

Приложение к приказу
от 25.06.2019 № 321-од



**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 краевого государственного казенного общеобразовательного учреждения, реализующего адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа-интернат № 11» 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 общеобразовательной организации. 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:

2.2.1. обучение новых сотрудников ОО работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 5 рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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 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 ОУ проводят консультации родителей (законных представителей) обучающихся по работе в ИС «Дневник.ру» при личном обращении, в том числе на родительских собраниях, либо с использованием коммуникационных средств.

5. Оказание помощи сотрудникам ОУ, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуаций¹

При возникновении нештатной ситуаций в процессе использования ИС «Дневник.ру» 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 (звонок платный).

6. 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

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 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, 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.²

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

² П. 5, 6 настоящего Регламента не могут быть изменены общеобразовательной организацией при подготовке и утверждении нормативно-правовых актов для перехода на ББЖ, поскольку регламентируют работу Службы поддержки ИС «Дневник.ру» и закреплены в Регламенте работы Службы поддержки ИС «Дневник.ру». Внесение изменений в эти пункты не входит в компетенции общеобразовательной организации.