



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЕДИНОЕ ЦИФРОВОЕ ПРОСТРАНСТВО»**

**Подсистема автоматизации процессов общеобразовательных организаций и
организаций, реализующих программы дошкольного образования**

Инструкция

для администраторов общеобразовательных организаций Свердловской области, ответственных за информационный обмен в государственной информационной системе Свердловской области «Единое цифровое пространство», по подаче заявок на осуществление консультативной и технической поддержки по работе сервиса «Универсальная библиотека цифрового образовательного контента» посредством сервиса технической поддержки государственной информационной системы Свердловской области «Единое цифровое пространство»

Екатеринбург, 2026

Назначение инструкции: обеспечить единый и корректный алгоритм создания обращений (заявок) на осуществление консультативной и технической поддержки по работе сервиса «Универсальная библиотека цифрового образовательного контента» (далее – УБ ЦОК) в службе технической поддержки государственной информационной системы Свердловской области «Единое цифровое пространство» (далее – ТП ГИС СО «ЕЦП»).

1. Общие положения

1.1. Данная инструкция обязательна для исполнения администраторами общеобразовательных организаций Свердловской области, ответственными за информационный обмен в ГИС СО «ЕЦП», при подаче заявок на получение консультативной и технической поддержки по работе сервиса УБ ЦОК посредством сервиса ГИС СО «ЕЦП» в случае возникновения технических неполадок или вопросов по работе с УБ ЦОК.

1.2. Обращение в службу технической поддержки осуществляется только через официальный интерфейс сервиса ТП ГИС СО «ЕЦП».

2. Подключение к сервису ТП ГИС СО «ЕЦП»

Доступ в сервис ТП ГИС СО «ЕЦП» через единую сеть передачи данных осуществляется по адресу: <http://10.237.32.190>

3. Доступ к системе подачи заявок.

3.1. Откройте браузер и перейдите на главную страницу ТП ГИС СО «ЕЦП».

3.2. Авторизуйтесь в системе, используя свои логин и пароль (учетная запись должна иметь права администратора общеобразовательной организации, ответственного за информационный обмен в ГИС СО «ЕЦП») (рис. 1).

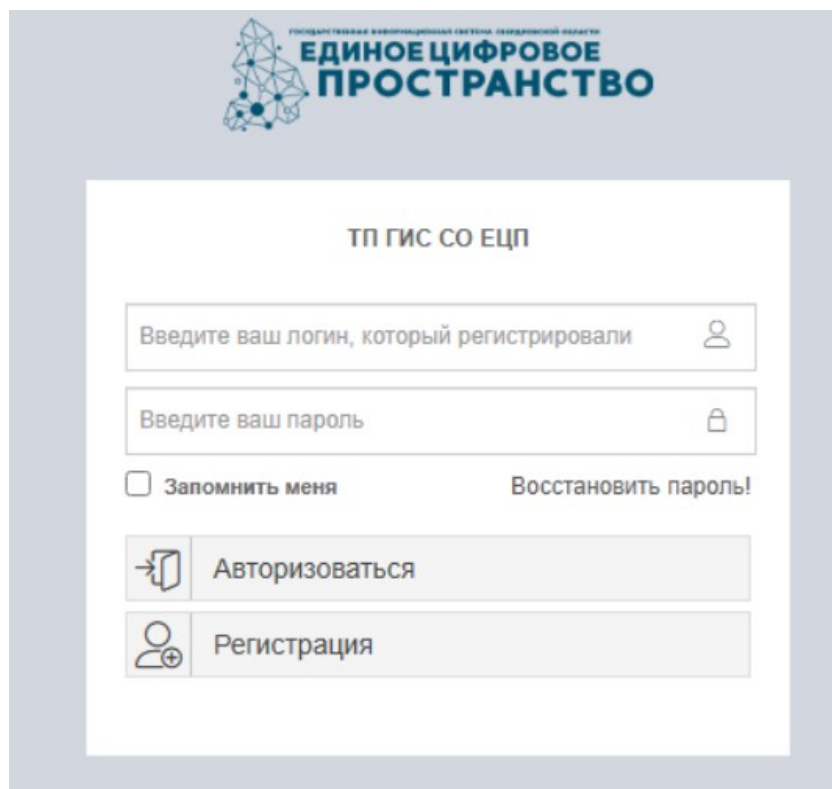


Рисунок 1. Общий вид окна авторизации

4. Создание новой заявки

4.1. В верхней части страницы найдите иконку .

4.2. Нажмите кнопку «Создать заявку» (рис. 2).

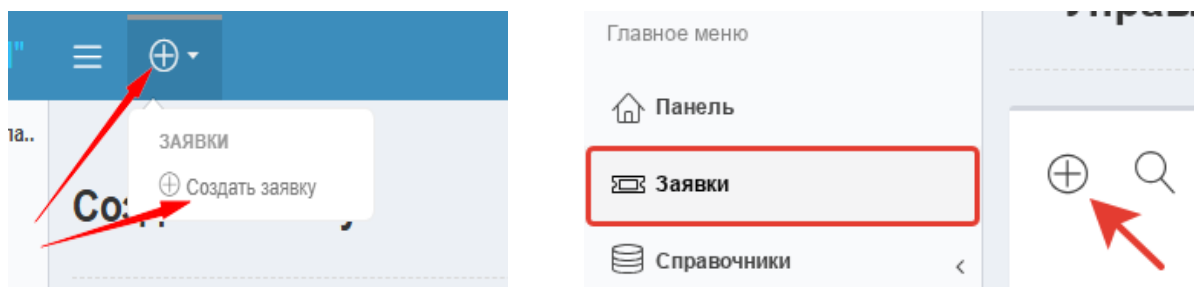


Рисунок 2. Кнопка создания заявки

5. Заполнение полей заявки

5.1. Для быстрого решения проблемы крайне важно корректно заполнить все поля формы. Следуйте инструкции ниже:

- выберите категорию сервиса «УБ ЦОК – Универсальная библиотека цифрового образовательного контента» (рис. 3);

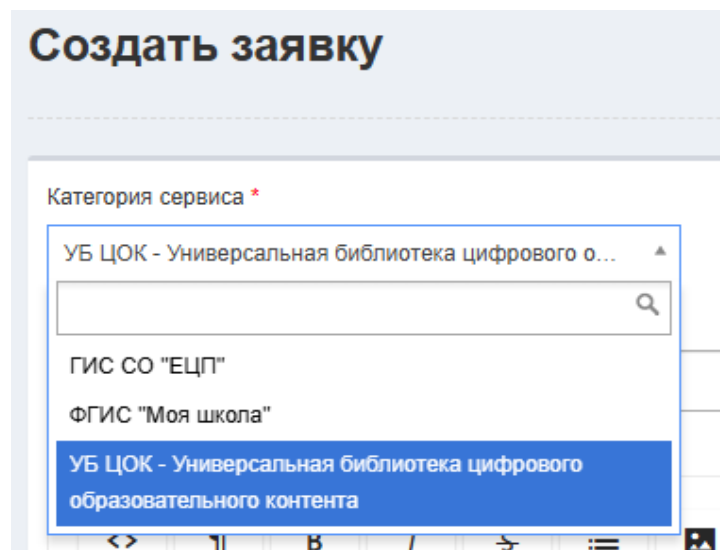


Рисунок 3. Выбор категории сервиса

— в зависимости от возникшей проблемы выберите необходимый сервис (рис. 4);

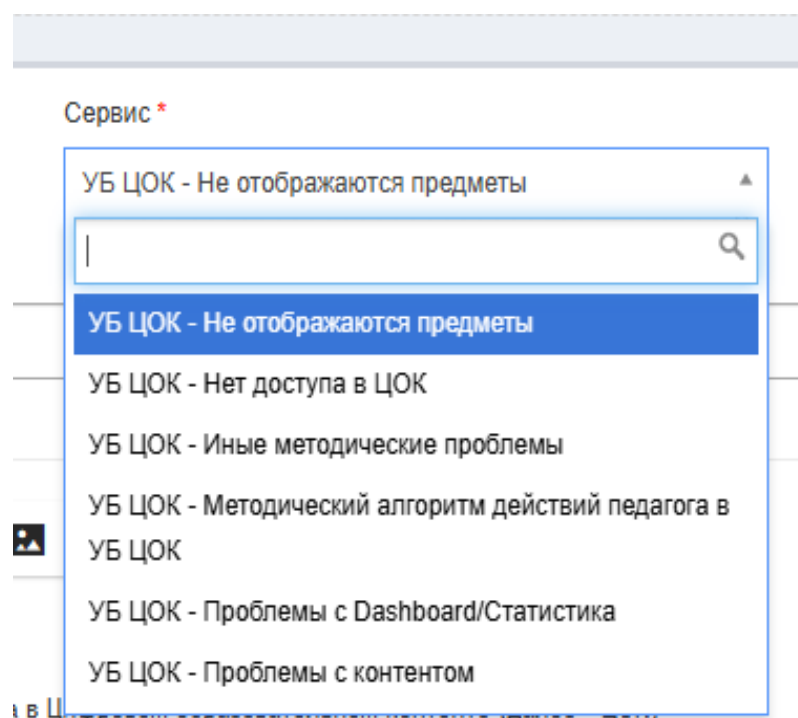


Рисунок 4. Выбор сервиса

— тема обращения и «тело» письма заполняются автоматически в соответствии с выбранным сервисом (рис. 5).

Категория сервиса *	Сервис *
УБ ЦОК - Универсальная библиотека цифрового о...	УБ ЦОК - Не отображаются предметы
Тема обращения *	
УБ ЦОК - Не отображаются предметы	
Содержание *	
<> ¶ B / ↵ ≡ 🖼️ 📺 📎 ☰ 🔗 ☰ ↗️ Добрый день! Прошу Вас помочь с отображением предметов у педагога в Цифровом образовательном контенте (далее - ЦОК) Для проверки и исправления ошибки направляем следующую информацию: Наименование образовательной организации (Заполнять если профиль не подтвержден в ТП ГИС СО "ЕЦП"): > Ф.И.О. педагога: ~	

Рисунок 5. Содержание обращения

Содержание обращения: в тексте обращения необходимо развёрнуто описать суть проблемы по следующему алгоритму:

- Что хотели сделать? (заказать контент, выдать домашнее задание ученикам, др).
- Что пошло не так? (появилась ошибка, пропала кнопка, не грузится страница, др.).
- Точная информация об ошибке (описание, скриншот экрана).
- Что пробовали сделать? (обновили страницу (F5), почистили кэш, зашли с другого браузера, зашли позже, др.).

Запрещено писать: «Всё сломалось», «Помогите», «123» и т.п.

ВАЖНО! Если возникла системная ошибка, обязательно прикрепите скриншот экрана. Нажмите кнопку «Прикрепить файл к документу» и выберите изображение на компьютере (рис. 6).

Вы можете сделать скриншот экрана и прикрепить его к заявке.

Наблюдатели

Прикрепите файл к документу

Макс. 80048 Kb

Создать

Рисунок 6. Прикрепление файла и создание заявки

6. Отправка и отслеживание статуса

6.1. Проверьте правильность введенных данных.

6.2. Нажмите кнопку «Создать» (рис. 6).

6.3. После отправки вы будете автоматически перенаправлены на страницу с категорией и номером заявки (рис. 7).

#15166 "УБ ЦОК - Не отображаются предметы"

Поздравляем! Вы успешно создали новую заявку.

Рисунок 7. Номер заявки

6.4. Важно! Запишите номер заявки (например, #15166). Он понадобится для уточнения статуса решения.

6.5. Статус заявки можно отслеживать в разделе «Заявки». Статусы могут быть следующими: «Открыта», «Открыта повторно», «Принята в исполнение», «Отменена», «Требует уточнения», «Направлено на согласование», «Согласовано», «Завершена», «Отклонена», др.

7. Заключение

Время ответа на заявку зависит от её сложности и загруженности специалистов, но не превышает регламентных сроков.

При изменении статуса заявки соответствующее уведомление приходит на адрес электронной почты, использованной при регистрации в сервисе ТП ГИС СО «ЕЦП».

Все обсуждения по заявке ведутся внутри неё. Если специалист поддержки задал вопрос – ответьте на него, войдя в свою заявку, не создавайте новую.

При изменении ответственного лица в образовательной организации обязательно передайте доступ к системе подачи заявок новому сотруднику.