

टीएचडीसीआईएल की सोशल मीडिया संबंधी दिशानिर्देश

प्रस्तावना (Preamble)

सोशल मीडिया के उपयोग का उद्देश्य केवल सूचना का प्रसार करना ही नहीं है, बल्कि जननीति (Public Policy) के निर्माण में सार्थक जनभागीदारी सुनिश्चित करने हेतु नागरिकों के साथ संवाद स्थापित करना भी है। अतः कोई कर्मचारी निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए सोशल मीडिया का उपयोग कर सकता है—

- ➤ नागरिकों से सुझाव एवं प्रतिपुष्टि (Feedback) प्राप्त करना।
- ➤ सार्वजनिक नीति का पुनः प्रस्तुतीकरण (Re-pronouncement of Public Policy)।
- ➤ विषय-आधारित (Issue-based) तथा सामान्य (Generic) संवाद स्थापित करना।
- ➤ ब्रांड निर्माण (Brand Building) एवं जनसंपर्क (Public Relations) को बढ़ावा देना।
- ➤ राष्ट्रीय कार्ययोजनाओं (National Action Plans) एवं उनकी कार्यान्वयन रणनीतियों के संबंध में जन-जागरूकता एवं शिक्षा का प्रसार करना।

उद्देश्य (Objective)

सरकारी कार्यों में सोशल मीडिया का उपयोग सूचना के प्रसार, जनसहभागिता, नीति-निर्माण, भर्ती, जागरूकता एवं शिक्षा जैसे विभिन्न उद्देश्यों के लिए निरंतर बढ़ रहा है। अधिकांश सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म भारत के बाहर संचालित होते हैं तथा वे भारतीय कानूनों के अधीन नहीं हैं।

वर्तमान साइबर सुरक्षा परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए यह अत्यंत आवश्यक है कि **सार्वजनिक अभिलेख अधिनियम, 1993 (Public Records Act, 1993)** तथा अन्य लागू विधिक प्रावधानों का पूर्णतः पालन किया जाए तथा सूचना की सुरक्षा हेतु पर्याप्त प्रबंध सुनिश्चित किए जाएँ।

सोशल मीडिया पारंपरिक माध्यमों जैसे प्रिंट, रेडियो एवं टेलीविज़न से दो महत्वपूर्ण दृष्टियों से भिन्न है—

1. उपयोगकर्ताओं द्वारा स्वयं निर्मित सामग्री (User Generated Content) की मात्रा समाचार या विचार प्रस्तुत करने वाले स्रोतों द्वारा निर्मित सामग्री से कहीं अधिक होती है।
2. इसकी "**वायरल**" होने की क्षमता के कारण सूचना अत्यंत तीव्र गति से मुँहजबानी (Word of Mouth) एवं विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के परस्पर जुड़ाव के माध्यम से व्यापक स्तर पर प्रसारित हो सकती है, जिससे सूचना के प्रसार पर नियंत्रण काफी हद तक कम हो जाता है।

इन्हीं कारणों से कर्मचारियों द्वारा **आधिकारिक क्षमता (Official Capacity)** में सोशल मीडिया के उपयोग के संबंध में स्पष्ट दिशानिर्देश एवं निर्देश निर्धारित करना आवश्यक है।

इन दिशानिर्देशों का उद्देश्य है—

- कर्मचारियों को सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के उचित एवं सुरक्षित उपयोग के संबंध में शिक्षित एवं जागरूक करना।
- संचार के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्मों के प्रभावी एवं सर्वोत्तम उपयोग हेतु कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना।
- प्रकाशित की जाने वाली सामग्री के संबंध में कर्मचारियों की **भूमिका, उत्तरदायित्व एवं जवाबदेही** के प्रति उन्हें जागरूक करना।

- आधिकारिक क्षमता में सोशल मीडिया के उपयोग के दौरान अपनाई जाने वाली **क्या करें (Do's)** एवं **क्या न करें (Don'ts)** की जानकारी प्रदान करना।

कार्यक्षेत्र एवं प्रयोज्यता (Scope & Coverage)

ये दिशानिर्देश निगम के नियमित सेवा में कार्यरत सभी कर्मचारियों पर लागू होंगे तथा इनमें कर्मचारियों की सभी तीन श्रेणियाँ, अर्थात् **श्रमिक (Workmen)**, **पर्यवेक्षक (Supervisors)** एवं **कार्यपालक (Executives)** के साथ-साथ **प्रतिनियुक्ति (Deputation)** पर कार्यरत कार्मिक भी सम्मिलित होंगे।

सोशल मीडिया के उपयोग हेतु मार्गदर्शक सिद्धांत (Guiding Principles for Usage of Social Media)

कंपनी की विश्वसनीय पहचान एवं प्रतिष्ठा (Brand Image) स्थापित करने में पर्याप्त समय एवं प्रयास लगता है, जबकि सोशल मीडिया पर किया गया एक अनुचित अथवा कंपनी की छवि के प्रतिकूल (Off-brand) पोस्ट उसे प्रभावित कर सकता है। अतः आधिकारिक उद्देश्यों के लिए सोशल मीडिया का उपयोग करते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखा जाए—

1. पहचान (Identity)

- अपनी पहचान स्पष्ट रखें कि आप कौन हैं, विभाग में आपकी क्या भूमिका है तथा प्रथम पुरुष (First Person) में संवाद करें।
- जहाँ आवश्यक हो, वहाँ **अस्वीकरण (Disclaimer)** का उपयोग किया जा सकता है।

2. प्राधिकरण (Authority)

- बिना अधिकृत हुए किसी विषय पर टिप्पणी अथवा उत्तर न दें।
- विशेष रूप से न्यायालय में विचाराधीन (Sub-judice) मामलों, प्रारूप विधेयकों (Draft Legislations) अथवा अन्य व्यक्तियों से संबंधित विषयों पर प्रतिक्रिया देने से बचें।

3. गोपनीयता (Confidentiality)

- व्यापारिक गोपनीयता (Trade Secrets) अथवा संवेदनशील निर्णयों से संबंधित गोपनीय जानकारी का खुलासा न करें।
- गोपनीय जानकारी की सीमा निर्धारित करने का अधिकार **निदेशक (कार्मिक)** को होगा।

4. प्रासंगिकता (Relevance)

- केवल अपने कार्यक्षेत्र से संबंधित विषयों पर ही टिप्पणी करें।
- टिप्पणियाँ तथ्यपरक, प्रासंगिक एवं सार्थक हों।

5. व्यावसायिकता (Professionalism)

- सदैव विनम्र, विवेकपूर्ण एवं सम्मानजनक व्यवहार रखें।
- किसी व्यक्ति या संस्था के पक्ष अथवा विपक्ष में व्यक्तिगत टिप्पणी न करें।

- व्यावसायिक चर्चाओं को राजनीतिक रंग न दें।

6. खुलापन (Openness)

- सकारात्मक एवं नकारात्मक दोनों प्रकार की टिप्पणियों के प्रति खुले रहें।
- प्रत्येक टिप्पणी का उत्तर देना आवश्यक नहीं है।

7. अनुपालन (Compliance)

- सभी संबंधित नियमों एवं विनियमों का पालन करें।
- किसी अन्य व्यक्ति के **बौद्धिक संपदा अधिकार (IPR)** अथवा **कॉपीराइट** का उल्लंघन न करें।

8. निजता (Privacy)

- अन्य व्यक्तियों की निजी जानकारी सार्वजनिक न करें।
- अपनी व्यक्तिगत जानकारी भी तभी साझा करें, जब आप उसे सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराना चाहते हों।

क्या करें एवं क्या न करें (Do's & Don'ts)

टीएचडीसी इंडिया लिमिटेड ने कंपनी का आधिकारिक फेसबुक पेज, यूट्यूब चैनल, कॉर्पोरेट व्हाट्सऐप समूह तथा एक्स (पूर्व में ट्विटर) हैंडल विकसित किया है।

कर्मचारियों को इन सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों का उपयोग सूचना प्राप्त करने एवं उसके प्रभावी प्रसार के लिए करना चाहिए। तथापि, इनका उपयोग करते समय निम्नलिखित "**क्या करें (Do's)**" एवं "**क्या न करें (Don'ts)**" संबंधी निर्देशों का पालन करना आवश्यक होगा।

निम्नलिखित सिद्धांत कंपनी की ओर से सोशल मीडिया के व्यावसायिक उपयोग तथा टीएचडीसीआईएल का उल्लेख करते हुए व्यक्तिगत सोशल मीडिया उपयोग, दोनों पर लागू होंगे:

1. कर्मचारियों को सोशल मीडिया पर कंपनी के संदर्भ में किसी भी प्रकार की गतिविधि करते समय **टीएचडीसीआईएल की आचार संहिता (Code of Conduct), स्थायी आदेश (Standing Orders)** तथा कंपनी की अन्य प्रासंगिक नीतियों का ज्ञान होना चाहिए और उनका पालन करना चाहिए।
2. कर्मचारियों द्वारा सोशल मीडिया पर पोस्ट अथवा प्रकाशित की गई जानकारी लंबे समय तक सार्वजनिक रूप से उपलब्ध रह सकती है। इसलिए कर्मचारियों को यह समझना चाहिए कि उनकी ऑनलाइन गतिविधियों का प्रभाव उनकी व्यक्तिगत छवि के साथ-साथ **टीएचडीसीआईएल की प्रतिष्ठा एवं छवि** पर भी पड़ सकता है।
3. कर्मचारियों को सामग्री पोस्ट करते समय अपने सर्वोत्तम विवेक का प्रयोग करना चाहिए तथा ऐसी कोई सामग्री प्रकाशित नहीं करनी चाहिए जो कंपनी, उसके कर्मचारियों अथवा हितधारकों/ग्राहकों के लिए अनुचित या हानिकारक हो।
4. यद्यपि यह सूची पूर्ण नहीं है, फिर भी निम्न प्रकार की सामग्री सोशल मीडिया पर प्रकाशित करना प्रतिबंधित है—
 - मानहानिकारक (Defamatory) टिप्पणियाँ,

- अश्लील (Pornographic) सामग्री,
 - स्वामित्वाधिकार (Proprietary) से संबंधित गोपनीय सामग्री,
 - उत्पीड़न (Harassment) संबंधी सामग्री,
 - धर्म आधारित या लैंगिक पक्षपातपूर्ण (Religious/Gender Bias) टिप्पणियाँ,
 - मिथ्या एवं मानहानिकारक (Libelous) सामग्री,
 - ऐसी सामग्री जो कार्यस्थल पर शत्रुतापूर्ण वातावरण उत्पन्न करे या कंपनी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाए।
5. कर्मचारी ऐसी कोई भी जानकारी प्रकाशित, पोस्ट अथवा साझा नहीं करेंगे जो **गोपनीय (Confidential)** हो अथवा सार्वजनिक (Not Public) न हो।
 6. सोशल मीडिया नेटवर्क, ब्लॉग अथवा अन्य ऑनलाइन मंचों पर प्रकाशित सामग्री कभी-कभी मीडिया, प्रेस अथवा कानूनी प्रश्नों का विषय बन सकती है। ऐसे सभी प्रश्नों अथवा अनुरोधों को कंपनी के **अधिकृत प्रवक्ता (Authorized Spokesperson)** को भेजा जाना चाहिए।
 7. यदि सोशल मीडिया का उपयोग करते समय कोई संवाद विवादपूर्ण या विरोधात्मक (Antagonistic) होने लगे, तो कर्मचारी विनम्रतापूर्वक उस संवाद से स्वयं को अलग कर लें तथा संबंधित **अधिकृत विभाग** से मार्गदर्शन प्राप्त करें।
 8. वर्तमान अथवा पूर्व कर्मचारियों, सदस्यों, विक्रेताओं (Vendors) अथवा आपूर्तिकर्ताओं (Suppliers) के चित्रों या संदर्भों का उपयोग अथवा प्रकाशन करने से पूर्व उनकी उचित अनुमति प्राप्त करना आवश्यक है। इसी प्रकार, किसी तृतीय पक्ष के **कॉपीराइट, ट्रेडमार्क, सेवा-चिह्न (Service Mark)** अथवा अन्य **बौद्धिक संपदा अधिकार (Intellectual Property Rights)** का उपयोग करने से पहले भी आवश्यक अनुमति प्राप्त की जानी चाहिए।
 9. सोशल मीडिया का उपयोग कर्मचारियों के कंपनी में निर्धारित कार्य एवं दायित्वों में किसी प्रकार की बाधा उत्पन्न नहीं करना चाहिए।
 10. यदि कोई कर्मचारी कार्यालय समय के बाद अपने व्यक्तिगत सोशल मीडिया खाते पर कंपनी अथवा कंपनी से संबंधित विषयों पर सामग्री प्रकाशित करता है, तो उसे निम्नलिखित प्रकार का **अस्वीकरण (Disclaimer)** अवश्य देना चाहिए—

"इस साइट पर व्यक्त किए गए विचार एवं टिप्पणियाँ पूर्णतः मेरे व्यक्तिगत हैं तथा आवश्यक नहीं कि वे टीएचडीसी इंडिया लिमिटेड (THDCIL) की नीतियों, रणनीतियों अथवा आधिकारिक विचारों का प्रतिनिधित्व करते हों।"

11. जहाँ तक संभव हो, कर्मचारियों को **कंपनी से संबंधित आधिकारिक सोशल मीडिया खातों** तथा **अपने व्यक्तिगत सोशल मीडिया खातों** को अलग-अलग रखना चाहिए।
- टीएचडीसी इंडिया लिमिटेड तथा भारत सरकार से संबंधित **केवल आधिकारिक जानकारी** का ही निगम के आधिकारिक सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्मों पर आदान-प्रदान एवं प्रकाशन किया जाएगा।

- कर्मचारियों को निगम के सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्मों पर किसी भी प्रकार के **राजनीतिक (Political)** अथवा **व्यक्तिगत (Personal)** संदेश, पोस्ट या संचार को साझा (Forward) करने अथवा उससे स्वयं को जोड़ने से बचना चाहिए।
- कर्मचारियों को निगम के सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्मों पर निम्नलिखित से परहेज़ करना चाहिए—
 - व्यक्तिगत टिप्पणियाँ करना।
 - अपमानजनक या अवमाननापूर्ण (Derogatory) टिप्पणियाँ करना।
 - भारत सरकार, उसकी नीतियों अथवा किसी भी व्यक्ति/विशिष्ट व्यक्तित्व (Personality) की सार्वजनिक आलोचना करना।

सामान्य (General)

- कर्मचारी इन आधिकारिक सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्मों पर उपलब्ध जानकारी का अवलोकन (View) कर सकते हैं।
- तथापि, इन प्लेटफ़ॉर्मों पर **टीएचडीसी इंडिया लिमिटेड की आधिकारिक स्थिति (Official Stand)** अथवा **सत्यापित (Verified) जानकारी** अपलोड करने का अधिकार केवल **कॉर्पोरेट जनसंपर्क विभाग (Corporate Public Relations Department)** को होगा।

व्याख्या (Interpretation)

- इन दिशानिर्देशों की किसी भी प्रकार की **व्याख्या (Interpretation)**, **संशोधन (Amendment)** अथवा **परिवर्तन (Modification)** तथा किसी भी अस्पष्टता की स्थिति में निर्णय लेने हेतु **निदेशक (कार्मिक)** सक्षम प्राधिकारी होंगे।
- प्रबंधन को बिना किसी पूर्व सूचना के इन दिशानिर्देशों में **संशोधन, परिवर्तन अथवा परिमार्जन** करने का अधिकार सुरक्षित रहेगा।