

**Инструкция по работе с обращениями участников**

Данная техническая инструкция составлена в соответствии с Требованиями к проведению МЭ ВсОШ, п.п.17-21 <http://vos.olimpiada.ru/2019/okrug/treb>, а также согласуется с инструкцией для участников по взаимодействию с жюри олимпиады <http://vos.olimpiada.ru/2019/okrug/appeal>

1. Ссылка на список обращений и реквизиты доступа размещены на странице Администратора ТПО. В список попадают обращения только по тем работам, которые были проверены в данном ТПО.
2. На обращения, содержащие вопросы технического характера, необходимо ответить, что
  - «Вопросы, связанные с отсутствием сканов и результатов, надо направлять в службу технической поддержки. Если проблема все еще не исправлена, обратитесь, пожалуйста, по этому адресу - [okrug@mosolymp.ru](mailto:okrug@mosolymp.ru)».
3. Рассмотреть все электронные обращения и написать на них ответы необходимо в срок не позднее 4 дней после даты официальной публикации итогов проверки (ДОП+4дня) – см. <http://vos.olimpiada.ru/2019/okrug>.
4. При рассмотрении обращений, необходимо обратить внимание на следующее:
  - жюри проверяет работы школьников в соответствии с официальными критериями;
  - жюри может объяснять участникам ошибки, но не обязано это делать;
  - в процессе рассмотрения апелляции жюри имеет право изменить оценку по заданию как в большую, так и в меньшую сторону, либо оставить без изменений;
  - все обращения рассматриваются только по существу, без учета эмоционального содержания вопроса.
5. При рассмотрении конкретного обращения необходимо:
  - изменить балл по задаче (если будет принято решение о его изменении);
  - написать краткий текстовый комментарий («Балл по задаче\_ изменен с \_ на \_» или «Балл по задаче НЕ изменен» и т.п.);
  - указать Фамилию члена жюри, рассмотревшего обращение;
  - нажать кнопку «Ответить»;
  - обратите внимание: 1) При нажатии кнопки «Вернуться к списку обращений» введенный вами ответ, а также изменения баллов (если таковые были) не сохраняются; 2) Если текст ответа уже введен и сохранен, то повторный ответ заменит собой предыдущий.
6. Сохраненные ответы автоматически публикуются для участников. Не рекомендуется править ответ без соответствующих комментариев, чтобы избежать в последующем разночтений. Если же такая необходимость возникла, не стесняйтесь дописать (а не заменить) комментарий, участники увидят и то, и другое.
7. После повторного обращения участника с требованием очной апелляции надо в ответе сообщить место и время очного рассмотрения апелляции (при желании, это можно сделать и в первом ответе).
8. Чтобы внести результаты по итогам очного рассмотрения апелляции, необходимо:
  - зайти в заявление участника об очной апелляции;
  - дописать результаты очной апелляции (под указанием места и времени), например, «По результатам очной апелляции балл по заданию №\_ изменен с \_ на \_» или «По результатам очной апелляции балл по заданию №\_ НЕ изменен»;
  - в этом же заявлении поменять баллы.
9. Рассмотрение всех обращений участников, включая рассмотрение всех заявлений об очной апелляции и внесение итоговых результатов, необходимо завершить в срок не позднее 10 дней после даты официальной публикации итогов проверки (ДОП+10дней), но не позднее 21 декабря 2019 года.