



ДЕРЖАВНА АРХІВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
НАКАЗ

28.06.2022

Київ

№ 37

Про участь в онлайн комунікаціях

Відповідно до пунктів 35, 71 Положення про Державну архівну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 року № 870, з метою реалізації політики відкритості та прозорості у роботі Державної архівної служби України, для забезпечення права громадян на отримання всебічної, об'єктивної та оперативної інформації про діяльність Державної архівної служби України, а також ефективного зворотного зв'язку,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити такі, що додаються:

1) рекомендації щодо поведінки працівників Державної архівної служби України та державних архівів в онлайн комунікаціях (далі – Рекомендації).

2. Управлінню комунікацій:

надавати працівникам структурних підрозділів апарату Укрдержархіву та державних архівів необхідну методичну допомогу та проводити консультації з питань використання онлайн комунікацій для взаємодії з громадськістю для забезпечення поширення інформації про діяльність Державної архівної служби України та державних архівів, формування їх позитивного іміджу.

3. Керівникам структурних підрозділів апарату Укрдержархіву та державних архівів рекомендувати застосовувати ці Рекомендації та довести їх до відома працівників.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою

Голова

Анатолій ХРОМОВ

Рекомендації
щодо поведінки працівників Державної архівної служби України
та державних архівів в онлайн комунікаціях

Законодавством та нормативно-правовими актами у сфері державної служби встановлюються загальні вимоги щодо поведінки посадових осіб органів державної влади. Водночас перебування на державній службі надає додаткову публічну вагу комунікаціям державних службовців як у реальному, так і у віртуальному спілкуванні. Під час службової та приватної комунікації із використанням соціальних мереж (включно з фото, відео та дописами на персональних закритих сторінках, коментарями, тегами та вподобаннями), застосунків для мобільних пристроїв і месенджерів слід брати до уваги, що така комунікація може бути хибно сприйнята як офіційна, а не приватна позиція.

Особливо це важливо в екстремальних умовах воєнного стану, коли завдяки чітким меседжам та інформаційній стратегії змінюється сприйняття України за кордоном, відбувається стрімке зростання цільової іноземної аудиторії. Зокрема, на засіданні Кабінету Міністрів України від 21 березня 2022 року, Протокол № 49, було прийнято рішення щодо забезпечення єдиної інформаційної політики в період воєнного стану для підвищення рівня інформування суспільства про діяльність органів виконавчої влади у зв'язку із збройною агресією рф проти України, активним поширенням державо-агресором дезінформації або запереченням правдивої інформації.

Сьогодні соціальні мережі є важливим інструментом комунікації, який дозволяє державним службовцям публікувати інформацію та слідкувати за її ефективністю, а аудиторії – вчасно її отримувати від першоджерел, виражати своє ставлення та поширювати новини. Одна з найбільших переваг Twitter, Facebook, Linkedin, Youtube та Instagram – це простота спілкування з читачами миттєво та безпосередньо.

На сьогодні державні службовці використовують чи не повний спектр комунікаційних інструментів для перебування в інформаційному полі. Засоби цифрового зв'язку створюють нові можливості для розширення взаємодії з громадськістю, а ефективна комунікація державних службовців полягає у здатності досягати поставлених цілей і завдань.

Рекомендації мають на меті допомогти працівникам Державної архівної служби України (далі – Укрдержархів) та державних архівів уникнути хибного сприйняття та небажаного резонансу, покращити їхні комунікаційні компетенції, що в свою чергу, забезпечить підтримку внутрішніми та зовнішніми аудиторіями діяльності Укрдержархіву та державних архівів, сприятиме формуванню їхнього позитивного іміджу.

1. Працівники Укрдержархіву та державних архівів поділяють цінності Державної архівної служби України, архівної галузі в цілому:

спрямованість на підтримку захисту та інтересів фізичних і юридичних осіб;

патріотизм та відданість;

прозорість і відкритість;

компетентність та самовдосконалення;

адаптивність та гнучкість;

взаємодія і довіра.

Ці цінності відображають принципи, якими керується Укрдержархів у реалізації державної політики у сфері архівної справи, її реформуванні та адаптуванні до загальноприйнятих норм в архівах Європейського Союзу.

2. Працівники Укрдержархіву та державних архівів верифікують інформацію перед поширенням.

Укрдержархів не обмежує право працівників на ведення власних сторінок у соцмережах. Водночас, зміст дописів, які стосуються роботи Укрдержархіву та державних архівів, а також дотичних питань, не має:

суперечити законам, офіційним позиціям, цінностям та професійним вимогам Укрдержархіву (зокрема Правилам внутрішнього службового розпорядку працівників Укрдержархіву), містити заклики до дій, які порушують закони або не відповідають статусу державного службовця;

містити конфіденційну інформацію чи інформацію з обмеженим доступом, навіть якщо така інформація вже є загальнодоступною через попереднє несанкціоноване розголошення;

містити неперевірену інформацію з недостовірних джерел (фейки, маніпулятивні чи псевдосенсаційні новини). Усі офіційні позиції, а також офіційна суспільно необхідна інформація розміщуються на офіційних вебсайтах Президента України, Кабінету Міністрів України, Міністерства юстиції України та інших міністерств, Укрдержархіву тощо.

Укрдержархів рекомендує працівникам перевіряти групи у соцмережах перед вступом до них.

Рекомендованими мовами спілкування у соцмережах є державна мова України, англійська мова, за необхідності, інша іноземна мова.

У випадку виникнення сумнівів щодо відповідності змісту інформації цим рекомендаціям, доцільно погодити його із безпосереднім керівником у межах своєї компетенції. Це дозволить виявити потенційні ризики від поширення певної інформації про діяльність Укрдержархіву та державних архівів в соціальних мережах та узгодити власні дії з існуючими цілями та пріоритетами.

3. Працівники Укрдержархіву та державних архівів враховують політичний контекст.

Державні службовці мають дотримуватися принципу політичної неупередженості відповідно до вимог статті 10 Закону України «Про державну службу». Коментарі щодо чутливих внутрішньо та зовнішньополітичних питань поширювати лише з офіційних джерел.

4. Працівники Укрдержархіву та державних архівів дотримуються стандартів та етики спілкування.

В онлайн комунікаціях необхідно дотримуватися культури та етики спілкування, зокрема принципів взаємоповаги, добропорядності, уникати лайки, надмірно емоційних висловлювань, особистих образ, безпідставної критики, розповсюдження чуток чи конфіденційної, службової, персональної інформації. Онлайн активність не має ставити під сумнів принцип політичної неупередженості працівників Укрдержархіву та державних архівів.

Працівники Укрдержархіву та державних архівів розповсюджують за допомоги Twitter, Facebook, YouTube корисну інформацію про діяльність Укрдержархіву та державних архівів (новини, сповіщення та оновлення) для широкого загалу у різних форматах, включаючи текст, відео, аудіо та інфографіку. Таким чином відбувається комунікація з громадянами та надання їм інформації про реалізацію державної політики в архівній галузі через соціальні мережі.

Однією із форм співробітництва працівників Укрдержархіву та державних архівів з іншими державними органами та установами є співпраця у різних форматах для досягнення конкретних спільних цілей через соціальні мережі (поширення певної інформації).

За допомоги ефективної онлайн комунікації відбувається безкоштовний і необмежений доступ до публічної інформації через соціальні мережі. При цьому має застосовуватися принцип вимірювання для користування аналітичними даними соціальних мереж для моніторингу активності в них.

Рекомендується обережно ставитися до приватного листування та обміну інформацією у месенджерах, враховуючи можливий несанкціонований вихід їх змісту у публічну площину.

У випадку отримання погроз, нецензурного висловлювання чи маніпулювання даними щодо працівників Укрдержархіву та державних архівів під час онлайн комунікацій, рекомендується скористатися механізмами оскарження і блокування у соціальних мережах. У разі систематичних таких дій, які носять характер заборонених законом правопорушень, слід звернутися до правоохоронних органів.

5. Працівники Укрдержархіву та державних архівів є командними гравцями.

Працівники Укрдержархіву та державних архівів публікують дописи на особистих сторінках у соцмережах про свою участь у події, заході, організованих під егідою Укрдержархіву, тільки після публікації про цю подію на офіційних ресурсах Укрдержархіву. Виключення становлять випадки, коли така публікація погоджена заздалегідь з управлінням комунікації Укрдержархіву/безпосереднім керівником.

Не виносьте на обговорення в соціальній мережі особисті конфлікти чи робочі розбіжності у поглядах, вирішуйте їх всередині команди або з безпосереднім керівником.

6. Працівники Укрдержархіву та державних архівів дотримуються стриманості.

Зазначене стосується публікацій фото та відео, які можна віднести до провокаційного контенту, що не відповідає загальноприйнятим вимогам пристойності. Слід пам'ятати, що працівники Укрдержархіву та державних архівів у будь-яких публічних виявах приватного життя залишаються публічними особами, державними службовцями, які презентують імідж архівної галузі в цілому.

7. Загальноприйняті поради із підготовки повідомлень для онлайн комунікацій.

Будьте короткими та зрозумілими.

Розміщуйте новини тоді, коли вони ще є свіжими, щоб підвищити охоплення аудиторії.

Спрямовуйте повідомлення максимально персонально.

Ризики, які необхідно враховувати:

відповідальність за сторонній контент;

створення середовища відкритого для спілкування, може бути позитивним та продуктивним для Укрдержархіву та державних архівів, але не виключає сторонніх коментаторів, які прагнуть поширити непристойні, образливі, небажані коментарі на публічних профілях.

Для запобігання ризиків слід заручитися підтримкою соціальних мереж, які вживають заходів проти порушників. Порушники можуть видалити свої коментарі, а ваші залишаться. Відповідаючи на коментар, слід пам'ятати про це, спілкуючись в онлайн комунікаціях від імені Укрдержархіву та державних архівів, будь-який текст залишається публічним.

Щоб звернутися до своїх підписників, ви можете:

представити нову інформацію;

бути джерелом інформації та особою, яка вестиме обговорення та відповідатиме на коментарі;

слухати й чути;

бути конкретним, залишатися унікальними та прагнути чіткості, стислості; поширити особистий досвід, коли це доречно.

Щоб охопити велику та саме вашу цільову аудиторію:

наведіть приклади – поясніть і продемонструйте;

спочатку вкажіть на цінності;

виділяйтеся;

забезпечте доступність – спростіть доступ до інформації, уникайте плутанини;

будьте зрозумілим;

аналізуйте;

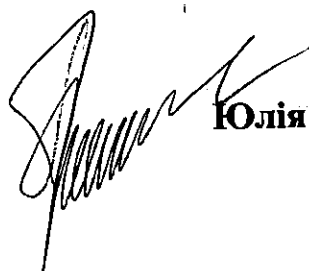
завжди відповідайте на коментарі. Не забувайте, що ви представляєте державну установу, ваші відповіді на коментарі, тональність, манера спілкування, повинні бути ввічливими та правдивими;

зробіть контент привабливим, використовуйте відео, інфографіку, графічний дизайн;

зменште розмір контенту, використовуючи якомога менше слів, щоб інформація стала доступною на смартфоні;

створюйте прості і привабливі дані, не перевантажуючи візуальний простір.

**Начальник управління комунікацій
Державної архівної служби України**



Юлія ПРИЛЕПШЕВА