**О решении вопросов, связанных с функционированием ЭПОС**

Для решения проблем в работе ЭПОС пользователю необходимо обратиться в образовательную организацию для проверки следующих данных: ФИО, дата рождения, электронная почта, с которой пользователь зарегистрировался в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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.

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, рекомендуем распространить информацию о канале, чтобы у пользователей была возможность получать актуальные новости о работе ЭПОС.

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 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).