Памятка 1.
Общие правила дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями)

Цель: обеспечить единый стандарт общения, защитить персональные данные и избежать конфликтных ситуаций.

1. Каналы связи

• Используйте только официальные каналы, утвержденные администрацией: электронная почта сада, официальный сайт, рабочие чаты в мессенджерах (МАКС, VK Мессенджер), созданные администрацией и воспитателями групп.

• **Запрещено** использовать личные аккаунты (личные номера телефонов, личные страницы в соцсетях) для обсуждения рабочих вопросов и передачи информации о детях.

• При поступлении запроса в личный аккаунт вежливо переведите общение в официальный канал: *«Добрый день. По вопросам пребывания вашего ребенка в детском саду прошу писать в рабочий чат или на почту сада для фиксации информации»*.

2. Идентификация собеседника

• Прежде чем предоставить любую информацию о ребенке (успехи, поведение, меню, режим дня), убедитесь, что вы общаетесь именно с его законным представителем.

• В рабочих чатах используйте реальные имена и отчества. Если в чат добавлен новый участник, которого вы не знаете, запросите подтверждение у администрации детского сада.

• При общении по электронной почте сверяйте адрес отправителя со списком контактов, предоставленных при зачислении.

3. Регламент ответов

• Ответ на сообщение родителя должен быть предоставлен в течение 24 часов в рабочие дни. Если вопрос требует уточнения, напишите об этом сразу: *«Я уточню информацию у воспитателя вашей группы и отвечу вам до 15:00»*.

• В выходные и праздничные дни ответы не являются обязательными, если иное не прописано в локальных актах учреждения.

• Сообщения, поступившие после 18:00, переносятся в работу на следующее утро.

4. Тон и стиль общения

• Обращение — строго на «Вы», по имени и отчеству.

• Тон — спокойный, доброжелательный, официальный. Избегайте уменьшительно-ласкательных суффиксов («лапочка», «солнышко»), панибратства, сленга и эмодзи (кроме нейтральных, если это принято в конкретном рабочем чате).

• Перед отправкой перечитывайте сообщение. Дистанционное общение не передает интонацию, поэтому любую иронию или резкость родитель может воспринять как агрессию.

5. Конфиденциальность

• Запрещено обсуждать одного ребенка или его родителей в общих чатах, даже если вопрос кажется безобидным.

• Запрещено публиковать списки детей, медицинские особенности, домашние адреса и контакты родителей в открытых каналах.

• Запрещено пересылать фрагменты переписки с одним родителем другим родителям или коллегам в сторонние чаты.