УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор

_____А.П. Бадаев
Приказ № 260-09/10-01 от «09» октября 2026 г.

ПОРЯДОК

ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПРИ РАБОТЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

МОСКВА 2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания технической помощи обучающимся при работе в электронной информационно-образовательной среде (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Приказом Министерства высшего образования и науки Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере образования, локальными нормативными актами Общества с ограниченной ответственностью «Киберпротект» (далее – Компания, образовательная организация).

1.2. Порядок определяет механизм и условия оказания технической помощи обучающимся при возникновении технических проблем в процессе использования электронной информационно-образовательной среды (далее – ЭИОС) Компании при реализации дополнительных профессиональных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

2. Термины и определения

2.1. **Администратор ЭИОС** - ответственное лицо, осуществляющее функции централизованного управления и информационно-технологического сопровождения ЭИОС.

2.2. **Дистанционные образовательные технологии (ДОТ)** - образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и преподавателей.

2.3. **Дополнительные профессиональные программы (ДПО, образовательная программа)** - образовательные программы (программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки) в рамках дополнительного профессионального образования, направленные на совершенствование имеющихся или получение новых профессиональных компетенций.

2.4. **Методист** - педагогический работник, осуществляющий профессиональную деятельность по разработке, внедрению и контролю эффективности образовательных программ, учебно-методических материалов и технологий обучения.

2.5. **Образовательный процесс** - целенаправленная, организованная деятельность по обучению, реализуемая в рамках образовательной программы и направленная на формирование знаний, умений, навыков, компетенций у обучающихся.

2.6. **Обучающийся** - физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

2.7. **Педагогический работник** - физическое лицо, которое состоит в трудовых отношениях с Компанией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

2.8. **Платформа дистанционного обучения** - программный комплекс (информационная система), являющийся структурным компонентом ЭИОС Компании, предназначенный для технической реализации обучения с применением дистанционных образовательных технологий: размещения электронных курсов и учебных материалов, организации взаимодействия участников образовательного процесса (обучающихся, педагогических работников), планирования учебных мероприятий, проведения занятий, текущего контроля и аттестации, а также фиксации хода и результатов обучения.

2.9. **Преподаватель** - педагогический работник, который осуществляет обучение по определённой учебной дисциплине (предмету) в Компании, осуществляющей образовательную деятельность.

2.10. **Специалист технической поддержки** - специалист Компании, обеспечивающий стабильную, бесперебойную и безопасную работу системы дистанционного обучения, а также оказывающий оперативную помощь участникам образовательного процесса (обучающимся, педагогическим работникам, администраторам) при возникновении технических сложностей.

2.11. **Техническая помощь** - комплекс мер по оперативному устранению технических проблем и консультированию участников образовательного процесса (обучающихся, педагогических работников, администраторов) при использовании ЭИОС, направленных на обеспечение бесперебойного доступа к электронным образовательным ресурсам и корректного функционирования инструментов ЭИОС.

2.12. **Технические проблемы** - неисправности или сбои программного, аппаратного обеспечения, а также сети передачи данных, препятствующие нормальному осуществлению образовательного процесса.

2.13. **Центр дополнительного образования Киберпротект** - структурное подразделение Компании, занимающееся образовательной деятельностью Компании.

2.14. **Электронная информационно-образовательная среда Компании (ЭИОС)** - совокупность информационных и телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и сервисов, обеспечивающих организацию и реализацию образовательного процесса в электронной среде, включая платформу дистанционного обучения.

2.15. **Электронное обучение (ЭО)** - организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

3. Виды технических проблем, являющихся основаниями для обращения обучающихся за технической помощью

3.1. Видами технических проблем, являющихся основаниями для обращения обучающихся за технической помощью, являются:

1) невозможность получить доступ (авторизоваться) в ЭИОС;
2) утрата или некорректная работа учётных данных (логина, пароля) для входа в ЭИОС;
3) ошибки при загрузке, открытии или прохождении электронных учебных курсов, тестов и иных материалов;
4) некорректное отображение учебных материалов, видеозаписей, интерактивных заданий в интерфейсе ЭИОС;
5) проблемы с отображением прогресса прохождения курса или фиксацией результатов тестирования;
6) сбои при загрузке выполненных заданий или иных файлов в ЭИОС;
7) иные технические неисправности, препятствующие нормальному использованию ЭИОС.

4. Способы обращения за технической помощью

4.1. Обучающийся вправе обратиться за технической помощью по адресу электронной почты специалиста технической поддержки, указанному в ЭИОС.

4.2. При обращении за технической помощью обучающийся должен указать:

1) фамилию, имя, отчество;

2) наименование дополнительной профессиональной программы, в рамках которой выявлена проблема;

3) описание возникшей технической проблемы с указанием условий её появления (используемый браузер, операционная система, устройство);

4) скриншот ошибки (при наличии технической возможности).

5. Порядок рассмотрения обращений и сроки оказания технической помощи

5.1. Специалист технической поддержки осуществляет регистрацию каждого поступившего обращения обучающегося.

5.2. Сроки рассмотрения обращений и оказания технической помощи устанавливаются следующим образом:

5.2.1. подтверждение получения обращения и присвоение ему регистрационного номера - в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления;

5.2.2. устранение технической проблемы, связанной с доступом в ЭИОС или авторизацией, - не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации обращения;

5.2.3. устранение технических проблем, связанных с прохождением курса, тестирования или загрузкой материалов, - не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента регистрации обращения;

5.2.4. устранение технических проблем, требующих привлечения разработчиков или технических специалистов платформы, - не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента регистрации обращения.

5.3. В случае если устранение технической проблемы требует более длительного срока, специалист технической поддержки информирует обучающегося о причинах и ориентировочных сроках решения вопроса.

5.4. При невозможности решить техническую проблему собственными силами специалист технической поддержки вправе передать обращение в специализированное подразделение или привлечь внешнего исполнителя.

5.5. По итогам рассмотрения обращения обучающийся получает уведомление о результате рассмотрения с указанием принятых мер.

6. Обязанности специалиста технической поддержки

6.1. Специалист технической поддержки обязан:

6.1.1. обеспечивать регистрацию всех поступающих обращений обучающихся и вести их учёт;

6.1.2. соблюдать сроки рассмотрения обращений, установленные Порядком;

6.1.3. информировать обучающегося о ходе рассмотрения обращения и принятых мерах;

6.1.4. обеспечивать конфиденциальность сведений об обучающемся и содержании его обращения;

6.1.5. систематически анализировать поступающие обращения в целях выявления системных технических проблем и повышения качества функционирования ЭИОС;

6.1.6. разрабатывать и размещать в ЭИОС инструкции и руководства пользователя для предупреждения типичных технических проблем.

7. Права и обязанности обучающихся

7.1. Обучающийся вправе:

7.1.1. обращаться к специалисту технической поддержки способом, предусмотренным Порядком;

7.1.2. получать информацию о статусе рассмотрения его обращения;

7.1.3. обжаловать действия (бездействие) специалиста технической поддержки путем направления обращения руководителю Компании.

7.2. Обучающийся обязан:

7.2.1. при обращении за технической помощью предоставлять достоверную и полную информацию о возникшей проблеме;

7.2.2. соблюдать Правила пользования ЭИОС;

7.2.3. не передавать третьим лицам свои учётные данные (логин, пароль) для входа в ЭИОС.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения приказом Генерального директора и действует до введения нового Порядка. Все изменения в Порядок вносятся приказом Генерального директора.

8.2. Настоящий Порядок подлежит пересмотру не реже одного раза в три года, а также при изменении нормативных правовых актов в сфере образования. Актуализация настоящего Порядка инициируется руководителем Центра дополнительного образования Киберпротект.

8.3. Настоящий Порядок обязателен для исполнения работниками подразделений Компании, участвующими в образовательной деятельности Компании, и обучающимися, осваивающими образовательные программы с использованием ЭИОС.

8.4. Настоящий Порядок подлежит доведению до сведения работников Компании, участвующих в образовательной деятельности Компании, посредством кадрового электронного документооборота, а также располагается на Внутреннем портале Компании в разделе «Все ЛНА компании».

8.5. Настоящий Порядок доводится до сведения обучающихся при приеме на обучение посредством размещения его в подразделе «Документы» специального раздела «Сведения об образовательной организации» официального сайта Компании. Факт ознакомления с Порядком фиксируется подписью в специальном разделе заявления о приеме.