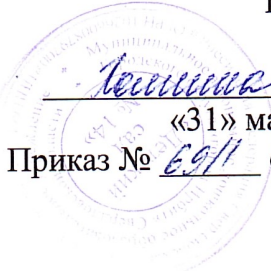


**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
Городского округа «город Ирбит» Свердловской области
«Детский сад № 14»**

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
(протокол № 7 от
31.05.2023 г.)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий Муниципального
автономного дошкольного
образовательного учреждения
Городского округа «город Ирбит»
свердловской области «Детский сад №
14»


Холкина Е.В. Холкина
«31» мая 2023 г.
Приказ № 69/11 от 31.05.2023 г.

**Инструкция по правилам общения при дистанционном обращении
получателей услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Детский сад № 14» (далее – Положение) регулирует правила общения при дистанционном обращении с родителями (законными представителями).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- СП 2.4.3648-20;
- СанПиН 1.2.3685-21.

1.3. В Инструкции используются следующие понятия:

- Online взаимодействие — это получение интересующей информации при помощи компьютера или другого гаджета, подключенного к интернету в режиме «здесь и сейчас», общение в мессенджерах.
- Offline взаимодействие - это самостоятельный обзор родителем интересующей информации путем просмотра сайта учреждения, официальных страниц в социальных сетях, перехода по предоставленным педагогом ссылкам, а также с помощью электронной почты.

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);
- общение с помощью мессенджеров (WhatsApp, Telegram, Viber, и др.);

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
Городского округа «город Ирбит» Свердловской области
«Детский сад № 14»**

- организация взаимодействия через социальные сети (Instagram, Одноклассники и Вконтакте и др.),
- общение online с использованием программ для проведения видеочатов (Zoom, Skype).

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 - около одного мегабайта, 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. Сетевой этикет при общении в форумах, мессенджерах

- 3.1. Самое важное правило - регистрируйтесь в форуме/мессенджере под своим настоящим именем. НИКНЕЙМЫ - запрещены! Мы общаемся в целях обучения. Это формальный стиль взаимодействия.
- 3.2. Будьте предельно вежливы.
- 3.3. Отправлять сообщения нужно только по теме, заданной в форуме/мессенджере.
- 3.4. Перед тем, как написать, подумайте, будет ли ваше сообщение интересно другим.

4. Сетевой этикет при общении он-лайн (чаты, конференции)

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. Ваш внешний вид имеет значение! Опрятность, аккуратность в одежде - обязательное условие для участника он-лайн конференции.
- 4.4. Главное правило - никогда не пишите в конференции то, что вы не сказали бы человеку в лицо при личной встрече. Никогда не говорите то, что вы не хотели бы услышать от других в свой адрес.

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
Городского округа «город Ирбит» Свердловской области
«Детский сад № 14»**

4.5. Не используйте нецензурные выражения

4.6. Будьте политкорректны не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п. ваших партнеров по диалогу.

4.7. Не переполняйте экран, в котором происходит чат, своими сообщениями - дайте возможность высказаться другим.

4.8. Не спорьте, если плохо разбираетесь в предмете спора или не имеете опыта в обсуждаемой теме.

4.9. Не задавайте вопросы, ответы на которые могут потребовать личную информацию о других людях.

4.10. Не пишите ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»). Не переусердствуйте со смайликами!

5. Правила дистанционного общения в родительских чатах (мессенджерах)

5.1. Общайтесь по теме. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Если сообщение носит информационный характер и ожидается обратная связь, будет удобнее набрать его в блокноте и после прочтения и проверки, скопировав, опубликовать в родительской группе. При обсуждении важных вопросов в родительских чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время. Минимально используйте голосовые сообщения в родительских чатах.

5.2. Соблюдайте деловой стиль общения. Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Не переходите в родительских группах на личное общение в неформальном стиле с каким-либо из родителей, даже если в повседневной жизни вы друзья. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты».

5.3. Предотвращайте конфликты. Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты: «Доброе утро, Наталья Алексеевна! Не волнуйтесь, справку можете забрать сегодня после 18:30 у секретаря» и переходите на общение в личные сообщения. Самое главное «негодующего родителя» вовремя переключить на общение через личные сообщения и не допустить конфликта между родителями в групповом чате.

5.4. Следуйте правилам оформления текстов и постов в социальных сетях. Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами – читатели подсознательно воспринимают их как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно читать. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений. Самое главное, не перегружайте текст терминами, помните на какую аудиторию он направлен. Не

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
Городского округа «город Ирбит» Свердловской области
«Детский сад № 14»**

используйте выражения, которые родители могут истолковать неоднозначно, чтобы не допустить конфликтной ситуации.

5.5. Устанавливайте время общения. Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения.

5.6. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 20:00. Вы должны быть администратором в вашем родительском чате. Если родители не соблюдают временные рамки, мягко, но настойчиво напомните им об этом, в любом случае вы всегда можете закрыть чат для обсуждения и если у родителей возникнут срочные сообщения – они напишут вам в личку.

5.7 Не публикуйте персональные данные. Не запрашивайте документы в общем чате, лучше пишите конкретно адресатам. В договоре с детским садом должно быть прописан пункт о согласии публикации фото и видео материалов с детьми в родительских чатах и на официальных страницах детского сада в социальных сетях. Иначе вы рискуете нарушить Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.8 Не принимайте важных решений в момент переписки. Помните: все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций или минутной слабости. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.

Инструкцию разработала заведующий _____ Е.В. Холкина