

Утверждаю
ИП Д.С. Кивилев

«18» июня 2026 г.

**Порядок
оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам
используемых информационных систем**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам используемых информационных систем (далее – Порядок) и разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»
- Локальными нормативными актами ИП Д.С. Кивилева.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1. При первом входе на образовательную платформу, обучающийся знакомится с функционалом платформы посредством размещенной инструкции.

2.2. При возникновении технических проблем на образовательной платформе обучающийся обращается посредством онлайн-чата к ответственному техническому специалисту. При невозможности использования образовательной платформы - посредством направления сообщения по электронной почте ИП Д.С. Кивилева или мессенджера.

2.3. Техническая поддержка оказывается ответственным техническим специалистом в рабочее время с 09:00 до 18:00.

2.4. Технический специалист или сам решает проблему, или привлекает для решения проблем технических специалистов образовательной платформы.

3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

3.1. Педагогические работники перед началом использования образовательной платформы или платформы для проведения видео-конференц-связи проходят инструктаж от ИП Д.С. Кивилева или ответственного технического специалиста по использованию платформ. При необходимости, педагогические работники направляются на соответствующее обучение.

3.2. При возникновении проблем при работе с образовательной платформой или платформой для проведения видео-конференц-связи, педагогический работник обращается к ИП Д.С. Кивилеву. ИП Д.С. Кивилев, при необходимости, обращается за разрешением вопроса к техническому специалисту.

3.1. Технический специалист или сам решает проблему, или привлекает для решения проблем технических специалистов образовательной платформы.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящий Порядок принимается и утверждается ИП Д.С. Кивилевым.

4.2. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждения ИП Д.С. Кивилевым и действует без ограничения срока (до внесения соответствующих изменений и дополнений или принятия нового Порядка).

4.3. Порядок подлежит опубликованию на официальном сайте ИП Д.С. Кивилева в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящий Порядок, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. После принятия Порядка (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

4.6. Ознакомление обучающихся с настоящим Порядком осуществляется посредством официального сайта ИП Д.С. Кивилева <https://backend-pro.ru/>.