

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Муниципальный округ город Алапаевск Свердловской области
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №4»
624600, г. Алапаевск, ул. Фрунзе, 42 тел. (34346)2-44-68, факс: (34346)2-47-18
E-mail: 4shcola@rambler.ru

ПРИКАЗ

22.10.2026

№ 01-06/475

**Об утверждении Правил дистанционного взаимодействия с родителями
(законными представителями)**

Для обеспечения единого стандарта общения, защиты персональных данных участников образовательных отношений, в целях избегания конфликтных ситуаций

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с 22.10.2026г. Правила дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями):

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

Памятка 2. Предоставление информации о ребенке (фото, видео, успехи, проблемы)

Памятка 3. Алгоритм действий в конфликтных ситуациях онлайн

Памятка для педагогических работников о правилах дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями)

Памятка для родителей (законных представителей) о правилах дистанционного взаимодействия с педагогическими работниками

2. Зам. директора по УВР Толмачевой А.В. ознакомить педагогический коллектив с Правилами дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями) на оперативном совещании.

3. Инженеру-электронике Медведевой Е.Е. разместить данные Правила на официальном сайте МАОУ СОШ №4 в разделе ЛНА.

4. Классным руководителям 1-11 классов разместить Памятка для родителей (законных представителей) о правилах дистанционного взаимодействия с педагогическими работниками в родительских чатах.

5. Работникам МАОУ СОШ №4 неукоснительно соблюдать Правила дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями).

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МАОУ СОШ №4



Л.В. Новоселова

С приказом ознакомлены:

А.В.Толмачева
Е.Е.Медведева

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 школы, официальный сайт, электронный дневник ТОР МОЯ ШКОЛА, рабочие чаты в мессенджере МАХ, созданные администрацией и классными руководителями.
- **Запрещено** использовать личные аккаунты (личные номера телефонов, личные страницы в соцсетях) для обсуждения рабочих вопросов и передачи информации об обучающихся, для обучающихся и родителей (законных представителей).
- При поступлении запроса в личный аккаунт вежливо переведите общение в официальный канал: *«Добрый день. По вопросам, касающимся вашего ребенка, прошу писать в рабочий чат или на почту школы для фиксации информации».*

2. Идентификация собеседника

- Прежде чем предоставить любую информацию о ребенке (успехи, поведение, конфликтные ситуации), 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 школы.
- При общении по электронной почте сверяйте адрес отправителя со списком контактов, предоставленных при зачислении в ОО.

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 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.
- Запрещено пересылать родителям (законным представителям) личные сотовые телефоны педагогов-предметников и администрации без их личного согласия.

Памятка 2. Предоставление информации о ребенке (фото, видео, успехи, проблемы)

1. Фото и видео

- Публикуйте только общие и групповые фотографии, где дети заняты совместной деятельностью.
- **Категорически запрещено** выкладывать в общие чаты и соцсети крупные планы детей без согласия законных представителей.
- Перед публикацией фото- и видеоматериалов убедитесь, что от родителей получено письменное согласие на обработку и распространение изображений (согласно ст. 152.1 ГК РФ и закону о персональных данных). В согласии должно быть четко указано, где именно будут публиковаться материалы (в закрытом чате, на сайте школы, в открытом доступе).
- Если согласия нет — ребенок на общих фото должен стоять спиной, быть размыт или находиться вне кадра.

2. Положительная информация (успехи ребенка)

- Формат: *«Уважаемые [Имя Отчество родителей]! Хочу поделиться с вами успехами [Имя ребенка]...»*.
- Избегайте сравнений с другими детьми: не пишите «лучше всех», «единственный, кто справился». Используйте формулировки «заметный прогресс», «впервые получилось», «проявил инициативу».

3. Проблемные ситуации (конфликты, плохое поведение)

- **Золотое правило:** о проблемах воспитания и поведения сообщать только в личных сообщениях или при личной встрече (в том числе дистанционной по видеосвязи), никогда — в общем чате.
- **Алгоритм сообщения:**
 1. *«[Имя Отчество], добрый день. Есть вопрос по поведению [Имя ребенка]. Удобно ли вам обсудить это в сообщении или созвонимся сегодня с 17:00 до 18:00?»*
 2. Описывайте только факты, без ярлыков и диагнозов. Вместо «Ваш сын сегодня опять был агрессивным» пишите: *«Сегодня [Имя] толкнул [Имя другого ребенка] во время перемены, [Имя другого ребенка] упал. Мы обсудили с [Имя] ситуацию, он признал, что вел себя некорректно»*.
 3. Обязательно напишите, какие меры принял педагог: *«Мы проговорили правила, в течение дня напоминали ему об этом. Завтра уделим ему дополнительное внимание»*.
 4. Завершайте сообщение предложением к сотрудничеству: *«Понаблюдайте, пожалуйста, дома. Если ситуация повторится, напишите мне. Давайте подумаем, как мы можем помочь ему справиться с эмоциями»*.



Памятка 3. Алгоритм действий в конфликтных ситуациях онлайн

Ситуация: Родитель пишет в чат или на почту в агрессивной форме, требует немедленных ответов, переходит на личности.

1. **Не отвечайте сразу.** Сделайте паузу 15–30 минут, чтобы не поддаваться эмоциям.
2. **Дайте родителю высказаться.** Если сообщение длинное, ответьте: *«Я прочитал(а) ваше сообщение. Мне нужно время, чтобы разобраться в ситуации. Я вернусь с ответом до [время]».*
3. **Переведите общение в личку.** Ответьте публично: *«[Имя Отчество], я вижу ваше беспокойство. Чтобы детально во всем разобраться, я написал(а) вам в личные сообщения. Предлагаю созвониться по видеосвязи сегодня в 16:30».* Это снимает публичный накал.
4. **Используйте формулу «Эхо — Факт — Решение»:**
 - *«Я понимаю, что вас расстроило, что вы узнали о конфликтной ситуации только вечером»* (эмоция).
 - *«Факт: учитель не видел момента конфликта, так как находился в классе с другими обучающимися, но сразу оказал помощь в решении ситуации... или Камеры в коридоре мы уже просмотрели»* (факт).
 - *«Решение: мы установили ... Завтра в 8:00 я лично расскажу вам, как все произошло...»* (решение).
5. **Эскалация.** Если родитель использует нецензурную брань, угрозы или спамит сообщениями, сделайте скриншоты, вежливо предупредите о прекращении диалога: *«Я готов(а) продолжить диалог, когда наше общение вернется в конструктивное русло»*, и передайте скриншоты администрации. Дальнейшее общение ведет только администрация.

Утверждено
Директор МАОУ СОШ № 4
Новоселова Л.В.
приказ № 01-06/475 от 22.10.2026г.

Памятка для педагогических работников о правилах дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями)

1. Использовать для общения только утвержденные каналы связи: рабочие номера телефонов, корпоративную электронную почту, официальные чаты групп в мессенджерах. Запрещено использовать личные аккаунты и номера телефонов для решения рабочих вопросов.
2. Соблюдать временные рамки для дистанционного общения: в рабочие дни — с 08:30 до 17:30, в предпраздничные дни — до 16:30. Выходные и праздничные дни — только в экстренных случаях (ЧС, травма ребенка).
3. При поступлении сообщения в нерабочее время ответ дается в ближайший рабочий день в утренние часы.
4. Соблюдать профессиональную этику: вести общение в уважительном, деловом тоне, избегать панибратства, сленга и оценочных суждений о семье ребенка.
5. Не обсуждать личность, поведение или диагнозы одного обучающегося в общих чатах. Индивидуальные вопросы решаются только в личных сообщениях или при личной встрече.
6. Не передавать персональные данные других обучающихся и их родителей третьим лицам.
7. Запрещено пересылать родителям (законным представителям) личные сотовые телефоны педагогов-предметников и администрации без их личного согласия.
8. Фиксировать договоренности по важным вопросам (пропуски, медицинские показания,) в рабочем журнале или электронной переписке.
9. При возникновении конфликтной ситуации незамедлительно информировать администрацию



Утверждено
Директор МАОУ СОШ № 4
Новоселова Л.В.
приказ №01-06/475 от 22.10.2026г.

Памятка для родителей (законных представителей) о правилах дистанционного взаимодействия с педагогическими работниками

1. Уважать режим рабочего времени педагогов. По рабочим вопросам обращаться в будние дни с 08:30 до 17:30. Сообщения, присланные после 17:30, в выходные и праздничные дни, рассматриваются в следующий рабочий день.
2. Использовать общие чаты групп только для организационных вопросов, касающихся всего класса (объявления, изменения в расписании, общие праздники). *Пример: «Завтра в классе фотосъемка, нужна парадная форма».*
3. Индивидуальные вопросы по успеваемости, здоровью и поведению вашего ребенка задавать классному руководителю только в личных сообщениях или при личной встрече по предварительной договоренности. *Пример: «Мой сын сегодня рассказал о конфликтной ситуации в столовой. Когда могу подойти к вам?».*
4. Четко формулировать свой вопрос в одном сообщении, избегая голосовых сообщений длиннее 1 минуты. Обязательно указывать ФИО ребенка.
5. Воздерживаться от обсуждения личности педагогов, других детей и их родителей в общих чатах.
6. Не использовать общение с классным руководителем для решения финансовых вопросов (сборы на подарки, нужды класса) — этим занимается родительский комитет.
7. В экстренных случаях (болезнь ребенка, опоздание) звонить классному руководителю, а не писать в мессенджер.
8. Ожидать ответа от педагога в течение 2–3 рабочих часов в рабочее время.
9. Классному руководителю запрещено пересылать родителям (законным представителям) личные сотовые телефоны педагогов-предметников и администрации без их личного согласия.