

Приложение к приказу  
от «03» апреля 2023 года № 288

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
бюджетного учреждения  
Ханты – Мансийского автономного  
округа – Югры «Нижневартовский пансионат  
круглосуточного ухода»  
С.Л. Прокопьева  
2023



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о службе «Родственники-онлайн. Интерактивный чат»**  
**в бюджетном учреждении Ханты – Мансийского автономного округа – Югры**  
**«Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о службе «Родственники-онлайн. Интерактивный чат» в бюджетном учреждении Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Положение) определяет цели и задачи службы «Родственники-онлайн. Интерактивный чат» (далее – интерактивный чат), структуру, основные задачи и функции интерактивного чата, основные термины и определения (приложение 1 к Положению), правила для участников интерактивного чата.

1.2. Интерактивный чат предназначен для обеспечения гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в учреждении (далее – получатели социальных услуг), возможности общения с родственниками, опекунами посредством интернет-технологий, мессенджеров.

1.3. При создании и ведении интерактивного чата реализуются следующие принципы:

- применение режима реального времени, независимо о территориальной разрозненности;
- доступность общения получателей социальных услуг с родственниками, опекунами.

1.4. Служба «Родственники-онлайн. Интерактивный чат» создается в учреждении на основании приказа директора учреждения.

1.5. Специалисты учреждения, ответственные за ведение интерактивного чата, назначаются приказом директора учреждения.

1.6. Специалисты службы «Родственники-онлайн. Интерактивный чат» должны знать и руководствоваться в своей работе следующими документами:

- гражданский кодекс Российской Федерации;
- федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- федеральный закон от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи»;
- закон Российской Федерации от 27.12.1991 №2124-1 «О средствах массовой информации»;
- Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве";
- локальные акты учреждения.

## **2. Основные цели и задачи**

2.1. Интерактивный чат создается в целях: общения получателей социальных услуг со своими родственниками, опекунами; информирования родственников, опекунов о пребывании получателей социальных услуг в учреждении.

2.2. Задачи службы «Родственники-онлайн. Интерактивный чат»:

- обеспечение информирования получателей социальных услуг, их родственников, опекунов по телефону о наличии возможного общения в интерактивном чате;

- осуществление оперативной и консультативной связи с руководством учреждения по вопросам, интересующим родственников, опекунов получателей социальных услуг;

- организация и ведение интерактивного чата для получателей социальных услуг, их родственников, опекунов в режиме реального времени;

- контроль за соблюдением правил поведения и общения, установленных в интерактивном чате.

## **3. Участники интерактивного чата**

Участниками интерактивного чата являются получатели социальных услуг, родственники, опекуны получателей социальных услуг, администраторы и модераторы из числа специалистов учреждения.

## **4. Правила для участников интерактивного чата**

4.1. Время общения в интерактивном чате с 09.00 до 17.00.

4.2. Условия действия интерактивного чата:

пользователи из числа получателей социальных услуг, родственников, опекунов получателей социальных услуг дают согласие на размещение фото- и видеоматериалов в интерактивном чате, а также на официальном сайте учреждения и в мессенджерах (приложение 2, приложение 3, приложение 4 к Положению);

по требованию получателей социальных услуг, родственников получателей социальных услуг, опекунов согласие отзывается письменным заявлением;

пользователи, заходя в интерактивный чат, принимают на себя добровольные обязательства беспрекословно соблюдать предусмотренные настоящим Положением правила;

незнание правил не освобождает от ответственности за их нарушения.

4.3. В интерактивном чате разрешается общаться, делиться информацией и обсуждать следующие темы: будни и праздники получателей социальных услуг учреждения (занятия, прогулки, мастер-классы, праздничные мероприятия дни рождения, поздравления, конкурсы, соревнования, награждения и т.д.), иные мероприятия, отражающие жизнь получателей социальных услуг в учреждении.

4.4. В интерактивном чате категорически запрещены:

- сообщения о любых финансовых сделках;

- создание фейков;

- ненормативная лексика на любых языках, в любой кодировке, а также слова оскорбительного характера;



сообщения, содержащие в себе пропаганду насилия, оружия, рекламу и открытые обсуждения наркотических средств, алкогольных напитков и табачных изделий, сообщения сексуально-порнографического характера;

распространение заведомо ложной и непроверенной информации;

сообщения обвинительного характера, оскорбления в любой форме, унижение человеческого достоинства;

устраивание разборок/выяснение отношений;

сообщения, содержащие в себе прямые или косвенные угрозы жизни;

подстрекание участников интерактивного чата к нарушению правил;

размещение информации, отрицающей семейные ценности, формирующие неуважение к членам семьи.

4.5. В интерактивном чате не рекомендуется отправка большого количества однотипных сообщений, злоупотребление смайлами, игнорирование обращений модератора интерактивного чата.

## **5. Права и функции**

5.1. Права администратора:

блокировать интерактивный чат при системном нарушении правил интерактивного чата на любой срок, который администратор или модератор посчитают справедливым (отправлен в бан);

удалить сообщения пользователя из интерактивного чата в случае выявления флуда или спама.

5.2. Функции администратора и модератора:

следить за соблюдением правил интерактивного чата;

обеспечивать участникам интерактивного чата комфортные условия для общения;

предупреждать пользователя о недопустимости его поведения.

## **6. Защита информации, содержащейся в интерактивном чате**

6.1. Информация, содержащаяся в интерактивном чате, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

6.2. Защита информации, содержащейся в интерактивном чате, обеспечивается посредством применения организационных и технических мер защиты информации, а также осуществления контроля за эксплуатацией интерактивного чата.

## Термины и определения

**Администратор чата (админ)** – пользователь, назначенный владельцем чата и по решению владельца чата имеющий либо не имеющий права доступа к редактированию, добавлению и удалению сообщений в чате, прикреплению сообщений, изменению фото, названия и описания чата, добавлению и удалению участников и других администраторов в различных комбинациях. Лицо ответственное за работу чата.

**Бан** (англ. Ban – «запрещать объявлять вне закона») – один из способов контроля над действиями пользователей в Интернете. Как правило, бан заключается в лишении или ограничении каких-либо прав пользователя (на создание/отправление новых сообщений или создание новых тем на веб-форуме, на отправление сообщений в чате, на комментирование в блогах, ограничение доступа к личным страницам и др.).

**Групповой чат** – чат с количеством участников больше двух;

**Интерактивное общение** – это взаимодействие собеседников, обмен в процессе общения не только информацией, выражающейся в речевой деятельности, но и действиями, поступками.

**Медиа** – файл любого типа, прикрепляемый к сообщению или сам являющийся сообщением.

**Мессенджер** – программа или веб-расширение для мгновенного обмена сообщениями между пользователями.

**Модератор** – лицо, уполномоченное Администратором для выполнения каких-либо задач, обычно связанных с соблюдением порядка в чате. Требования Модераторов, касающиеся соблюдения правил, обязательны для выполнения.

**Никнейм** (ник; англ. Nickname – первоначально «кличка, прозвище», от древнеанглийского an eke name – «другое имя», перешедшее в одинаково звучащее «a nick name»), а также сетевое имя – псевдоним, используемый пользователем в Интернете, обычно в местах общения (в блогах, форумах, чатах).

**Смайлы** – анимационные картинки для более удобного общения и проявления эмоций пользователей.

**Сообщение** – единица контента в чате, которая содержит текстовый, фото, аудио или видеоматериал, либо другие типы файлов, отправленная от имени пользователя.

**Спам** – массовая рассылка сообщений (в том числе рекламного характера) пользователям, не выразившим интереса получать подобные материалы.

**Ссылка** – интерактивный элемент для перехода на внутренний или внешний ресурс из мессенджера. При нажатии на ссылку происходит переход в другой раздел мессенджера. Переход в другой чат в самом мессенджере или переход в мобильный браузер.

**Участник чата (пользователь)** – пользователь мессенджера, присоединившийся к чату, имеющий возможность менять фото, название и описание чата, добавлять участников, прикреплять сообщения в чат.

**Фейк** – подделка или фальсификация.

**Флуд** – однотипные нетематические сообщения в интернет-формах и чатах, зачастую занимающие большие объёмы.

**Чат, чаттер** (англ. Chatter «болтать») – средство обмена сообщениями по компьютерной сети (в мессенджере) в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение.

Приложение 2  
к положению о службе  
«Родственники-онлайн.  
Интерактивный чат»

Директору  
БУ «Нижевартовский пансионат  
круглосуточного ухода»  
С.Г. Прокопьевой

от

\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

**СОГЛАСИЕ**  
на использование фото- и видеоматериалов  
от получателя социальных услуг

Я, \_\_\_\_\_,  
Ф.И.О.

разрешаю на безвозмездной основе размещать на официальном сайте учреждения, в мессенджерах, интерактивном чате в качестве иллюстраций фото- и видео материалы с моим изображением.

Я подтверждаю, что полностью ознакомлен(а) с правилами для участников интерактивного чата.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка)

Приложение 3  
к положению о службе  
«Родственники-онлайн.  
Интерактивный чат»

Директору  
БУ «Нижевартровский пансионат  
круглосуточного ухода»  
С.Г. Прокопьевой

от

\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

электронный адрес: \_\_\_\_\_

### СОГЛАСИЕ

на использование фото- и видеоматериалов  
от родственника получателя социальных услуг

Я, \_\_\_\_\_

—

ФИО

разрешаю на безвозмездной основе размещать на официальном сайте учреждения, в мессенджерах, интерактивном чате в качестве иллюстраций фото- и видео материалы с изображением моего родственника

—

ФИО

Настоящим я удостоверяю, что являюсь родственником получателя социальных услуг, и имею полное право дать настоящее согласие.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)

Приложение 4  
к положению о службе  
«Родственники-онлайн.  
Интерактивный чат»

Директору  
БУ «Нижевартровский пансионат  
круглосуточного ухода»  
С.Г. Прокопьевой

от

\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

электронный адрес: \_\_\_\_\_

### СОГЛАСИЕ

на использование фото- и видеоматериалов  
от законного представителя (опекуна) получателя социальных  
услуг

Я, \_\_\_\_\_,  
ФИО

разрешаю на безвозмездной основе размещать на официальном сайте  
учреждения, в мессенджерах, интерактивном чате в качестве  
иллюстраций фото- и видео материалы с изображением опекаемого

\_\_\_\_\_

ФИО

Настоящим удостоверяю, что являюсь законным представителем  
получателя социальных услуг (основание \_\_\_\_\_),  
указать реквизиты, название документа, устанавливающего опеку

и имею полное право дать настоящее согласие.

« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)