



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Ломоносова ул., д. 3, г. Ставрополь,  
355003, Ставропольский край  
тел.(8652)372-360, факс(8652)372-394  
E-mail: info@stavminobr.ru

**28.03.2017** № **02-20/2645**

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Об алгоритме обращений  
на «горячие линии» ГИА

Для эффективной организации работы в период проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования (далее – ГИА) в 2017 году Федеральным государственным бюджетным учреждением «Федеральный центр тестирования» были разработаны алгоритмы обращений на «горячие линии» консультационной и технической поддержки РЦОИ и ППЭ.

Направляем вам алгоритм обращения на «горячую линию» консультационной и технической поддержки проведения ГИА в форме единого государственного экзамена в пунктах проведения экзаменов (далее – ППЭ) (приложение).

Просим довести данную информацию до сведения руководителей ППЭ, технических специалистов ППЭ, организаторов в аудитории, членов государственной экзаменационной комиссии.

Приложение: в электронном виде.

Первый заместитель министра

Н.А.Лаврова

## Алгоритм обращения на горячую линию консультационной и технической поддержки проведения ГИА в форме ЕГЭ в ППЭ

Горячая линия обеспечивает консультационную и техническую поддержку ППЭ по функционированию программного обеспечения, используемого в ППЭ (далее – горячая линия поддержки ППЭ), по следующим технологиям проведения ЕГЭ:

- печать КИМ в ППЭ;
- сканирование бланков участников в ППЭ;
- проведение устной части иностранных языков.

На горячую линию поддержки ППЭ могут обращаться следующие категории специалистов:

1. Руководитель ППЭ.
2. Технический специалист ППЭ.
3. Организатор в аудитории.
4. Член ГЭК.

Горячая линия поддержки ППЭ включает в себя два уровня консультационной и технической поддержки:

**1 уровень** – предоставление консультаций и технической поддержки по типовым вопросам/проблемам процедуры проведения экзамена. В случае невозможности предоставления требуемых консультаций обращение переадресуется на 2 уровень горячей линии.

**2 уровень** – предоставление консультаций и технической поддержки по сложным и специфическим вопросам/проблемам процедуры проведения экзамена.

При возникновении у специалистов ППЭ вопросов/проблем возможны 2 варианта обращения на горячую линию поддержки ППЭ:

1. с помощью телефонной связи: **8 (800) 775-88-43**;
2. с помощью электронной почты: **[support-ppe@help.rustest.ru](mailto:support-ppe@help.rustest.ru)**.

При обращении на горячую линию поддержки ППЭ необходимо выбрать один из двух вариантов.

### Режим работы горячей линии поддержки ППЭ

Режим Уровень	С 9.00 до 20.00 (по московскому времени)	Круглосуточно
1 уровень горячей линии	в обычные дни	за 1 неделю до начала периода проведения ЕГЭ и в течение суток после окончания периода проведения ЕГЭ  (согласно утвержденному расписанию проведения ЕГЭ в 2017 году)
2 уровень горячей линии	в обычные дни	в дни проведения ЕГЭ  (согласно утвержденному расписанию проведения ЕГЭ в 2017 году)

### 1. Обращение на горячую линию поддержки ППЭ

#### с помощью телефонной связи

При обращении на горячую линию поддержки ППЭ с помощью телефонной связи необходимо сообщить следующую информацию:

1. Дата обращения (*сообщать дату и номер заявки предыдущего обращения в случае повторного обращения*).
2. Код субъекта РФ.
3. Наименование субъекта РФ.
4. Код ППЭ.
5. ФИО обратившегося специалиста.
6. Должность обратившегося специалиста.
7. Контактный телефон обратившегося специалиста и (или) штаба ППЭ.
8. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
9. Код предмета (*по запросу оператора*).

10. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалисты ППЭ столкнулись в ходе подготовки или проведения экзамена, при этом необходимо обязательно указать:

- наименование ПО, с работой которого связано обращение;
- версия ПО;
- какие действия привели к возникновению проблемы;
- какие действия предпринимались для разрешения ситуации.

Оператором горячей линии поддержки ППЭ может быть запрошена дополнительная информация для отправки по электронной почте на горячую линию:

11. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

*Для создания скриншота ошибки стандартными средствами ОС Windows необходимо выполнить следующие действия:*

1. *Воспроизвести ошибку.*
2. *Нажать на клавиатуре клавишу «PrintScreen» (также клавиша может называться «PrtScn», «Prnt Scrn», «Print Scr»).*
3. *Открыть программу для редактирования изображений Paint, которая входит в состав операционной системы Windows.*
4. *В программе Paint нажать кнопку «Вставить», изображение ошибки появится в редакторе.*
5. *В программе Paint нажать кнопку «Файл», далее выбрать действие «Сохранить как ...»:*
  - *изображение в формате PNG*
  - *изображение в формате JPEG*
6. *Сохранить изображение в любом из перечисленных форматов на Рабочий стол.*
7. *При отправке письма на горячую линию поддержки ППЭ необходимо прикрепить данный файл к письму с описанием действий в программном обеспечении, которые привели к возникновению ошибки.*

12. Сведения о работе ПО (предоставить zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).

13. Другая информация:

- ФИО члена ГЭК в ППЭ;
- Номер токена члена ГЭК в ППЭ;
- Номер ключа шифрования (сертификата в формате RR\_XXXXXX\_2017);
- Номер мобильного телефона члена ГЭК в ППЭ.

При регистрации обращения по телефону специалисту ППЭ сообщается идентификатор обращения (номер заявки).

## 2. Обращение на горячую линию поддержки ППЭ с помощью электронной почты

При обращении на горячую линию поддержки ППЭ по электронной почте необходимо сообщить следующую информацию:

**В поле <Тема> указать:**

1. Код субъекта РФ
2. Код ППЭ
3. Код предмета
4. Наименование ПО, с работой которого связано обращение
5. Версия ПО
6. Код вопроса/проблемы:

Код	Категории вопросов
0	Пароль к токену
1	Станция авторизации. Авторизация и получение ключа доступа
2	Станция авторизации. Мониторинг
3	Станция авторизации. Передача данных в РЦОИ
4	Станция авторизации. Печать дополнительных бланков ответов
5	Печать КИМ в ППЭ
6	Сканирование в ППЭ
7	Устная часть по иностранным языкам
8	Методические вопросы

Например: 90\_ППЭ 1001\_01\_Станция авторизации\_2.7\_4

**В тексте письма указать:**

1. ФИО обратившегося специалиста.
2. Должность обратившегося специалиста.
3. Контактный телефон обратившегося специалиста и (или) штаба ППЭ.
4. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
5. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалист ППЭ столкнулся в ходе подготовки или проведения ЕГЭ.
6. Какие действия привели к возникновению проблемы.
7. Описание действий, которые предпринимались для разрешения ситуации.
8. В случае обращения по проблемам, связанным с работой ПО, необходимо приложить сведения о работе станции (zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).
9. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

**Важно знать!**

1. При диагностировании принадлежности обращения к федеральному уровню (портал выдачи ключей) или уровню РЦОИ (сервис связи с ППЭ) обратившиеся специалисты переадресуются на единую горячую линию поддержки РЦОИ.

2. Запрошенную информацию следует направлять путем ответа на полученное письмо (команда Ответить) от специалиста горячей линии поддержки ППЭ. В случае невозможности направления письма в форме ответа или при получении запроса по телефону необходимо в <Теме> нового письма указать номер заявки, по которой направляется дополнительная информация.

3. Срок ответа на обращение, поступившее на электронную почту, в соответствии с регламентом работы горячей линии поддержки ППЭ не должен превышать 3 часа.