**Приложение 4**

**к приказу от 17.05.2018 №143-о**

**Регламент оказания помощи 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 МБОУ СШ №3 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».

1. **Функциональные обязанности сотрудника общеобразовательной организации, ответственного за консультирование 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 ОО, Сотрудник ОО составляет график оказания помощи 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 5 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.

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».

1. **Оказание помощи сотрудникам ОО 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.

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.

1. **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»:

* При личном обращении, в том числе на родительских собраниях.
* По телефону 8 (812) 490-70-33$
* Через электронную почту team@company.dnevnik.ru.
1. **Оказание помощи сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуаций**При возникновении нештатной ситуаций при использовании ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки ИС «Дневник.ру» по электронной почте [team@company.dnevnik.ru](https://help.dnevnik.ru/hc/ru) или по телефону: 8 (812) 490-70-33 (звонок платный).
2. **Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Дневник.ру» пользователям (сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной 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 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.

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.