

**Регламент оказания помощи участникам образовательного процесса при работе в информационной системе «Дневник.ру» при переходе МОАУ СОШ № 1 на электронный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся.**

**1. Общие положения.**

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Шимановска» при работе в информационной системе «Дневник.ру» (далее – ИС «Дневник.ру») при переходе на электронный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся (далее – ЭЖ, 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 ЭЖ.**

Сотрудник общеобразовательной организации (далее – ОО), ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе на ЭЖ, в **рабочее время, по предварительному согласованию** проводит консультации по следующим направлениям:

1) обучение новых сотрудников ОО в работе 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»:

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

3) оказание помощи родителям (законным представителям) при работе в ИС «Дневник.ру» через электронную почту [shkola1\\_shim@mail.ru](mailto:shkola1_shim@mail.ru) или по предварительной договоренности через классных руководителей.

### **1. Оказание помощи сотрудникам ОО специалистами технической поддержки пользователей при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе ОО на ЭЖ**

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

- По телефону 8 (41651) 2-00-77.
- Через электронную почту [shkola1\\_shim@mail.ru](mailto:shkola1_shim@mail.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 ЭЖ.

### **2. 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»<sup>1</sup>:

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

- По телефону 8 (41651) 2-00-77.
- Через электронную почту [shkola1\\_shim@mail.ru](mailto:shkola1_shim@mail.ru).
- Звонок онлайн со страницы Портала поддержки пользователей.

### **3. 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.<sup>2</sup>