

Регламент оказания помощи при работе в АИС

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет график и условия оказания помощи сотрудникам МАОУ Линдовская СШ при работе в АИС, а также родителям (законным представителям) обучающихся при работе в АИС.

2. Функциональные обязанности сотрудника общеобразовательной организации, ответственного за консультирование при работе в АИС.

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

- 1) обучение новых сотрудников ОО работе в АИС в срок не позднее 5 рабочих дней со дня вступления в должность нового сотрудника.
- 2) консультирование сотрудников ОО по вопросам ввода следующей информации в АИС:
 - учет расписания;
 - учет текущей и итоговой успеваемости;
 - учет посещаемости;
 - ведение поурочного планирования;
 - проведения уроков.
- 3) оказание помощи родителям (законным представителям) при работе в АИС.

График оказания помощи при работе в АИС должен быть размещен на информационном стенде ОО и на сайте ОО.

3. Оказание помощи сотрудникам ОО при работе в АИС.

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

- По телефону 8 (831) 429-04-85
- Телефон школы 8(831)59-4-11-58 (по графику оказания помощи, утвержденному приказом от 29.10.2020 года № 194-од).

Формулировка затруднения, возникшего в результате работы в АИС, должна быть четкой, конкретной, понятной для сотрудника, уполномоченного оказывать помощь при работе в АИС.

4. Оказание помощи родителям (законным представителям) обучающихся при работе в АИС.

Сотрудники ОО проводят консультации родителей (законных представителей) по работе в АИС:

- При личном обращении, в том числе на родительских собраниях
- Телефон школы 8(831)59-4-11-58
- По телефону 8 (831) 429-04-85

5. Оказание помощи сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся в случае возникновения нештатной ситуации

При возникновении нештатной ситуаций при использовании АИС сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся необходимо самостоятельно обратиться за консультационной поддержкой в Службу поддержки АИС по телефону: 8 (831) 429-04-85.

6. Оказание помощи специалистами Службы поддержки АИС пользователям (сотрудникам ОО, родителям (законным представителям обучающихся) при возникновении нештатной

ситуации при работе в АИС

Оказание помощи специалистами Службы поддержки АИС пользователям (сотрудникам ОО, родителям (законным представителям) обучающихся) осуществляется в соответствии с Регламентом работы Службы поддержки АИС. 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 по московскому времени. При обращении пользователей по многоканальному телефону в нерабочие часы, будет предложено перезвонить в рабочие дни.

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.