

СОГЛАСОВАНО	РАССМОТРЕНО	УТВЕРЖДАЮ
на заседании	на заседании	Директор МОУ «СОШ № 82»
Управляющего совета	педагогического совета	г. Саратова
МОУ «СОШ № 82» г. Саратова	МОУ «СОШ № 82» г. Саратова	<i>И.Е. Колтунова</i> И.Е. Колтунова
Протокол № 7 от 21.06.19 г	Протокол №15 от 24.06.19 г.	Приказ № 249 от 24.06.2019 г



**Регламент
оказания помощи участникам
образовательного процесса при работе
в информационной системе «Дневник.ру»
при переходе на безбумажный вариант
ведения журналов
в МОУ «СОШ № 82» г. Саратова.**

СОГЛАСОВАНО
Советом родителей
(законных представителей)
несовершеннолетних
обучающихся МОУ «СОШ
№ 82» г. Саратова
Протокол № 5 от 20.06.19 г.

СОГЛАСОВАНО
Советом обучающихся
(советом старшеклассников)
МОУ «СОШ № 82»
г. Саратова
Протокол № 4 от 30.05.19 г

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам МОУ «СОШ №82» при работе в информационной системе «Дневник.ру» (далее - ИС «Дневник.ру») при переходе на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся (далее-ББЖ), а также обучающимся и родителям (законным представителям) обучающихся при работе в ИС «Дневник.ру».

2. Функциональные обязанности сотрудника общеобразовательной организации, ответственного за консультирование участников ОО при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе общеобразовательной организации на ББЖ.

Сотрудник школы, ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе школы на ББЖ проводит консультации по следующим направлениям:

- 1) обучение новых сотрудников школы работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 5 рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.
- 2) консультирование сотрудников школы по вопросам ввода следующей информации в ИС «Дневник.ру»:

- учет расписания;
- учет текущей и итоговой успеваемости;
- учет посещаемости;
- ведение поурочного планирования;
- проведения уроков;
- своевременности внесения данных в журналы классов.

График оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе школы на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде школы.

- 3) оказание помощи родителям (законным представителям) при работе в ИС «Дневник.ру».

3. Оказание помощи сотрудникам школы специалистами технической поддержки пользователей при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе школы на ББЖ

Обращение за помощью производится лично в приемные часы в соответствии с утвержденным графиком либо с использованием коммуникационных средств:

- По телефону 8 (812) 490-70-33.
- Через электронную почту support-bbz@company.dnevnik.ru.
- Звонок онлайн со страницы Портала поддержки пользователей.

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ, должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудника, уполномоченного оказывать помощь при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ.

4. Оказание помощи родителям (законным представителям) обучающихся при работе в ИС «Дневник.ру»

Сотрудники ОО проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в ИС «Дневник.ру»¹:

Также все участники образовательного процесса могут получить консультацию у специалистов службы технической поддержки ИС «Дневник.ру» при личном обращении.

- По телефону 8 (812) 490-70-33.
- Через электронную почту team@company.dnevnik.ru.
- Звонок онлайн со страницы Портала поддержки пользователей.

5. Оказание помощи специалистами службы технической поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам школы, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении сложной ситуации при работе в ИС «Дневник.ру»

Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам школы, родителям (законным представителям) обучающихся) осуществляется в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки ИС «Дневник.ру». Регистрация обращений по электронной почте службы технической поддержки осуществляется круглосуточно в режиме 24x7, включая выходные и праздничные дни. Регистрация телефонных обращений по телефону службы технической поддержки осуществляется круглосуточно.

Обработка обращений по электронной почте и по телефону службы технической поддержки осуществляется круглосуточно.

При отсутствии свободного оператора на линии пользователю, будет предложено оставить голосовое сообщение с указанием контактных данных для обратной связи. В этом случае оператор свяжется с пользователем для регистрации и обработки обращения в рабочее время.

Требования к обращению в Службу поддержки:

- Пользователь, обращающийся в Службу поддержки, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и в сети Интернет.
- Перед обращением в Службу поддержки пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в документации и руководствах. Если вопрос уже рассматривался, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.
- Причины для отклонения обращения пользователя Службой поддержки могут быть следующими:
- Пользователь не может предоставить достаточно исходной

¹ Родители (законные представители) обучающихся должны быть проинформированы, как и каким образом можно обратиться к сотрудникам ОО за оказание помощи при работе в ИС «Дневник.ру». Информация о контактных данных (телефон, адрес электронной почты) должна быть размещена на сайте ОО и информационном стенде в ОО.

информации для выявления и решения проблемы.

- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.²

² П. 5 настоящего Регламента не может быть изменен общеобразовательной организацией при подготовке и утверждении нормативно-правовых актов для перехода на ББЖ, поскольку регламентирует работу Службы поддержки ИС «Дневник.ру» и закреплен в Регламенте работы Службы поддержки ИС «Дневник.ру». Внесение изменений в этот пункт не входит в компетенции общеобразовательной организации.