

Алгоритм действий при возникновении ошибок в работе ЭПОС

Для решения проблем в работе ЭПОС пользователю необходимо обратиться в образовательную организацию (через куратора) для проверки следующих данных:

- ФИО
- дата рождения
- электронная почта, с которой пользователь зарегистрировался в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги).
- прикрепить скриншоты экрана используемого устройства, подтверждающие ошибку.

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 (тех. поддержка).

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>.

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 (Е.А. Широких , каб. 314А тел. 89223339394) 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).

Ответственный за ЭПОС Е.А. Широких