

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СРЕДНЯЯ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №19»  
(МАОУ СОШ №19)

УТВЕРЖДАЮ

Директор школы

Колонина Д. Ч.

(Приказ № 132-17 от  
26.07.2016 )



**Регламент оказания помощи при работе  
на Школьном портале Московской области  
при переходе общеобразовательных организаций  
на безбумажный вариант ведения журналов успеваемости  
обучающихся МАОУ СОШ № 19**

# **Регламент оказания помощи 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 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 при работе на Школьном портале при переходе общеобразовательной организации на ББЖ.**

Сотрудник муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 19 (далее – МАОУ СОШ № 19) ответственный за консультирование по вопросам работы на Школьном портале при переходе ОО на ББЖ, назначается Приказом Руководителя ОО, Сотрудник ОО составляет график оказания помощи 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 5 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.

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 при работе на Школьном портале 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.
- Через электронную почту. Обращения должны быть рассмотрены в течение 2-х рабочих дней.
- 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. Ответ обратившемуся сотруднику ОО должен быть дан в течение минимально возможного срока.

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

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.

Сотрудники ОО проводят консультации родителей (законных представителей) по работе на Школьном портале<sup>2</sup>:

- При личном обращении, в том числе на родительских собраниях.
- По телефону;
- Через электронную почту. Обращения рассматриваются в течение 2-х рабочих дней. Формулировка затруднения, возникшего в результате работы на Школьном портале при переходе на ББЖ должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудников ОО. Ответ должен быть дан в течение минимально возможного срока.

**5. Оказание помощи сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуации** (Ситуация определяется как нештатная в случае, если сотрудник ОО, ответственный за консультирование по работе на Школьном портале при переходе на ББЖ, не может по каким-либо причинам проконсультировать обратившегося)

При возникновении нештатной ситуации при использовании Школьного портала при переходе на ББЖ сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки Школьного портала по электронной почте [support@school.mosreg.ru](mailto:support@school.mosreg.ru) или по телефону: 8 (804) 333-84-85 (звонок бесплатный).

**6. Оказание помощи специалистами Службы поддержки Школьного портала пользователям (сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся) при возникновении нештатной 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 поддержки Школьного портала. Регистрация обращений по электронной почте Службы поддержки осуществляется круглосуточно в режиме 24x7, включая выходные и праздничные дни. Обработка обращений по электронной почте и по телефону Службы поддержки осуществляется ежедневно с 9:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней.

При обращении пользователей по многоканальному телефону в нерабочие часы, будет предложено оставить голосовое сообщение с указанием контактных данных для

3 Ситуация определяется как нештатная в случае, если сотрудник ОО, ответственный за консультирование по работе на Школьном портале при переходе на ББЖ, не может по каким-либо причинам проконсультировать обратившегося.

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.