Ф 11

Муниципальное общеобразовательное учреждение – Лицей № 2

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ – Лицей № 2
_____Л.В. Акимова
« 29» августа 2017 года

Регламент оказания помощи при работе в информационной системе «Дневник.ру» при переходе лицея на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости

Принято на заседании
педагогического совета
протокол от 29.08.2017 № 1

Утверждено и введено в действие
приказом от 29.08.2017 № 463

СОГЛАСОВАНО
Управляющим советом
протокол от 26.08.2017 № 1

Саратов – 2017

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам Муниципального общеобразовательного учреждения – Лицей № 2 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 при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе общеобразовательной организации на ББЖ.

Группа технической поддержки лицея, утверждённая приказом директора лицея, проводит консультации по следующим направлениям:

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

2) консультирование сотрудников лицея по вопросам ввода следующей информации в ИС «Дневник.ру»:

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

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

3. Оказание помощи сотрудникам лицея при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ

Обращение за помощью производится лично в рабочие часы членов группы технической поддержки.

При возникновении нештатной ситуаций при использовании ИС «Дневник.ру» сотрудникам лицея 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).

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы в ИС «Дневник.ру», 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 лицея проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в ИС «Дневник.ру»[1]:

– При личном обращении, в том числе на родительских собраниях.

При возникновении нештатной ситуаций при использовании ИС «Дневник.ру» родители (законные представители) обучающихся имеют право 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 лицея, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной ситуации при работе в ИС «Дневник.ру»

Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам лицея 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 24х7, 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.

---

[1] Родители (законные представители) обучающихся должны быть проинформированы, как и каким образом можно обратиться к сотрудникам лицея за оказание помощи при работе в ИС «Дневник.ру». Информация о контактных данных (телефон, адрес электронной почты) должна быть размещена на сайте и информационном стенде.

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]

[2] П. 5 настоящего Регламента не может быть изменён, поскольку регламентируют 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 лицея.