

**Инструкция**  
**по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг**  
**МКДОУ «Слободо-Туринский детский сад «Теремок»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг (далее – Инструкция) определяет правила общения в мессенджерах и социальных сетях работников и родителей (законных представителей) воспитанников МКДОУ «Слободо-Туринский детский сад «Теремок» (далее – ДОУ).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Трудовым кодексом Российской Федерации, письмом Минпросвещения России от 20.08.2019 № ИП-941/06/484.

1.3. Целью дистанционного консультирования является создание благоприятных условий взаимодействия педагога и родителей.

1.4. Для целей Инструкции применяются следующие основные понятия.

**Мессенджер** – приложение или онлайн-система для мгновенного обмена сообщениями в сети Интернет в реальном времени (VK Мессенджер, Сферум 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.

**2. Порядок создания и администрирования родительского чата**

2.1. Родительский чат создается по инициативе образовательной организации или родителей (законных представителей) воспитанников.

2.2. В целях нормального и эффективного функционирования родительского чата администрацией образовательной организации назначается ответственный модератор, который будет контролировать порядок общения между участниками чата и своевременно удалять негативную и избыточную информацию.

2.3. В состав родительского чата участники включаются только по собственному желанию. Образовательная организация не вправе принуждать родителей (законных представителей) обучающихся вступать в родительский чат.

2.4. Прежде чем включить родителя (законного представителя), а также работника образовательной организации в групповой чат, модератор знакомит будущих участников

чата с правилами общения в родительском чате.

2.5. Если во время переписки в родительском чате ситуация выходит из-под контроля, участники чата нарушают правила общения модератор чата должен напомнить о правилах общения.

2.6. Модератор чата вправе заблокировать (отправить в бан) участника чата, который более трех раз нарушил правила общения в чате, на срок до одного месяца.

2.7. Модератор вправе разблокировать участника чата досрочно, если последний принес извинения участникам чата.

2.8. Модератор чата не вправе удалять или блокировать участников чата по причинам, не связанным с правилами общения в нем, руководствуясь своими личными предпочтениями.

2.9. Если из образовательной организации увольняется работник, который входит в состав чата, или выбывает воспитанник, чьи родители (законные представители) являются участниками чата, то модератор удаляет такого работника или родителя (законного представителя) из родительского чата.

### **3. Правила общения в родительских чатах**

#### **3.1. 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.

#### **3.2. 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;
- воздерживаться от иных действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение и конфликты.

#### **3.3. 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, выказывать 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.

#### **4. Заключительные положения**

4.1. В настоящую Инструкцию по мере необходимости, выхода указаний, рекомендаций вышестоящих органов могут вноситься изменения и дополнения, которые согласуются с учетом мнения родителей и утверждаются заведующим МАДОУ.

4.2.Срок действия настоящей Инструкции не ограничен.