Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №42 «Пингвинчик» общеразвивающего вида
с приоритетным осуществлением деятельности
по физическому развитию детей

ПРИНЯТО:
на Педагогическом совете
Детский сад №42 «Пингвинчик»
Протокол №7 от 11 «марта» 2025 г

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий Детский сад № 42

_____ /А.В. Калачёва/

Приказ № 14 от «11» марта 2025 г.

Инструкция
по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №42 «Пингвинчик» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг в Детском саду №42 (далее — Положение) регулирует правила общения при дистанционном обращении с родителями (законными представителями) и разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 No 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее — Федеральный заком № 273-ФЗ); Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; СП 2.4.3648-20; СанПиН 1.2.3685-21.

1.2. В Инструкции используются 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.

1.3. **Целью** дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями) является:
- оказание консультативной помощи по вопросам воспитания, обучения и

развития ребенка;
- налаживание взаимодействия с семьей, снятие психологического барьера в общении у родителей;
- донесение актуальной информации до родителей, которые по определённым причинам не посещают общие родительские собрания и встречи

1.4.Формы дистанционного общения с родителями (законными представителями). При дистанционном взаимодействии с родителями (законными представителями) в дошкольном учреждении возможно использование использовать следующих форм дистанционного общения:

- посещение официального сайта дошкольного образовательного учреждения (просмотр локальных актов учреждения, объявлений, обращение через форму обратной связи на главной странице сайта);

- переписка по электронной почте (подготовка и направление письменного ответа, рекомендаций);

- общение в Госпабликах ВК (в рубрике сообщества «сообщить о проблеме», «высказать мнение», онлайн-трансляцию, комментарии к постам в сообществе);

- организация общих родительских собраний, консультаций специалистов, онлайн-встреч на платформе для общения Zoom

1.5.Сетевой этикет при общении по средствам электронной почты

- приветствуйте собеседника в начале письма и прощайтесь в конце;
- пишите кратко, грамотно и аккуратно;
-отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее существенные места;
- важно указать в подписи своё полное имя, чтобы получателю письма было удобно обратиться к вам;
- текст письма нужно структурировать по смыслу, абзацы отделять;
- если вы отправляете заархивированный файл, поинтересуйтесь сможет ли получатель распаковать, то есть имеется ли на его компьютере программа-архиватор;
- нежелательно посылать письма большого объема, поскольку пользователь, работающий с бесплатным почтовым ящиком, может такое послание не прочитать из-за ограничений на объем входящей корреспонденции;
- если в письмо вложен файл, то в тексте письма обязательно должно быть указание о вложении и что в нём.

2. Сетевой этикет при общении в мессенджерах

2.1.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 чате и социальных сетях. При обсуждении важные вопросов в общегрупповых 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

2.2.Соблюдайте деловой стиль общения

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Не переходите в 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»!

2.3.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 с 16.00 до 17.00» 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 общегрупповом чате.

2.4.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.

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

2.6.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, на официальных страницах детского сада и в социальных сетях. Иначе вы рискуете нарушить Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.7.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. В некоторых случаях ответ на вопрос требует дополнительного прояснения ситуации со стороны администрации или специалистов дошкольного учреждения. Иногда решение вопроса лучше перенести в личную встречу путем беседы.

2. Сетевой этикет при общении онлайн (чаты, конференции)

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

3.2.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.

3.3.Ваш внешний вид имеет значение! Опрятность, аккуратность в одежде - обязательное условие для участника онлайн конференции.

3.4.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.

3.5.Не используйте нецензурные выражения

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

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

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

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

3.10.Не пишите заглавными буквами (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»). Не переусердствуйте со смайликами!

4. Настоящие Положение действует до принятия нового положения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 628506515016902569792391934856447641823023447174

Владелец Калачёва Алёна Викторовна

Действителен С 21.11.2024 по 21.11.2025