**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**

к приказу **«О переходе на электронную форму**

**ведения журналов успеваемости обучающихся**

**с использованием СЭДиЖ»**

№ 98- од от 18.06.2018

**Регламент**

**оказания помощи при работе с электронными журналами учета учебной деятельности**

**МБОУ «Северокоммунарская СОШ» в краевой автоматизированной информационной системе электронных дневников, портала «Дошкольное образование», интернет - приёмной для родителей, интегрированных программных комплексов и сервисов (СЭДиЖ)**

1. При ведении учета успеваемости в МБОУ «Северокоммунарская СОШ» (далее по тексту – Учреждение) с использованием СЭДиЖ администрации, учителям-предметникам, классным руководителям, другим педагогическим работникам Учреждения‚ обучающимся и их родителям (законным представителям) обеспечивается возможность оперативного получения консультационной и/или методической помощи по всем вопросам работы ЭЖ и электронных дневников.
2. Сотрудник Учреждения, ответственный за консультирование по вопросам работы с СЭДиЖ (далее по тексту технический консультант), назначается приказом директора Учреждения.
3. Технический консультант составляет график оказания помощи при работе на Школьном портале, утверждает его совместно с директором Учреждения и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

3.1. обучение новых сотрудников Учреждения по работе с СЭДиЖ в срок не позднее 3 рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.

3.2. консультирование сотрудников Учреждения по вопросам ввода следующей информации в электронный журнал:

- учет расписания;

- учет текущей и итоговой успеваемости;

- учет посещаемости;

- ведение поурочного планирования;

- проведения уроков.

1. График оказания помощи при работе с СЭДиЖ должен быть размещен на информационном стенде Учреждения и на сайте Учреждения.
2. Оказание помощи сотрудникам Учреждения при работе с СЭДиЖ:

5.1. Обращение за помощью производится лично в приемные часы (с 15.00 до 16.00), при проведении обучающих семинаров, тренингов и т.п. для пользователей СЭДиЖ, либо с использованием коммуникационных средств:

- По телефону **2-34-81.**

- Через электронную почту: [fsk1-siva@mail.ru](mailto:fsk1-siva@mail.ru)

- В режиме on-line при работе в СЭДиЖ,

5.2. Обращения должны быть рассмотрены в течение суток.

5.3. Формулировка затруднения, возникшего в результате работы с электронным журналом/дневником должна быть четкой, конкретной, понятной для технического консультанта.

1. Оказание помощи родителям (законным представителям) обучающихся при работе с СЭДиЖ:

6.1. Технический консультант, сотрудники Учреждения проводят консультации родителей (законных представителей) по работе с электронным дневником:

- При личном обращении, в том числе на родительских собраниях,

- При проведении обучающих семинаров, тренингов и т.п. для пользователей СЭДиЖ

- По телефону: **2-34-81.**

- Через электронную почту: [**fsk1-siva@mail.ru**](mailto:fsk1-siva@mail.ru)

6.2. Обращения рассматриваются в течение одного дня.

6.3. Формулировка затруднения, возникшего в результате работы с электронным дневником должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудников технического консультанта и сотрудников Учреждения.

6.4. Ответ должен быть дан в течение минимально возможного срока.

7. Консультационная и методическая помощь по вопросам работы СЭДиЖ может быть также оказана следующими специалистами: специалистами справочной и технической служб информационной системы СЭДиЖ школьными специалистами (техническим консультантом, зам. директора по УВР), педагогическими работниками Учреждения, имеющими опыт работы с СЭДиЖ.

7.1. Родители (законные представители) обучающихся должны быть проинформированы, как и каким образом можно обратиться к техническому консультанту и сотрудникам Учреждения за оказание помощи при работе в СЭДиЖ. Информация о контактных данных (телефон, адрес электронной почты) должна быть размещена на сайте Учреждения и информационном стенде Учреждения.

8. При возникновении нештатной ситуаций при использовании СЭДиЖ техническому консультанту, сотрудникам Учреждения, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки по телефону: **8 800 300 4444 (звонок бесплатный) или в**[**группу в «В Контакте»**](http://vkontakte.ru/club18755661).

1. Оказание помощи специалистами Службы поддержки СЭДиЖ пользователям техническому консультанту, сотрудникам Учреждения, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной ситуации при работе с СЭДиЖ осуществляется в соответствии с Регламентом работы Службы поддержки.

9.1. Регистрация обращений по электронной почте Службы поддержки осуществляется круглосуточно в режиме 24х7, включая выходные и праздничные дни.

9.2. Обработка обращений по электронной почте и по телефону Службы поддержки осуществляется ежедневно **с 9:00 до 18:00.**

9.3. 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.

9.4.Требования к обращению в Службу поддержки:

9.4.1. Пользователь, обращающийся в Службу поддержки, должен обладать навыками − работы с персональным компьютером и в сети Интернет.

9.4.2. Перед обращением в Службу поддержки пользователю необходимо изучит:

- Доступную информацию по возникшему вопросу в документации и руководствах;

- Если Ситуация определяется как нештатная в случае, если сотрудник Учреждения, технический консультант на Школьном портале при переходе на **«Электронный журнал»,** не может по каким-либо причинам проконсультировать обратившегося, либо вопрос уже рассматривался, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

9.4.3. 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;

- Решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации при обращении.

10. Общение пользователей и специалистов по оказанию помощи должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи.

Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта пользователями, специалист по оказанию помощи имеет право немедленно прекратить оказание услуг по оказанию помощи, сообщив о случившемся своему непосредственно директору Учреждения. В случае нарушения данного пункта специалистом по оказанию помощи, пользователь имеет право сообщить о случившемся непосредственно директору Учреждения.

11. Пользователи СЭДИЖ имеют право использовать справочные материалы СЭДиЖ‚ не нарушая законодательства РФ и пользовательского соглашения с СЭДиЖ.