**Инструкция по управлению аккаунтами социальных сетей Esil University**

*1. Общие положения*

1.1. Настоящая инструкция определяет правила ведения и администрирования официальных аккаунтов университета в социальных сетях.

1.2. Ответственными за ведение аккаунтов являются сотрудники PR-службы университета.

1.3. Все публикации должны соответствовать имиджу и миссии университета.

*2. Создание и оформление аккаунтов*

2.1. Официальные аккаунты университета создаются в популярных социальных сетях (Instagram, Facebook, Telegram, YouTube).

2.2. Логин и пароль от аккаунтов хранятся в зашифрованном виде у ответственного сотрудника.

2.3. В оформлении используются официальные логотипы, фирменные цвета и стиль университета.

*3. Контент-стратегия*

3.1. Контент должен быть информативным, актуальным и соответствовать интересам целевой аудитории.

3.2. Основные категории контента:

- Новости университета (мероприятия, достижения, анонсы);

- Истории успеха студентов и выпускников;

- Научные и образовательные материалы;

- Развлекательный контент (опросы, конкурсы);

- Видеоматериалы

 3.3. Посты должны сопровождаться качественными изображениями и видео.

*4. Взаимодействие с аудиторией*

4.1. Ответы на комментарии и сообщения должны быть оперативными и вежливыми.

4.2. Не допускаются споры, агрессивное поведение и нарушение норм этики.

4.3. Вопросы, требующие разъяснений от администрации университета, передаются по назначению.

*5. Модерация и безопасность*

5.1. В аккаунтах запрещены:

* Политическая и религиозная агитация;
* Ненормативная лексика, оскорбления;
* Ложная информация и кликбейт.

5.2. Доступ к аккаунтам имеет ограниченный круг лиц, передача данных третьим лицам запрещена.

*6. Заключительные положения*

6.1. Любые изменения в стратегии управления аккаунтами согласовываются с руководством университета.

7.2. При возникновении спорных ситуаций решение принимает PR-служба университета.