



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Αθήνα, 23-3-2020
Αριθ. Πρωτ. : Φ.15/4673

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Π/ΘΜΙΑΣ ΚΑΙ Δ/ΘΜΙΑΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ Γ'

ΠΡΟΣ:

- Διευθυντές/ Διευθύντριες Δ.Δ.Ε και Δ.Π.Ε Αττικής
- ΠΕΚΕΣ Αττικής
- ΣΕΕ ΠΕ 86
- Σχολικές Μονάδες ΠΕ και ΔΕ (μέσω των οικείων Διευθύνσεων ΠΕ και ΔΕ Αττικής)

Ταχ. Δ/ση : Αν. Τσόχα 15-17

Τ.Κ. 11521. Αθήνα

Ιστοσελίδα: www.attik.pde.sch.gr

E-mail: mail@attik.pde.sch.gr

Πληροφορίες: Αλ. Σαρδέλη

Τηλ: 210 6450 254

Fax: 210 6450 609

ΚΟΙΝ:

- Γραφείο Υφυπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων, κας Σ. Ζαχαράκη
- Γραφείο Γενικής Γραμματέα Πρωτ/θμιας, Δευτ/θμιας Εκπ/σης και Ειδικής Αγωγής, κας Αν. Γκίκα

ΘΕΜΑ: «ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ Π.Δ.Ε. ΑΤΤΙΚΗΣ: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΔΟΜΩΝ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ (HELP DESK) ΣΤΑ ΠΕ.Κ.Ε.Σ. ΤΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ»

Το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για την ανάσχεση της εξάπλωσης των κρουσμάτων του κορωνοϊού προχώρησε στην αναστολή της λειτουργίας των σχολείων και έθεσε σε εφαρμογή τη σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση (τηλεκπαίδευση). Το Υ.ΠΑΙ.Θ διέθεσε στις σχολικές μονάδες ειδικά διαμορφωμένη διαδικτυακή πλατφόρμα τηλεδιασκέψεων για την πραγματοποίηση των μαθημάτων. Η σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση συνιστά απευθείας παράδοση του μαθήματος στην ψηφιακή τάξη από τον εκπαιδευτικό στους μαθητές και την παρακολούθησή του από υπολογιστή, κινητό ή tablet.

Μετά την αναστολή της διδασκαλίας με φυσική παρουσία η σύγχρονη εξ αποστάσεως διδασκαλία και επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτικών και μαθητών συνιστά έναν πρόσφορο τρόπο, για να διατηρήσουν οι μαθητές και οι εκπαιδευτικοί την επαφή τους με την εκπαιδευτική διαδικασία στις παρούσες έκτακτες συνθήκες που βιώνει η χώρα μας, χωρίς να αποσκοπεί στην υποκατάσταση της δια ζώσης διδασκαλίας ούτε στην κάλυψη της διδακτέας ύλης.

Υπό αυτό το πρίσμα, η Π.Δ.Ε. Αττικής καλείται να προτείνει έναν μελετημένο σχεδιασμό τηλεκπαίδευσης και να μεριμνήσει για τον συντονισμό όλων των συντελεστών της εκπαιδευτικής κοινότητας. Στο πλαίσιο αυτό οι Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Π.Ε., Δ.Δ.Ε.), τα Περιφερειακά Κέντρα Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού (ΠΕ.Κ.Ε.Σ.) και οι Συντονιστές Εκπαιδευτικού Έργου (Σ.Ε.Ε.) καλούνται να προχωρήσουν στις δέουσες ενέργειες, έτσι ώστε να παρασχεθεί η απαραίτητη επιστημονική, παιδαγωγική και τεχνική βοήθεια στους εκπαιδευτικούς των σχολικών μονάδων. Ειδικότερα, για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών κατά την εφαρμογή της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης παρακαλούμε να υλοποιηθούν τα ακόλουθα:

Υπό την εποπτεία της Π.Δ.Ε. Αττικής, στα 6 (έξι) ΠΕ.Κ.Ε.Σ. της Αττικής και σε συνεργασία με τις Δ.Π.Ε. και Δ.Δ.Ε. **δημιουργούνται ειδικές Δομές Απομακρυσμένης Βοήθειας (Help Desk) με Ομάδες Τεχνικής Υποστήριξης, οι οποίες θα βοηθούν τους εκπαιδευτικούς και τις σχολικές μονάδες στη σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση.** Οι Ομάδες Τεχνικής Υποστήριξης μπορούν να αξιοποιούν τις υλικοτεχνικές υποδομές και τον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΠΕ.Κ.Ε.Σ., των Δ.Δ.Ε και Δ.Π.Ε. ή της Π.Δ.Ε. Αττικής. Στις πρωτόγνωρες συνθήκες εφαρμογής των έκτακτων μέτρων η Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης μπορεί να εργάζεται εξ αποστάσεως και να προσφέρει τεχνική βοήθεια στους εκπαιδευτικούς των σχολικών μονάδων κατά τη διάρκεια της λειτουργίας των ψηφιακών τάξεων με τη μέθοδο της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Την Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης οργανώνει, επιβλέπει και συντονίζει ο Σ.Ε.Ε. κλ. ΠΕ 86 του αρμόδιου ΠΕ.Κ.Ε.Σ. Πιο συγκεκριμένα, ο Σ.Ε.Ε. Πληροφορικής ορίζει την ομάδα στην οποία μετέχουν οι εξής:

- Οι Υπεύθυνοι Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών των Διευθύνσεων Δευτεροβάθμιας και Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης.
- Ειδικοί σε θεματικά αντικείμενα, όπως: Webex, e-class, κ.λπ.

Η επιλογή των μελών της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης γίνεται από τον Σ.Ε.Ε. Πληροφορικής εκάστου ΠΕ.Κ.Ε.Σ. ανάλογα με τις υπάρχουσες ανάγκες. Τα συγκεκριμένα μέλη πρέπει να διαθέτουν γνώσεις και εξειδικευμένες δεξιότητες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μπορεί να είναι: Επιμορφωτές Β' Επιπέδου Πληροφορικής, άλλοι Σ.Ε.Ε., εκπαιδευτικοί κλ. ΠΕ86 σχολείων Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή αποσπασμένοι στις Διευθύνσεις, κ.λπ.

Κάθε Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης θέτει σε λειτουργία τη Δομή Απομακρυσμένης Βοήθειας (Help Desk). Η δομή αυτή διαθέτει email ή/και e-φόρμα για την επικοινωνία με τους εκπαιδευτικούς. Μπορεί επίσης να υποστηρίζεται από δικτυακό τόπο με δυνατότητα δημιουργίας χώρου (session forum) για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας στις ψηφιακές τάξεις. Για λόγους ταχείας και αποτελεσματικής διαχείρισης **οι ερωτήσεις των εκπαιδευτικών θα πρέπει να περιορίζονται μόνο σε τεχνικό επίπεδο.**

Στο πλαίσιο της αυτονομίας και ευελιξίας των σχολικών μονάδων δημιουργείται **Ομάδα Υποστήριξης για την εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση**, που συμβάλλει στην καθοδήγηση και διευκόλυνση των υπόλοιπων εκπαιδευτικών στην εγκατάσταση και χρήση των ψηφιακών τάξεων και στην υποστήριξη της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σύμφωνα με τις υφιστάμενες ανάγκες. Ο/Η Διευθυντής/ντρια της σχολικής μονάδας ορίζεται ως υπεύθυνος της ομάδας, η οποία αποτελείται από τον ίδιο και από τουλάχιστον έναν εκπαιδευτικό με εξειδικευμένες ψηφιακές δεξιότητες (π.χ. Υποδιευθυντής, Υπεύθυνος Σχολικού Εργαστηρίου Πληροφορικής και Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, εκπαιδευτικός Πληροφορικής ΠΕ86, γνώστης e-class/e-me, Επιμορφωτής Β' επιπέδου ΤΠΕ, ειδικός τεχνικών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, εκπαιδευτικός με ψηφιακές ικανότητες, κ.λπ.) για να προσφέρει υποστήριξη στους υπόλοιπους εκπαιδευτικούς του σχολείου. Ο/Η Διευθυντής/ντρια καταχωρίζει την Ομάδα Υποστήριξης στο myschool και αναλαμβάνει να συντονίσει την επικοινωνία καθενός εκπαιδευτικού με τους μαθητές του, μετά από ενημέρωση των γονέων και κηδεμόνων.

Οι Διευθυντές Π.Ε. και Δ.Ε. καλούνται να διευκολύνουν τις σχολικές μονάδες αρμοδιότητάς τους στην υλοποίηση της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Συντονίζουν και ενημερώνουν τις σχολικές μονάδες, παρεμβαίνουν για την εξομάλυνση των αδυναμιών, έτσι ώστε να εδραιωθεί η καλύτερη δυνατή συνεργασία. Ειδικότερα, για να αποφευχθεί ο κίνδυνος υπερφόρτωσης του συστήματος μεριμνούν, έτσι ώστε οι τεχνικές απορίες των εκπαιδευτικών να λύνονται πρώτα στη σχολική μονάδα. Αν η επίλυση των προβλημάτων δεν είναι δυνατή στο επίπεδο της Ομάδας Υποστήριξης της σχολικής μονάδας, τότε ένας εκπρόσωπος της ομάδας απευθύνεται στην ειδική Δομή Απομακρυσμένης Βοήθειας (Help Desk) του αρμόδιου ΠΕ.Κ.Ε.Σ. Η Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης του ΠΕ.Κ.Ε.Σ. αξιολογεί τα ερωτήματα και παρέχει ομαδοποιημένες ή εξατομικευμένες απαντήσεις και απαντήσεις σε συχνά προβλήματα. Ο Σ.Ε.Ε. κλ. ΠΕ 86 αναθέτει τα τεχνικά ερωτήματα στον θεματικά ειδικό για τη δρομολόγηση της απάντησης. Σε περίπτωση αδυναμίας απάντησης, παραπέμπει τα θέματα ιεραρχικά προς το **Κέντρο Εξυπηρέτησης της Κεντρικής Ομάδας Τηλεκπαίδευσης του ΥΠΑΙΘ.**

Ως εκ τούτου:

- Παρακαλούνται οι Σ.Ε.Ε. ΠΕ86 των ΠΕ.Κ.Ε.Σ. της Αττικής να προχωρήσουν στη δημιουργία Δομών Απομακρυσμένης Βοήθειας (Help Desk) και στη σύνθεση Ομάδων Τεχνικής Υποστήριξης, οι οποίες αναμένεται να ανταποκριθούν στις ανάγκες της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. **Καλούνται επίσης, να ενημερώνουν τους Οργανωτικούς Συντονιστές των ΠΕ.Κ.Ε.Σ. και την Π.Δ.Ε. Αττικής** για την εξέλιξη της λειτουργίας των εν λόγω δομών και της παρεχόμενης τεχνικής στήριξης των εκπαιδευτικών που διδάσκουν στις ψηφιακές τάξεις με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως σύγχρονης εκπαίδευσης.
- Παρακαλούνται οι Διευθυντές και οι Διευθύντριες Π.Ε. και Δ.Ε. Αττικής να επιβλέπουν τις τοπικές Ομάδες Υποστήριξης των σχολικών μονάδων της περιοχής ευθύνης τους, να συμβάλλουν στη διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας τους και **να ενημερώνουν την Π.Δ.Ε. Αττικής για τον ρυθμό επίλυσης των τεχνικών προβλημάτων που ανακύπτουν**. Καλούνται επίσης να βοηθήσουν στη δημιουργία των Ομάδων Τεχνικής Υποστήριξης και των Δομών Απομακρυσμένης Βοήθειας (Help Desk) των ΠΕ.Κ.Ε.Σ.
- Οι Οργανωτικοί Συντονιστές και οι Οργανωτικές Συντονίστριες των ΠΕ.Κ.Ε.Σ. της Αττικής καλούνται σε συνεργασία με τους Σ.Ε.Ε. ΠΕ86 να μεριμνήσουν για τη δημιουργία της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης στο ΠΕ.Κ.Ε.Σ., που προΐστανται, η οποία θα υποστηρίζει τεχνικά τους εκπαιδευτικούς και τους Σ.Ε.Ε. κατά την εφαρμογή της τηλεεκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα, παρακαλούνται **μέχρι τη Δευτέρα 23/3/2020 και ώρα 1:00 μ. μ.** να αποστείλουν στην Π.Δ.Ε. Αττικής τη σύνθεση της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης του ΠΕ.Κ.Ε.Σ. (όνομα, επώνυμο, κινητό τηλέφωνο και email). Στη συνέχεια καλούνται να ενημερώσουν τις σχολικές μονάδες, έτσι ώστε σε περίπτωση ανάγκης να απευθύνονται στην Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης του ΠΕ.Κ.Ε.Σ.

Η επιτυχία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης συνδέεται στενά με την ποιότητα της υποστήριξης των εκπαιδευτικών. Γι' αυτό θα πρέπει σε κάθε ΠΕ.Κ.Ε.Σ. της Π.Δ.Ε. Αττικής να ενημερωθούν οι Σ.Ε.Ε. για τα ανωτέρω, έτσι ώστε στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους να προσφέρουν παιδαγωγική και επιστημονική υποστήριξη στους εκπαιδευτικούς της ειδικότητάς τους κατά την εξ αποστάσεως σύγχρονη ή ασύγχρονη διδασκαλία και μάθηση.

Στις στιγμές της απειλητικής πανδημίας από τον κορωνοϊό που βιώνουμε όλοι μας, θα πρέπει να δράσουμε με λεπτή προσοχή, έτσι ώστε το ρηξικέλευθο εγχείρημα της εξ αποστάσεως διδασκαλίας να κρατήσει ζεστή την επιθυμία της μάθησης των μαθητών και μαθητριών μας. Η μάθηση είναι αναφαίρετο δικαίωμα όλων και υποχρέωση της πολιτείας. Για την επιτυχία του εγχειρήματος είναι απαραίτητη η συμβολή όλων των παραγόντων της εκπαίδευσης. Είναι αναγκαίο να στηρίξουμε την προσπάθεια των νέων μας. Με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, με αρωγή και συνεργασία μπορούμε να τα καταφέρουμε.

Για περισσότερη ενημέρωση στα θέματα της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, σας παρακαλούμε να επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Με το παρόν ανακαλείται το υπ' αριθ πρωτ. Φ.15/4670/20-3-2020 προηγούμενο έγγραφό μας.

**Ο Περιφερειακός Διευθυντής
Εκπαίδευσης Αττικής**

Δρ. Γεώργιος Κόσσυβας