**Правила цифрової комунікації для посадових осіб органів місцевого самоврядування, комунальних підприємств та установ в \_\_\_\_\_\_\_ територіальній громаді**

**Затверджено:**

**місто\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_.\_\_.2025 року**

**1. Загальні положення**

1.1. Відповідні правила регулюють використання цифрових засобів комунікації посадовими особами органів місцевого самоврядування (далі – ОМС). Дія цих правил поширюється на відносини у сферах цифрових комунікацій, а також щодо користування цифровими ресурсами, соціальними мережами, захисту та належного використання цифрових даних посадовими особами ОМС, комунальних підприємств та установ у територіальній громаді при здійсненні ними своїх публічних повноважень.

1.2. Поняття «цифрові комунікації», «цифрові ресурси» та «цифрові дані» визначаються для цього положення на підставі визначень «електронна комунікація», «електронна комунікаційна мережа» та «дані» в розумінні ст. 2 Закону України «Про електронні комунікації».

1.3. Вказані правила спрямовані на забезпечення прозорості та підзвітності ОМС, безпеки, ефективності, етичності, інклюзивності цифрової взаємодії в громаді, а також розроблені на підставі наступних нормативно-правових актів з метою їх належного виконання та забезпечення законних прав та інтересів жителів територіальної громади:

* Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»;
* Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування»;
* Закон України «Про інформацію»;
* Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
* Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»;
* Закон України «Про захист персональних даних»;
* Закон України «Про електронні комунікації»;
* Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
* Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»;
* Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»;
* Закон України «Про запобігання корупції»;
* Наказ НАДС №158 «Про затвердження загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування»;
* Інших нормативно-правових актів.

1.4. Посадові особи зобов’язані дотримуватись чинного законодавства України, актів органів та посадових осіб місцевого самоврядування, затверджених посадових інструкцій, внутрішніх документів/правил (кодексів, стандартів етичної поведінки тощо) при залученні до цифрової комунікації в громаді, діючи в межах своїх публічних повноважень.

**2. Етика та доброчесність цифрової комунікації**

2.1. Посадові особи зобов’язані під час **цифрової комунікації у** спілкуванні дотримуватись професійного та ввічливого тону, уникати свідомого провокування конфліктних ситуацій.

2.2. Посадові особи під час цифрової комунікації зобов’язані дотримуватися принципів доброчесності.

2.3. Не допускається умисне та свідоме поширення дезінформації, закликів до насильства, маніпулятивних чи дискримінаційних висловлювань або свідоме сприяння таким проявам у цифровій комунікації.

2.4. Посадові особи несуть відповідальність згідно з законодавством за зміст інформації, що поширюється через їхні службові та офіційні канали в межах цифрової комунікації в громаді, при здійсненні ними своїх публічних повноважень.

**3. Основні засади захисту інформації**

3.1. Посадові особи зобов’язані забезпечувати конфіденційність персональних даних та службової інформації, крім випадків, передбачених законом.

3.2. Посадові особи несуть відповідальність за належне збереження інформації, власником/розпорядником якої є ОМС, комунальні підприємства та установи, що діють в межах своїх законних повноважень.

3.3. Використання складних паролів, надійної (двофакторної) автентифікації є обов’язковим для всіх офіційних та службових облікових записів в цифрових сервісах та соціальних мережах.

3.4. З метою належного захисту інформації, власником/розпорядником якої є ОМС, забороняється передавати доступи до службових облікових записів третім особам.

**4. Офіційні канали зв’язку та їх використання**

4.1. Для здійснення офіційного листування та комунікації використовуються виключно офіційні поштові скриньки та цифрові сервіси, затверджені ОМС.

4.2. Забороняється передавати службову інформацію через особисті акаунти або несанкціоновані платформи.

4.3. Всі публічні заяви, реакції та коментарі в офіційних соціальних мережах мають відповідати політиці комунікації ОМС.

**5. Відкритість і доступ до публічної інформації**

5.1. Посадові особи зобов’язані забезпечувати відкритість та доступність офіційної інформації для громадян виключно відповідно до законодавства про доступ до публічної інформації.

5.2. ОМС повинні оперативно реагувати на запити громадян та засобів масової інформації, надаючи достовірну та актуальну інформацію відповідно до законодавства про інформацію та про доступ до публічної інформації.

5.3. Забороняється приховування або спотворення суспільно важливої інформації. Забороняється навмисна дезінформація щодо безпосередньої діяльності ОМС, комунальних підприємств та установ, що діють в межах своїх законних повноважень.

5.4. Доступ до публічної інформації у формі відкритих даних не може бути обмежено, скасовано чи припинено не інакше, як у випадках, передбачених чинним законодавством. Публічна інформація у формі відкритих даних та відповідні дані є безкоштовними в доступі.

**6. Модерація та поведінка в офіційних соціальних мережах / цифрових ресурсах**

6.1. Посадові особи, які ведуть офіційні сторінки ОМС, при модерації коментарів в офіційних соціальних мережах / цифрових ресурсах ОМС зобов’язані забезпечувати ефективний діалог між публічною владою та громадянами, сприяти реалізації законних прав громадян на свободу слова, уникаючи безпідставних обмежень правомірних висловлювань.

6.2. Посадові особи, які ведуть офіційні сторінки ОМС, зобов’язані модеративно контролювати коментарі, запобігаючи поширенню ненависницьких висловлювань, образ, нецензурної лексики, умисної дезінформації та спаму. Модерація офіційних сторінок ОМС повинна сприяти забезпеченню підзвітності та прозорості публічної влади перед громадою.

6.3. У випадку загрози або виникнення конфліктних ситуацій необхідно діяти коректно, без емоційних відповідей або особистих образ. У разі ескалації конфлікту варто спрямовувати спілкування у приватний формат або залучати медіаторів.

6.4. Посадові особи, що адмініструють офіційні облікові записи ОМС, мають регулярно оновлювати дані про діяльність ОМС, забезпечувати актуальність інформації та відповідати на звернення та запити на публічну інформацію громадян у встановлені терміни.

6.5. Забороняється публікація інформації, що порушує авторські права, містить умисну дезінформацію, неправдиві, неперевірені або маніпулятивні дані.

6.6. Особисті акаунти посадових осіб ОМС, якщо вони використовуються для публічної комунікації, підпадають під дію правил цифрової комунікації, відтак повинні відповідати загальним принципам етики та доброчесності, не містити політичної агітації та відповідати репутаційним стандартам ОМС.

6.7. У разі виявлення порушень модерації чи негативного впливу цифрової комунікації необхідно доповідати керівництву та вживати відповідних заходів. Громадяни мають право звернутись зі скаргою щодо дій або бездіяльності посадових осіб ОМС у цифровій комунікації. ОМС зобов’язаний створити прозорий механізм розгляду таких звернень та вживати заходів реагування.

6.8. Забороняється блокування користувачів або приховування їхніх коментарів на офіційних сторінках ОМС у соціальних мережах без чітко обґрунтованих оприлюднених підстав та відповідного рішення уповноваженого органу (виконавчого комітету або посадової особи, визначеної в акті). Будь-які дії з обмеження доступу користувачів повинні бути задокументовані з урахуванням принципів законності, пропорційності та свободи вираження поглядів.

**7. Недискримінація**

7.1. Усі цифрові комунікації мають базуватися на принципах рівності, недискримінації та поваги до прав людини.

7.2. Забороняється використовувати мову ворожнечі, дискримінаційні висловлювання або будь-які форми упередженого ставлення у службових та публічних комунікаціях.

7.3. Посадові особи повинні сприяти інклюзивному діалогу з усіма групами суспільства, забезпечувати рівний доступ всіх категорій громадян до інформації.

**8. Використання технологій та штучного інтелекту**

8.1. Посадові особи повинні відповідально використовувати автоматизовані системи та штучний інтелект для комунікації, уникаючи поширення умисної дезінформації та недостовірної інформації.

8.2. Використання чат-ботів, масових розсилок та інших цифрових асистентів/сервісів має відповідати принципам прозорості та достовірності.

8.3. Забороняється використання цифрових технологій для маніпулятивного впливу на громадську думку або приховування чи спотворення важливої інформації.

**9. Антикризова комунікація в цифровому просторі**

9.1. У разі виникнення або загрози виникнення інформаційної атаки, витоку даних, публічного скандалу або інших кризових ситуацій посадові особи ОМС повинні негайно повідомляти безпосереднє керівництво.

9.2. Забороняється самостійне оприлюднення офіційної позиції ОМС без погодження з відповідальними за це особами або органами.

9.3. Всі публічні повідомлення в кризовій ситуації мають бути зваженими, коректними, точними та координованими з безпосереднім керівництвом.

9.4. Необхідно уникати звинувачень, необгрунтованих суджень, непідтверджених здогадок чи некоректних оцінок під час цифрової комунікації ОМС в публічному просторі.

9.5. У коментарях слід дотримуватися відкритості, водночас не розголошуючи відомостей, що можуть спричиняти правові конфлікти чи зашкодити дотриманню законності в діяльності ОМС.

**10. Відповідальність**

10.1. Доведений факт порушення правил цифрової комунікації може стати підставою для дисциплінарної відповідальності посадовими особами ОМС.

10.2. У разі витоку закритої чи конфіденційної інформації обов’язково проводиться службове розслідування/перевірка.

10.3. Заходи з підвищення кваліфікації посадових осіб ОМС щодо цифрової безпеки та правил цифрової комунікації повинні відбуватися на регулярній основі.

**11. Заключні положення**

11.1. Дані правила набирають чинності з моменту їх затвердження та оприлюднення.

11.2. ОМС залишає за собою право вносити зміни до правил відповідно до актуальних потреб та вимог чинного законодавства.

**ПІБ / підпис \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**