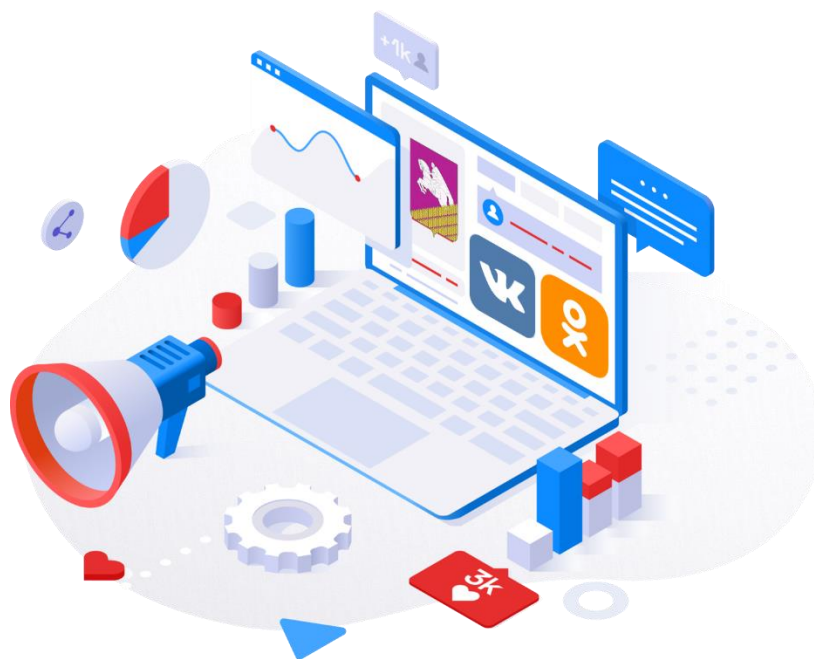


*Муниципальное бюджетное учреждение
«Центр развития образования»*



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по повышению эффективности коммуникаций с родительской
общественностью на базе платформенных сервисов «VK» и
«Одноклассники»**

ст. Кущевская

2023 год

УДК 371.14

ББК 74.204

Методические рекомендации по повышению эффективности коммуникаций с родительской общественностью на базе платформенных сервисов «ВК» и «Одноклассники»/ Балаш С.А., Малахова А.А., Завгородняя Ю.А.

Печатается по решению методического совета МКУ «Центра развития образования» муниципального образования Кушевский район Краснодарского края, протокол № 7 от 20.08.2023

Рецензенты: учитель МБОУ СОШ № 7 им. Кошевого Ф.А. Кушевского района Краснодарского края, кандидат педагогических наук, Смирнов Роман Вячеславович; доцент кафедры теории, истории педагогики и образовательной практики ФГБОУ ВО «Армавирский государственный педагогический университет», кандидат педагогических наук, Терсакова Анжела Арсеновна.

МКУ «Центр развития образования»
Краснодарский край, Кушевский район,
станция Кушевская

С.А. Балаш, А.А. Малахова, Ю.А. Завгородняя

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, в том числе образовательные организации (далее – органы и образовательные 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 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 образовательными организациями на официальных страницах в социальной сети, должна содержать:

а) информацию об организации и ее деятельности, в том числе наименование организации, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию об официальном сайте образовательной организации;

б) иную информацию, в том числе о деятельности образовательной организации 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 образовательными 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 образовательной

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 об организации и ее деятельности, в том числе наименование организации, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию об официальном сайте образовательной организации, рекомендуется обновлять не позднее 5 рабочих дней со дня изменения соответствующих данных.

В целях повышения эффективности коммуникаций с родительской общественностью, информацию о деятельности образовательных 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», рекомендуется размещать с периодичностью не реже трех раз в неделю.

Для соблюдения периодичности публикаций рекомендовано использовать контент-план. Контент-план — это план-график выхода публикаций в сообществе с указанием даты, времени, тематики и формата.

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 родительской общественностью

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

Официальная страница образовательной 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 образовательным 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>.

АНО «Диалог Регионы» разработан брендбук по оформлению госпабликов. Для получения помощи в оформлении сообщества (шаблонов обложек, логотипов, постов и графических элементов) возможно обратиться в МКУ «Центр развития образования» муниципального образования Кущевский район.

в) описание официальной страницы, содержащее основную информацию об образовательной 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 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 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 образовательной организации.

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 образовательной 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 (образовательной 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 образовательной 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 образовательной организации в социальных сетях.

Вместе с тем в случае размещения пользователем на официальной странице образовательной 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.

Госпаблик также должен стать площадкой информирования людей о главных федеральных и региональных решениях, касающихся

образовательной тематики и интересов родительской общественности образовательной организации. Федеральные/региональные поводы необходимо сопровождать местными подробностями — «приземлением» повестки.

В тексте рекомендуем использовать метод «перевернутая пирамида».

Принцип перевернутой пирамиды — это схема написания текста, при котором автор располагает информацию по мере приоритетности: сначала рассказывает о самом важном, а в середине и концовке описывает менее значимые детали в порядке убывания их ценности.

Эта модель позволяет читателю моментально получить полезные сведения.

Подведены итоги Всероссийского конкурса исследовательских проектов «Казачество на службе Отечества»

Обучающийся 11 класса МБОУ СОШ № 5 им. Котова А.А. Рыбальченко Дмитрий Игоревич вошёл в число победителей очного этапа Всероссийского конкурса «Казачество на службе Отечества». Конкурс проводился в рамках реализации федерального проекта «Успех каждого ребенка» нацпроекта «Образование».

Конкурс был организован Московским государственным университетом технологий и управления им. К.Г. Разумовского (МГУТУ). Членами жюри были ректор Московского государственного университета и представители Московского казачьего общества и 16 февраля в Краснодаре прошла очная защита исследовательских работ.

«Университет впервые открыл профиль подготовки бакалавриата в интересах казачества. По результатам участия победители становятся студентами МГУТУ. Дима выбрал профиль «Государственное управление» - рассказала Виссер Любовь Николаевна, методист центра развития образования Кушевского района.



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 образовательной 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 интересных целевой аудитории личностей, взаимодействие с аудиторией на официальной странице, продвижение официальной страницы в самой образовательной организации.