

**Порядок действий работников ППЭ при возникновении технических сбоев во время выполнения участником заданий единой городской контрольной работы в форме единого государственного экзамена по английскому языку (устная часть)**

**1. Технический сбой перед началом выполнения контрольной работы**

В случае возникновения технических сбоев в работе Станции записи ответов организатор в аудитории проведения приглашает технического специалиста для восстановления работоспособности оборудования, системного программного обеспечения или станции записи ответов.

В случае если произошел технический сбой в аудитории проведения **и в течение 10 минут** технический специалист не смог восстановить работоспособность оборудования (компьютер или системное ПО), основная Станция записи ответов **заменяется на резервное оборудование.**

В этом случае технический специалист:

- приносит в аудиторию проведения резервную Станцию записи ответов, при этом вышедшую из строя Станцию записи ответов оставляет в данной аудитории;

*Для использования резервной станции записи ответов получение резервного ключа доступа к материалам контрольной работы не требуется.*

- загружает основной ключ доступа к материалам контрольной работы на резервную станцию,

- вводит номер аудитории проведения;

- приглашает члена ГЭК активировать ключ доступа к материалам контрольной работы на резервной станции записи ответов.

Протокол фиксации технических сбоев на Станции записи ответов не заполняется до начала выполнения ЕГКР. По факту технического сбоя технический специалист, руководитель ППЭ и член ГЭК составляют служебную записку в произвольной форме, в котором обязательно указывают: номер аудитории, номер компьютера (ноутбука), на котором произошел технический сбой, краткое описание ситуации, вызвавшей технический сбой;

Технический специалист покидает аудиторию только после полного подтверждения устранения технической неисправности оборудования или ПО.

В случае невозможности самостоятельного разрешения возникшей нештатной ситуации техническому специалисту необходимо **НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО** обратиться в информационно-консультационный центр регионального центра обработки информации города Москвы (РЦОИ) по номеру телефона: 8 (499) 653-94-50.

**2. Технический сбой во время выполнения ЕГКР или по завершении выполнения ЕГКР**

В случае возникновения технических сбоев в работе Станции записи ответов организатор в аудитории проведения приглашает технического специалиста для восстановления работоспособности оборудования, системного программного обеспечения или Станции записи ответов.

Если неисправности не могут быть устранены, то в аудитории производится замена на резервную Станцию записи ответов. При этом вышедшая из строя Станция записи ответов остается в аудитории проведения.

В случае невозможности самостоятельного разрешения возникшей нештатной ситуации техническому специалисту необходимо **НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО** обратиться в информационно-консультационный центр РЦОИ по номеру телефона: 8 (499) 653-94-50.

При возникновении технического сбоя на Станции записи ответов повторная сдача ЕГКР участниками (при их желании) проводится **в этот же день на резервной Станции записи ответов, НЕЗАВИСИМО от этапа выполнения ЕГКР** (участник перешел к просмотру заданий КИМ или наличие технического сбоя выявилось при прослушивании записи ответов участника) с тем же бланком регистрации в этой же аудитории.

Для этого участник остается в аудитории проведения. Технический специалист выполняет повторную настройку оборудования (при необходимости) или замену Станции записи ответов, также участник может выполнить свою работу на другой свободной станции. В случае

необходимости более длительного ожидания повторной сдачи экзамена участника нужно сопроводить в Штаб ППЭ для ожидания следующей группы и при формировании этой группы включить в нее данного участника.

В аудитории проведения организатору необходимо повторно:

- сверить номер бланка регистрации, введенный участником в ПО, с указанным на бумажном бланке регистрации;
- инициировать начало выполнения ЕГКР путем ввода кода активации. После проведения указанных процедур начинается процесс выполнения ЕГКР участником.

По завершении выполнения ЕГКР участниками на всех рабочих местах в аудитории сообщить об этом организатору вне аудитории, ожидающему у данной аудитории.

**В случае возникновения иных ситуаций, не позволяющих участникам сдать ЕГКР в этот же день по причине технического сбоя в работе Станции записи ответов, руководителю ППЭ для получения информации о порядке действий необходимо обратиться в информационно-консультационный центр РЦОИ по телефону: 8 (499) 653-94-50.**

### **3. Претензия к качеству записи ответов участника**

В случае возникновения у участника претензий к качеству записи его ответов (участник экзамена должен прослушать свои ответы на Станции записи ответов после завершения контрольной работы, не выходя из аудитории проведения) организатору в аудитории проведения необходимо пригласить технического специалиста.

Технический специалист должен устранить возможные проблемы, связанные с воспроизведением записи.

Если проблемы воспроизведения устранить не удалось, и участник настаивает на неудовлетворительном качестве записи его устных ответов, в аудиторию необходимо пригласить члена ГЭК для разрешения ситуации, не закрывая страницу прослушивания ответов на Станции записи ответов до разрешения ситуации (завершать выполнение контрольной работы участника нельзя).

В случае если участник, у которого во время записи устных ответов произошел технический сбой, решил воспользоваться правом выполнить задания, предусматривающие устные ответы, в тот же день, необходимо обеспечить возможность этому участнику повторно сдать экзамен с этим же бланком регистрации в этой же аудитории, но на другой (в том числе резервной) Станции записи ответов.

До разрешения этой ситуации следующая группа участников в аудиторию не приглашается

### **4. Заполнение протокола фиксации технических сбоев**

Техническому специалисту совместно с организатором в аудитории необходимо заполнить протокол фиксации технических сбоев на Станции записи ответов при возникновении технических сбоев (при наличии технических сбоев на Станции записи ответов в связи с чем участникам предоставлялась возможность принять участие в сдаче ЕГКР повторно в этот же день).

В протоколе фиксации технических сбоев на Станции записи ответов указывается следующая информация:

- ФИО участника;
- номер аудитории по форме ППЭ-05-01;
- номер аудитории в которой участник пересдавал ЕГКР;
- номер бланка регистрации;
- номер КИМ (в случае возникновения нескольких технических сбоев указываются все использованные номера КИМ);
- время начала записи корректного ответа участника;
- подпись участника;
- подпись ответственного организатора.

Протокол фиксации технических сбоев на Станции записи ответов сканируется и передается в РЦОИ вместе с формами ППЭ через Личный кабинет ППЭ в апробационной РИС ГИА г. Москвы.