

**Регламент оказания помощи участникам образовательного процесса
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 Муниципального общеобразовательного учреждения «Янинская средняя общеобразовательная школа» 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 общеобразовательной организации, ответственного за консультирование участников ОО при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе общеобразовательной организации на ББЖ.

Сотрудник общеобразовательной организации (далее-ОО), ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе ОО на ББЖ, назначается Приказом Руководителя ОО. Сотрудник ОО составляет график оказания помощи участникам образовательного процесса в ОО при работе в ИС «Дневник.ру», утверждает его совместно с Руководителем ОО и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

1) обучение новых сотрудников ОО работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 3 рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.
2) консультирование сотрудников ОО 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 ОО на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде ОО и на сайте ОО.

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

3. Оказание помощи сотрудникам ОО специалистами технической поддержки пользователей при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе ОО 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»:

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 ОО, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении сложной ситуации при работе в ИС «Дневник.ру»

Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам ОО, 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 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.