

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 49 «Радуга»

СОГЛАСОВАНО:

На педагогическом совете
МАДОУ детского сада №49
Протокол № 5 от 03.07.2023

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующей МАДОУ № 49
Камаловой С.Н.
Приказ № 64 от 03.07.2023 г.



**Положение
об этике общения сотрудников МАДОУ № 49 «Радуга»
при дистанционном и личном общении**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об этике общения сотрудников при дистанционном общении и личном общении определяет правила общения сотрудников при телефонном разговоре, по электронной почте, в мессенджерах сотрудников и родителей (законных представителей) обучающихся Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения № 49 «Радуга» (далее – МАДОУ № 49 «Радуга»).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Трудовым кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», письмом Минпросвещения России от 20.08.2019 № ИП-941/06/484.

2. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке.

2.1. При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок – специалисту нужно отложить свои дела, на второй – настроиться, на третий – улыбнуться и снять трубку).

2.2. Специалист должен четко произнести название учреждения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество), поздороваться с собеседником.

Речевой шаблон: «Детский сад номер 49 «Радуга», инспектор по кадрам Иванова Анна Ивановна, здравствуйте».

2.3. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, специалисту следует выяснить это.

Речевой шаблон: «Будьте добры, представьтесь, пожалуйста! Чем я могу Вам помочь?» или «Как я могу к Вам обращаться? Какой у Вас вопрос?»

2.4. Специалист должен внимательно выслушать собеседника, сосредоточив свое внимание на том, что говорит собеседник. Во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника. Обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье сообщение).

Речевой шаблон: «Анна Ивановна, Вы говорите...» или «Вы полагаете, Анна Ивановна, что...» или «Я Вас правильно поняла, Анна Ивановна?..»

2.5. Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

Речевой шаблон: «Простите, что прерываю Вас. Я правильно поняла суть Вашего обращения ...»

2.6. Во время разговора недопустимо долго молчать, следует произносить одобряющие звуки, междометия, которые показывают заинтересованность специалиста и вовлеченность его в разговор.

Речевой шаблон: «Так..., Ясно..., Я Вас понимаю..., Конечно...

2.7. Не допускается надолго отходить от во время разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать. При этом нужно объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дожждаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

Речевой шаблон: «Мне нужно...(уточнить информацию у заведующего, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдет время. Вы подождете или Вам перезвонить?»

2.8. Необходимо обращаться к собеседнику за уточнениями.

Речевой шаблон: «Пожалуйста, уточните...» или «Я правильно Вас поняла, что Вы звоните по поводу...» или «Не повторите ли Вы еще раз?»

2.9. Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, лучше перезвонить в другое время или с другого аппарата.

Речевой шаблон: «Извините, очень плохо слышно, не могли бы вы перезвонить (повторить, говорить громче).

2.10. В разговоре можно использовать прием перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания собеседника. Это дает возможность собеседнику понять, что его слушают и понимают. А если понимают неправильно, то своевременно внести коррективы.

Речевой шаблон: «Насколько я Вас поняла...» или «Как я понимаю, Вы говорите (считаете)...

2.11. При невозможности ответить на вопрос или при необходимости поиска дополнительной информации, который займет более 1 минуты, специалист должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему. Специалист должен обязательно перезвонить в обещанный срок, не зависимо от того, решен вопрос или нет.

Речевой шаблон: «К сожалению, я не готова сейчас ответить на Ваш вопрос. Для этого мне потребуется (посмотреть материалы, поднять архив, уточнить у другого специалиста и т.п.). Разрешите, я перезвоню Вам через...»

2.12. В случае если звонящий спрашивает отсутствующего специалиста, не следует ограничиваться ответом, что его нет. В некоторых случаях целесообразно узнать у звонящего номер его телефона, фамилию, имя, отчество, суть вопроса. Если решить вопрос не возможно, сказать, что отсутствующий специалист перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевой шаблон: «Специалист в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через ... минут (в ... часов)? Что ему передать? Может быть, я смогу Вам помочь?»

2.13. Чтобы завершить разговор, необходимо предпринять следующие шаги:

- пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что все сказанное им было услышано;

- резюмировать разговор (сообщить, что именно Вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

- завершить разговор (поблагодарить за звонок и попрощаться) и молча дожждаться, когда собеседник положит трубку.

Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним, либо договориться о повторном звонке или встрече.

Речевой шаблон: «У Вас еще остались ко мне вопросы? Извините, ко мне пришел посетитель (у меня совещание), давайте продолжим наш разговор после 17:00 (завтра, при

личной встрече и т.п.)» или «Сожалею, что вынуждена прервать наш разговор...» или «Думаю, мы обсудили все вопросы, поэтому давайте завершим на этом наш разговор»

2.14. При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

Речевой шаблон: «Спасибо, что позвонили. До свидания!» или «Спасибо за звонок. Всего доброго!» или «Спасибо за информацию. Всего хорошего!»

2.15. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после...часов». Лучше не брать трубку, но если Вы уже взяли трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящими правилами.

3. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке.

3.1. При исходящем телефонном звонке специалист должен приветствовать собеседника, четко произнести название учреждения, свою фамилию, имя, отчество.

Речевой шаблон: «Здравствуйте! (Доброе утро!, Добрый день!) Вас беспокоят из детского сада номер 49 «Радуга»».

3.2. При необходимости следует выяснить имя, фамилию, должность собеседника, записать его данные и в дальнейшем называть его по имени.

Речевой шаблон: «Простите, как я могу к Вам обратиться? Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?»

3.3. Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, необходимо поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

Речевой шаблон: «Я могу поговорить с ...» или «Можно попросить к телефону...» или «Пригласите, пожалуйста, к телефону...»

3.4. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а специалист не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

Речевой шаблон: «С кем я могу поговорить по поводу...?» или «Я звоню по вопросу...С кем я могу его решить?» или «Я хотела бы узнать...Вы не могли бы дать информацию».

3.5. В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить.

Речевой шаблон: «Вам удобно сейчас со мной разговаривать?» или «У вас есть возможность выслушать меня?» или «Вы можете уделить мне некоторое время?» или «Вы сейчас можете говорить со мной или мне перезвонить?»

3.6. Во время деловой беседы необходимо емко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

Речевой шаблон: «Мне нужно проинформировать Вас (поставить в известность)...» или «Я должна сообщить Вам (объяснить Вам)...» или «Вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу?...»

3.7. Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора.

Речевой шаблон: «У вас есть время для продолжения разговора?» или «Я Вас не задерживаю?»

3.8. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевой шаблон: «Спасибо за информацию! До свидания!» или «Спасибо за то, что уделите мне время! Всего доброго!»

3.9. В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

Речевой шаблон: «Прошу прощения, я ошиблась номером».

4. Сетевой этикет при общении по электронной почте

4.1. Приветствуйте собеседника в начале письма и прощайтесь в конце.

4.2. Пишите кратко, грамотно и аккуратно. Отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее существенные места.

4.3. Очень важно указать в подписи свое настоящее имя, чтобы получателю было удобно обратиться к Вам.

4.4. Текст письма нужно структурировать по смыслу, абзацы отделять пустой строкой.

4.5. Если вы отправляете заархивированный файл, поинтересуйтесь заранее, сможет ли получатель письма его распаковать.

4.6. Если в письмо вложен файл, то в тексте письма обязательно должно быть указано, что приложено и зачем.

5. Сетевой этикет при общении в форумах, мессенджерах среди сотрудников

5.1. Регистрируйтесь в форуме/мессенджерах под своим настоящим именем. Никнеймы – запрещены! Это обеспечивает формальный стиль взаимодействия.

5.2. Не пишите сообщения в чат ранее 7:00 и позже 21:00.

5.3. Будьте к друг другу вежливы.

5.4. Отправлять сообщения нужно по теме. Не «засорять» чат смайликами, рекламой, объявлениями, сообщениями, не относящимися к рабочим моментам.

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

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

5.7. Будьте полит корректны, не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п.

5.8. Участники чата не вправе использовать нецензурную лексику, бранные слова. А также высказывать предвзятые замечания, предъявлять неправомерные обвинения и угрозы. Не пишите заглавными буквами (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»). Не переусердствуйте со смайликами!

5.9. Задавайте общие вопросы и не стесняйтесь задавать уточняющие вопросы, если вы чего-то не поняли.

5.10. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их, сохраняйте лицо и деловую репутацию.

5.11. Если во время переписки участники нарушают правила общения, модератор чата должен напомнить о правилах общения.

5.12. Если участник чата более трех раз нарушил правила общения, модератор вправе заблокировать этого участника.

5.13. Постарайтесь придерживаться темы дискуссии. Если вы хотите сказать что-то, не относящееся к теме или поговорить с кем-то конфиденциально, используйте режим «приват» или пишите человеку лично.

5.14. После увольнения работника из МАДОУ № 49 «Радуга», модератор удаляет его из чата.

6. Сетевой этикет при общении в форумах, мессенджерах родителей (законных представителей)

6.1. Родительский чат создается по инициативе МАДОУ № 49 «Радуга» или родителей (законных представителей) обучающихся.

6.2. Участники в состав чата включаются, а также выходят из него, только по собственному желанию.

6.3. Перед включением родителя (законного представителя) в чат, модератор знакомит участника чата с данными правилами.

6.4. Если во время переписки участники нарушают правила общения, модератор чата должен напомнить о правилах общения.

6.5. Если участник чата более трех раз нарушил правила общения, модератор вправе заблокировать этого участника.

6.6. Если из МАДОУ № 49 «Радуга» выбывает обучающийся, чьи родители (законные представители) являются участниками чата, то модератор удаляет родителя (законного представителя) из родительского чата.

6.7. Участники чата могут узнавать, уточнять информацию, затрагивающую интересы детей и участников чата по вопросам образовательной деятельности, касающуюся организацией досуга детей в образовательной организации.

6.8. Участникам чата необходимо соблюдать деловой стиль общения, проявлять терпимость и сдержанность, решать конфликты мирным путем.

6.9. Запрещается писать сообщения ранее 07:00 и позже 21:00, «засорять» чат смайликами, рекламой, объявлениями.

6.10. Участники чата не вправе использовать нецензурную лексику, бранные слова. А также высказывать предвзятые замечания, предъявлять неправомерные обвинения и угрозы. Запрещается писать сообщения, затрагивающие вопросы вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п.

6.11. Участники чата должны придерживаться темы дискуссии. Если вы хотите сказать что-то, не относящееся к теме или поговорить с кем-то конфиденциально, используйте режим «приват» или пишите человеку лично.

Никогда не пишите в чате 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.

Помните, что, находясь за экраном устройства, Вы говорите с реальным человеком!

7. Инструкция для работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении на соблюдение этики

Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, доброжелательности и продуктивного сотрудничества с получателями услуг в интересах повышения качества их и своей жизни, проявления работниками примера здорового образа жизни.

Правила взаимодействия при личном обращении

Доброжелательное и уважительное общение работников МАДОУ № 49 «Радуга», обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги не должно зависеть от того, с каким вопросом получатель услуги обратился в МАДОУ № 49 «Радуга».

Этика предполагает вежливое общение, когда соблюдаются следующие правила:

1. Проявление уважения к получателю услуги.
2. Понимание пожеланий или мотивов обращения.
3. Отсутствие повышенного тона.
4. Отсутствие ненормативной лексики, бранных слов.
5. Сохранение спокойствия в стрессовых ситуациях.
6. Умение слушать обратившегося до конца.
7. Отсутствие перебиваний.
8. Умение находить решение в любой ситуации.

Алгоритм действий сотрудников охраны при личном обращении получателя услуги

1. С момента начала разговора необходимо поздороваться, первому представиться.

Речевой шаблон: «Здравствуйте. Я сотрудник охраны Иванов Иван Иванович.

2. Спросить, как зовут обращающегося, и по возможности, но не слишком часто, называть обращающегося по имени. Потребовать необходимые документы для занесения данных в журналы.

Речевой шаблон: «Как я могу к Вам обращаться? Мне необходим Ваш паспорт для занесения данных в журнал посетителей».

3. Спросить, не нужна ли помощь, если посетитель не нуждается в помощи, знает, какой ему нужен специалист, направить посетителя в необходимый кабинет.

Речевой шаблон: «Какой у Вас вопрос? или Чем могу Вам помочь?»

«Вам необходимо пройти на...этаж, кабинет...»

4. Если посетитель нуждается в помощи, спросить, по какому вопросу обращение и направить к необходимому специалисту. Если сотрудник охраны затрудняется в самостоятельном решении вопроса, то посетителя необходимо отправить в отдел кадров или кабинет заведующего, при этом нужно четко указать человека, к которому можно обратиться.

Речевой шаблон: «Для решения вашего вопроса, Вам необходимо обратиться к ... (четко назвать ФИО специалиста). Для этого пройдите на ...этаж, кабинет....» или

«К сожалению, я не владею информацией по Вашему вопросу в полном объеме. Вам следует обратиться к ...(четко назвать ФИО специалиста). Для этого пройдите на ...этаж, кабинет....».

5. В ходе разговора сотрудник должен проявлять заинтересованность собеседником, расспрашивать о его пожеланиях и быть учтивым, говорить вежливые фразы («пожалуйста», «спасибо», «не за что»).

Алгоритм действий специалистов отдела кадров и бухгалтерии при личном обращении получателя услуг

1. В ходе разговора специалистам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, четко и внятно, ясно, конкретно, без намеков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов.

2. Специалисту необходимо активно слушать, сосредоточиться на том, что говорит собеседник, выслушать все требования и пожелания. Рассказать об оказываемой услуге все, что получатель услуг хочет услышать, ответить на все интересующие вопросы. При этом на вопросы отвечать доступно, сведя до минимума применение узкопрофильных терминов.

3. Специалист, отвечающий на вопрос должен быть компетентен в интересующей потребителя области. Голос должен быть энергичным, но не истеричным, разговор не быстрым и не медленным.

4. С момента начала разговора необходимо поздороваться, первому представиться. Спросить, по какому вопросу обращение.

Речевой шаблон: «Здравствуйте. Я ... (должность, ФИО). Чем я могу Вам помочь? или какой у Вас вопрос?».

5. Спросить, как зовут обращающегося, и по возможности, но не слишком часто, называть его по имени.

Речевой шаблон: «Как я могу к Вам обращаться?»

6. В ответах употреблять этикетную лексику («спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и с использованием сослагательного наклонения глагола для смягчения общего тона разговора.

7. Для перевода разговора в конструктивное русло, можно обратиться к собеседнику за уточнением. Кроме того это помогает сделать сообщение более понятным и специалисту и потребителю услуг.

Речевой шаблон: «Я правильно поняла суть Вашего обращения? Вы хотите ...».

8. При невозможности решения вопроса или ситуации нужно четко указать человека, к которому можно обратиться за помощью.

Речевой шаблон: «Для решения вашего вопроса, Вам необходимо обратиться к ... (четко назвать ФИО специалиста). Я Вас провожу» или

«К сожалению, я не владею информацией по Вашему вопросу в полном объеме. Вам следует обратиться к ... (четко назвать ФИО специалиста). Я Вас провожу».

9. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно, предпочтение отдается тому, кто обратился раньше. Если в кабинете специалиста находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным.

10. Чтобы завершить разговор, необходимо:

- кратко изложить суть разговора, чтобы убедить собеседника, что все сказанное им было услышано;

- резюмировать разговор (сообщить, что именно Вы собираетесь делать, какие действия необходимы со стороны обратившегося и т.д.);

- спросить собеседника все ли ему понятно, есть ли у него еще вопросы.

Речевой шаблон: «У Вас еще есть ко мне вопросы? Вам все понятно?»

11. При завершении разговора попрощаться.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 25910413180194252715292873429998908689710672454

Владелец Камалова Светлана Николаевна

Действителен с 01.09.2023 по 31.08.2024