



**Регламент оказания помощи при работе в информационной системе «Дневник.ру»  
при переходе муниципального автономного общеобразовательного учреждения  
«Лицей № 9» на электронную форму учета учебной деятельности с помощью  
информационной системы «Дневник.ру»**

**1. Общие положения**

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Лицей № 9» (далее – Лицей) 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 заместителя директора, ответственного за консультирование при работе в ИС «Дневник.ру» при переходе общеобразовательной организации на ББЖ.**

Заместитель директора, ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Дневник.ру» при переходе Лицея на ББЖ, назначается Приказом директора Лицея. Заместитель директора составляет график оказания помощи при работе в ИС «Дневник.ру», утверждает его совместно с директором Лицея и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

- 1) обучение новых сотрудников Лицея работе в ИС «Дневник.ру» в срок не позднее 10 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 Лицея на ББЖ**

Обращение за помощью в техническую поддержку ИС производится лично 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).

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.

### **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»:

- При личном обращении, в том числе на родительских собраниях.
- Через электронную почту технической поддержки ИС [team@company.dnevnik.ru](mailto:team@company.dnevnik.ru).

### **5. Оказание помощи сотрудникам Лицея, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуаций**

При возникновении нештатной ситуаций при использовании ИС «Дневник.ру» при переходе на ББЖ сотрудникам Лицея, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки ИС «Дневник.ру» по электронной почте [team@company.dnevnik.ru](mailto: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 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 24x7, 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.