

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 74

620109 г. Екатеринбург, ул. Крауля.46 телефон - факс (343) 242-22-10

ИНН 6658068601 КПП 665801001 e-mail: skool74@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Е.В. Кожевникова

«30» 08 2018 г.

Приказ от «30» августа 2018 г. № 238-од

**Регламент оказания помощи при работе в информационной системе
«Дневник.ру» при переходе общеобразовательных организаций на безбумажный
вариант ведения журналов успеваемости обучающихся**

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам МАОУ СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 74 (далее – образовательная организация) при работе в информационной системе «Дневник.ру» (далее – ИС «Дневник.ру») при переходе на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся (далее – ББЖ), а также родителям (законным представителям) обучающихся при работе в ИС «Дневник.ру».

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

Сотрудник образовательной организации, ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе образовательной организации на ББЖ, назначается Приказом директора по образовательной организации. Сотрудник образовательной организации составляет график оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру», утверждает его совместно с директором образовательной организации и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

1. Обучение новых сотрудников образовательной организации работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 15 календарных дней со дня вступления в должность нового сотрудника.

2. Консультирование сотрудников образовательной организации по вопросам ввода следующей информации в ИС «Дневник.ру»:

- учет расписания;
- учет текущей и итоговой успеваемости;
- учет посещаемости;

- ведение поурочного планирования;
- проведения уроков.

График оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе образовательной организации на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде и на официальном сайте образовательной организации.

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

3. Оказание помощи сотрудникам при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе образовательной организации 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.

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 образовательной организации проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в ИС «Дневник.ру»:

- По средствам дистанционных образовательных технологий и материалов, размещенных на официальном сайте образовательной организации;
- Через электронную почту skool74@mail.ru.

5. Оказание помощи сотрудникам образовательной организации, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуации¹

При возникновении нештатной ситуации при использовании ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ сотрудникам образовательной организации, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки ИС «Дневник.ру» по электронной почте team@company.dnevnik.ru или по телефону: 8 (812) 490-70-33.

6. Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам образовательной организации, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной ситуации при работе в ИС «Дневник.ру»

Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам образовательной организации, родителям (законным представителям) обучающихся) осуществляется в соответствии с Регламентом работы Службы поддержки ИС «Дневник.ру». Регистрация обращений по электронной почте Службы поддержки осуществляется круглосуточно в режиме 24x7, включая выходные и праздничные дни. Регистрация телефонных обращений по телефону Службы поддержки осуществляется ежедневно с 9:00 до 21:00 по московскому времени.

Обработка обращений по электронной почте и по телефону Службы поддержки

¹ Ситуация определяется как нештатная в случае, если сотрудник образовательной организации, ответственный за консультирование по работе в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ, не может по каким-либо причинам проконсультировать обратившегося.

осуществляется ежедневно с 9:00 до 21:00 по московскому времени.

При обращении пользователей по многоканальному телефону в нерабочие часы, 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, по требованию 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 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.

Принято Педагогическим советом МАОУ
СОШ с углубленным изучением
отдельных предметов № 74
протокол № 7 от 29.08.2018 г.