

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение №1 – детский сад
комбинированного вида «Солнышко»

ПРИНЯТО

Педагогическим советом

(протокол № 5 от 01.06.2023 г.)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МКДОУ №1

О.В. Кокшарова

«1» июня 2023г.



**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 казенном дошкольном образовательном учреждении №1 – детский сад комбинированного вида «Солнышко» (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 и др.);
- организация взаимодействия через социальные сети (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 прочесть 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.
- 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

называет 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 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 детском саду должны быть согласия 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 разработал

Заведующий МКДОУ №1



О.В. Кокшарова