

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «НАДЕЖДА»

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
Протокол № 6 от 03.05.2023



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБДОУ – детского сада
комбинированного вида «Надежда»

/Е.В. Артеменко/

Приказ № 100 от 18.05.2023 г.

ИНСТРУКЦИЯ

для работников по правилам общения при
дистанционном обращении получателей услуг

Екатеринбург, 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция разработана для работников Муниципального дошкольного образовательного учреждения - детского сада комбинированного вида «Надежда» и его филиалов (далее – Учреждение) в целях соблюдения правил общения при дистанционном обращении получателей услуг.

1.2. Сетевой этикет регулирует правила обмена сообщениями по электронной почте, стилистику сетевой коммуникации при коллективных обсуждениях, общие правила написания публикуемых текстов в сети и другом.

2. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

2.1. Сетевой этикет при общении по электронной почте:

- Приветствуйте собеседника в начале письма и прощайтесь в конце.
- Пишите кратко, грамотно и аккуратно. Отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее существенные места.
- Очень важно указать в подписи своё настоящее имя, чтобы получателю было удобно обратиться к Вам.
- Текст письма нужно структурировать по смыслу, абзацы отделять пустой строкой.
- Если вы отправляете заархивированный файл, поинтересуйтесь заранее, сможет ли получатель письма его распаковать (то есть, имеет ли он на своем компьютере нужную программу-архиватор).
- 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.
- Если в письмо вложен файл, то в тексте письма обязательно должно быть указано, что приложено и зачем.

2.2. Сетевой этикет при общении в форумах, мессенджерах:

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

2.3. Сетевой этикет при общении онлайн (чаты, конференции):

- При общении в синхронном режиме, то есть в чате, аудио или видеоконференции, действуют несколько иные правила сетевого этикета; это связано с тем, что это - самый «экстремальный» вид общения в сети, приближенный к личному (прямому) диалогу.
- Подготовьте рабочее место: проверьте исправность работы оборудования, наличие сети Интернет. Фон, который будет видно всем участникам онлайн общения, должен быть нейтральный, без лишних деталей интерьера, отвлекающих внимание.
- Ваш внешний вид имеет значение! Опрятность, аккуратность в одежде - обязательное условие для участника онлайн конференции.
- 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.
- Не используйте нецензурные выражения.
- Будьте политкорректны, не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п. ваших партнеров по диалогу.
- Не переполняйте экран, в котором происходит чат, своими сообщениями - дайте

возможность высказаться другим.

- Не спорьте, если плохо разбираетесь в предмете спора или не имеете опыта в обсуждаемой теме.
- Не задавайте вопросы, ответы на которые могут потребовать личную информацию о других людях.
- Не пишите ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»). Не переусердствуйте со смайликами!

2.4. Сетевой этикет при общении по телефону:

- Не заставляйте необоснованно долго ожидать ответа.
- Начинайте общение с приветствия.
- Представьтесь, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность.
- Предложите заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество, при необходимости – организацию.
- Выслушайте обращение и при необходимости уточните поставленные в нем вопросы.
- Предоставьте в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции, не нарушающие права других людей.
- Проявляйте внимательность, тактичность, доброжелательность.

3. ПРИЕМЫ ОБЩЕНИЯ

3.1. Помимо базовых правил (п.2 Инструкции) существуют специальные приемы, которые позволяют повысить эффективность общения во время проведения чатов.

К ним можно отнести следующее:

Обязательно представьтесь, когда вы заходите в чат.

- Как только вы вошли в чат и представились, наблюдайте некоторое время за тем, что происходит, и постарайтесь понять, какая именно тема обсуждается. Не прерывайте участников чата, задавая им вопрос, ответ на который вы можете найти сами.
- Подготовьтесь к чату, подберите интересную информацию, которой вы хотели бы поделиться с другими или подготовьте свои вопросы.
- Постарайтесь придерживаться темы дискуссии. Если вы хотите сказать что-то, не относящееся к теме или поговорить с кем-то конфиденциально, используйте режим «приват».
- Задавайте общие вопросы и не стесняйтесь задавать уточняющие вопросы, если вы чего-то не поняли.
- Реагируйте на сообщения ваших партнеров, поддерживайте их, говорите им комплименты, разумно критикуйте и отстаивайте свою точку зрения (при необходимости).
- Если вы собираетесь выйти из чата, предупредите об этом остальных участников, попрощавшись с ними.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Помните, что, находясь в виртуальном классе (группе), Вы говорите с человеком.
- Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
- Уважайте время и возможности других.
- Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
- Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.

Настоящая инструкция разработана
Советом Учреждения

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 42050279359779253213008452138721925187139459992

Владелец Артеменко Елена Викторовна

Действителен с 28.02.2025 по 28.02.2026