

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «СОШ №4»

Салавата

С.В. Турченкова

2018 г.



**Регламент оказания помощи участникам образовательного процесса при работе в информационной системе «Дневник.ру» при переходе МБОУ «СОШ №4» г. Салавата на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся**

**I. Общие положения**

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам

Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №4» городского округа город Салават Республики Башкортостан (далее – МБОУ «СОШ №4» г. Салавата) 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) учащихся при работе в ИС «Дневник.ру».

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

Сотрудник МБОУ «СОШ №4» г. Салавата (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-х 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».

### **III. 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](mailto: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.

### **IV. 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 (812) 490-70-33.
- Через электронную почту [team@company.dnevnik.ru](mailto:team@company.dnevnik.ru).
- Звонок онлайн со страницы Портала поддержки пользователей.

### **V. 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

---

<sup>1</sup>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.

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>

---

<sup>2</sup> 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.