

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
от 17 марта 2020 г. N 103

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ВРЕМЕННОГО ПОРЯДКА  
СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ  
НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО  
ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

В соответствии с [подпунктом 4.2.53 пункта 4](#) и [подпунктом 9.11 пункта 9](#) Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018 г. N 884 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 32, ст. 5343; официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 11 марта 2020 г., N 0001202003110010), а также на основании протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Голиковой Т.А. от 16 марта 2020 г. N ТГ-П8-13пр приказываю:

Утвердить прилагаемый временный [порядок](#) сопровождения реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Министр  
С.С.КРАВЦОВ

Приложение

Утвержден  
приказом Министерства просвещения  
Российской Федерации  
от 17 марта 2020 г. N 103

**ВРЕМЕННЫЙ ПОРЯДОК  
СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ  
НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО  
ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

1. Временный порядок сопровождения реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с

применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее - Временный порядок) разработан с целью принятия мер по снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также координации и поддержки деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, образовательных организаций при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

2. Организации, осуществляющие образовательную деятельность, при реализации образовательных программ применяют электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в соответствии с [Порядком](#) применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 августа 2017 г. N 816 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 сентября 2017 г., регистрационный N 48226).

Для реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий Министерство просвещения Российской Федерации организует предоставление бесплатного доступа к необходимым образовательным интернет-ресурсам.

3. Для координации и поддержки деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий Министерство просвещения Российской Федерации создает рабочую группу <1>.

-----  
<1> [Пункт 5.3](#) Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018 г. N 884 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 32, ст. 5343; N 36, ст. 5634; N 53, ст. 8683; 2019, N 12, ст. 1313) (далее - Положение о Министерстве просвещения Российской Федерации).

4. Методическую поддержку реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляет подведомственная Министерству просвещения Российской Федерации организация ФГАОУ ДПО "Центр реализации государственной образовательной политики и информационных технологий" (далее - Федеральный оператор) <2>.

-----  
<2> [Пункт 3](#) Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации.

5. Федеральный оператор для осуществления методической поддержки реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования,

образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий создает и обеспечивает функционирование федеральной телефонной горячей линии Министерства просвещения Российской Федерации по вопросам методической поддержки дистанционного обучения (далее - федеральная телефонная горячая линия).

6. Органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, может предусматриваться создание региональных телефонных горячих линий для организаций, осуществляющих образовательную деятельность, при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, а также для обращений граждан по вопросам реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее - региональные телефонные горячие линии).

7. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, направляют информацию о создании и режиме работы региональной телефонной горячей линии в Министерство просвещения Российской Федерации, а также о лицах, ответственных за ее функционирование и оказание информационно-методической поддержки.

8. Информация о создании и режиме работы федеральной телефонной горячей линии Министерства просвещения Российской Федерации по вопросам методической поддержки дистанционного обучения, Временный порядок, а также перечень бесплатных и открытых образовательных интернет-ресурсов размещаются на официальном сайте Министерства просвещения Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" edu.gov.ru.

9. При обращении на номер федеральной телефонной горячей линии воспроизводится приветствие и звонок переводится на свободного специалиста федеральной телефонной горячей линии (далее - оператор), который:

заполняет краткие сведения о лице, обратившемся с вопросом(ами);

фиксирует суть вопроса(ов);

предоставляет информацию по вопросам реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

предоставляет информацию о требованиях к реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, содержащихся в Федеральном законе от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" <3>, Порядке применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 августа 2017 г. N 816 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 сентября 2017 г., регистрационный N 48226);

-----  
<3> Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2020, N 9, ст. 1137.

знакомит со списком бесплатных и открытых образовательных интернет-ресурсов;

предоставляет информацию о работе федеральной телефонной горячей линии, а также о соответствующей региональной телефонной горячей линии, в случае ее создания;

предоставляет информацию о [рекомендациях](#) по использованию открытой информационно-образовательной среды "Российская электронная школа".

10. В случае недостаточности предоставленной информации или необходимости консультации специалиста по узкопрофильному вопросу оператор может переадресовать звонок:

на региональные телефонные горячие линии (при их наличии) по вопросам реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В случае отсутствия возможности переадресации предоставляется информация о номерах телефонов региональных телефонных горячих линий по вопросам методической поддержки дистанционного обучения;

на кол-центры бесплатных и открытых образовательных интернет-ресурсов.

11. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, оператор вправе оформить поступившее на федеральную телефонную горячую линию обращение для отсроченного ответа, зафиксировав информацию о гражданине, и перезванивает гражданину в течение одного рабочего дня.

12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию оператора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

13. Обмен информацией между оператором и гражданином, обратившимся на федеральную телефонную "горячую линию", проводится с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных.

14. Рабочая группа для координации и поддержки деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, образовательных организаций при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, созданная Министерством просвещения Российской Федерации:

разрабатывает и предоставляет Федеральному оператору информационно-методические материалы, необходимые для осуществления методической поддержки реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для проведения инструктажа специалистов федеральной телефонной горячей линии, с целью получения ими компетенций, требуемых для работы в соответствии с Временным порядком;

определяет режим работы федеральной телефонной горячей линии;

осуществляет иные действия, необходимые для координации и поддержки деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, образовательных организаций при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.