

## Телефоны «горячих» линий 2019

### Федеральный уровень

№	Горячая линия	Телефон/электронная почта
1.	Горячая линия поддержки представителей ППЭ по вопросам видеонаблюдения Режим работы: с 7.30 до 19.00	<b>8-800-100-43-12</b> <b>help@smotriege.ru</b>
2.	Горячая линия технической поддержки для ППЭ	<b>8-800-775-88-43</b> <b>help-ppe@rustest.ru</b>

### Техническая поддержка для ППЭ

При возникновении вопросов, связанных с работой программного обеспечения, работникам **ППЭ** необходимо обращаться на «горячую линию».

#### 1. Обращение по телефону «горячей линии»

Для ускорения процесса и улучшения качества обработки поступающих обращений работникам **ППЭ** необходимо сообщить на «горячую линию»:

- ✓ Код и наименование субъекта;
- ✓ Тип доставки: Интернет-доставка;
- ✓ Код ППЭ;
- ✓ ФИО и роль (технический специалист, член ГЭК, организатор в аудитории, руководитель ППЭ);
- ✓ Контактный телефон и адрес электронной почты;
- ✓ Описание проблемы.

#### 2. Обращение по электронной почте на «горячую линию»

При обращении по электронной почте на «горячую линию» работникам ППЭ необходимо в письме указать следующую информацию:

– в поле «Тема письма» указать <Код региона>\_<код ППЭ>\_<наименование ПО>, с работой которого связано обращение или краткое описание проблемы:

– *например*, **90\_ППЭ 9001\_Станция авторизации\_Передача акта техготовности**

- в тексте письма указать:
- ✓ ФИО: Фамилия, Имя, Отчество заявителя (сотрудника ППЭ);
- ✓ Роль: технический специалист ППЭ, член ГЭК, организатор в аудитории, руководитель ППЭ);
- ✓ Тип доставки: Интернет-доставка;
- ✓ Контактные данные: контактный телефон и адрес электронной почты;
- ✓ Описание проблемы.

– прикрепить к письму файлы (скриншоты проблем, сведения о работе станции, и пр.)

**Важно!** Для передачи технической информации со станций печати ЭМ, станций сканирования и станций авторизации необходимо использовать ссылку «Сведения о работе станции», в результате работы которой формируется архив с необходимыми данными.

Станция, информация по которой передана на «горячую линию», должна быть отмечена и отложена до дальнейшей диагностики специалистами «горячей линии».

### **3. Обращения в связи с потерей пароля к токену**

Обращение в связи с утратой пароля к токену принимается **только от РЦОИ.**

При обращении по телефону на «горячую линию» необходимо сообщить:

- ✓ Код и наименование субъекта;
- ✓ Код ППЭ;
- ✓ Номер токена;
- ✓ Номер ключа шифрования: <RR\_XXXXXX\_2019>
- ✓ Фамилия, имя и отчество члена ГЭК;
- ✓ Номер мобильного телефона члена ГЭК, на который следует выслать пароль.

При обращении по электронной почте на «горячую линию» необходимо в письме указать:

– в поле «Тема письма» указать <Код региона>\_<код ППЭ>\_ Пароль к токену (например, 90\_ППЭ 9001\_Пароль к токену);

– в тексте письма указать:

- ✓ Номер токена: <номер токена>;
- ✓ Номер ключа шифрования: <RR\_XXXXXX\_2019>
- ✓ ФИО: фамилия, имя и отчество члена ГЭК;
- ✓ Телефон: номер мобильного телефона члена ГЭК, на который следует выслать пароль.

**Горячая линия проведения ЕГЭ-2019 года  
в Ярославской области**

<b>Консультирование</b>	<b>Консультанты</b>	<b>Телефон</b>
Особые ситуации экзамена (удаление с экзаменов, досрочное завершение по объективным причинам, опоздание на экзамен, апелляции о нарушении порядка проведения экзамена и т.д.).	<b>Тулина Наталья Владимировна</b> (Департамент образования ЯО)	<b>8-920-126-94-66 8 (4852) 40-08-66</b>
Процедура проведения ГИА.	<b>Смирнова Татьяна Александровна</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8-910-978-40-75 8 (4852) 28-08-83</b>
<b>Процедура проведения ГИА (иностраный язык «Говорение»).</b>	<b>Палочкина Екатерина Александровна</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8-910-978-80-41 8 (4852) 28-36-76</b>
Вопросы, связанные с работой члена ГЭК.	<b>Чернышова Марина Александровна</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8-980-742-52-35 8 (4852) 28-08-83</b>
Вопросы, связанные с получением пакета руководителя ППЭ (автоматизированное распределение работников ППЭ и участников экзамена).	<b>Романов Андрей Владимирович</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8 (4852) 28-84-98</b>
Техническая поддержка ППЭ (техническая подготовка ППЭ, контроль технической готовности ППЭ, техническое сопровождение печати и перевода бланков ответов участников экзамена в электронный вид в ППЭ).	<b>Пасечников Евгений Валерьевич</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8 (4852) 28-84-98</b>
<b>РЕГИОНАЛЬНАЯ горячая линия поддержки представителей ППЭ по вопросам видеонаблюдения. 8-800-200-43-12</b>		
Вопросы, связанные с видеонаблюдением в ППЭ. Вопросы, связанные с отработкой меток в ППЭ.	<b>Кургузов Сергей Львович</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8-910-818-70-83 8 (4852) 28-08-99</b>
Вопросы, связанные с подачей апелляции о нарушении Порядка проведения ГИА.	<b>Воронина Людмила Николаевна</b> (ГУ ЯО ЦОиККО)	<b>8-910-664-82-78 8 (4852) 28-69-68</b>

## **ВНИМАНИЕ!**

### ***ЧЛЕНЫ ГЭК***

#### **в день экзамена сообщают в департамент образования**

Заполняют информацию о ходе проведения экзамена, перейдя по ссылке:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WVd4BA7dIYEUOzUHH4q0vP4KfFiNVLKyXF4DJ\\_QH98/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WVd4BA7dIYEUOzUHH4q0vP4KfFiNVLKyXF4DJ_QH98/edit?usp=sharing)

- 1) После начала экзамена, но не позднее 11.30
- 2) После завершения экзамена

**Обо всех нештатных ситуациях, удалениях, досрочном завершении экзамена незамедлительно сообщить по телефонам**

**40-08-66, 8-920-126-94-66.**