

Утверждаю

Руководитель общеобразовательной
организации
(наименование общеобразовательной
организации)

_____ Ф.И.О

« ___ » _____ 20__ г.

Регламент оказания помощи участникам образовательного процесса при работе на Школьном портале Московской области при переходе общеобразовательных организаций на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам

_____ (полное наименование общеобразовательной организации) при работе на Школьном портале при переходе на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся (далее-ББЖ), а также родителям (законным представителям) обучающихся при работе на Школьном портале Московской области.

2. Функциональные обязанности сотрудника общеобразовательной организации, ответственного за консультирование участников ОО при работе на Школьном портале при переходе общеобразовательной организации на ББЖ.

Сотрудник общеобразовательной организации (далее-ОО), ответственный за консультирование по вопросам работы на Школьном портале при переходе ОО на ББЖ, назначается Приказом Руководителя ОО. Сотрудник ОО составляет график оказания помощи участникам образовательного процесса в ОО при работе на Школьном портале, утверждает его совместно с Руководителем ОО и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

- 1) обучение новых сотрудников ОО работе на Школьном портале в срок не позднее _____ рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.
- 2) консультирование сотрудников ОО по вопросам ввода следующей информации на Школьном портале:

- учет расписания;
- учет текущей и итоговой успеваемости;
- учет посещаемости;
- ведение поурочного планирования;
- проведения уроков;
- своевременности внесения данных в журналы классов.

График оказания помощи при работе на школьном портале при переходе ОО на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде ОО и на сайте ОО.

3) оказание помощи родителям (законным представителям) при работе на школьном портале.

3. Оказание помощи сотрудникам ОО специалистами технической поддержки пользователей при работе на Школьном портале при переходе ОО на ББЖ

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

- По телефону 8 (804) 333-84-85.
- Через электронную почту support@school.mosreg.ru.

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы на Школьном портале при переходе на ББЖ, должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудника, уполномоченного оказывать помощь при работе на Школьном портале при переходе на ББЖ.

4. Оказание помощи родителям (законным представителям) обучающихся при работе на Школьном портале

Сотрудники ОО проводят консультации родителей (законных представителей) по работе на Школьном портале¹:

Также все участники образовательного процесса могут получить консультацию у специалистов службы технической поддержки Школьного портала при личном обращении.

- По телефону 8 (804) 333-84-85.
- Через электронную почту support@school.mosreg.ru.

5. Оказание помощи специалистами службы технической поддержки

¹ Родители (законные представители) обучающихся должны быть проинформированы, как и каким образом можно обратиться к сотрудникам ОО за оказание помощи при работе на Школьном портале. Информация о контактных данных (телефон, адрес электронной почты) должна быть размещена на сайте ОО и информационном стенде в ОО.

Школьного портала пользователям (сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении сложной ситуации при работе на Школьном портале

Оказание помощи специалистами Службы поддержки Школьного портала пользователям (сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся) осуществляется в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки Школьного портала. Регистрация обращений по электронной почте службы технической поддержки осуществляется круглосуточно в режиме 24x7, включая выходные и праздничные дни.

Обработка обращений по электронной почте и по телефону Службы технической поддержки осуществляется ежедневно с 9:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней.

При отсутствии свободного оператора на линии, пользователю 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.²

² П. 5 настоящего Регламента не может быть изменен общеобразовательной организацией при подготовке и утверждении нормативно-правовых актов для перехода на ББЖ, поскольку регламентирует работу Службы поддержки Школьного портала и закреплен в Регламенте работы Службы поддержки Школьного портала. Внесение изменений в этот пункт не входит в компетенции общеобразовательной организации.