



**Муниципальное бюджетное учреждение
города Новосибирска
«Городской Центр социальной помощи семье и детям»**

ПРИКАЗ

от 24.07.2023

№ 209-09

г. Новосибирск

Об утверждении Положения о ведении и информационном наполнении аккаунтов муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» в социальной сети «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
типовой формы медиаплана

В целях повышения эффективности деятельности аккаунтов муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» в социальной сети «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о ведении и информационном наполнении аккаунтов муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» в социальной сети «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Приложение № 1)
2. Утвердить типовую форму единого медиаплана для размещения публикаций в социальной сети «ВКонтакте» (Приложение № 2)
3. Директорам филиалов неукоснительно соблюдать Положение, назначить администраторов аккаунтов филиалов.
4. Специалисту по социальной работе отделения контроля и качества предоставляемых услуг, организационно-методической работы Комендантовой И.С. разместить Положение на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в срок до 2 рабочих дней, следующих за подписанием Приказа.

5. Контроль исполнения настоящего Приказа возлагаю на заведующего отделения контроля и качества предоставляемых услуг, организационно-методической работы Полякову Е.А.

Директор



Т.В. Лоза

УТВЕРЖДЕНО

приказом МБУ «ГЦСПСиД»

от 24 07 2023 № 209-009

ПОЛОЖЕНИЕ

о ведении и информационном наполнении аккаунтов муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» в социальной сети «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

г. Новосибирск
2023 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет правила ведения и информационного наполнения аккаунтов муниципального бюджетного учреждения «Городской Центр социальной помощи семье и детям» (далее – учреждение) и филиалов в социальной сети «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Ведение аккаунтов в социальной сети рассматривается в качестве значимого инструмента информационной поддержки и освещения всех направлений деятельности учреждения и филиалов.

1.3. Аккаунт МБУ «ГЦСПСиД» расположен по адресу: <https://vk.com/gcpspsd>

Администратором аккаунта является заведующий отделением контроля и качества предоставляемых услуг, организационно-методической работы или лицо, его замещающее (специалист по социальной работе)

Аккаунт филиала «Заря», расположен по адресу: https://vk.com/zarya_reability

Аккаунт филиала «Олеся» расположен по адресу: <https://vk.com/olesyambu>

Аккаунт филиала «Надежда» расположен по адресу: <https://vk.com/club194118879>

Администратором аккаунта филиала является лицо, назначенное приказом директора филиала либо лицом, его замещающим.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В рамках настоящего Положения используются следующие понятия:

Аккаунт — учетная запись пользователя, которая содержит все сведения о учреждении.

Социальная сеть — онлайн-платформа, предусматривающая двустороннюю коммуникацию между учреждением и пользователями социальных услуг.

Пользователи — лица и организации, проявляющие интерес к работе учреждения, ее услугам и ресурсам независимо от факта вхождения в число подписчиков страницы сообщества. Взаимодействие пользователя через страницу в социальных сетях приравнивается к обращению со специалистом учреждения.

Публикация — развернутый текст с качественной версткой и иллюстрациями, который создается внутри социальной сети и публикуется в записях личного аккаунта или группы, а также выводится в отдельный раздел.

Статья — инструмент для размещения больших текстов в социальной сети, которая позволяет рассказать о бренде или предложениях привлекательнее и подробнее, чем публикация.

Администратор — специалист, отвечающий ведению аккаунта. Обеспечивает содержательное наполнение страницы в соответствии с

контент-планом, обеспечивает взаимодействие с пользователями, справочное обслуживание и консультирование, отвечает на комментарии и личные сообщения на странице.

3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ВЕДЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННОГО НАПОЛНЕНИЯ АККАУНТОВ

3.1. Основной аккаунт, в котором размещается информация об услугах филиалов, проведенных мероприятий благодаря спонсорской поддержке, социально-значимых мероприятиях и датах, расположен по адресной ссылке - <https://vk.com/gcspspd>.

3.2. Информация для размещения на основном аккаунте предоставляется филиалами в соответствие согласно утвержденному квартальному медиаплану. Форма медиаплана представлена в приложении.

3.3. В аккаунтах филиалов размещаются посты и публикации о проектной деятельности, реализуемых филиалами, а также оперативная информация, рекомендованная для размещения администратором основного аккаунта.

3.4. Любые материалы, кроме публикаций о проектах, подлежат обязательному согласованию с администратором основного аккаунта.

3.5. Статьи и публикации направляются администраторами аккаунтов филиалов и предоставляются администратору основного аккаунта на почту gcspspd_adm@mail.ru с пометкой «Социальные сети» в формате world, соблюдая правила раздела 3 в срок не более, чем за 2 дня до даты публикации.

4. ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ АККАУНТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ И ФИЛИАЛОВ

4.1. При подготовке статьи или публикации необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- шрифт - Times New Roman, размер – 14, междустрочный интервал одинарный. Объем статей не более 1 000 знаков вместе с пробелами;
- информация должна быть изложена профессиональным языком, но в доступной форме;
- орфография, пунктуация проверяется на платформе <https://languagetool.org/ru> либо подобных платформах.

4.2. Требования для изображений, прикрепляемых к статьям и публикациям:

- разрешением не менее 630 x 420 пикселей и размером не более 2 Мб;
- горизонтальными;
- сезонными (например, если мероприятие пройдет зимой, на главном изображении не должно быть весеннего, летнего или осеннего пейзажа);
- хорошего качества;

- без обрезанных элементов, рамок, искусственно наложенного фона и посторонних предметов (перевернутые стулья и др.);
- без указания даты съемки.
- не допускается использовать афишу, коллаж, картинку с надписями или копирайтом.

4.3. Структура статьи или публикации:

- статья или публикация состоит из центрального изображения, заголовка, введения, основной части и заключения (при необходимости);
- заголовок отражает основную мысль поста;
- во введении приветствие и главная мысль или обзор поста, которые занимают первый абзац и напрямую соотносятся с содержанием;
- в основной части произвольное количество абзацев, которые раскрывают то, что заявлено во введении. В абзаце не более 3 предложений;
- заключение состоит из одного абзаца, который закрепляет информацию из основной части. Он ведет к целевому действию — подписке, заинтересованности проектами или активностям в комментариях;
- объем поста – не более 1 000 знаков вместе с пробелами.

5. ПОЛИТИКА УЧЕРЕЖДЕНИЯ И ФИЛИАЛОВ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

5.1. Взаимодействие с пользователями социальных сетей производится через аккаунты от имени самих сообществ.

5.2. Сотрудникам филиалов запрещено выражать личную социальную или политическую позицию от имени учреждения на страницах ее сообществ.

5.3. Работа учреждения и филиалов в социальной сети направлена на обеспечение пользователей доступом к качественной информации, продвижение услуг, а также проведенных мероприятий. Общение с пользователями является средством продвижения и оказания услуг учреждения и филиалов, средством доступа пользователей к информационным ресурсам и средством получения сотрудниками учреждения и филиалов отзывов и обращений по вопросам качества услуг и информационных ресурсов.

5.4. Работа учреждения и филиалов в социальных сетях основана на принципах внимательного и уважительного отношения к пользователям и сотрудникам. Намеренно грубые и оскорбительные высказывания со стороны пользователей по отношению к учреждению, филиалу или к сотруднику, должны пресекаться корректно, но оперативно путем удаления оскорбительных комментариев и, при необходимости, включения пользователя в черный список.

5.5. Срок ответа пользователю не должен составлять более 1 рабочего дня и публикуются только от лица официальных сообществ.

5.6. Недопустимым являются фамильярное отношение к пользователям и коллегам, а также ироничное, снисходительное, шутливое или иное отношение, которое может быть воспринято оскорбительным. Ответы должны носить корректный характер, даже в случае кажущейся очевидности и простоты вопроса. Ответы в личных сообщениях и в комментариях должны соответствовать вопросу и быть однозначно понятными и информативными. В случае некорректно сформулированного вопроса (и невозможности его уточнения) администратор может отвечать так, как понял вопрос.

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБУ «ГЦСПСИД»
 Т.В. Лоза
 Приказ от 24.07.2023 № 209-м

Форма единого медиаплана для размещения публикаций в социальной сети «ВКонтакте»

№ п/п	Период публикации	Тематика статьи	Название статьи	Ответственные исполнители		
				Филиал «Заря»	Филиала «Олеся»	Филиал «Надежда»
1	2	3	4	5	6	7
Месяц, год						
1.	даты публикации Например: 03.08.2023	Согласно стандартам оказания услуг (социально-медицинская, социально-психологическая и др.)	Пример: «Роль социального педагога в реабилитационном процессе»	-	-	Например: Михайлова Л.В.
2.						
3.						
4.						
Месяц, год						
5.						
6.						
7.						
8.						
Месяц, год						
9.						
10.						
11.						
12.						