Приложение № 7 к приказу АНО «НИИДПО» от 30 августа 2024 г. № 42/ОД

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОБУЧАЮЩИМСЯ И ПЕДАГОГИЧЕСКИМ РАБОТНИКАМ

- 1. При использовании Системы дистанционного обучения «Академус» (далее СДО) техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам оказывается службой технической поддержки СДО.
- 2. Техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам оказывается преимущественно с использование инструментов коммуникации в СДО чат с технической поддержкой.
- 3. Дополнительными способами оказания технической помощи являются:
- 3.1. устная консультация сотрудника службы технической поддержки;
- 3.2. письменная консультация, предоставляемая путем направления писем на электронную почту обучающегося или педагогического работника.
- 4. Обратиться за помощью можно:
- 4.1. написав в чат технической поддержки через сервис в личном кабинете в СДО;
- 4.2. оставив заявку на обратный звонок на официальном сайте Образовательной организации и(или) в СДО;
- 4.3. написав письмо на электронную почту, указанную в разделе «Контакты» на официальном сайте и(или) в СДО;
- 4.4. позвонив на номер телефона, указанный в разделе «Контакты» на официальном сайте Образовательной организации.
- 5. Сроки оказания помощи:
- 5.1. ответ в чате поступает в течение 24 часов;
- 5.2. заявка на обратный звонок обрабатывается в течение 24 часов;
- 5.3. ответ на письмо поступает в течение 48 часов.