

ПРИНЯТО

Решением педагогического совета  
МАОУ «СОШ «Петролеум +» г. Перми  
Протокол №1 от 30.08.2021

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАОУ «СОШ «Петролеум +»  
г. Перми /А.В.Исаков  
(приказ  
№ 059-08/99-01-09/4-156 от 06.09.2021)



## Положение об информационном обмене в образовательной организации

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об информационном обмене в образовательной организации (далее - Положение) разработано для упорядочения коммуникаций в образовательной организации (далее - ОО) и определяет цели информационного обмена, основные каналы, участников, их права, обязанности, ответственность.

Положение разработано с учетом Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ.

Положение, а также изменения и дополнения к нему принимаются в соответствии с регламентом, существующим в ОО, и утверждаются приказом руководителя.

1.2. Под информационным обменом понимается множество деловых коммуникаций субъектов образовательного процесса (далее - Участники) в цифровой образовательной среде с помощью основных (определенных образовательной организацией) каналов информационного обмена.

1.3. Целями информационного обмена являются:

- обеспечение доступности и открытости информации об образовательном процессе в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обеспечение Участников актуальной, достоверной, понятной информацией для решения текущих и перспективных задач и принятия обоснованных решений;
- повышение качества образовательного процесса за счет вовлечения в информационный обмен разных категорий Участников;
- повышение эффективности управления образовательным процессом за счет получения постоянной обратной связи от Участников;
- повышение общей культуры коммуникаций.

1.4. Участниками информационного обмена являются обучающиеся, родители (законные представители) обучающихся, все категории работников ОО (педагогические работники, учебно-вспомогательный персонал, управленческая команда).

1.5. Информационный обмен в ОО осуществляется в соответствии с принципами и нормами электронного информационного обмена, к которым относятся:

- принцип информационной безопасности личности и безопасности персональных данных;
- принцип ограничений на информационное наполнение в зависимости от канала информационного обмена;
- принцип добровольного информированного участия;
- принцип соблюдения сетевого этикета;
- соответствие информационно-образовательной среды ОО требованиям действующего законодательства.

1.6. Информационный обмен осуществляется на безвозмездной основе.

#### 1.7. Глоссарий

*Информационно-образовательная среда (ИОС)* – это системно организованная совокупность средств передачи данных, информационных ресурсов, протоколов взаимодействия, аппаратно-программного и организационно-методического обеспечения, ориентированная на

удовлетворение потребностей пользователей в информационных услугах и ресурсах образовательного характера.

*Цифровая образовательная среда* – это открытая совокупность информационных систем, предназначенных для обеспечения различных задач образовательного процесса.

*Обработка персональных данных* - все действия, необходимые для достижения целей обработки в пределах имеющихся оснований, включая сбор, систематизацию, хранение, уточнение, использование, доступ, передачу, распространение, поручение обработки, блокирование, обезличивание и уничтожение.

*Информационное обеспечение (далее ИО)* – это совокупность единой системы классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков, циркулирующих в школе, методология построения баз данных.

*Учтенные носители информации* - все находящиеся на хранении и в обращении съемные носители информации, подлежащие учёту. Учет всех видов и типов носителей производится в журнале учета съемных носителей информации.

*Модератор* - участник информационного обмена, поддерживающий порядок и комфортную атмосферу на информационном канале, отслеживающий и пресекающий нарушения сетевого этикета участниками.

*Администратор* - участник информационного обмена, который отвечает за доступ участников к информационному каналу, размещение на канале актуальной и достоверной информации, пресечение любых технических нарушений.

## **2. Основные каналы информационного обмена, их функции и требования к организации**

2.1. К основным каналам информационного обмена в ОО относятся:

- официальный сайт образовательной организации,
- облачное хранилище,
- онлайн-платформа с функцией видеоконференцсвязи,
- официальная группа ОО в социальной сети,
- мессенджеры, в которых осуществляются основные коммуникации участников,
- виртуальная доска объявлений,
- корпоративная электронная почта.

Перечень основных каналов размещается на официальном сайте ОО и редактируется по мере необходимости.

2.2. Функциями основных каналов информационного обмена являются:

- размещение официальной информации, нормативных документов, документов совместного доступа,
- оперативное информирование о ходе и результатах образовательной деятельности,
- совместная работа участников в распределенных командах,
- обратная связь в режиме “вопрос-ответ”.

2.3. Специальный доступ к каналу предоставляется администратором канала Участнику (вновь прибывшим Участникам) по запросу напрямую или через контактное лицо - работника ОО.

2.4. Требования к организации основных каналов информационного обмена включают в себя:

- закрепленную информацию о назначении канала, правилах работы и администраторе (модераторе) канала,
- необходимость модерации канала,
- требования к предъявлению информации (формат, адаптация, объем, периодичность и др.),
- функции администратора (модератора) канала.

Примерный перечень требований изложен в Приложениях 1, 6.

### **3. Взаимодействие, права, обязанности, ответственность участников информационного обмена**

3.1. Участники информационного обмена взаимодействуют между собой, руководствуясь общими правилами коммуникации в рамках информационного обмена (Приложение 3).

3.2. Права, обязанности, ответственность Участников

3.2.1. Обучающиеся и родители имеют право:

- выбирать канал информационного обмена из предложенных ОО;
- своевременно получать от ОО организационно-методическую помощь, если работа на канале требует таковой;
- получать актуальную, достоверную информацию;
- принимать участие в обратной связи, инициировать обратную связь;
- вносить предложения по улучшению информационного обмена;
- требовать от других Участников соблюдения настоящего Положения.

Обучающиеся и родители обязаны:

- придерживаться общих правил коммуникации в ходе информационного обмена,
- соблюдать сетевой этикет.

Обучающиеся и родители несут ответственность:

- за своевременное получение актуальной и достоверной информации;
- за доказанный вред, причиненный в ходе информационного обмена его Участникам.

3.2.2. Работники ОО имеют право:

- своевременно получать актуальную и достоверную информацию;
- размещать информацию на основных каналах в соответствии с задачами коммуникации;
- принимать участие в обратной связи, инициировать обратную связь;
- заявлять свою кандидатуру в качестве администратора (модератора);
- вносить предложения по улучшению информационного обмена;
- требовать от других Участников соблюдения настоящего Положения.

Работники ОО обязаны:

- предоставлять Участникам альтернативные каналы информационного обмена в случае несогласия на предоставление необходимых персональных данных;
- следовать принципам информационного обмена;
- соблюдать общие правила коммуникации и сетевой этикет;
- соблюдать требования к формированию и размещению информации, порядок формирования корпоративного ответа (Приложение 4);
- своевременно разрешать проблемы, выявленные в ходе информационного обмена; при невозможности решения проблем информировать управленческую команду.

Работники ОО несут ответственность:

- за актуальность и достоверность размещаемой информации;
- за своевременное информирование управленческой команды о выявленных проблемах;
- за доказанный вред, причиненный в ходе информационного обмена его Участникам.

3.2.3. Управленческая команда ОО имеет право:

- осуществлять мониторинг основных каналов информационного обмена;
- принимать управленческие решения на основании обратной связи от Участников;
- назначать администраторов (модераторов) основных каналов информационного обмена;
- требовать от Участников соблюдения настоящего Положения.

Управленческая команда обязана:

- обеспечить соблюдение требований законодательства в части информационной безопасности и безопасности персональных данных участников информационного обмена;
- совершенствовать работу каналов информационного обмена на основании результатов обратной связи;
- своевременно разрешать проблемы, выявленные в ходе информационного обмена;

- предоставлять организационно-методическую помощь участникам информационного обмена;
- осуществлять контроль исполнения настоящего Положения.

Управленческая команда несет ответственность:

- за своевременность, актуальность и достоверность информации, размещаемой на основных каналах;
- за соблюдение принципов информационного обмена;
- за качество информационного обмена в ОО.

## Требования к организации основных каналов информационного обмена

канал информационного обмена	участники и ограничения доступа	требования к предъявлению информации	необход-ть адаптации информации	администратор (модератор)
официальный сайт ОО	все участники и внешние пользователи (по ссылке)	соответствие нормативным требованиям, удобство навигации	средняя	назначенный работник ОО
виртуальная доска объявлений	все участники (по ссылке)	короткие визуальные и текстовые сообщения	высокая	назначенный работник ОО
группа ОО в социальной сети	все участники и внешние пользователи (по ссылке)	короткие визуальные сообщения	высокая	назначенный работник ОО
онлайн-платформа для организации удаленного взаимодействия	обучающиеся, работники ОО - по логинам и паролям, родители - через логины и пароль обучающихся, внешние пользователи - по приглашению администратора	в соответствии с целями коммуникации	средняя	назначенный работник ОО
облачное хранилище	работники ОО (по ссылке)	полноформатные тексты или медиапродукты	низкая	управленческая команда, педагогические работники ОО
мессенджеры	работники ОО родители обучающихся (при включении в группу)	ссылки, корректные короткие сообщения, шаблоны сообщений	высокая	классный руководитель (чаты классов) зам.директора (работники ОО)

корпоративная электронная почта	работники ООО (при наличии адреса)	ссылки, корректные сообщения, шаблоны сообщений	низкая	работники ООО
---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------------------	--------	---------------

### **Порядок взаимодействия участников информационного обмена**

1. Участники информационного обмена определяют объем передаваемой информации, периодичность, формы и сроки.
2. Порядок обмена участниками информацией в электронном виде, описание структуры передаваемой информации, требования к форматам файлов передачи данных, используемые средства криптографической защиты, средства коммуникации и связи, а также прочие технические условия, необходимые для обеспечения информационного взаимодействия в электронном виде определяются регламентами взаимодействия по обмену информацией в электронном виде.
3. Участники информационного обмена разрабатывают, согласовывают и утверждают регламенты; обеспечивают сохранность, полноту и подлинность передаваемой информации; осуществляют взаимные консультации.
4. С учетом специфики решаемых задач участники вправе формировать собственные информационные ресурсы с использованием данных, полученных в рамках информационного обмена, с указанием ссылки на источник информации.

**Общие правила коммуникации участников информационного обмена  
в основных каналах**

1. Участники информационного обмена знакомятся с администратором (модератором) канала и правилами коммуникации на канале.
2. Участники информационного обмена формируют сообщения, соблюдая нормы объема, речевые нормы и корректность в обращении к адресату (приветствие в начале общения, обращение по имени, указанному участником). Потенциально негативные формулировки удаляются администратором (модератором) канала.
3. Участники информационного обмена стремятся сформулировать сообщение однозначно, исключая коммуникативные барьеры и дополнительные толкования.
4. Сообщения в информационных каналах с функцией чата размещаются в течение рабочего времени стандартного рабочего дня (с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, в субботу с 09.00 до 16.00).
5. Сообщения носят деловой характер (касаются образовательного процесса). Все сообщения, не относящиеся к образовательному процессу, удаляются администратором (модератором) канала.
6. Важность сообщения подчеркивается отправителем через соответствующие функции при отправке сообщения. Получение сообщения или согласие с сообщением фиксируется лайком или уведомлением о получении.
7. Если сообщение требует дополнительного разъяснения, участники могут уточнить понимание сообщения непосредственно у отправителя в личном сообщении.
8. Участники информационного обмена периодически совершенствуют общие правила коммуникации под руководством администратора (модератора).



### **Порядок формирования письменного корпоративного ответа ОО на обращение родителей (законных представителей)**

1. Обращение поступает в ОО через основные каналы информационного обмена.

2. Ответ на обращение родителей (законных представителей) формирует управленческая команда или педагог (классный руководитель) в пределах своей компетенции. При формировании ответа на обращение педагог (классный руководитель) при необходимости консультируется с представителем управленческой команды.

3. Ответ на обращение родителей (законных представителей) формируется в соответствии с установленными правилами:

- ответ на обращение должен укреплять положительный имидж организации;
- ответ формируется и направляется автору обращения не позднее двух рабочих дней, следующих за обращением;
- при формулировании ответа указывается приветствие, имя и отчество автора обращения (получателя) (*прим.: при размещении ответа на сайте организации ФИО автора обращения (получателя) не указывается*); резюме обращения; исчерпывающий ответ на обращение без использования личных данных других участников информационного обмена.

4. Если обращение требует дополнительной работы, после ответа на обращение ОО планирует работу с обращением с назначением ответственного из числа работников ОО; ответ формируется и направляется автору обращения в установленный законодательством срок.

5. Факт обращения, этапы и результат проделанной работы фиксируются ответственным в журнале регистрации обращений.

## Памятка о сетевом этикете

### Основные понятия, используемые в сети Internet

*Форум* - асинхронный инструмент коммуникаций, который используется для личных, производственных и учебных коммуникаций. Существуют узконаправленные и политематические форумы.

*Чат* - сервис обмена текстовыми сообщениями в режиме реального времени, позволяющий многим пользователям одновременно общаться между собой.

*Модератор* - человек, поддерживающий порядок и комфортную атмосферу в Интернет-сообществе, отслеживающий и пресекающий технические нарушения, а также нарушения сетевого этикета участниками дискуссий.

*Оверквотинг* (overquoting) - избыточное цитирование. Как правило, когда в форуме пользователь отвечает на чье-либо письмо, исходный текст письма сначала цитируется (при этом он визуально выделяется отступом или другим шрифтом), а затем уже идет сам ответ. Это делается для того, чтобы остальные присутствующие поняли, что, собственно, комментируется.

*Флеймы* (flames) - это эмоциональные замечания, часто высказанные без учета мнения других участников разговора, "спор ради спора". Это сообщения, где цель - вызвать реакцию пользователей, а тактичность - не самое главное.

*Флуд* - это поток сообщений, не несущих почти никакой смысловой нагрузки. Ответы почти на каждое сообщение, выглядят как короткие однострочные сообщения. Флуд замедляет загрузку страниц, увеличивает количество ненужной информации, раздражает других пользователей, создает бессмысленный трафик и увеличивает затраты.

*Смайлики* - простые «картинки», составленные из нескольких знаков препинания, применяемые пользователями Сети для выражения своих эмоций. Следует помнить, что излишнее количество смайликов затрудняет чтение текста. Для обозначения своих эмоций вполне достаточно поставить 1 - 2 смайлика, но не более.

### Принципы сетевого этикета

1. Помните, что Вы говорите с человеком. Не делай другим того, чего не хочешь получить от них сам. Отстаивайте свою точку зрения, но не оскорбляйте окружающих. Слова, только слова - это все, что видит Ваш собеседник. Когда Вы связываетесь с кем-либо в киберпространстве, помните, что Ваши слова фиксируются.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни. Если Вы встречаетесь с проблемой этического характера в киберпространстве, подумайте, как бы Вы поступили в реальной жизни. Скорее всего, Вы быстро найдете решение.
3. Уважайте время и возможности других. Когда Вы посылаете электронную почту или отправляете сообщение в конференцию, Вы фактически претендуете на чье-то время. И тогда Вы отвечаете за то, чтобы адресат не потратил это время зря.
4. Сохраняйте лицо. Вас будут оценивать по тому, как Вы пишете. Для тех, кто находится в Сети, это имеет значение. Правила грамматики играют важную роль. Отдавайте себе отчет в том, что говорите. Не оскорбляйте пользователей. Будьте терпеливы и вежливы.
5. Помогайте другим там, где Вы это можете делать
6. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.
7. Уважайте право на частную переписку.
8. Не злоупотребляйте своими возможностями.
9. Учитесь прощать другим их ошибки. Каждый когда-то был новичком. Поэтому когда кто-то допускает ошибку - будь это опечатка в слове, неосторожный флейм, глупый вопрос или неоправданно длинный ответ - будьте к этому снисходительны. Даже если очень хочется

ответить, подумайте дважды. Если же Вы решили обратить внимание пользователя на его ошибку, сделайте это корректно и лучше не в конференции, а в частном письме.

Приложение 6

### **Функционал администратора (модератора) основного канала информационного обмена**

Администратор (модератор) основного канала информационного обмена (далее - администратор (модератор)) - участник информационного обмена, выполняющий специальные функции по отношению к размещаемой на канале информации и взаимодействию других участников информационного обмена - пользователей канала.

Функции администратора (модератора)

1. Обеспечение доступа участников информационного обмена к каналу.
2. Размещение на канале актуальной и достоверной информации с учетом специфики канала;
3. Обновление и удаление контента по мере необходимости и в соответствии с требованиями руководства ОО;
4. Мониторинг и пресечение нарушений сетевого этикета и защиты персональных данных участниками информационного обмена.
5. Разрешение технических нарушений в ходе работы канала.

Администратор (модератор) назначается приказом руководителя из числа педагогических работников образовательной организации при соблюдении следующих требований:

- добровольное согласие работника на выполнение функций администратора (модератора),
- наличие у работника успешного опыта администрирования каналов информационного обмена,
- наличие у работника технических возможностей, обеспечивающих постоянный доступ к каналу,
- повышение квалификации работника в области защиты персональных данных.

Администратор (модератор) соблюдает Положение об информационном обмене и заботится о положительной репутации образовательной организации.

### **Права, обязанности, ответственность администратора (модератора)**

Администратор (модератор) имеет право:

- требовать от руководства образовательной организации своевременного предоставления актуальной информации;
- вносить предложения по улучшению информационного обмена;
- требовать от других участников информационного обмена соблюдения правил взаимодействия и сетевого этикета;
- привлекать к администрированию (модерации) канала участников из числа родителей и обучающихся;
- повышать собственную квалификацию.

Администратор (модератор) обязан:

- информировать участников о правилах работы на канале;
- соблюдать требования к формированию и размещению информации исходя из особенностей канала;
- соблюдать общие правила коммуникации и сетевой этикет; удалять любую информацию, противоречащую правилам;

- своевременно разрешать проблемы информационного обмена; при невозможности решения проблем незамедлительно информировать руководство образовательной организации.

Администратор (модератор) несет ответственность:

- за актуальность и достоверность размещаемой информации;
- за удовлетворенность участников канала информационного обмена качеством коммуникаций;
- в случае делегирования части функций родителям и обучающимся - за качество выполнения данных функций другими участниками информационного обмена;
- за доказанный вред, причиненный в ходе информационного обмена его участникам.

За систематическое невыполнение функций или доказанное причинение ущерба репутации образовательной организации администратор (модератор) может быть освобожден от своих обязанностей.

### **Вознаграждение за выполнение функций администратора (модератора)**

Вознаграждение за выполнение функционала администратора (модератора) осуществляется из фонда оплаты труда образовательной организации.

Порядок и размер вознаграждения устанавливаются исходя из объема работы по обновлению, частоте, адаптации размещаемой информации и квалификации, необходимой для технического сопровождения канала.

## **Порядок взаимодействия родителей (законных представителей) и администрации образовательной организации в ходе информационного обмена**

1. Взаимодействие родителей (законных представителей) и администрации образовательной организации (далее - администрации ОО) имеет целью улучшение образовательного процесса и осуществляется в интересах обучающихся и в соответствии с Положением об информационном обмене. Текст положения размещается на официальном сайте образовательной организации.
2. Администрация ОО определяет и размещает на официальном сайте перечень основных каналов информационного обмена. Там же размещаются ссылки на каналы, правила пользования, а также список администраторов (модераторов). Руководитель образовательной организации закрепляет за основными каналами информационного обмена членов администрации; данная информация также размещается на сайте образовательной организации.
3. Доступ к основным каналам информационного обмена родители (законные представители) осуществляют самостоятельно (через гиперссылку, посредством включения в группу администратором канала) или, при необходимости наличия логина и пароля, обратившись к администратору канала напрямую или через классного руководителя.
4. Обращение родителей (законных представителей) к администрации ОО осуществляется с помощью:
  - функции “обращение к руководителю” на сайте образовательной организации;
  - личного чата на школьной онлайн-платформе;
  - записи на прием к директору или заместителю директора по указанным на сайте телефонам или через классного руководителя.
5. Обращение рассматривается в соответствии с регламентом; автор обращения получает ответ в соответствии с каналом обращения: письменный - на указанную электронную почту или в чат, устный - в ходе приема.
6. Обращение администрации ОО к родителям (законным представителям) осуществляется преимущественно посредством официального сайта и родительских чатов класса. Обращение носит информационный или мотивирующий характер и может содержать ссылки на документы и опросники обратной связи.
7. Для развернутого информирования родителей и при необходимости ответов на острые актуальные вопросы администрация ОО организует взаимодействие с родителями (законными представителями) в виде онлайн-встреч на школьной платформе онлайн-обучения. Информация о встречах, инструкции и ссылки для подключения размещаются в родительских чатах и на официальном сайте образовательной организации не позднее, чем за сутки до проведения. Материалы встреч (электронные тексты, презентации, видеозаписи с согласия авторов) размещаются для сведения родителей (законных представителей) на школьной платформе онлайн-обучения (в команде параллели) и официальном сайте ОО в разделе “Родителям”.
8. Взаимодействие администрации ОО и родителей (законных представителей) осуществляется также посредством периодических электронных опросов (форм обратной связи). Ссылки на опросы размещаются в родительских чатах классов. Участие в опросах является добровольным. Решения, принятые на основе полученной обратной связи, доводятся до сведения родителей (законных представителей) в виде текстов, размещаемых классным руководителем в родительских чатах, или на сайте образовательной организации.
9. Администрация ОО предпринимает меры для улучшения взаимодействия с родителями (законными представителями) и снижения коммуникативных барьеров в ходе информационного обмена.

### **Алгоритм работы классных руководителей с персональными данными участников информационного обмена**

Классный руководитель является представителем образовательной организации - Оператора обработки персональных данных.

Классный руководитель ознакомлен с нормативными документами, регламентирующими порядок получения, обработки и защиты персональных данных в образовательной организации. Классный руководитель несет ответственность за нарушение Политики обработки и защиты персональных данных.

Классный руководитель:

1. Обеспечивает ознакомление обучающихся и родителей с Положением об информационном обмене, перечнем основных каналов информационного обмена и Политикой обработки и защиты персональных данных в образовательной организации.
2. Уточняет персональные данные обучающихся и родителей (законных представителей), предоставленные ранее.
3. Получает информированное согласие родителей (законных представителей) на обработку персональных данных в ходе информационного обмена в случаях, если такие персональные данные ранее не предоставлялись или согласие было отозвано родителями (законными представителями).
4. Передает необходимые персональные данные обучающихся и родителей администратору (модератору) основного канала информационного обмена в случаях, если предоставление доступа к каналу иначе невозможно.
5. В случае несогласия родителей (законных представителей) на предоставление персональных данных совместно с родителями определяет альтернативный канал информационного обмена.
6. Не предоставляет родителям и обучающимся персональные данные работников школы (номер мобильного телефона, адрес личной электронной почты) без получения согласия субъекта персональных данных.