

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по повышению эффективности (частоты) коммуникаций с гражданами на базе платформенных сервисов ВК, включая проведение офлайн-мероприятий**

## **1. Общие положения**

В соответствии с частью 1.2 статьи 10 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» государственные органы, органы местного самоуправления и подведомственные организации (далее – органы и организации) осуществляют размещение информации на своих официальных страницах, получают доступ к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществляют взаимодействие с пользователями информацией на официальных страницах с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Подтверждением факта создания официальной страницы органом или организацией является наличие специальной отметки, которая присваивается такой официальной странице социальной сетью при условии регистрации органа или организации в единой системе идентификации и аутентификации, а также при условии выполнения требований, предъявляемых социальной сетью для получения специальной отметки.

## **2. Размещение информации при ведении официальных страниц**

Информация, размещаемая органами и организациями на официальных страницах в социальной сети, должна содержать:

а) информацию об органе или организации и их деятельности, в том числе наименование органа или организации, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию об официальном сайте государственного органа, официальном сайте органа местного самоуправления (при наличии) или официальном сайте подведомственной организации (при наличии);

б) иную информацию, в том числе о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных организаций с учетом требований Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ

«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Размещение органами и организациями на официальных страницах в социальных сетях информации осуществляется исходя из принципов достоверности, полноты и востребованности такой информации.

Размещение информации на официальных страницах в социальных сетях осуществляется путем размещения публикаций, новостей, статей и иными доступными в социальных сетях способами.

Информация на официальных страницах в социальных сетях может содержать материалы в формате видеоролика, текста, фотографий, изображений, или любом другом формате, доступном в социальной сети.

Информация на официальной странице размещается с учетом особенностей и интересов целевой аудитории, определяемых органом или организацией. Размещаемая информация должна быть содержательной, достоверной, представляющей интерес для целевой аудитории. Не допускается размещение в качестве публикаций информации из сети «Интернет» без предварительной проверки на достоверность, доработки и адаптации.

### **3. Частота и периодичность размещения информации на официальных страницах**

Информацию, предусмотренную подпунктом «а» пункта 2 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется обновлять не позднее 5 рабочих дней со дня изменения соответствующих данных.

В целях повышения эффективности коммуникаций с гражданами информацию, предусмотренную подпунктом «б» пункта 2 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется размещать с периодичностью не реже трех раз в неделю.

Для официальных страниц органов местного самоуправления муниципальных образований с числом жителей менее тысячи человек, организаций муниципальных образований с числом жителей менее тысячи человек, а также для отдельных типов организаций (далее – отдельные виды органов и организаций), предусмотрена возможность получения статуса «публик-визитка».

На официальных страницах, имеющих статус «публик-визитка», осуществляется размещение информации, предусмотренной подпунктом «б» пункта 2 настоящих Методических рекомендаций, по мере ее наличия. Дополнительных требований к частоте размещения информации на официальных страницах отдельных видов органов и организаций,

имеющих статус «паблик-визитка», не предъявляется, при условии поддержания в актуальном состоянии информации, предусмотренной подпунктом «а» пункта 2 настоящих Методических рекомендаций.

Рекомендуется соблюдать интервалы между публикациями не менее двух часов, размещать публикации на регулярной основе, выбирая актуальное для аудитории время для размещения публикаций.

#### **4. Оформление официальных страниц, способствующее повышению эффективности коммуникаций с гражданами**

Официальная страница должна иметь короткое лаконичное наименование без аббревиатур (допускается использование общепотребимых аббревиатур, за которыми следует наименование органа или организации). Наименование официальной страницы не должно содержать исключительно прописные символы.

Официальная страница органа или организации должна иметь визуальное оформление, которое включает в себя:

а) основное изображение официальной страницы, выполняющее функции визуальной идентификации (аватар);

б) обложку официальной страницы (широкоформатное изображение, размещаемое над основной информацией официальной страницы);

Шаблоны обложек официальных страниц вместе с инструкцией по созданию и размещению обложек официальных страниц, позволяющие органам и организациям подготовить обложку официальной страницы по единому формату с учетом тематики, размещаются Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на технологическом портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/docs>.

в) описание официальной страницы, содержащее основную информацию об органе и организации;

г) меню официальной страницы, включающее ссылки, описания и графические изображения (обложки) для удобства навигации пользователей.

Меню официальной страницы должно содержать:

ссылку на электронную форму Платформы обратной связи для подачи пользователями сообщений и обращений в органы и организации, обработки и направления ответов на такие сообщения и обращения органами и организациями (далее – электронная форма для подачи сообщений и обращений) и соответствующую обложку пункта меню. Размещается первым пунктом меню. Инструкция по установке электронной формы для подачи сообщений и обращений, а также варианты изображений

для обложки пункта меню размещаются Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на технологическом портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/docs>;

ссылку на электронную форму Платформы обратной связи для выявления мнения пользователей при исполнении органами и организациями своих полномочий (осуществлении функций), в том числе посредством проведения опросов, голосований и процессов участия жителей муниципального образования в публичных слушаниях (далее – электронная форма опросов и голосований) и соответствующую обложку пункта меню. Размещается вторым пунктом меню. Инструкция по установке электронной формы опросов и голосований, а также варианты изображений для обложки пункта меню размещаются Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на технологическом портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/docs>;

ссылки на ключевые разделы официальной страницы, содержащие информацию органа или организации в соответствии с тематикой.

Визуальное оформление основного изображения официальной страницы, обложки официальной страницы, пунктов меню должно способствовать идентификации органа или организации и легкому восприятию информации об органе или организации.

## **5. Качество информации, размещаемой на официальных страницах, и коммуникации на официальных страницах**

Не допускается изменение типа официальной страницы, определяемого правилами ведения официальных страниц, разрабатываемыми владельцем социальной сети и размещаемыми в социальной сети, ограничение доступа к официальной странице (за исключением случаев временного ограничения доступа отдельным пользователям по причине размещения пользователем на официальной странице органа или организации публикаций, записей и комментариев, содержащих нецензурные выражения, оскорбления, рекламные материалы любого характера, информации, вводящей в заблуждение других пользователей, а также в случае размещения пользователем массовых комментариев).

Информация, размещаемая на официальных страницах, должна содержать качественные материалы – фотографии (сделанные органом или организацией, либо полученные из проверенных источников), изображения (инфографика, баннеры), видеоролики (высокое качество,

небольшая продолжительность, субтитры), тексты публикаций должны быть написаны с использованием русского языка и с соблюдением правил орфографии и пунктуации, не должны содержать сложных оборотов, «канцеляризмов», должны иметь четкую структуру.

Допускается размещение информации на официальных страницах на государственных языках республик, находящихся в составе Российской Федерации, или иностранных языках.

Рекомендуется добавление в федеральную и региональную информацию фактов, адаптированных под аудиторию официальной страницы, размещение публикаций с актуальной информацией органа или организации.

При планировании размещения публикаций на официальной странице рекомендуется использовать такие инструменты как рубрикатор (хеш-теги), план публикаций (контент-план), календарь событий.

Не допускается отсутствие возможности оставить комментарий на официальной странице или под отдельной публикацией.

С целью исключения оскорблений пользователей на официальной странице настраиваются фильтры нецензурных выражений и враждебных высказываний.

Рекомендуется работа с комментариями и работа с аудиторией в комментариях, вовлечение пользователей к участию в деятельности органа или организации в социальных сетях.

Вместе с тем в случае размещения пользователем на официальной странице органа или организации публикаций, записей и комментариев, содержащих нецензурные выражения, оскорбления, материалы рекламного характера, информации, вводящей в заблуждение других пользователей, а также в случае размещения пользователем массовых комментариев допускается возможность временного ограничения доступа пользователю к информации, размещаемой на официальной странице.

## **6. Ключевые показатели ведения и продвижение официальных страниц**

При ведении официальных страниц необходимо следить за совокупностью показателей, характеризующих качество материалов на официальной странице, их актуальностью и востребованностью.

Такие показатели, как уровень вовлеченности, охваты публикаций, уровень активности, количество публикаций, коэффициент одобрения, косвенно отражают взаимодействие пользователей с размещенной на официальных страницах информацией, показывают насколько она интересна аудитории.

При ведении официальной страницы органа или организации рекомендуется следить за всеми вышеперечисленными показателями, отслеживать динамику показателей.

Продвижение официальной страницы органа или организации в целях расширения аудитории, увеличения числа подписчиков возможно за счет органического прироста аудитории, который напрямую зависит от качества размещаемой на официальной странице информации, ее актуальности, полноты и востребованности. Следствием повышения качества размещаемой на официальных страницах информации является рост таких показателей как уровень вовлеченности, охват публикаций, уровень активности, коэффициент одобрения, характеризующих взаимодействие пользователей с размещенной на официальных страницах информацией, и показывающих насколько она актуальна и интересна аудитории.

В качестве офлайн мероприятий, способствующих привлечению пользователей на официальные страницы и, как следствие, повышению эффективности и частоты коммуникаций с гражданами, рекомендуется размещение QR-кодов, сформированных инструментами социальной сети, содержащих ссылки на официальные страницы органов и организаций, в помещениях органов и организаций, в местах с высокой проходимостью, в общественных местах, в местах ожидания, в транспорте.

В качестве дополнительных форматов, используемых для продвижения официальной страницы, рекомендуются – интеграции с известными людьми, приглашение на интервью интересных целевой аудитории личностей, интервью с руководителем органа или организации, взаимодействие с аудиторией на официальной странице, продвижение официальной страницы в самом органе или организации.