

ПОЛОЖЕНИЕ
о службе сопровождения процесса обучения с использованием
дистанционных технологий

1. Общие положения

1.1. Положение является локальным нормативным актом Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения города Москвы "Школа № 167 имени Маршала Л.А. Говорова" (далее – Организация), регулирующим деятельность службы сопровождения процесса обучения с использованием дистанционных технологий (далее – Служба).

1.2. Целью работы Службы является оказание оперативной поддержки обучающимся, родителям, учителям в подготовке и проведении уроков с использованием дистанционных технологий (далее – дистанционное обучение).

2. Состав Службы

2.1. Состав Службы утверждается Приказом директора Организации.

2.2. В состав Службы входят: администратор сайта Организации, специалист горячей линии, администратор электронного журнала, технический специалист, педагог-психолог.

2.3. Руководителем Службы назначается заместитель директора.

3. Функции специалистов Службы

3.1. Организация обратной связи.

3.1.1. Администратор сайта Организации:

- размещает на главной странице сайта Организации кнопку «Поддержка обучения в дистанционный период» с формой обратной связи (Приложение 1) и телефоном горячей линии;

- распределяет входящие обращения на специалистов службы не позднее, чем через 30 минут после поступления обращения.

3.1.2. Специалист горячей линии:

- фиксирует обращения по телефону в соответствии с формой (Приложение 2);

- распределяет входящие обращения на специалистов службы не позднее, чем через 30 минут после поступления обращения.

3.1.3. По вопросам работы электронного журнала и дневника обращения направляются администратору электронного журнала и дневника.

По техническим вопросам обращения направляются техническому специалисту.

По вопросам качества проведения дистанционных уроков обращения направляются заместителю директора (руководителю Службы).

По вопросам необходимости обеспечения техническими средствами обучения обращения направляются заместителю директора (руководителю Службы).

По вопросам оказания психологической поддержки обращения направляются педагогу-психологу.

По иным вопросам обращения направляются руководителю Службы.

3.2. Работа с обращениями.

3.2.1. Специалисты службы в течение 30 минут после получения обращения от администратора сайта или специалиста горячей линии берут обращение в работу, при необходимости связываются с автором обращения для уточнения деталей.

3.2.2. Специалисты службы отрабатывают и закрывают обращение в течение 24 часов с момента его поступления. В особых случаях срок обработки обращения может быть увеличен по согласованию с руководителем Службы.

3.2.3. Результат работы с обращением направляется автору обращения по указанному адресу электронной почты или по номеру телефона.

3.3. Контроль исполнения.

3.3.1. Контроль за исполнением обращений осуществляется руководителем Службы.

3.3.2. Администратор сайта Организации и специалист горячей линии ежедневно направляют руководителю Службы отчеты о работе с обращениями.

3.3.3. Руководитель службы анализирует обращения, результаты данного анализа с предложениями по корректировке и совершенствованию образовательного процесса направляет руководителю Организации еженедельно.

Примерная форма обратной связи

1. Укажите ФИО
2. Вы являетесь:
 - учеником
 - учителем
 - родителем
3. Укажите класс, в котором Вы обучаетесь (для ученика)
4. Укажите класс, в котором обучается Ваш ребенок (для родителя)
5. Выберите тип обращения:
 - проблемы технического характера
 - проблема с ЭЖД
 - вопрос по качеству дистанционного урока
 - необходима консультация психолога
 - иные вопросы
6. Опишите Вашу проблему
7. Укажите телефон для обратной связи
8. Укажите адрес электронной почты

**Примерная форма для обработки обращений специалистом горячей
линии**

1. ФИО обратившегося
2. Роль обратившегося:
 - ученик
 - учитель
 - родитель
3. Класс, в котором учится ребенок (для ученика и родителя)
4. Тип обращения:
 - проблемы технического характера;
 - проблема с ЭЖД;
 - вопрос по качеству дистанционного урока;
 - необходима консультация психолога;
 - иные вопросы;
5. Описание проблемы
6. Телефон для обратной связи
7. Адрес электронной почты