

Регламент
оказания помощи при работе в информационной системе «Дневник.ру»
при переходе МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» на безбумажный вариант
ведения журналов успеваемости обучающихся

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам

МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» 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 сотрудников МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая», ответственных за консультирование при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ.

Сотрудники общеобразовательной организации (далее - МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая»), ответственных за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ, назначаются Приказом директора МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая». Сотрудники МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» составляют график оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру», утверждают его совместно с директором МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» и в соответствии с утвержденным графиком проводят консультации по следующим направлениям: обучение новых сотрудников МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 5 рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.

2) консультирование сотрудников МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» по вопросам ввода следующей информации в ИС «Дневник.ру»:

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

График оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» и на сайте МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая».

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

3. Оказание помощи сотрудникам МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ

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

- По телефону: 9-44-24
- Через электронную почту vochepshy.shkola9@yandex.ru Обращения должны быть рассмотрены в течение 3 дней. 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. Ответ обратившемуся сотруднику должен быть дан в течение минимально возможного срока.

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

- Сотрудники проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в ИС «Дневник.ру». Родители (законные представители) обучающихся должны быть проинформированы, как и каким образом можно обратиться к сотрудникам МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» за оказанием помощи при работе в ИС «Дневник.ру»:
- При личном обращении, в том числе на родительских собраниях.
- По телефону учителя-предметника, классного руководителя;
- Через электронную почту учителя-предметника, классного руководителя.

Обращения рассматриваются в течение 5 дней. Информация о контактных данных (телефон, адрес электронной почты) должна быть размещена на сайте МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая» и информационном стенде МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая».

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ, должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудников МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая». Ответ должен быть дан в течение минимально возможного срока.

5. Оказание помощи сотрудникам МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая», родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуации

Ситуация определяется как нештатная в случае, если сотрудник МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая», ответственный за консультирование по работе в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ, не может по каким-либо причинам проконсультировать обратившегося.

При возникновении нештатной ситуации при использовании ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ сотрудникам МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая», 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 поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая», родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной ситуации при работе в ИС «Дневник.ру»

Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам МБОУ «СОШ №9 им.К.Х.Нехая», 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. Обработка обращений по электронной почте и по телефону Службы поддержки осуществляется ежедневно с 9:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней.

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.