

Регламент работы в социальных сетях

Школы ИСБ России

1. Основные положения

1.1 Регламент определяет требования к использованию социальных сетей в работе школ ИСБ России, входит в число регламентирующих документов и обязателен для исполнения ответственными за ведение социальных сетей Школ ИСБ России, команд Школ ИСБ России, иных сообществ, напрямую связанных с проектом Школы ИСБ России.

1.2 Регламент содержит правила взаимодействия с пользователями, правила размещения публикаций, правила взаимодействия ответственных лиц по вопросам взаимодействия в социальных сетях.

1.3 Цель регламента – стандартизировать принципы работы для обеспечения благоприятного имиджа отдельных Школ ИСБ и проекта Школы ИСБ России в целом. Обеспечить соответствие философии Проекта публикуемый контент, а также оформление страниц социальных сетей в соответствии с единым фирменным стилем Проекта.

1.4. Социальные сети рассматриваются в качестве значимого инструмента реализации основных задач Проекта – подготовки и поддержки молодых спортсменов для формирования нового поколения бойцов ИСБ России, развития ИСБ как вида соревновательной деятельности, изучения и сохранения многовековой исторической памяти Российского государства посредством изучения и популяризации ИСБ в Российской Федерации.

2. Определения

2.1 Социальные сети – онлайн-платформы, предусматривающие многостороннюю коммуникацию представителей проекта Школы ИСБ России с пользователями платформы.

2.2 Страница проекта Школы ИСБ России – открытое, публичное сообщество, администрируемое представителями Проекта, от лица которого публикуются материалы, ведутся обсуждения и коммуникация с пользователями социальных сетей. Страница оформлена в соответствии с требованиями фирменного стиля и предоставляет весь спектр информации о деятельности сообщества. Страница верифицирована социальной сетью, носит стандартизированное название, на страницу ведут ссылки с официального сайта Проекта.

2.3 Пользователи – лица и организации, проявляющие интерес к работе Проекта, ее услугам и ресурсам независимо от факта вхождения в число подписчиков. Взаимодействие пользователя через социальную сеть приравнивается к личному обращению в представительство проекта.

2.4 Администратор социальной сети – ответственное лицо, определенное офисом Школы ИСБ России или руководителем Школы ИСБ России, отвечающее за коммуникацию с пользователями. Выполняет функции администрирования содержания вверенной социальной сети, готовит и публикует контент в интересах достижения основных задач проекта.

2.5 Куратор социальных сетей – ответственное лицо, определенное офисом Школы ИСБ России, отвечающее за работу всех социальных сетей Проекта. Куратор осуществляет контроль за соответствием работы социальных сетей требованиям данного регламента и утвержденных приложений к нему. Данные куратора социальных сетей размещаются на официальном сайте проекта Школы ИСБ России.

2.6 Информирование – доведение информации до аудитории в соответствии с профильной тематикой страницы проекта. Информирование основано на регулярном изучении аудитории и преследует цель привлечения внимания к ресурсам и услугам Проекта.

3. Принципы взаимодействия с пользователями в социальных сетях

3.1 Взаимодействие с пользователями в социальных сетях производится через страницы сообществ от имени самих сообществ. Запрещается осуществлять взаимодействие с пользователями посредством использования сторонних аккаунтов.

3.2 Администраторам социальных сетей запрещено выражать личную социальную или политическую позицию от имени страниц проекта Школы ИСБ России.

3.3 Администраторам социальных сетей запрещено публиковать контент, затрагивающий вероисповедания, приверженность или неприятие той или иной конфессии. Запрещаются обсуждения действий духовных лиц, контент, провоцирующий разжигание религиозных споров и национальной вражды.

3.4 Представленность проекта в социальных сетях направлена на обеспечение пользователей доступом к качественной информации, на продвижение задач и мероприятий, проводимых в рамках Проекта.

3.5 Взаимодействие с пользователями является обязательным направлением работы Проекта и его представительств, любые сообщения пользователей обязательны к прочтению, ответу или комментарию. Ответы на сообщения или комментарии пользователей должны предоставляться максимально оперативно, срок ответа не должен превышать два дня.

3.6 Работа Проекта в социальных сетях основана на принципах внимательного и уважительного отношения к пользователям. Администратор вежлив и корректен в работе с комментариями, личными сообщениями и при подготовке публикаций; невежливое поведение пользователя не может быть основанием для нарушения данного принципа. Намеренно недопустимые или провокационные действия со стороны пользователей в отношении Проекта или других пользователей должны пресекаться корректно, в отдельных случаях - путем удаления оскорбительных комментариев и, при необходимости, включением пользователя в черный список.

3.7 Критические комментарии пользователей по сути деятельности Проекта не могут быть удалены или проигнорированы. На такие сообщения должен даваться корректный публичный комментарий или ответ в личном сообщении, в зависимости от того, где получено замечание.

3.8 На страницах Проекта должен публиковаться оригинальный контент, созданный самостоятельно, или адаптированный под интересы пользователя. Допускается репост контента ИСБ России, а также контента сообществ, отвечающего интересам пользователя и соответствующего общей философии Проекта.

3.9 Недопустим непрофильный контент, контент, содержащий непристойные материалы, контент, содержащий персональные данные. Внешние партнерские материалы включаются при условии их связи и соответствии ценностям Проекта.

4. Технология ведения страниц сообществ

4.1 Перечень социальных сетей, где Проект осуществляет свою деятельность, указывается в Приложении №1 к данному регламенту.

4.2 Каждая Школа ИСБ ведет собственную страницу.

4.3 Куратор обладает правами администратора каждого сообщества в каждой социальной сети.

4.4 Контент-план каждой страницы сообщества составляется администратором страницы проекта.

4.5 При размещении контента с упоминанием или использованием фирменного блока (логотипов) ИСБ России, Школы ИСБ России требуется согласование с Куратором социальных сетей перед его публикацией.

4.6 Частота публикаций для страниц Школ ИСБ устанавливается ее руководителем.

4.7 Размещенный пост может быть удален куратором только в случаях:

1. Найденных отступлений от законодательства РФ;
2. Несоответствия целям и задачам группы;
3. Наличия орфографических, пунктуационных и/или фактических ошибок.

Если возможность отредактировать пост существует – следует его отредактировать, а не удалить.

4.8 Куратор социальных сетей имеет право запрашивать всю статистическую информацию о работе страницы Проекта.

4.9 Куратор социальных сетей обязательно и заранее информирует администраторов социальных сетей о всех ключевых изменениях и нововведениях, касающихся их деятельности.

4.10 В случае отсутствия Куратора социальных сетей его обязанности замыкаются на офис проекта Школы ИСБ России.

4.11 В случае отсутствия Администратора социальных сетей его обязанности замыкаются на руководителя Школы ИСБ.