

## Ответы на популярные вопросы.

Важно:

**1) Все инструкции в одном месте - <https://www.sferum.ru/spravka>**

**2) Чат поддержки Сферум [https://max.ru/sferum\\_help](https://max.ru/sferum_help)**

(автоответчик дает подсказки на инструкции. Если вопрос сложный и нужна помощь оператора – то нужно несколько раз повторить свой вопрос, после этого подключится живой оператор поддержки)

**3) Подсказки – библиотека материалов: [https://prof.sferum.ru/start\\_docs](https://prof.sferum.ru/start_docs)**

Тут можно скачать плакат Сферум для школы. Пройти обучающий курс по Сферум. Другие полезные материалы.

**4) Основной сайт Сферум - <https://www.sferum.ru/>**

Полная информация про Сферум. Есть страницы специально для родителей и учеников. Можно использовать для пересылки родителям и для проведения родительских собраний.

### ВОПРОСЫ и ОТВЕТЫ:

#### **1. Как поменять роль учителя, если он идет как ученик?**

Ответ:

*Администратор Сферум в личном кабинете организации может поменять роль (изменить/удалить/добавить дополнительную роль) любому участнику организации – открыв список участников и напротив участника нажать на «три точки».*

*Инструкция - [https://www.sferum.ru/spravka/izmeneniye\\_rolj](https://www.sferum.ru/spravka/izmeneniye_rolj)*

#### **2. Как сделать чтоб активность в обычном чате МАХ шла в зачет статистики по нашей организации. Если чат был создан просто в МАХ, но в нем общаются учителя, ученики и родители?**

Ответ:

*Для учета в статистике должно быть выполнено 3 условия:*

**1) Самое главное, чтоб все участники чата были прикреплены к вашей организации.**

*Проверить это может администратор организации в личном кабинете Сферум.*

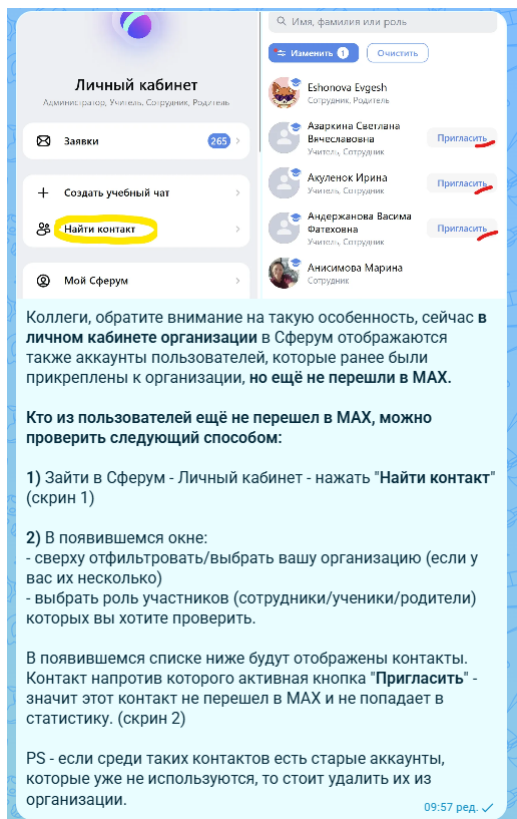
*Как попасть в личный кабинет Сферум -*

*[https://www.sferum.ru/spravka/perekhod\\_v\\_lichnyy\\_kabinet](https://www.sferum.ru/spravka/perekhod_v_lichnyy_kabinet)*

*(если у вас нет раздела «Мои организации и роли», значит у вас нет админских*

прав. Если они должны быть, то обратитесь в поддержку Сферум или к муниципальному/региональному координатору)

- 2) Проверить, что все участники организации точно перешли в МАХ. Это можно сделать через раздел «Найти контакты»



Личный кабинет  
Администратор, Учитель, Сотрудник, Родитель

Заявки 265

Создать учебный чат

**Найти контакт**

Мой Сферум

Имя, фамилия или роль

Изменить Очистить

Ешполова Evghesh  
Сотрудник, Родитель

Пригласить

Азаркина Светлана  
Венчасловна  
Учитель, Сотрудник

Пригласить

Акуленок Ирина  
Учитель, Сотрудник

Пригласить

Андержанова Васима  
Фатеховна  
Учитель, Сотрудник

Пригласить

Анисимова Марина  
Сотрудник

Коллеги, обратите внимание на такую особенность, сейчас в личном кабинете организации в Сферум отображаются также аккаунты пользователей, которые ранее были прикреплены к организации, но ещё не перешли в МАХ.

Кто из пользователей ещё не перешел в МАХ, можно проверить следующим способом:

- 1) Зайти в Сферум - Личный кабинет - нажать "Найти контакт" (скрин 1)
- 2) В появившемся окне:
  - сверху отфильтровать/выбрать вашу организацию (если у вас их несколько)
  - выбрать роль участников (сотрудники/ученики/родители) которых вы хотите проверить.

В появившемся списке ниже будут отображены контакты. Контакт напротив которого активная кнопка "Пригласить" - значит этот контакт не перешел в МАХ и не попадает в статистику. (скрин 2)

PS - если среди таких контактов есть старые аккаунты, которые уже не используются, то стоит удалить их из организации.

09:57 ред. ✓

- 3) Создатель чата в МАХ должен быть сам прикреплен к организации Сферум с ролью сотрудник/учитель.

### 3. Что делать, если при перезапуске бота не появляется раздел Сферум

- 1) Если вы уверены, что зашли в МАХ с тем же номером телефона что и раньше был у вас в Сферум и если такой же номер телефона у вас привязан в аккаунте МЭШ, то нужно обратиться с вопросом в поддержку Сферум в чат: [https://max.ru/sferum\\_help](https://max.ru/sferum_help)
- 2) Но скорее всего вы пытаетесь зайти в Сферум в МАХ с новым номером телефона. В таком случае нужно перепривязать профиль МЭШ и Сферум.

Инструкция по Сферум в МЭШ - <https://school.mos.ru/help/instructions/sferum/>

Инструкция по связке пофиля МЭШ - <https://school.mos.ru/help/instructions/sferum/start-sferum-teacher/linking-sferum-journal/>

*PS – если вы по каким-то причинам не используете МЭШ, то нужно просто заново прикрепиться к организации Сферум через ссылку-приглашения от администратора организации. Инструкция:*

[https://www.sferum.ru/spravka/priglasheniye\\_po\\_ssyлке](https://www.sferum.ru/spravka/priglasheniye_po_ssyлке)

#### **4. Что делать, если чат Сотрудники не появился**

*Для организаций у которых есть интеграция с ЭЖД (все школы Дагестана имеют связьку с МЭШ) авточат Сотрудники появляется только после связки профиля Сферум в МЭШ.*

*Как связать профиль Сферум и МЭШ:*

<https://school.mos.ru/help/instructions/sferum/start-sferum-teacher/linking-sferum-journal/>

*Алгоритм работы учителя в учебном профиле Сферум в МАХ:*

<https://school.mos.ru/help/instructions/sferum/start-sferum-teacher/possibilities-sferum-teacher/>

*PS – если вы хотите использовать обычный чат без связок с МЭШ, то можете создать любой нужный чат вручную:*

[https://www.sferum.ru/spravka/sozdat\\_chat](https://www.sferum.ru/spravka/sozdat_chat)

#### **5. Что делать, если все шаги пройдены, но связка с дневником не произошла**

*В крайнем случае можно обновить связку с МЭШ.*

*- Перейдите в режим инкогнито браузера Ctrl + Shift + N*

*- Зайдите в мою школу, перейдите в паспорт - безопасность*

<https://myschool.mos.ru/help/instructions/mesh-id/passport/account-teacher/>

*- Отвяжите профиль Сферум:*

<https://myschool.mos.ru/help/instructions/sferum/start-sferum-teacher/linking-sferum-journal/#unlinking>

*- Привяжите профиль заново <https://myschool.mos.ru/help/instructions/sferum/start-sferum-teacher/linking-sferum-journal/#without-sferum>*

*Подождите, иногда процесс занимает пару минут, но бывает что и несколько часов.*

#### **6. В школе 20 учителей всего, но в мониторинге Сферума отражается большее количество учителей и соответственно процент зарегистрированных ниже, хотя присоединены 100 процентов учителей от имеющихся. Как исправить статистику?**

*Каждый администратор Сферум может скачать статистику по своей организации.*

*Инструкция по скачиванию статистики и пояснения по её чтению:*

[https://prof.sferum.ru/statistika\\_max](https://prof.sferum.ru/statistika_max)

Обратите внимание, что статистика по организации учитывается исходя от данных из ОО1 (централизованно переданных мин.просвещения по федеральной линии).

Столбцы «Учителей/Учеников/Родителей в школе всего» (скриншот ниже) отражают те исходные цифры какие должны быть по вашей школе. Родители считаются по формуле «1 ученик = 1 родитель».

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
	Дата	Краткое название	Тип ОО	МО	Субъект	Код региона	Ссылка	ID организация	Активна	Учителей, учеников и родителей в школе всего	Учителей в школе всего	Учеников в школе всего	Родителей в школе всего	Регистраций в школе всего	Учителей зарегистрировано в Сферум	Кол-во учителей, связавших аккаунты ЭЖД	Учеников зарегистрировано в Сферум	Кол-во учеников, связавших аккаунты ЭЖД	Родителей зарегистрировано в Сферум	Кол-во родителей, связавших аккаунты ЭЖД	Активные ученики	Активные родители	
1																							
2	30.10.2025	МАОУ СШ	Общеобраз.	Липецк	Липецкая	48		XXXX	Активна	3293	107	1593	1593	263	92	11	151	3	20	11	58	54	
3																							
4																							

Соответственно, процент зарегистрированных и активных пользователей в организации рассчитывается относительно этих данных.

**Важно проверить чтоб все ваши пользователи (учителя, ученики, родители) были прикреплены к вашей организации Сферум.**

Целевые показатели активности по всем организациям:

75% - сотрудники

30% - обучающиеся и родители.

Как считается активность:

**Активный педагог/сотрудник - не менее 1 отправленного сообщения за последние 7 дней на дату формирования отчета.**

**Активный ученик/родитель - не менее 1 взаимодействия (открыл приложение, прочитал сообщение, закрыл приложение) со Сферум за последние 7 дней на дату формирования отчета.**

13:45 ✓

**7. Что важно сделать, чтоб активность образовательной организации учитывалась? Как понять, что все сделано как надо?**

Смотреть выше ответ на вопрос №2.

Также смотреть слайды 10-11-12 в приложенной презентации

**8. Что делать если образовательная организация оказалась не в своем муниципалитете? Или образовательная организация ещё не заведена в Сферум.**

Два варианта решения вопроса:

1) Обратиться в чат поддержки Сферум [https://max.ru/sferum\\_help](https://max.ru/sferum_help)

2) Сделать запрос через вашего муниципального/регионального куратора

#### **9. Что делать, если организации нет в списке для выбора?**

Совет – поискать по разным вариантам названия или Обратиться в чат поддержки Сферум [https://max.ru/sferum\\_help](https://max.ru/sferum_help)

#### **10. Что делать с задублированными и лишними классами?**

Сейчас наблюдаются в некоторых организациях дублирование классов созданных с ЭЖД. Проблему решают тех.служба – до 15 ноября все дубли должны быть удалены.

Далее нужно актуализировать структуру своей организации в личном кабинете МЭШ. В Сферум (при наличии интеграции) все изменения по структуре должны отобразиться автоматически.

#### **11. Как правильно завести родителей, чтоб они отражались в статистике.**

**Будет ли их активность считаться, если они будут писать в чате, созданном сотрудником организации, но не в пространстве Сферума**

Самое главное – родители должны быть прикреплены к организации Сферум. Смотреть выше ответ на вопрос №2.

Родители должны связать профили Сферум и ЭЖД. Если они перепутали номер, важно сделать отвязку и затем корректную связку с верными ФИО и номером телефона.

Инструкции МЭШ/Сферум для родителей:

<https://school.mos.ru/help/instructions/sferum/start-sferum-parent/>