

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2 г.КАНСКА**

Утверждаю
Директор МБОУ СОШ № 2 г.Канска
И.Е. Элюбина
24 августа 2018 г.

Регламент оказания помощи при работе в информационной системе «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе МБОУ СОШ № 2 на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 2 города Канска при работе в информационной системе «Электронный журнал ЭлЖур» (далее - ИС «Электронный журнал ЭлЖур») при переходе на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся (далее-ББЖ), а также родителям (законным представителям) обучающихся при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур».

2. Функциональные обязанности сотрудника МБОУ СОШ № 2 г.Канска, ответственного за консультирование при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе на ББЖ.

Сотрудник МБОУ СОШ № 2 г.Канска, ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе ОО на ББЖ, назначается Приказом директора МБОУ СОШ № 2 г.Канска. Сотрудник МБОУ СОШ № 2 г.Канска составляет график оказания помощи при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур», утверждает его совместно с директором МБОУ СОШ № 2 г.Канска и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

- 1) обучение новых сотрудников МБОУ СОШ № 2 г.Канска работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» в срок не позднее трёх рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.
- 2) консультирование сотрудников МБОУ СОШ № 2 г.Канска по вопросам ввода следующей информации в ИС «Электронный журнал ЭлЖур»:
 - учет расписания;
 - учет текущей и итоговой успеваемости;
 - учет посещаемости;
 - ведение поурочного планирования;
 - проведения уроков.

График оказания помощи при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе МБОУ СОШ № 2 г.Канска на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде МБОУ СОШ № 2 г.Канска и на сайте МБОУ СОШ № 2 г.Канска.

- 3) оказание помощи родителям (законным представителям) при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур».

3. Оказание помощи сотрудникам МБОУ СОШ № 2 г.Канска при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе на ББЖ

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

- По телефону: +79135772986 (Федченко Алёна Викторовна)
- Через электронную почту: lena-fadchenko@mail.ru

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы в ИС «Электронный журнал ЭлЖур», должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудника, уполномоченного оказывать помощь при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» ББЖ.

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2 г.КАНСКА**

Утверждаю
Директор МБОУ СОШ № 2 г.Канска
И.Е. Злобина
«24» августа 2018 г.

Регламент оказания помощи при работе в информационной системе «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе МБОУ СОШ № 2 на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 2 города Канска при работе в информационной системе «Электронный журнал ЭлЖур» (далее - ИС «Электронный журнал ЭлЖур») при переходе на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости обучающихся (далее-ББЖ), а также родителям (законным представителям) обучающихся при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур».

2. Функциональные обязанности сотрудника МБОУ СОШ № 2 г.Канска, ответственного за консультирование при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе на ББЖ.

Сотрудник МБОУ СОШ № 2 г.Канска, ответственный за консультирование по вопросам работы в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе ОО на ББЖ, назначается Приказом директора МБОУ СОШ № 2 г.Канска, Сотрудник МБОУ СОШ № 2 г.Канска составляет график оказания помощи при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур», утверждает его совместно с директором МБОУ СОШ № 2 г.Канска и в соответствии с утвержденным графиком проводит консультации по следующим направлениям:

1) обучение новых сотрудников МБОУ СОШ № 2 г.Канска работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» в срок не позднее трёх рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.

2) консультирование сотрудников МБОУ СОШ № 2 г.Канска по вопросам ввода следующей информации в ИС «Электронный журнал ЭлЖур»:

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

График оказания помощи при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе МБОУ СОШ № 2 г.Канска на ББЖ должен быть размещен на информационном стенде МБОУ СОШ № 2 г.Канска и на сайте МБОУ СОШ № 2 г.Канска.

3) оказание помощи родителям (законным представителям) при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур».

3. Оказание помощи сотрудникам МБОУ СОШ № 2 г.Канска при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе на ББЖ

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

- По телефону: **+79135772986 (Федченко Алёна Викторовна)**
- Через электронную почту: **lena-fedchenko@mail.ru**

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы в ИС «Электронный журнал ЭлЖур», должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудника, уполномоченного оказывать помощь при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» ББЖ.

4. Оказание помощи родителям (законным представителям) обучающихся при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур»

Сотрудники МБОУ СОШ № 2 г.Канска проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур»:

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

5. Оказание помощи сотрудникам МБОУ СОШ № 2 г.Канска, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуаций¹

При возникновении нештатной ситуаций при использовании ИС «Электронный журнал ЭлЖур» ББЖ сотрудникам МБОУ СОШ № 2 г.Канска, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки ИС «Электронный журнал ЭлЖур» или по электронной почте.

6. Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Электронный журнал ЭлЖур» пользователям (сотрудникам МБОУ СОШ № 2 г.Канска, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной ситуации при работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур»

Оказание помощи специалистами Службы поддержки ИС «Электронный журнал ЭлЖур» пользователям (сотрудникам МБОУ СОШ № 2 г.Канска, родителям (законным представителям) обучающихся) осуществляется в соответствии с Регламентом работы Службы поддержки ИС «Электронный журнал ЭлЖур». 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.²

¹ Ситуация определяется как нештатная в случае, если сотрудник ОО, ответственный за консультирование по работе в ИС «Электронный журнал ЭлЖур» при переходе на ББЖ, не может по каким-либо причинам проконсультировать обратившегося.

² П. 5, 6 настоящего Регламента не могут быть изменены общеобразовательной организацией при подготовке и утверждении нормативно-правовых актов для перехода на ББЖ, поскольку регламентируют работу Службы поддержки ИС «Электронный журнал ЭлЖур» и закреплены в Регламенте работы Службы поддержки ИС «Электронный журнал ЭлЖур». Внесение изменений в эти пункты не входит в компетенции общеобразовательной организации.