



Утверждаю:

Заведующий Детским садом №11

Афонасьева В.Н. Афонасьева

Приказ № 60 от 18.07.2023

Инструкция по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция об этике общения при дистанционном обращении получателей услуг в МБДОУ №11 далее – Инструкция) определяет правила общения при дистанционном общении с родителями (законными представителями).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- СанПин 1.2.3685-21
- Конституцией Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации.

1.3. Для целей Инструкции применяются следующие основные понятия:

- Мессенджер – приложение или онлайн-система для мгновенного обмена сообщениями в сети Интернет в реальном времени (Telegram, VK и др.)
- Социальная сеть – онлайн-платформа, которая используется для общения, знакомств, создания социальных отношений между людьми, которые имеют схожие интересы или офлайн-связи.
- Чат – средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение.
- Родительский чат – групповая форма взаимодействия в социальной сети или мессенджере, в которую входят родители (законные представители) обучающихся, а также сотрудники образовательной организации, предназначенная для обсуждения вопросов, касающихся образовательного процесса детей, и иных организационных мероприятий, связанных с условиями обучения и воспитания детей.
- Участники чата – родители (законные представители) воспитанников, педагоги и иные сотрудники образовательной организации, в том числе модератор чата. Модератор чата – работник образовательной организации, который обеспечивает порядок общения в чате между его участниками в соответствии с настоящей Инструкцией.

1.4. Формы дистанционного общения с родителями (законными представителями):

- через сайт дошкольного образовательного учреждения (где представлена полная информация о дошкольном учреждении, его деятельности и др.);
- консультация родителей по электронной почте (подготовка и направление письменного ответа, рекомендаций);
- организация взаимодействия через мессенджеры;
- Общение онлайн с использованием программ для проведения видеочатов.

2. Сетевой этикет при общении по электронной почте

2.1. Приветствуйте собеседника в начале письма и прощайтесь в конце.

2.2. Пишите кратко, грамотно и аккуратно. Отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее существенные места.

2.3. Очень важно указать в подписи своё настоящее имя, чтобы получателю было удобно обратиться к Вам.

2.4. Текст письма нужно структурировать по смыслу, абзацы отделять пустой строкой.

2.5. Если вы отправляете заархивированный файл, поинтересуйтесь заранее, сможет ли получатель письма его распаковать (то есть, имеет ли он на своем компьютере нужную программу-архиватор).

2.6. Нежелательно посылать письма большого объема, поскольку пользователь, работающий с бесплатным почтовым ящиком, может такое послание не прочитать из-за ограничений на объем входящей корреспонденции.

2.7. Если в письмо вложен файл, то в тексте письма обязательно должно быть указано, что приложено и зачем.

3. Этикет при общении по телефону

3.1. Не стоит звонить ранним утром (до 8.00) и вечером после 21 часа;

3.2. В начале разговора поздороваться и представиться. Сухие и безликие слова «Алло!», «Слушаю!» лучше заменить на «Доброе утро!» либо «Добрый день!».

3.3. Принято интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать собеседнику. Если ваш звонок сброшен, не стоит набирать сразу номер повторно — лучше дождаться, пока вам перезвонят;

3.4. Если пропущен входящий звонок, нужно обязательно перезвонить.

4. Правила дистанционного общения в родительских чатах

4.1. Участники чата вправе:

- узнавать или уточнять важную информацию, затрагивающую интересы детей и участников чата, по вопросам образовательной деятельности;
- размещать информацию о расписании занятий, о домашнем задании и т.д.;
- обсуждать вопросы, которые касаются организации досуга детей в образовательной организации;
- делиться справочной информацией, полезной для обучения и воспитания детей;
- сообщать об утерянных и найденных вещах, сообщать информацию в целях содействия в их поиске;
- сообщать или уточнять иную информацию, которая связана с образовательным процессом в образовательной организации;
- выйти из чата в любое время.

4.2. Участники чата обязаны:

- соблюдать деловой стиль при общении в переписке, четко и лаконично формулировать свои обращения;
- проявлять терпимость и сдержанность в общении с другими участниками чата;
- решать возникшие недоразумения и конфликты мирным путем в соответствии с нормами морали, этики, законодательства и локальных актов образовательной организации;
- от иных действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение и конфликты.

4.3. Участники чата не вправе:

- писать сообщения в родительский чат ранее 06:30 и позже 20:30;
- «засорять» чат пустым общением (сленгом, смайликами, междометиями, открытками, поздравлениями);
- грубить, хамить, высказывать пренебрежительный тон, заносчивость, делать предвзятые замечания, предъявлять неправомерные, незаслуженные обвинения, угрозы;
- использовать в речи бранные, нецензурные выражения, прозвища и иные обидные слова, унижающие честь и достоинство собеседника;
- писать сообщения, направленные на возбуждение ненависти либо вражды, а также на унижение достоинства человека либо группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, а равно принадлежности к какой-либо социальной группе;
- писать в общем групповом чате информацию личного характера, а также обнародовать персональные данные участников чата и иных лиц без их согласия.

5. Сетевой этикет при общении онлайн (конференции)

5.1. При общении в синхронном режиме, то есть в чате, аудио или видеоконференции, действуют несколько иные правила сетевого этикета, что связано с тем, что это самый «экстремальный» вид общения в сети, приближенный к личному прямому диалогу.

5.2. Подготовьте рабочее место: проверьте исправность работы оборудования, наличие сети Интернет. Фон, который будет видно всем участникам он-лайн общения, должен быть нейтральный, без лишних деталей интерьера, отвлекающих внимание.

5.3. Ваш внешний вид имеет значение! Опрятность, аккуратность в одежде – обязательное условие для участников конференции.

5.4. Не используйте нецензурные выражения.

5.5. Не переполняйте экран, в котором происходит чат, дайте высказаться другим.

5.6. Не задавайте вопросов, ответы на которые могут потребовать личную информацию о других людях.

Инструкцию разработал:

Заведующий Детским садом №11  В.Н. Афонасьева