена также форма обратной связи с возможностью прикрепления файлов и заполнением информации, необходимой для первоначального решения вопроса, в web-версии ЭПОС на стартовой странице <https://edu-epos.permkrai.ru/support/support-form> и в мобильном приложении.

В учебном профиле Сферум в VK Мессенджере (далее – ВКМ) на канале «ЭПОС. Новости» размещен алгоритм действий при возникновении проблем в работе ЭПОС <https://sferum.ru/?p=channel&channelId=-224991831&postId=99>, рекомендуем распространить информацию о канале, чтобы у пользователей была возможность получать актуальные новости о работе ЭПОС.

Ввиду того, что в большинстве случаев решение проблем, возникающих у пользователей при использовании ЭПОС, осуществляется на уровне образовательной организации, пользователю рекомендовано обращаться к администратору ЭПОС в образовательной организации для корректировки данных в системе. Взаимодействие пользователей с администраторами ЭПОС осуществляется через классных руководителей, что, возможно, в отдельных случаях замедляет процесс устранения ошибок. В целях оптимизации взаимодействия пользователей ЭПОС с СТП рекомендуем информировать пользователей, в том числе классных руководителей, о контактных данных лица, ответственного за внесение информации в подсистему ЭПОС «Контингент» (администратора образовательной организации).

Алгоритм действий при возникновении ошибок в работе ЭПОС, контактные данные администратора образовательной организации, СТП, ссылку на канал «ЭПОС. Новости» в ВКМ просим разместить на официальных сайтах образовательных организаций, в чатах с родителями и обучающимися, на информационных стендах внутри образовательной организации.

Заместитель министра



С.М. Долгополова

