



**ИНСТРУКЦИЯ
ПО РЕГИСТРАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
И СОЗДАНИЯ ЗАЯВКИ
В ТИКЕТ – СИСТЕМЕ**

Чтобы зарегистрироваться пользователю в тикет-системе, необходимо перейти по ссылке: <https://hd.firpo.ru/> (рисунок 1).



Рисунок 1 – Сайт регистрации

В данном окне на главной странице выбрать «Войти в систему» или «Зарегистрироваться» (рисунок 2):

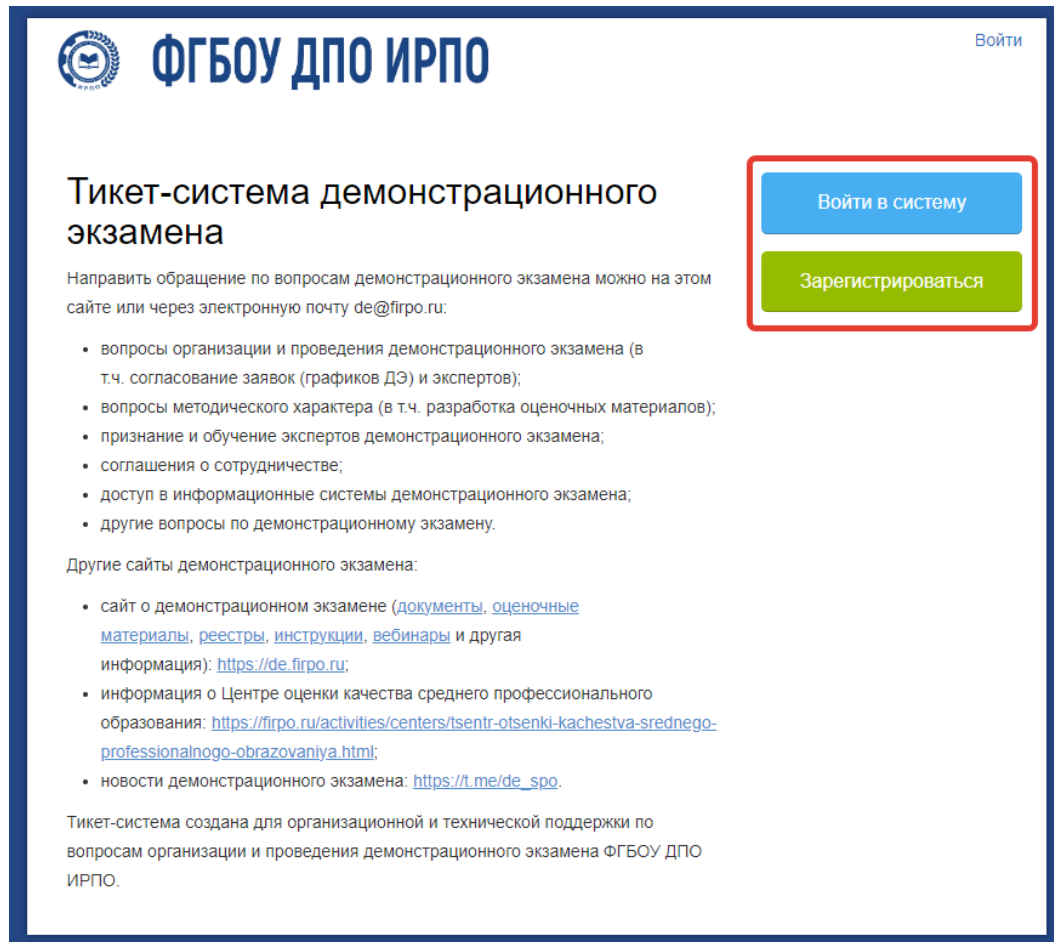


Рисунок 2 – Главная страница

В новом окне появляется форма (рисунок 3), где необходимо выбрать «Создать учетную запись»:

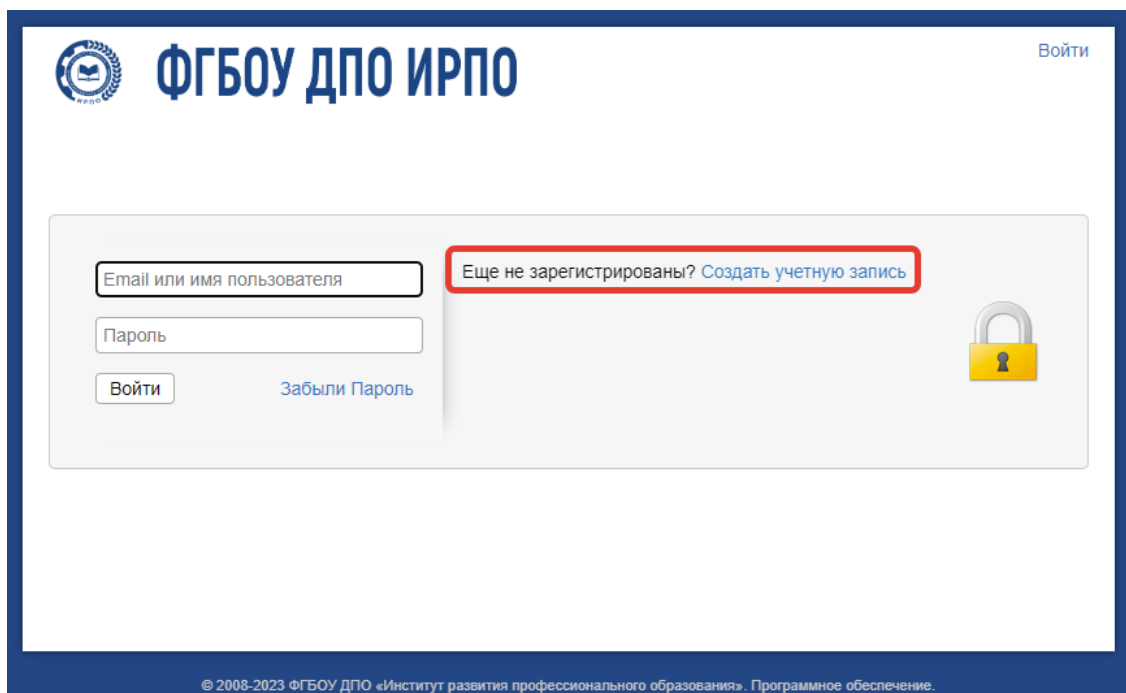



Рисунок 3 – Создание учетной записи

В указанной форме все поля со знаком * обязательны для заполнения (рисунок 4):

 **ФГБОУ ДПО ИРПО** Войти

Регистрация учётной записи

Заполните формы ниже, чтобы добавить или обновить информацию, которая будет у нас для вашей учётной записи

Контактная информация

Электронная почта *

ФИО (полностью) *

Мобильный телефон *

Рабочий телефон

Субъект РФ *

Полное наименование организации

Должность

Роль на ДЭ (можно выбрать несколько) *

Параметры

Часовой пояс:

Данные для доступа

Создать пароль:

Подтвердить новый пароль:

Рисунок 4 – Форма для заполнения со знаком *

Пользователь вносит свои данные в следующие графы:

- Электронная почта
- ФИО полностью
- Мобильный телефон
- Рабочий телефон (по желанию)
- Субъект РФ (выбирается из выпадающего списка (рисунок 5))

ФГБОУ ДПО ИРПО

Войти

Регистрация учётной записи

Заполните формы ниже, чтобы добавить или обновить информацию, которая будет у нас для вашей учётной записи

Контактная информация

Электронная почта *

ФИО (полностью) *

Мобильный телефон *

Рабочий телефон

Субъект РФ *

— Укажите субъект РФ —

— Укажите субъект РФ —

Алтайский край

Амурская область

Архангельская область

Астраханская область

Белгородская область

Брянская область

Владимирская область

Волгоградская область

Вологодская область

Воронежская область

г. Москва

г. Санкт-Петербург

г. Севастополь

Донецкая Народная Республика

Еврейская автономная область

Забайкальский край

Запорожская область

Ивановская область


Иркутская область

Создать пароль.

Автоопределение

Рисунок 5 – Форма для заполнения

- Полное наименование организации (место работы)
- Должность
- Роль на ДЭ (выбрать «Главный эксперт» или «Эксперт» (рисунок 6))

 **ФГБОУ ДПО ИРПО** Гость | Войти

[Главная](#) [Открыть новую заявку](#) [Проверить статус заявки](#)

Регистрация учётной записи

Заполните формы ниже, чтобы добавить или обновить информацию, которая будет у нас для вашей учётной записи

Контактная информация

Электронная почта *

ФИО (полностью) *

Мобильный телефон *

Рабочий телефон

Субъект РФ *

- Представитель РОИВ
- Координатор уполномоченной организации
- Куратор образовательной организации
- Представитель ЦПДЭ
- Представитель предприятия
- Главный эксперт**
- Линейный эксперт
- Выбрать

Параметры

Часовой пояс:

Данные для доступа

Создать пароль:

Подтвердить новый пароль:

Рисунок 6 – Форма для заполнения

После заполнения всех обязательных полей пользователь вводит пароль для входа в личный кабинет, подтверждает его повторным набором и нажимает кнопку «Зарегистрироваться» (рисунок 7).

ФГБОУ ДПО ИРПО Гость | Войти

[Главная](#) [Открыть новую заявку](#) [Проверить статус заявки](#)

Регистрация учётной записи

Заполните формы ниже, чтобы добавить или обновить информацию, которая будет у нас для вашей учётной записи

Контактная информация

Электронная почта *

ФИО (полностью) *

Мобильный телефон *

Рабочий телефон

Субъект РФ *

- Представитель РОИВ
- Координатор уполномоченной организации
- Куратор образовательной организации
- Представитель ЦПДЭ
- Представитель предприятия
- Главный эксперт
- Линейный эксперт
- Выбрать

Параметры

Часовой пояс:

Данные для доступа

Создать пароль:

Подтвердить новый пароль:

Рисунок 7 – Регистрация учетной записи

При создании нового пользователя в тикет-системе создается новая учетная запись. На адрес электронной почты, указанный пользователем при регистрации, приходит письмо-уведомление с темой «Регистрация в тикет-системе ФГБОУ ДПО ИРПО», содержащее ссылку для подтверждения учетной записи (рисунок 8).

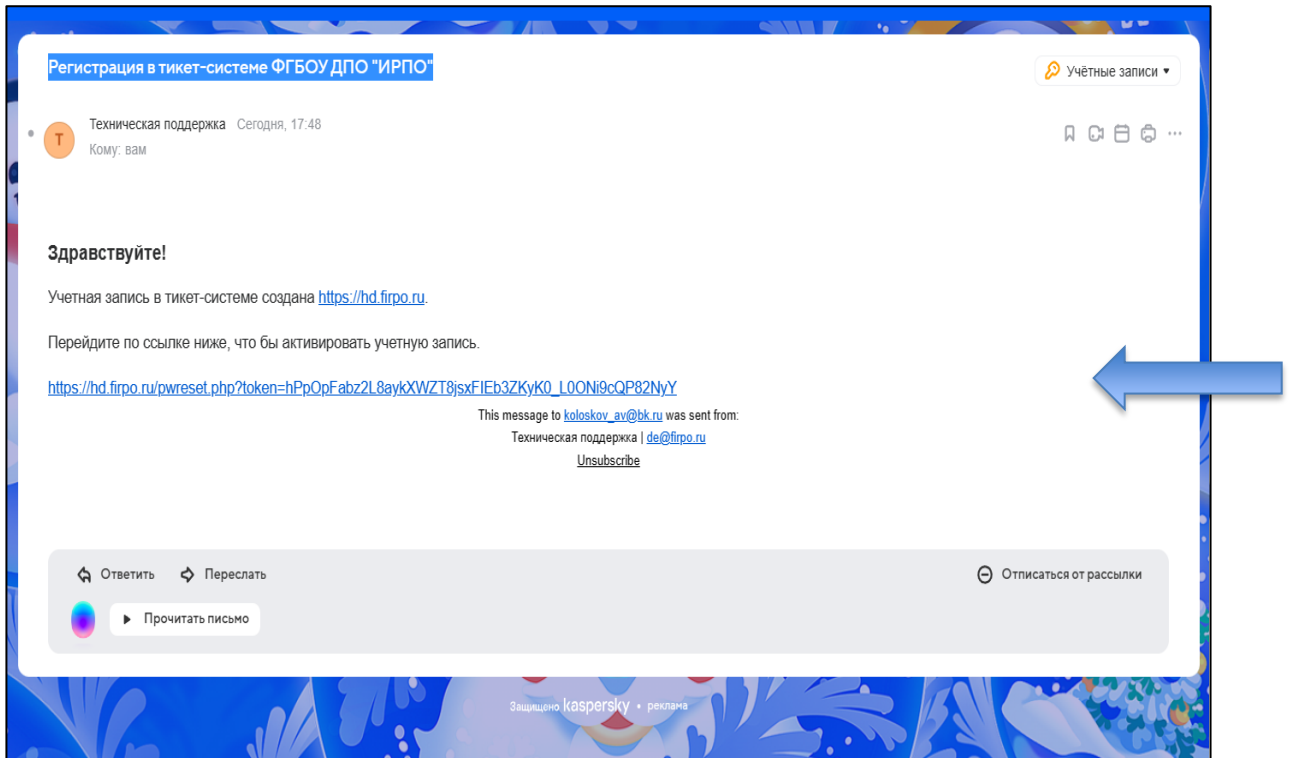


Рисунок 8 – Подтверждение учетной записи

Внимание: письмо-уведомление может попасть в папку “Спам”. Письмо-уведомление приходит с почтового адреса: de@firpo.ru.

Адрес электронной почты пользователя является логином для входа в тикет-систему.

Если после многократных попыток письма не приходят, попробуйте указать при регистрации другой почтовый ящик. Например, если была указана почта на домене @gmail.com, можно указать почту на домене @yandex.ru. Также просим корпоративные почты не указывать, т.к. письма могут быть не доставлены.

Пользователь должен пройти по ссылке, указанной в письме, для подтверждения электронной почты и активации учетной записи (рисунок 9).

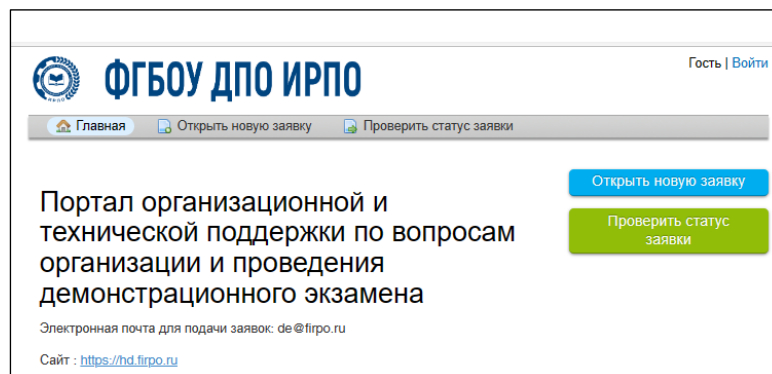


Рисунок 9 – Окно перехода по ссылке

Для восстановления пароля нужно нажать на кнопку «Забыли Пароль».

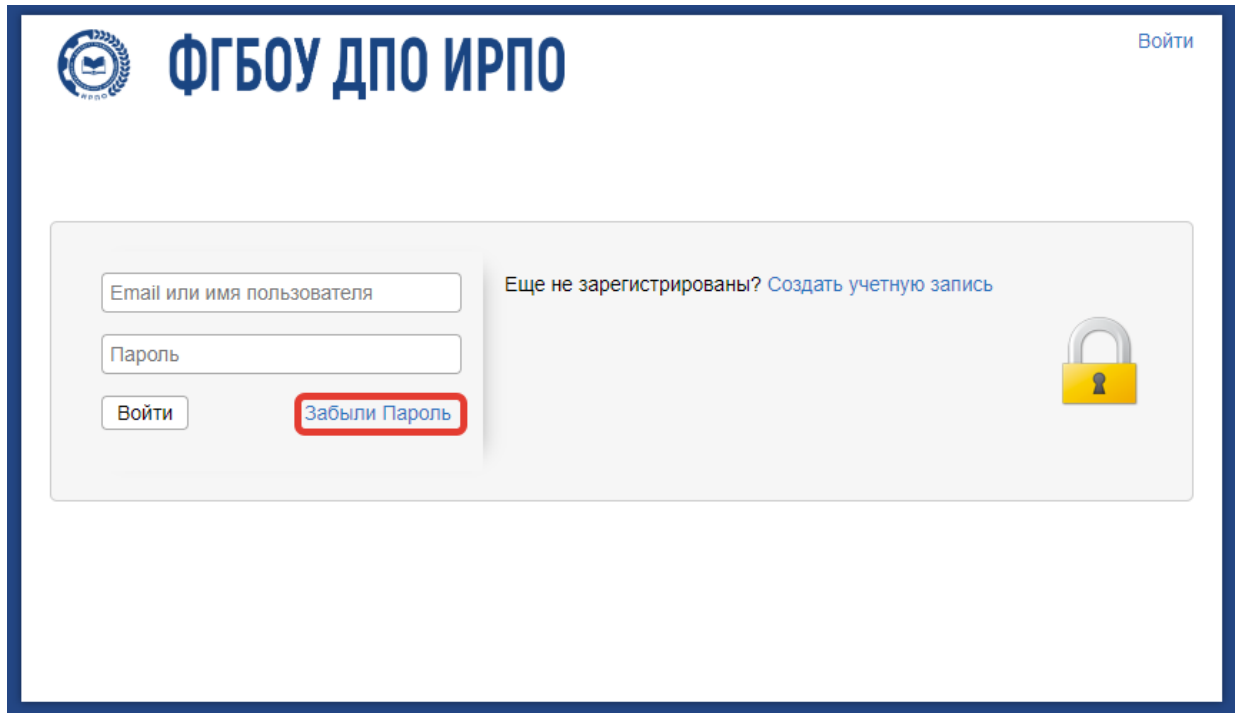


Рисунок 10 – Восстановление пароля

Нужно ввести имя пользователя, а именно адрес электронной почты, с которого осуществлялась регистрация в тикет-системе.

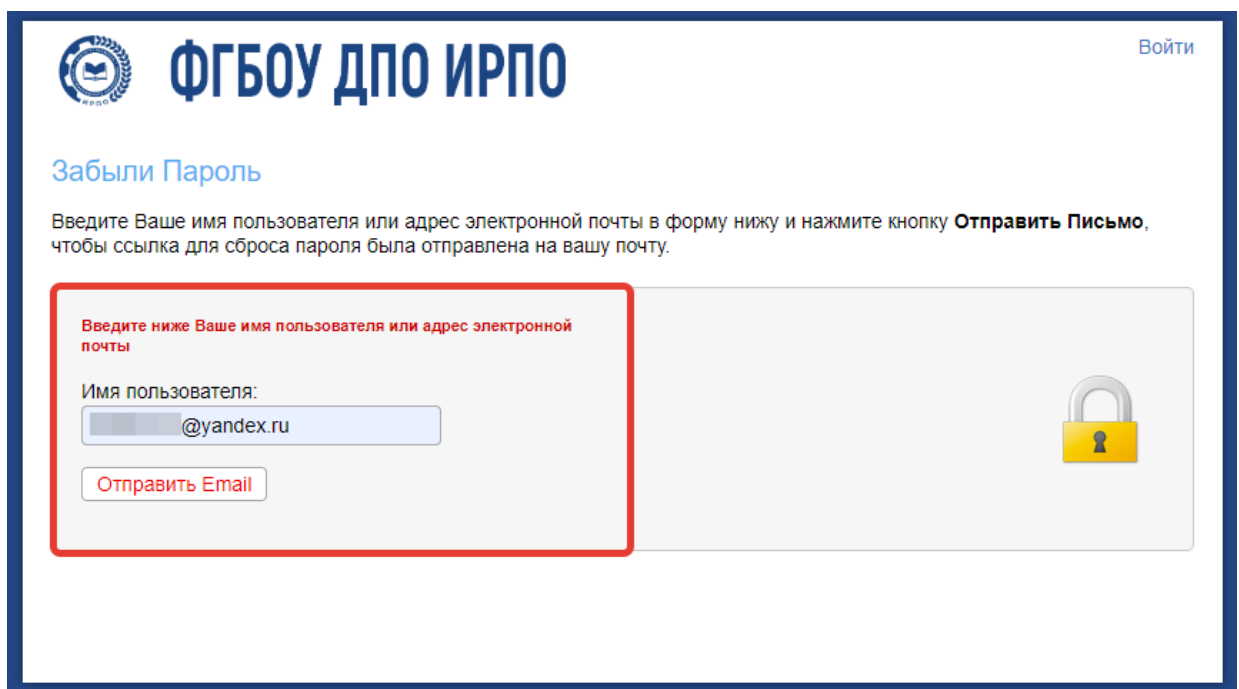


Рисунок 11– Восстановление пароля

После чего отображается сообщение об отправленном письме активации на электронную почту.

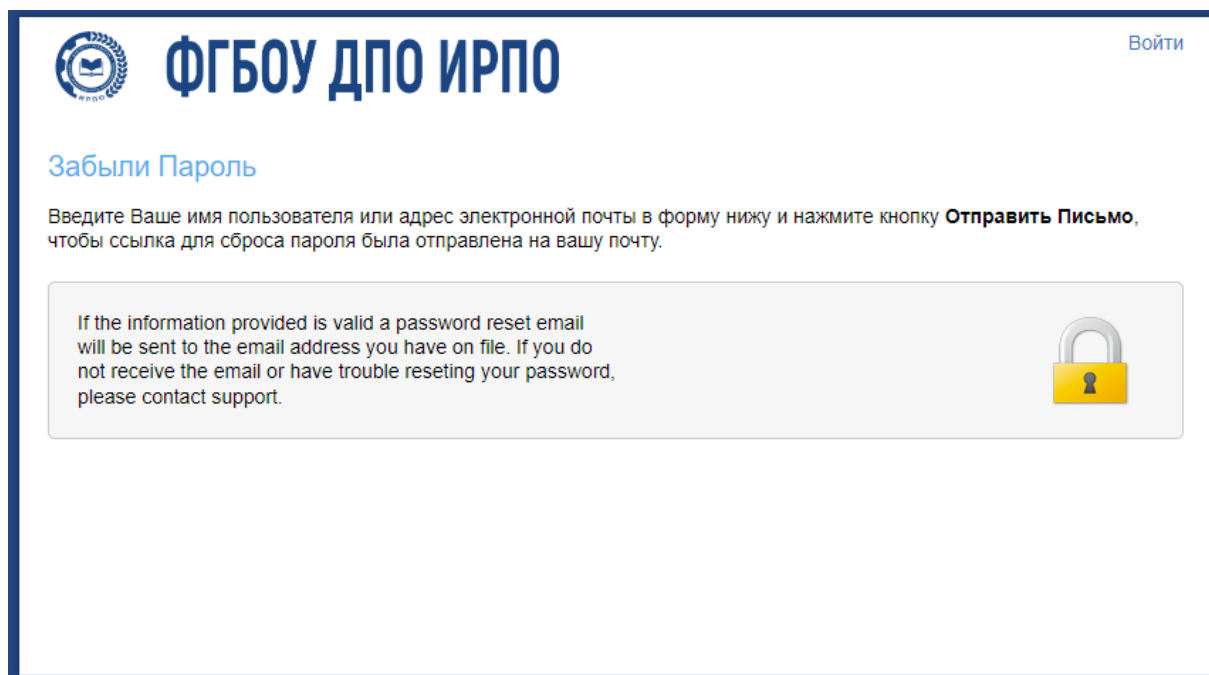


Рисунок 12 – Сообщение об отправке письма на электронную почту

На электронную почту приходит письмо с ссылкой для перехода в тикет-систему и изменения пароля.

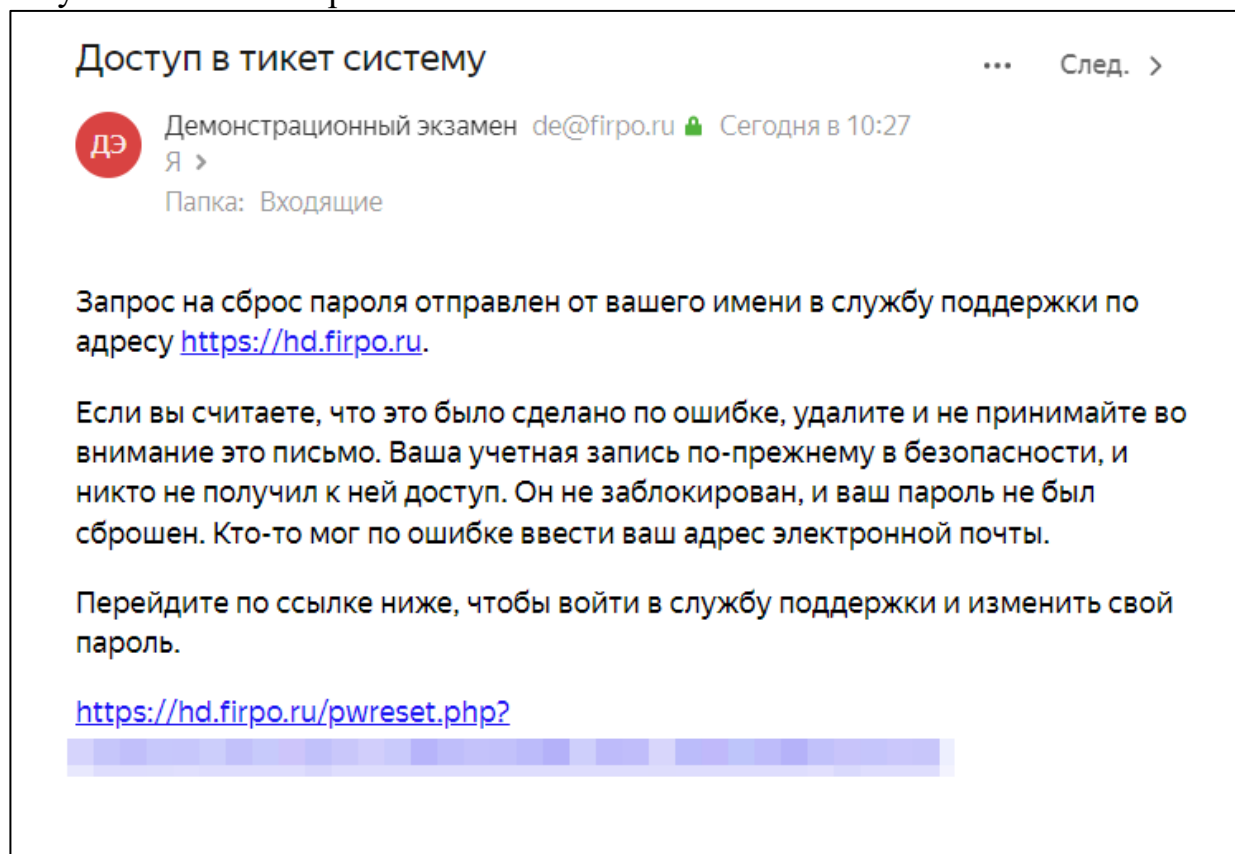


Рисунок 13 – Сообщение с доступом в тикет-систему

В выпадающем окне нужно повторно указать имя пользователя (электронную почту).

ВНИИСПИ

ФГБОУ ДПО ИРПО

Войти

Главная Открыть новую заявку

Забыли Пароль

Введите Ваше имя пользователя или адрес электронной почты снова в форму ниже и нажмите **Войти** для доступа к Вашей учетной записи и сброса пароля.

Повторно введите имя пользователя или email

Имя пользователя:

Login

Рисунок 14 – Повторное указание электронной почты

После нажатия на кнопку происходит авторизация и переадресация на страницу смены пароля.

В разделе «Данные для доступа» нужно указать новый пароль два раза.

ФГБОУ ДПО ИРПО Сергеевна | Профиль | Заявки (2) - Выход

⚠ Для продолжения необходимо сменить пароль

Управление Вашей Информацией Профиля

Используйте форму ниже для изменения информации в нашем файле по Вашей учетной записи

Контактная информация

Электронная почта *

ФИО (полностью) *

Мобильный телефон *

Рабочий телефон

Субъект РФ *

Полное наименование организации

Должность

Роль на ДЭ (можно выбрать несколько) *

Параметры

Часовой пояс:

Данные для доступа

Новый пароль:

Подтвердить новый пароль:

Рисунок 15 – Авторизация и внесение нового пароля

Обратите внимание, что авторизация в систему уже осуществлена, и в случае, если после нажатия на кнопку «Обновить» система сообщает о незаполненных полях, то достаточно перейти во вкладку «Заявки» в разделе меню.

Повторно заполнение профиля и указание текущего пароля не требуется.

ФГБОУ ДПО ИРПО Сергеевна | Профиль | Заявки (2) - Выход

Главная | Открыть новую заявку | Заявки (2)

⚠ Для продолжения необходимо сменить пароль

Управление Вашей Информацией Профиля

Используйте форму ниже для изменения информации в нашем файле по Вашей учетной записи

Контактная информация

Электронная почта *

Электронная почта - необходимое поле

ФИО (полностью) *

ФИО (полностью) - необходимое поле

Мобильный телефон *

Рабочий телефон

Субъект РФ *
г. Москва

Полное наименование организации

Должность

Роль на ДЭ (можно выбрать несколько) *
* Представитель РОИВ

Параметры

Часовой пояс: Europe / Moscow x Автоопределение

Данные для доступа

Текущий пароль:

Новый пароль:

Рисунок 16 – Переход в раздел «Заявки»

Порядок подачи заявки в тикет-системе <https://hd.firpo.ru/>.

Для подачи заявки в тикет-системе необходимо авторизоваться в системе и перейти во вкладку «Открыть новую заявку». Закрытые заявки можно просмотреть в разделе «Закрыто».

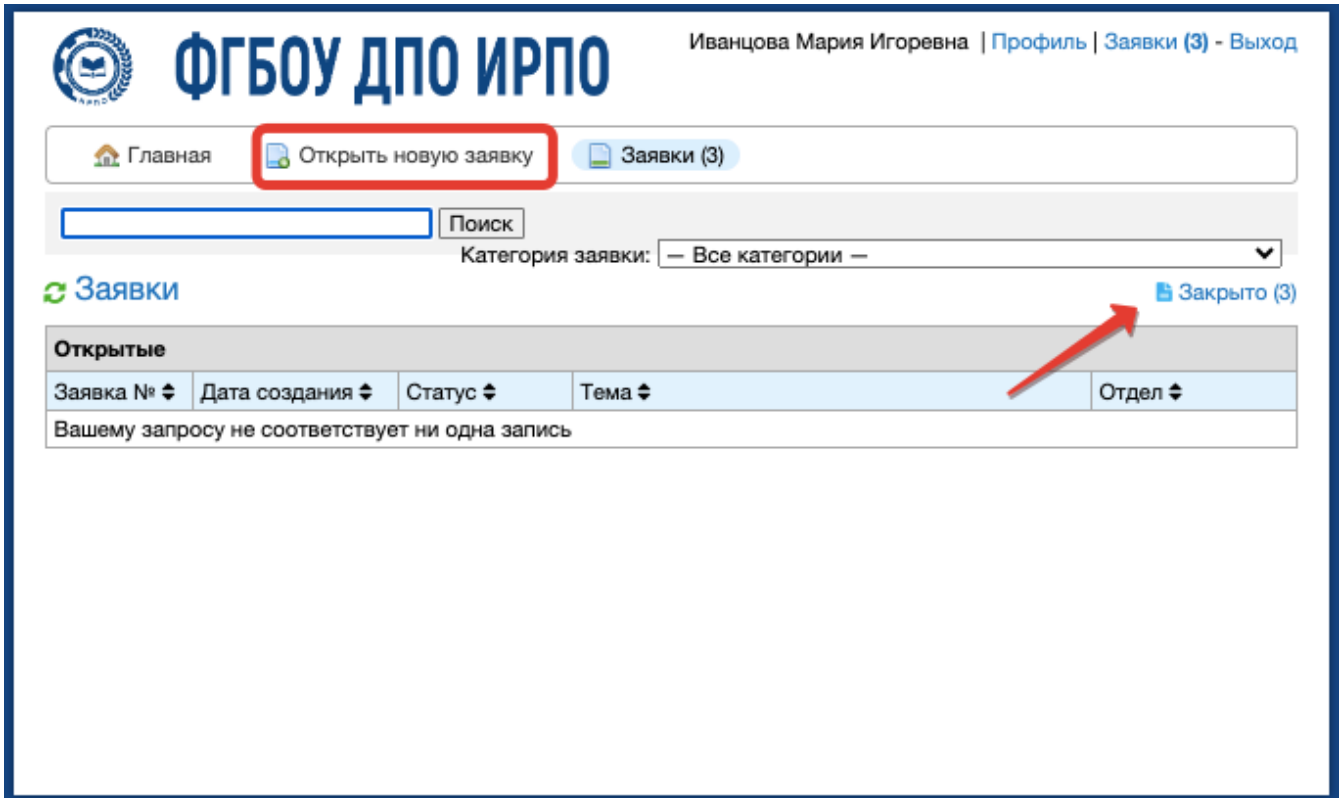


Рисунок 17 – Открытие новой заявки

Выберите наиболее подходящую категорию заявки и укажите в соответствующем поле.

The screenshot shows the website interface for FGBOU DPO IRPO. At the top, there is a navigation bar with the logo, the name 'ФГБОУ ДПО ИРПО', and links for 'Профиль', 'Заявки (2)', and 'Выход'. Below this is a secondary navigation bar with 'Главная', 'Открыть новую заявку', and 'Заявки (2)'. The main heading is 'Открыть новую заявку', followed by the instruction 'Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.' Below this are fields for 'Email:' and 'Пользователь:'. A dropdown menu titled 'Категория заявки' is open, showing a list of categories. The first item is 'Выбрать категорию' with a checkmark. The list includes various categories such as 'График ДЭ: Личный кабинет пользователя', 'Методология: Вопросы по правовым актам', 'Оценочные материалы: Вопросы по КОД', and 'Эксперты: Вопросы по обучению'. The dropdown menu is highlighted with a red border.

Категория заявки

- ✓ — Выбрать категорию —
- График ДЭ: Личный кабинет пользователя
- График ДЭ: Результаты ДЭ
- График ДЭ: Учебные группы
- Методология: Вопросы по правовым актам
- Методология: Вопросы по ФГОС
- Методология: Разное
- Методология: Соглашения о сотрудничестве (РОИВ/РО/ОО)
- Организации: Создание (обновление) организации (ОО/ЦПДЭ)
- Оф. письма (ОО): Приказ на Куратора ОО
- Оф. письма (РО/ОО): Корректировка ДЭ
- Оф. письма (РО/ОО): Мониторинг координаторов
- Оф. письма (РОИВ): Заявка на проведение ДЭ
- Оф. письма (РОИВ): Приказ на Координатора
- Оценочные материалы: Вопросы по КОД
- Оценочные материалы: Документы для трудоустройства 2024
- Оценочные материалы: Общественное обсуждение проектов ОМ
- Оценочные материалы: Разработка ОМ 2024
- Проведение ДЭ: Смены, эксперты, документы экзамена
- СДО обучение: Доступ, личный кабинет
- Тикет-система: Доступ в систему
- Тикет-система: Формы и поля заполнения
- Цифровая система оценивания (ЦСО): Вопросы по оцениванию
- Цифровая система оценивания (ЦСО): Доступ в ЦСО
- ЦПДЭ: Вопросы по обследованию ЦПДЭ
- ЦПДЭ: Заявка на обследование ЦПДЭ
- Эксперты: Вопросы по обучению
- Эксперты: Признание статуса эксперта Ворлдскиллс
- Эксперты: Централизованная заявка на обучение

Рисунок 18 – Выбор категории заявки

Заполните тему обращения. Затем достаточно подробно опишите ваше обращение, задайте вопрос, укажите ФИО, адрес электронной почты, при необходимости. Если заявка связана с экзаменом, то укажите ID данного экзамена. Укажите приоритет

решения заявки. Если заявка включает в себя вопрос по экзамену, дата проведения которого сегодня или в ближайшее время, то просим указывать приоритет – «Очень важно» и «Важно», по методическим вопросам и вопросам не требующим срочного ответа просим указывать иной приоритет – «Не срочно» и «Стандартный». Для подачи заявки нажмите на кнопку «Создать заявку».

Информация о заявке

Перед отправкой убедитесь, что категория заявки соответствует Вашему вопросу.

В поле ниже опишите, пожалуйста, подробно возникший вопрос.

Тема обращения *

Подробная информация о заявке

Перетащите файлы или выберите

Приоритет *

Укажите желаемый срок ответа и мы постараемся учесть эту информацию при обработке обращения.

По статистике, среднее время ответа на обращение занимает 3 дня, но по некоторым категориям вопросов срок ответа может занимать больше времени.

- Не срочно (до 10 дней)
- Стандартный (до 3-5 дней)
- Важно (1-2 дня)
- Очень важно (1 день)

Создать новую заявку

Очистить поля Отмена

Рисунок 19 – Заполнение обращения

Заявка направлена. В разделе «информация о заявке» можно просмотреть контакты и ФИО отправителя, статус и дату создания. После получения ответа от сотрудника, он будет отображаться на данной странице. При необходимости, направьте ответ или вопрос в форме ответа внизу страницы. Для актуализации и дополнения вопроса просим направлять сообщения в ранее созданном обращении.

Создание новых обращений может увеличивать время их обработки. Список всех заявок и информация о них отображается в разделе «Заявки».

The screenshot displays the user interface of the 'ФГБОУ ДПО ИРПО' portal. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text 'ФГБОУ ДПО ИРПО'. To the right of the logo, there are links for 'Профиль', 'Заявки (3)', and 'Выход'. Below the navigation bar, there are three main menu items: 'Главная', 'Открыть новую заявку', and 'Заявки (3)'. A red arrow points to the 'Заявки (3)' link. Below the menu items, there is a 'Печать' button. The main content area is divided into two columns: 'Информация о заявке' and 'Информация о пользователе'. The 'Информация о заявке' section contains the following data: 'Статус заявки: Закрыт', 'Отдел: [redacted]', 'Дата создания: 22.08.2023 16:33'. The 'Информация о пользователе' section contains: 'Имя: [redacted]', 'Email: [redacted]', 'Телефон: [redacted]'. Below this information, there is a blue bar indicating the user 'опубликовал 22.08.2023 16:33'. A red box highlights a grey bar with the text 'Персонал опубликовал 22.08.2023 16:35'. Below this, there is a grey bar with the text 'Закрыто Персонал со статусом Закрыт 22.08.2023 16:35'. At the bottom, there is a section titled 'Отправить Ответ' with a red box around the title. Below the title, there is a text area with a rich text editor toolbar and a file upload area. A yellow warning box at the bottom of the response form states: 'Заявка будет переоткрыта при создании сообщения'. At the very bottom, there are three buttons: 'Ответить', 'Сбросить', and 'Отмена'.

Рисунок 20 – Основная информация о заявке