

*Утвержден
Постановлением Исполнительного комитета
Казахстанского отраслевого
профессионального союза работников
просвещения, науки и высшего образования
Протокол №9 п. 9 от «20» февраля 2026 г.*

КОМПЛЕКС РЕГЛАМЕНТОВ по работе в социальных сетях Казахстанского отраслевого профессионального союза работников просвещения, науки и высшего образования

1. Общие положения

1.1. Настоящий Комплекс регламентов (далее – Регламент) определяет единые требования, правила и процедуры организации и ведения официальной деятельности Казахстанского отраслевого профсоюза работников просвещения, науки и высшего образования (далее – Профсоюз) в социальных сетях и мессенджерах.

1.2. Регламент обязателен для Центрального комитета и членских профсоюзных организаций.

1.3. Регламент разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Уставом ОО «Казахстанский отраслевой профессиональный союз работников просвещения, науки и высшего образования».

2. Цели и задачи присутствия структур Профсоюза в социальных сетях

2.1. Обеспечение открытости и прозрачности деятельности всех структур Профсоюза.

2.2. Информирование членов профсоюза и общественности о решениях, мероприятиях и инициативах.

2.3. Защита трудовых и социальных прав работников сфер просвещения, науки и высшего образования.

2.4. Формирование положительного общественного имиджа Профсоюза.

3. Принципы работы в социальных сетях

3.1. Законность и достоверность информации.

3.2. Оперативность и открытость коммуникаций.

3.3. Соблюдение норм общечеловеческой морали и профсоюзной этики.

3.4. Ответственность за публикуемую информацию.

4. Официальные аккаунты

4.1. Официальными признаются аккаунты, созданные и зарегистрированные от имени соответствующей структуры Профсоюза.

4.2. Создание аккаунтов осуществляется по решению соответствующего профсоюзного органа.

4.3. Ведение реестра официальных аккаунтов обязательно.

4.4. Визуальный дизайн (внешнее оформление) аккаунта должен содержать в себе эмблему либо логотип Профсоюза.

4.5. Ответственные администраторы официальных аккаунтов назначаются приказом (постановлением, распоряжением) председателя соответствующей профсоюзной структуры.

5. Контентная политика

5.1. Язык публикаций: государственный и (или) русский.

5.2. Целевая аудитория

- члены профсоюза;
- работники отрасли;
- работодатели, руководители организаций;
- государственные органы;
- широкая общественность и СМИ.

5.3. Виды и направления контента

5.3.1. Информационный контент

- новости профсоюза;
- официальные заявления, обращения, решения;
- анонсы мероприятий, собраний, акций;
- отчёты о проделанной работе.

5.3.2. Правовой и разъяснительный контент

- разъяснение трудового, социального и административного законодательства;
- права и гарантии работников;
- комментарии юристов профсоюза;
- алгоритмы защиты прав (пошаговые инструкции).

5.3.3. Социально-защитный контент

- мероприятия в рамках социального партнерства, выполнение условий коллективных договоров и соглашений;
- реальные кейсы помощи членам профсоюза;
- поддержка работников в конфликтных и кризисных ситуациях;
- информация о материальной, юридической и моральной помощи.

5.3.4. Образовательный контент

- вебинары, обучающие видео, инфографика;
- повышение профсоюзной и правовой культуры;
- обучение профактива, представителей работодателей, членов согласительных комиссий по разрешению индивидуальных трудовых споров.

5.3.5. Имиджевый и репутационный контент

- истории успеха;
- достижения профсоюзных организаций;
- интервью с активистами и социальными партнерами;
- профсоюзные ценности и миссия.

5.3.6. Интерактивный контент

- опросы, голосования, анкетирование;
- ответы на вопросы подписчиков;
- прямые эфиры;
- обратная связь и обсуждения.

6. Порядок подготовки и согласования публикаций

6.1. Работа с официальными аккаунтами осуществляется на основе контент-плана. Периодичность планирования (год, полугодие, квартал, месяц) определяется соответствующим органом профсоюза.

6.2. Публикации готовятся ответственными администраторами и согласовываются с руководителем соответствующего профоргана.

6.3. Официальные заявления подлежат обязательному утверждению полномочным профорганом.

6.4. Экстренные сообщения допускаются с последующим уведомлением руководителя профоргана.

7. Модерация и комментарии

7.1. Комментарии модерируются на постоянной основе.

7.2. Удаляются комментарии, нарушающие нормы законодательства и этики.

7.3. Конструктивная критика подлежит рассмотрению и в необходимых случаях ответу.

8. Работа с обращениями

8.1. Обращения через соцсети подлежат регистрации в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству и организации рассмотрения обращения физических и юридических лиц, утвержденной постановлением

Исполкома Профсоюза № 31 п. 8 от 22 февраля 2024 года, в том случае, если они имеют признаки обращения (заявление, жалоба с указанием автора, канала связи и т.д.).

8.2. Срок первичного ответа – до 3 рабочих дней, официального ответа – 15 рабочих дней.

8.3. Конфиденциальные вопросы переводятся в официальные каналы.

9. Защита персональных данных и информационная безопасность

9.1. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.2. Доступ к аккаунтам имеют только уполномоченные лица. Перечень лиц, имеющих доступ к аккаунтам, профсоюзной организации утверждается председателем соответствующей организации.

9.3. Пароли подлежат регулярной смене – не реже одного раза в год. Надлежащее хранение паролей обеспечивается председателем соответствующей профсоюзной организации.

10. Кризисные коммуникации

10.1. При возникновении кризисных ситуаций председателем профоргана формируется рабочая группа.

10.2. Все публикации осуществляются по согласованной позиции.

10.3. Запрещены эмоциональные и непроверенные комментарии.

11. Ответственность

11.1. Нарушение настоящего Регламента влечет дисциплинарную либо профсоюзную ответственность виновных лиц.

11.2. Меры воздействия определяются соответствующим руководящим органом Профсоюза.

ЧЕК-ЛИСТ

предпубликационной проверки публикаций в социальных сетях профсоюза

1. Общие положения

1.1. Настоящий чек-лист устанавливает обязательные требования к проверке материалов, подлежащих размещению на официальных страницах Профсоюза в социальных сетях.

1.2. Чек-лист применяется ко всем видам контента (текст, изображения, видео, инфографика, аудиоматериалы), независимо от платформы размещения.

1.3. Цель чек-листа – обеспечение законности, достоверности публикуемой информации, защита прав членов профсоюза, минимизация правовых и репутационных рисков.

2. Юридическая проверка публикации

Перед размещением публикации необходимо подтвердить, что:

- информация соответствует требованиям законодательства Республики Казахстан;
- отсутствуют признаки распространения ложной либо недостоверной информации;
- факты проверены и при необходимости подтверждены документами или официальными источниками;
- фактические сведения отделены от оценочных суждений;
- не содержатся обвинения в адрес физических или юридических лиц без вступившего в законную силу решения суда;
- отсутствуют призывы к незаконным действиям;
- публикация не нарушает нормы Трудового кодекса РК, КоАП РК, Гражданского кодекса РК;
- не используется оскорбительная, дискриминационная либо унижающая честь и достоинство лексика.

3. Персональные данные и конфиденциальность

- персональные данные физических лиц отсутствуют либо обезличены;
- получено согласие на публикацию ФИО, изображений, видео- и аудиоматериалов;

- не раскрываются сведения ограниченного доступа (медицинские, дисциплинарные, служебные);
- обращения и кейсы членов профсоюза представлены в анонимной форме;
- не указаны ИИН, адреса, контактные данные, место работы без согласия субъекта данных.

4. Репутационные и этические требования

- текст выдержан в корректном, деловом и уважительном стиле;
- отсутствуют эмоционально окрашенные и провокационные формулировки;
- не допускается дискредитация органов власти, работодателей и партнёров;
- исключены обобщающие и категоричные утверждения;
- публикация соответствует статусу профсоюза как общественного института.

5. Содержательная и редакционная проверка

- публикация соответствует целям и задачам деятельности профсоюза;
- информация является актуальной и общественно значимой;
- заголовок соответствует содержанию и не вводит в заблуждение;
- текст логичен, ясен и не допускает двусмысленного толкования;
- указаны источники информации (при необходимости);
- отсутствуют орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки.

6. Проверка визуальных материалов

- фото-, видео- и графические материалы соответствуют содержанию публикации;
- соблюдено право на изображение граждан;
- материалы не содержат унижающих или искажающих контекст изображений;
- соблюдены требования авторского права;
- символика и логотип профсоюза используются корректно.

7. Оценка последствий публикации

- оценена возможная общественная реакция;
- проанализированы риски жалоб, проверок и правовых споров;
- определено ответственное лицо за модерацию комментариев;

- подготовлены корректные ответы на возможную критику;
- публикация не усугубляет социально-трудовые конфликты.

8. Процедура согласования

- публикация согласована с ответственным за контент;
- при необходимости – с юридической службой профсоюза;
- определены дата и время размещения;
- сохранена финальная версия публикации и материалов;
- назначено ответственное лицо за мониторинг реакции аудитории.

9. Итоговое решение

- Публикация разрешена;
- Публикация направлена на доработку;
- Публикация запрещена.

Ответственное лицо: _____

Подпись: _____

Дата: _____

ШАБЛОН
отчёта по работе с аккаунтами социальных сетей

(наименование профсоюзной организации)

за _____ 20__ года

1. Общие сведения

1.1. Отчётный период:

- _____ 20__ года

- _____ 20__ года

1.2. Ответственное лицо:

ФИО, должность _____

1.3. Перечень официальных аккаунтов профсоюза:

№	Социальная сеть	Название аккаунта	Ссылка

2. Цели и задачи ведения аккаунтов в отчётном периоде

2.1. Основные цели:

- информирование членов профсоюза;
- правовое просвещение;
- формирование положительного имиджа;
- обратная связь с членами профсоюза;
- иное _____.

2.2. Краткое описание задач и приоритетов:

_____.

3. Контентная деятельность

3.1. Общее количество публикаций за отчётный период: _____

3.2. Распределение публикаций по видам контента:

Вид контента	Количество	
Информационный		
Правовой		
Социально-защитный		
Образовательный		
Имиджевый		
Интерактивный		

3.3. Основные темы публикаций:

3.4. Соблюдение контентной политики и чек-листа предпубликационной проверки:

- соблюдалось полностью;
- выявлены отдельные замечания (указать): _____.

4. Статистика и показатели активности

4.1. Количество подписчиков:

Соцсеть _____;

На начало периода _____, на конец периода _____, прирост _____.

4.2. Показатели вовлечённости (при наличии данных):

- среднее количество просмотров: _____;
- лайки: _____;
- комментарии: _____;
- репосты / пересылки: _____.

4.3. Наиболее эффективные публикации (кратко):

5. Работа с комментариями и обращениями

5.1. Количество комментариев и сообщений: _____

5.2. Основные категории обращений:

- трудовые права;
- оплата труда;
- социальная поддержка;
- организационные вопросы;
- иное _____.

5.3. Принятые меры реагирования:

- даны разъяснения;

- обращения перенаправлены;
- подготовлены официальные ответы.

5.4. Конфликтные ситуации и способы их урегулирования:

6. Модерация и риски

6.1. Удаление комментариев и публикаций:

- не производилось;
- производилось (основания): _____.

6.2. Зафиксированные риски:

- репутационные;
- правовые;
- распространение недостоверной информации.

6.3. Принятые профилактические меры:

7. Взаимодействие с другими структурами

7.1. Взаимодействие с выборными органами профсоюза:

7.2. Взаимодействие с юридической службой (при необходимости):

8. Проблемы и ограничения

8.1. Выявленные проблемы в работе с аккаунтами:

8.2. Причины (кадровые, технические, организационные):

9. Предложения и планы на следующее полугодие

- _____;
- _____;

- _____.

10. Заключение

Общая оценка эффективности работы с социальными сетями в отчётном периоде:

_____.

Отчёт подготовил:

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____ Дата _____