

**Регламент
оказания помощи при переходе
МОБУ Гимназия г. Тюкалинска на безбумажный
вариант ведения журналов успеваемости
обучающихся**

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам Муниципального общеобразовательного бюджетного учреждения Тюкалинского муниципального района Омской области «Гимназия г. Тюкалинска» 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, ответственного за консультирование при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе общеобразовательной организации на ББЖ

2.1. Сотрудник МОБУ Гимназия г. Тюкалинска (далее - Гимназия), ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе Гимназии на ББЖ, назначается Приказом директора ОУ.

2.2. Сотрудник Гимназии составляет график оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру», утверждает его совместно с директором Гимназии и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

2.2.1. Обучение новых сотрудников Гимназии работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 3 рабочих дней.

2.2.2. Консультирование сотрудников Гимназии по вопросам ввода следующей информации в ИС «Дневник.ру»:

- учет расписания;
- учет текущей и итоговой успеваемости;
- учет посещаемости;
- ведение поурочного планирования;
- проведения уроков.

2.2.3. График оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе Гимназии на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде Гимназии и на сайте школы.

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

3.1. Сотрудники ОУ проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в ИС «Дневник.ру»:

- При личном обращении, в том числе на родительских собраниях.
- По телефону 8 (38176) 2-36-51
- Через электронную почту team@company.dnevnik.ru.

4.Оказание помощи сотрудникам Гимназии, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуации

При возникновении нештатной ситуации при использовании ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ сотрудникам Гимназии, 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).

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

5.1. Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам Гимназии, родителям (законным представителям) обучающихся) осуществляется в соответствии с Регламентом работы Службы поддержки ИС «Дневник.ру».

5.2. 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.

5.3. Обработка обращений по электронной почте и по телефону Службы поддержки осуществляется ежедневно с 9:00 до 21:00 по московскому времени.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.