



Электронный журнал ЭлЖур

Ответы на часто задаваемые вопросы

2022

Содержание

Вход в систему	3
Как зарегистрироваться?	3
Как восстановить доступ (не помню логин/пароль)?	5
Как восстановить доступ при работе через приложение ЭлЖур.Дневник?	6
Не удалось найти возможного пользователя для авторизации (ГОСУСЛУГИ)	6
Неверный код приглашения	6
Неверный логин/пароль	7
Работа с дневником	8
Отсутствуют данные	8
Добавить второго ребенка	8
Неправильно считается средний балл	10
Не приходят уведомления на электронную почту	11
Оплата	12
Дневник платный?	12
Автоматически списались деньги	13
Пришло письмо о задолженности, необходимо оплатить электронный дневник	14
Деньги списались, услуги не подключены	16
Возврат денежных средств при отказе от услуг	16
Устарела карта, как оплатить услуги	17
Не учтена скидка за оплату до конца года	17

Вход в систему

Как зарегистрироваться?

Для регистрации в Электронном журнале вам **необходимо получить приглашение** с индивидуальным кодом у куратора Электронного журнала в вашей школе.

ВНИМАНИЕ!

Ученики и родители получают разные пригласительные коды, в верхнем правом углу приглашения указано, кому предназначается код.

Для регистрации введите адрес, указанный в приглашении, в адресную строку вашего браузера, как показано на картинке ниже. Затем введите пригласительный код в соответствующее поле и нажмите на кнопку «Зарегистрироваться».

Родителям (6А)

Николаева В

Приветствуем вас!

Для начала работы в системе необходимо зарегистрироваться.

Адрес для регистрации: **1399.ejgur.ru/hello**

Ваш пригласительный код: **pt1o095tc**

Регистрация

Введите пригласительный код

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

Вы можете получить пригласительный код в школе.

[← Уже есть аккаунт](#) [Забыли пароль?](#)

После ввода кода система предложит вам придумать логин и пароль и указать свою контактную информацию. Пароль должен содержать не менее 8 символов, в числе которых не должно быть специальных знаков (точек, кавычек и проч.).

ВНИМАНИЕ!

Для родителей поле с адресом эл. почты является обязательным. Эта информация не будет доступна другим пользователям.

Ученики могут оставить поле пустым.

Родители, имеющие несколько пригласительных кодов (**в школе обучается несколько детей**, на каждого выдан отдельный код), могут сразу в процессе регистрации настроить себе доступ ко всем дневникам своих детей. Для этого нужно ввести оставшиеся коды в поле «Дети».

Дети Николаева В

[У меня есть еще один пригласительный код](#)

После завершения регистрации на странице журнала будет написано, что регистрация в системе успешно завершена и будет предложено войти в журнал по логину и паролю.

ВНИМАНИЕ!

Для исключения возможности подбора логина и пароля учениками, убедительная просьба придумывать сложный пароль, несовпадающий с логином, датой вашего рождения, вашими ФИО. Подобные пароли являются самым слабым местом системы с точки зрения безопасности.

Войдя в систему после регистрации, вам будет необходимо подтвердить свою эл. почту. На почту будет отправлено очередное письмо для подтверждения. Без подтверждения почты вам не будет доступна возможность самостоятельного восстановления доступа в случае утери логина и пароля.

Обновление информации о пользователе

В целях повышения безопасности просим Вас подтвердить адрес вашей электронной почты.

Текущий пароль



Введите ваш адрес электронной почты. На него будет отправлено сообщение для подтверждения.

Электронная почта



Сохранить

Письмо также может прийти на почту в течение получаса, если его не окажется в папке «Входящие», нужно проверить папку «Спам».

Вы можете войти в журнал и просматривать информацию до получения письма. Для этого достаточно перейти в любой из разделов, которые представлены в верхнем правом углу.



После регистрации вы можете использовать для доступа в дневник с мобильных устройств наше мобильное приложение «ЭлЖур.Дневник». Приложение доступно для пользователей iOS и Android.



Как восстановить доступ (не помню логин/пароль)?

Если вы забыли свой логин или пароль, перейдите по ссылке «**Забыли пароль?**» на странице входа в журнал и введите адрес электронной почты, указанный при регистрации. На указанный адрес будет отправлено письмо с инструкцией по смене пароля.

The image shows two screenshots of a web interface. The left screenshot is titled "Вход в журнал" (Login to journal) and contains two input fields labeled "Логин" (Login) and "Пароль" (Password), a red "Войти" (Login) button, and a link "Забыли пароль?" (Forgot password?) which is highlighted with a red rectangular box. Below the login fields are links for "Пригласительный код" (Invitation code) and "Забыли пароль?". A red arrow points from the "Забыли пароль?" link to the right screenshot. The right screenshot is titled "Восстановление пароля" (Password recovery) and contains an input field labeled "Введите ваш E-mail" (Enter your E-mail) with the text "14a139@mail.ru" inside. Below this field is a red "ВОССТАНОВИТЬ" (RECOVER) button. At the bottom of the page are links for "← Вход в журнал" (← Login to journal) and "Регистрация" (Registration).

ВНИМАНИЕ!

Письмо может прийти не моментально, а в течение получаса. Также рекомендуем проверить папку "Спам", если письмо не появилось в папке "Входящие".

Если вы не указали свою почту, или же вы не подтвердили корректность указанной почты, всегда можно **обратиться к куратору электронного журнала** в школе с просьбой оказать помощь в восстановлении доступа. Куратор журнала может посмотреть логин и изменить пароль любого пользователя. Службе технической поддержки данные пользователей не доступны. Уточнить, кто является куратором журнала, вы можете у своего классного руководителя.

Как восстановить доступ при работе через приложение ЭлЖур.Дневник?

Если вы не можете попасть в приложение из-за неверного ввода логина/пароля, вам необходимо перейти по ссылке <http://eljur.ru/hello>, в поисковой строке на данной странице указать номер/название своей школы и регион. После выбора школы появится окно для ввода логина и пароля, а также ссылка «Забыли пароль?». Перейдите по ссылке «Забыли пароль?» и введите адрес эл. почты.

Логин и ссылка для установки нового пароля будут отправлены на адрес электронной почты, который вы указывали при регистрации.

Обращаем внимание, что письмо может прийти не моментально, а в течение получаса. Также рекомендуем проверить папку «Спам», если письмо не появилось в папке «Входящие».

Если вы не указывали адрес эл. почты или она не была подтверждена, вам нужно обратиться к куратору электронного журнала в школе с просьбой оказать помощь в восстановлении доступа. Куратор журнала может сообщить логин и установить вам новый пароль. Службе технической поддержки данные пользователей не доступны. Уточнить, кто является куратором журнала, вы можете у своего классного руководителя.

Не удалось найти возможного пользователя для авторизации (ГОСУСЛУГИ)

Система осуществляет поиск пользователя по следующим данным: СНИЛС, email, мобильный телефон. Эти данные должны быть указаны и должны совпадать в электронном журнале и на портале госуслуг. Пользователь не найден, если не удалось найти совпадение хотя бы по одному из указанных пунктов. Проверьте наличие этих данных в своем личном кабинете на портале госуслуг. Если на портале госуслуг у вас указаны перечисленные данные, необходимо обратиться к куратору электронного журнала в школе для проверки и внесения этих данных в журнал.

Если вы не зарегистрированы на портале госуслуг, с инструкцией по регистрации вы можете ознакомиться [здесь](#).

Неверный код приглашения

Проверьте, корректно ли введен выданный код. Коды не содержат большие (прописные) буквы.

Наши приглашительные коды содержат и буквы, и цифры. В зависимости от роли пользователя коды начинаются с комбинации букв:

- "st", если пользователь - ученик;
- "pt", если пользователь - родитель;
- "tr", "ar", если пользователь - сотрудник школы.

Если полученный код другого типа, то нужно проходить регистрацию в другой системе (в какой именно, уточняется в школе).

Неверный логин/пароль

Надпись "Неверное имя пользователя или пароль. Пожалуйста, попробуйте еще раз!" появляется в следующих случаях:

1. Вы неправильно вводите логин или пароль.

2. Возникает ошибка в работе браузера (программы, через которую вы входите в интернет)

В первом случае данные следует восстановить при помощи своей эл. почты, нажав на кнопку "Забыли пароль?" на странице входа в журнал. Если вы не указывали адрес эл. почты или она не была подтверждена, вам нужно обратиться к куратору электронного журнала в школе с просьбой оказать помощь в восстановлении доступа.

Во втором случае убедитесь, что вы используете корректную версию браузера. Если это не так, обновите браузер до самой последней версии.

Если версия браузера актуальная, попробуйте почистить [кэш и куки в браузере](#).

Работа с дневником

Отсутствуют данные

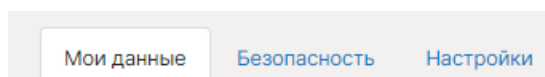
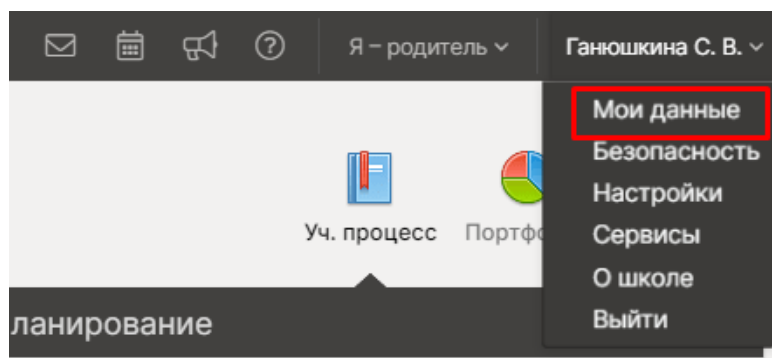
Внесением данных в журнал занимаются сотрудники школы: куратор журнала обеспечивает наличие расписания, учителя выставляют оценки, записывают задания. И вся эта информация доступна в бесплатном базовом пакете.

Если в Вашей школе заполнение журнала осуществляется нерегулярно, нужно обратиться к администрации с просьбой наладить работу учителей с данным сервисом.

Добавить второго ребенка

Если есть регистрация аккаунта на одного ребенка, нужно получить пригласительный код для регистрации в качестве родителя на второго ребенка и ввести этот код в разделе «Мои данные» в поле «Дети» по кнопке «Добавить».

Если регистрация еще ни разу не осуществлялась, то нужно настроить доступ ко всем дневникам детей в процессе регистрации. Для этого нужно ввести оставшиеся коды в поле Дети.



Мои данные

- Дети
- Иванов Иван
 - Кузьмина Ксения
 - Петров Петр
 - Антонов Антон



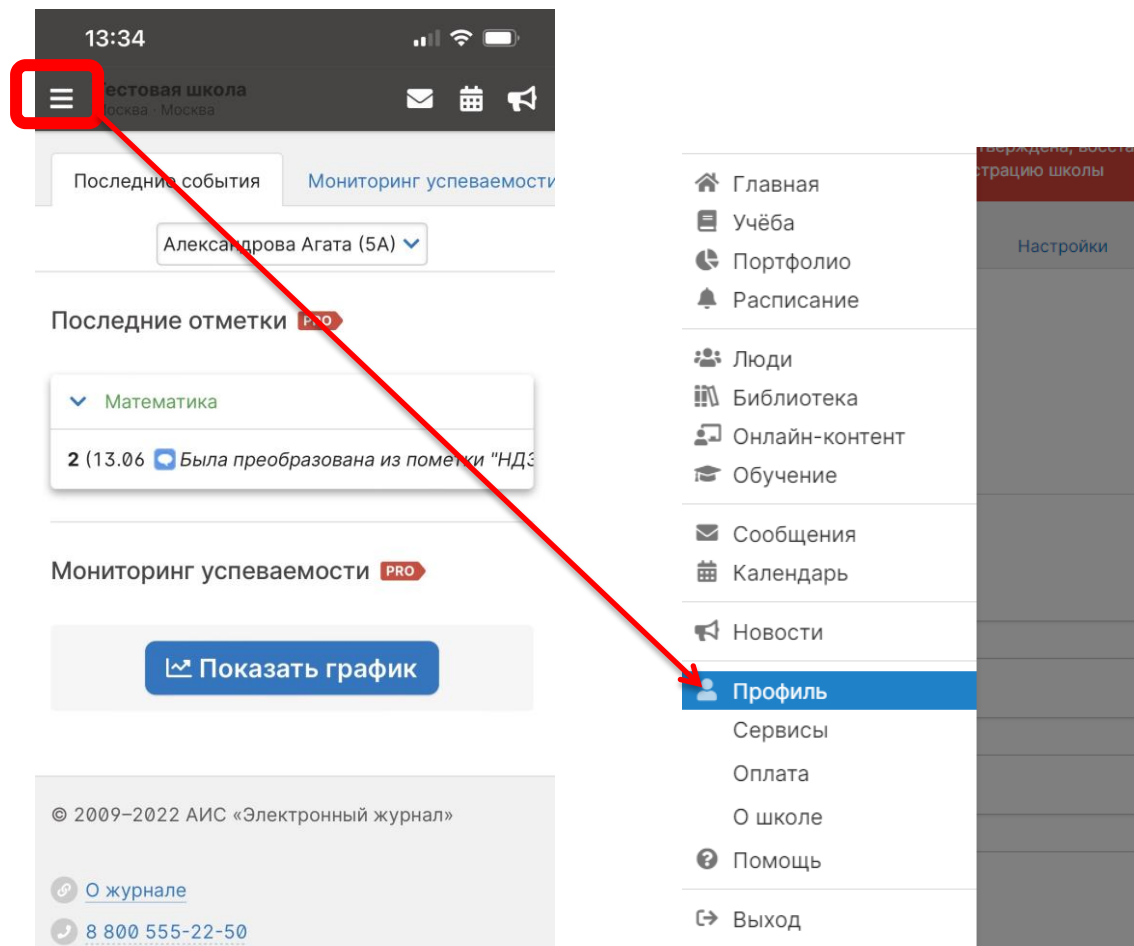
Если система не позволяет объединить доступ, значит, вы уже зарегистрировались на второй пригласительный код и нужно обратиться к куратору журнала в школе с просьбой объединить доступ.

Обращаем внимание, что объединение доступа доступно только для родителей (пригласительный код родителя начинается с букв «rf»).

Обращаем внимание!

Настройка доступна только в полной версии системы на сайте при входе через браузер, в **мобильном приложении настройка НЕДОСТУПНА**.

При входе на сайт журнала с мобильного устройства переход к различным подразделам системы осуществляется при помощи кнопки в верхнем левом углу:



Не отображаются данные после перевода в 10/11 класс

По данному вопросу необходимо написать текстовый запрос в техническую поддержку, указав ФИО родителя, и ФИО и класс обучения ученика.

Неправильно считается средний балл

Различные типы работ могут иметь разный вес. Учитель может выделить контрольные, самостоятельные и другие проверочные работы, установив вес такой работы равным двум, трем, четырём и т.д. обычным отметкам.

Для примера рассмотрим вариант, когда у ученика стоят следующие оценки: 5, 3 (КР), 5. В случае, если у всех типов работ задан вес – 1, система посчитает средний балл, как среднее арифметическое – 4.3 (левая картинка). Если же у контрольной работы задать вес 3, средний балл станет равным 3.8 (правая картинка).

2 СЕН	6	9	13	16	20	23	27	30	Средняя
	5	3	Н				5		4.3
		5		5				4	4.7
		4			4			3	3.7

$\text{Вес} = 1$
 $(5 + 3 + 5) / 3 = 4.33$
 Средняя

2 СЕН	6	9	13	16	20	23	27	30	Средняя
	5	3	Н				5		3.8
		5		5				4	4.8
		4			4			3	3.8

$\text{Вес} = 1$
 $(5 + (3 + 3 + 3) + 5) / 5 = 3.8$
 Средняя
 $\text{Вес} = 3$

Правила работы с весами отметок (какой тип работы какой имеет вес) могут определяться или самим учителем, или администрацией образовательной организации.

Обычно в дневнике и в таблице успеваемости вес отметки обозначается припиской «x2», «x3» и т.д, однако образовательная организация может скрыть эти пометки.

Вторник, 17.05

09:00–09:45
1. Окруж. мир

09:55–10:40
2. Русский язык

11:00–11:45
3. Труд

11:55–12:40
4. Математика

См. приложения

Метод вспомогательной ...

Тема урока: 5. Дополнительные свойства умножения и деления

5 x 3

История России				
Литература	5	5		
Математика	5x3	5	5	5x3

Не приходят уведомления на электронную почту

У пользователей, указавших в своем аккаунте электронную почту, зарегистрированную на платформе mail.ru (@mail.ru, @list.ru, @bk.ru), могут возникать проблемы с получением писем и отчетов из электронного журнала по причине их блокировки сервисом mail.ru. Также может быть проблема с доставкой, если указанный адрес почты НЕ БЫЛ подтвержден.

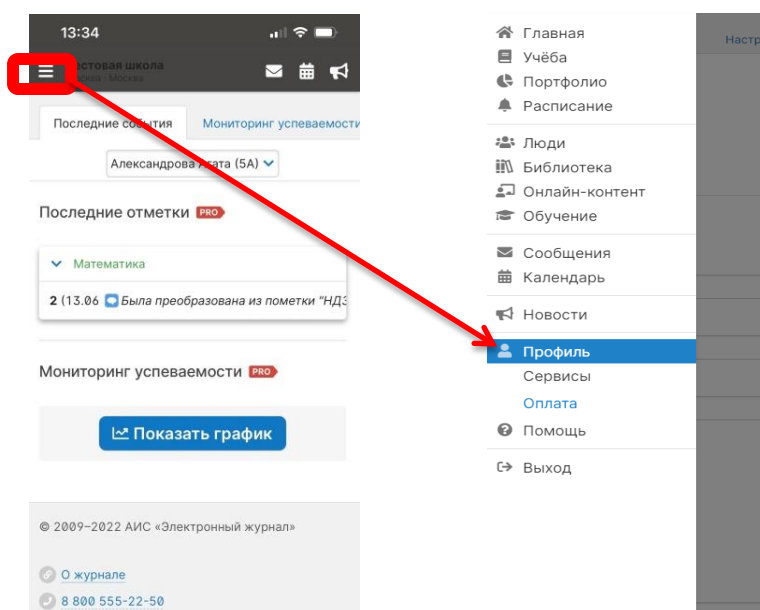
В связи с этим рекомендуем указать и подтвердить в личном кабинете адрес электронной почты (НЕ на mail.ru). Сделать это можно в разделе «Мои данные».

Скриншот интерфейса личного кабинета пользователя. В верхней части отображены уведомления (1, 14) и меню пользователя (Соловьёв А. А.). Меню открыто, выделен пункт «Мои данные». Ниже представлены поля для ввода контактной информации:

- Электронная почта: info@eljur.ru. Статус: не подтверждена. Кнопка: отправить еще раз.
- Мобильный телефон: +7 9001501010. Статус: подтвержден.
- Мобильный телефон (доп.): +7 [пустое поле].

Обращаем внимание!

Управление профилем доступно только в полной версии системы на сайте при входе через браузер, в **мобильном приложении настройка НЕДОСТУПНА**. При входе на сайт журнала с **мобильного устройства** переход к различным подразделам системы осуществляется при помощи кнопки в верхнем левом углу.



Оплата

Дневник платный?

Основные функции журнала и дневника **доступны бесплатно**, в частности это: просмотр расписания, домашнего задания, отметок, графика контрольных работ, переписка внутри журнала.

Есть ряд дополнительных услуг, доступных за абонентскую плату: рассылка информации об успеваемости ребенка по SMS и электронной почте, сервисы главной страницы электронного дневника (новые отметки и замечания, мониторинг успеваемости), анализ контрольных работ, push-уведомления в мобильном приложении. Информация о дополнительных услугах доступна в разделе «Сервисы», который расположен в профиле пользователя (нужно навести курсор на ФИО вверху страницы журнала), описание услуг есть в [инструкции](#) на стр.24-26.

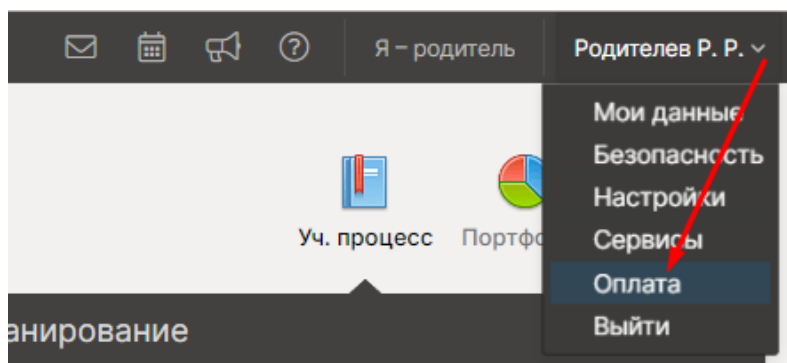
Первый месяц с момента регистрации в электронном журнале некоторые дополнительные услуги (мониторинг и анализ контрольных работ, оповещение по email, push-уведомления) предоставляются бесплатно в режиме ознакомления, по истечении месяца их действие прекращается и для активации необходимо пополнить баланс. Задолженность за включенные услуги не формируется, автоматическое списание средств не производится, услуги будут предоставляться только в том случае, если пользователь самостоятельно пополнит баланс, перейдя в соответствующий раздел для совершения оплаты.

Если в журнале есть подключенные, но не оплаченные услуги, пользователю может прийти письмо с напоминанием об оплате. В письме указан перечень подключенных услуг, есть ссылка на раздел оплаты. Также в письме есть ссылка на общий раздел «Сервисы», в котором услуги можно отключить, тогда письма об оплате приходить не будут.

Автоматически списались деньги

Автоматическое списание средств (или попытка списания) происходит, если ранее вы оплачивали услугу с банковской карты и в процессе оплаты не сняли галочку «Автоплатеж».

Отключить все услуги и удалить подписку на автоплатежи можно, зайдя в журнал под своим логином и паролем и перейдя в раздел Оплата, нажав на свои ФИО в верхнем правом углу.

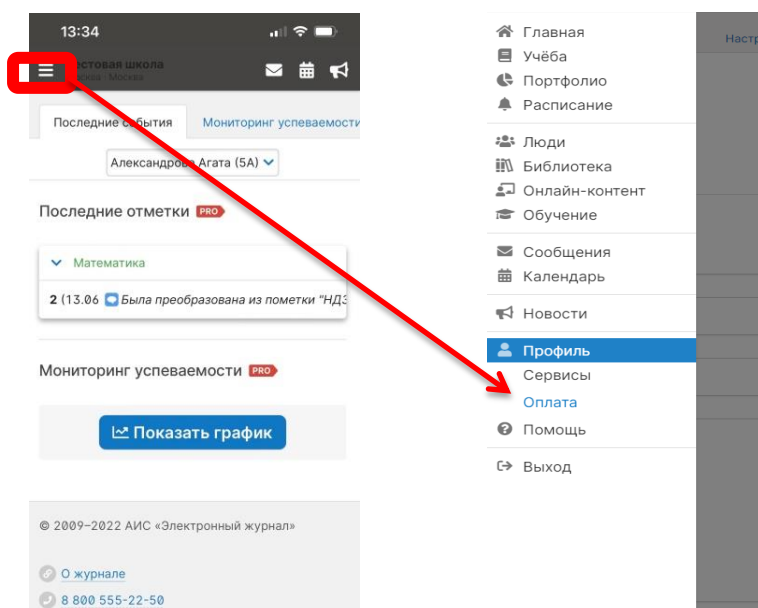


Внизу страницы есть подраздел «Подписки», в котором содержится информация об автоплатежах. Здесь же можно удалить подключенные автоплатежи, чтобы в дальнейшем автоматические списания с карты не производились.

А в разделе «Сервисы» можно отключить все подключенные ранее услуги.

Обращаем внимание!

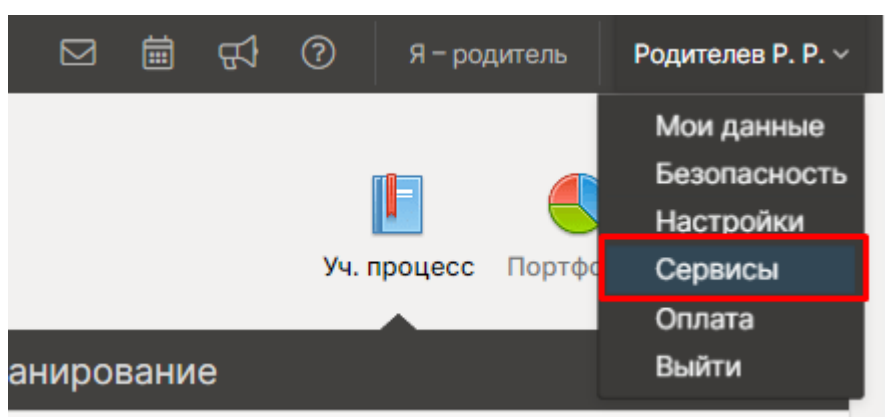
Управление дополнительными услугами доступно только в полной версии системы на сайте при входе через браузер, в **мобильном приложении настройка НЕДОСТУПНА**. При входе на сайт журнала с **мобильного устройства** переход к различным подразделам системы осуществляется при помощи кнопки в верхнем левом углу.



Пришло письмо о задолженности, необходимо оплатить электронный дневник

Первый месяц с момента регистрации в электронном журнале все дополнительные услуги, кроме SMS, предоставляются бесплатно в режиме ознакомления, по истечении месяца их действие прекращается. Задолженность за включенные услуги не формируется, автоматическое списание средств не производится, услуги будут предоставляться только в том случае, если пользователь самостоятельно пополнит баланс.

Данное сообщение можно либо игнорировать, оно будет приходить периодически, либо в родительском аккаунте в разделе «Сервисы» отключить дополнительные услуги: напротив каждой услуги нажать на бегунок, чтобы он стал серым, и напоминания об оплате больше приходить не будут.



Мониторинг+ 120 ₺/месяц

оплачено до
21.07.2022



включено

Все обновления дневника вашего ребенка – в одном месте! Вы больше никогда не пропустите ни одной новой отметки, замечания или комментария учителя, вам больше **не придется листать недели дневника**, чтобы убедиться, что ранее полученная неудачная отметка исправлена. Также вы увидите **график успеваемости ребенка** на фоне класса (в т.ч. отдельно по предметам). В разделе **Мониторинг успеваемости** Вам будут доступны несколько отчетов с динамикой успеваемости ребенка в целом и по отдельным предметам.

Анализ контрольных работ 110 ₺/месяц

оплачено до
21.07.2022



выключено

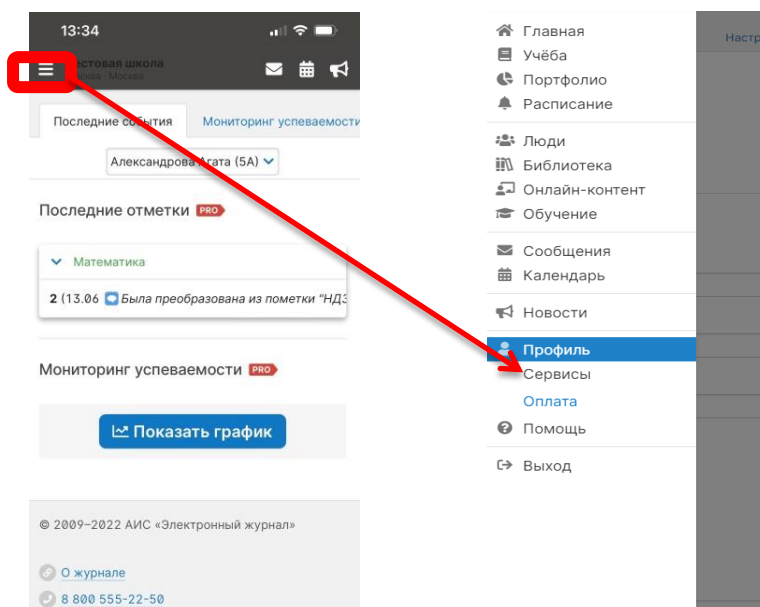
При подключении услуги вам будет выводиться **статистика результатов состоявшихся контрольных работ**, где вы увидите, какой процент обучающихся написал на ту или иную отметку; на графике успеваемости вы увидите, **как ваш ребенок написал работу на фоне результатов класса**.

Внимание!



Обращаем внимание!

Управление дополнительными услугами доступно только в полной версии системы на сайте при входе через браузер, в **мобильном приложении настройка НЕДОСТУПНА**. При входе на сайт журнала с **мобильного устройства** переход к различным подразделам системы осуществляется при помощи кнопки в верхнем левом углу.



Деньги списались, услуги не подключены

Просим вас воспользоваться формой отправки письменного запроса в службу поддержки. Форма доступна в разделе «Служба поддержки» внизу страницы журнала. Либо вы можете отправить письмо на электронную почту support@eljur.ru. В тексте обращения просим написать фразу «Зачисление средств». В письме указываются следующие данные: ваши фамилия и имя, номер или название образовательной организации, регион, номер мобильного телефона, а также нужно прикрепить к письму файл с квитанцией или электронным чеком. Ваше обращение будет передано специалисту по оплате.

Возврат денежных средств при отказе от услуг

Вы можете вернуть денежные средства, написав заявление на возврат (пример и шаблон заявления во вложении).

Заявление нужно отправить нам почтой России или привезти в офис.

Адрес для почтового отправления:

Кому: ООО "Веб-Мост"

Адрес: Москва, ул. Русаковская, д. 13

Индекс: 107140

Телефон для связи: 8 (495) 669-35-63.

Время работы: пн-пт с 10.00 до 18.00

Если вы осуществляли оплату с мобильного телефона или банковской карты, документы, подтверждающие платеж, прикладывать к заявлению не нужно. Если оплата производилась квитанцией, то необходимо приложить копию квитанции.

Возврат осуществляется в течение 7-10 дней с момента получения оригинала заявления.

Основания для возврата:

1. школа не работает с нашей системой с начала учебного года - осуществляется возврат полной суммы (за вычетом комиссии банка);
2. школа перестала работать с нашей системой в течение учебного года - осуществляется возврат за период с момента окончания работы сотрудников школы в нашей системе (за вычетом комиссии банка);
3. ученик перешел в другую школу, где не используется наш журнал - осуществляется возврат за период с момента перехода ученика в другую школу (за вычетом комиссии банка);
4. отказ от использования оплаченных услуг в будущем периоде - пользователь может отключить в личном кабинете оплаченные услуги, возврат осуществляется за период с момента подачи заявления на возврат до конца оплаченного периода (за вычетом комиссии банка).

[Заявление на возврат денежных средств](#)

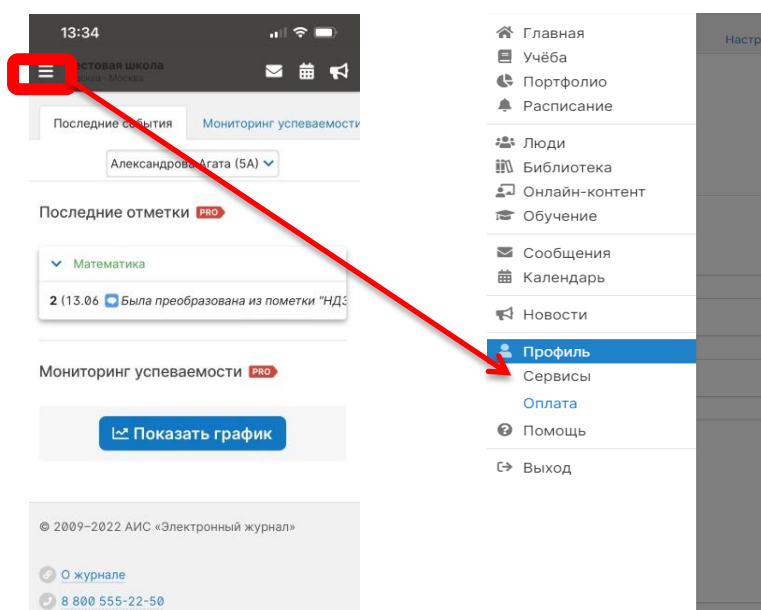
[Пример заполнения заявления на возврат](#)

Устарела карта, как оплатить услуги

Если карта больше не действительна, нужно удалить подписку на автоплатеж в разделе Оплата – Подписки (раздел доступен при наведении курсора мыши на ФИО в верхнем правом углу). Сохранить новые данные для дальнейших платежей вы сможете, произведя оплату с новой банковской картой в разделе «Сервисы» или «Оплата» по кнопочке «Моментальная оплата».

Обращаем внимание!

Управление дополнительными услугами доступно только в полной версии системы на сайте при входе через браузер, в **мобильном приложении настройка НЕДОСТУПНА**. При входе на сайт журнала с **мобильного устройства** переход к различным подразделам системы осуществляется при помощи кнопки в верхнем левом углу.



Не учтена скидка за оплату до конца года

Вероятнее всего, перед оплатой услуг в разделе «Сервисы» не была включена соответствующая опция:

Подключение услуг

Заказано услуг на 205 ₺ в месяц; при оплате до конца учебного года — 0 ₺ (скидка 30%)



Я хочу получать услуги со скидкой (средства будут единовременно списываться до конца учебного года)

Сумма списалась без скидки до текущей даты, а не до конца года.

Вам необходимо написать запрос с просьбой перерасчета суммы, чтобы использовать скидку до конца учебного года.