

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №38»

456789 Россия, Челябинская область, г. Озерск, ул. Октябрьская, 2
тел.8(35130)2-06-75, факс 8 (35130) 2-39-01;

сайт школы: <http://www.school38-ozersk.my1.ru/> E-Mail: school38_ozersk@mail.ru;

**Памятка сотрудникам МБОУ СОШ №38 по предоставлению информации при
дистанционных формах взаимодействия посредством телефонной связи и
электронной почты**

При взаимодействии с родителями (законными представителями), учащимися и иными лицами посредством телефонной связи и электронной почты важно соблюдать ряд ключевых рекомендаций, направленных на обеспечение доброжелательного общения и защиты конфиденциальной информации.

Телефонная связь

Основные правила общения по телефону:

1. **Приветствие:** Всегда начинайте разговор с приветствия, назовите организацию, в которой Вы работаете («Здравствуйте! Школа №38»).
2. **Грамотная речь:** Говорите чётко, спокойно и уверенно. Избегайте жаргона и сложных технических терминов без пояснений.
3. **Запись важной информации:** Записывайте ключевые детали разговора сразу же после завершения звонка (ФИО собеседника, суть обращения).
4. **Подтверждение данных:** Уточняйте контактную информацию собеседника. Спросите его ФИО, контактный телефон.
5. **Обработка запросов:** Если звонок касается важного вопроса, заранее убедитесь, что у вас достаточно полномочий и компетенций для ответа. По возможности, дайте четкий ответ немедленно либо сообщите сроки подготовки ответа.
6. **Корректное завершение беседы:** Подводите итог разговора, уточняя согласие сторон относительно достигнутых договоренностей. Завершайте общение вежливо и доброжелательно.

Электронная почта

Правила деловой переписки:

1. **Правильное оформление письма:** Используйте официально-деловую лексику. Грамотно составьте тему письма, включив в неё ключевое содержание послания. Короткое письмо должно иметь ясную структуру и лаконично изложенную мысль.
2. **Обращение и подпись:** Начинайте письмо с официального приветствия («Уважаемый(-ая)...»). Обязательно используйте стандартную подпись с указанием должности, контактов и названия организации.
3. **Проверка адресата:** Перед отправкой внимательно проверяйте правильность написания адреса получателя.
4. **Аккуратность при вложениях:** Отправляйте файлы, предварительно проверив наличие вирусов и ненужных файлов в архивах.

5. **Конфиденциальность информации:** Не передавайте личную информацию участников образовательных отношений третьим лицам без согласия владельца данных. Ограничивайте доступ посторонних лиц к письмам, содержащим персональные данные.
6. **Регулярная проверка почты:** Проверяйте почту регулярно, оперативно реагируйте на входящие запросы и своевременно информируйте коллег о важных уведомлениях.
7. **Оформление цитат и ссылок:** Цитируя чужие письма, выделяйте соответствующие фрагменты другим цветом или шрифтом. Четко обозначайте собственные дополнения и пояснения.
8. **Контроль над рассылками:** Регулярно обновляйте базу рассылки, удаляя устаревшие контакты и отключая подписку пользователей, выразивших такое желание.