

भारतीय मानक ब्यूरो  
उपमहानिदेशक (उपभोक्ता मामले) सचिवालय

परिपत्र

विषय: सोशल मीडिया प्रतिक्रिया हेतु आंतरिक फ्रेमवर्क

1. बीआईएस ने विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर अपनी उपस्थिति बढ़ाने के लिए एक एजेंसी नियुक्त की है।
2. इस संबंध में, सोशल मीडिया प्रतिक्रिया प्रबंधन करने के लिए महानिदेशक, बीआईएस द्वारा निम्नलिखित सदस्यों की टीम का अनुमोदन किया गया है :-

उपमहानिदेशक (मानकीकरण)  
उपमहानिदेशक (उपभोक्ता मामले)  
उपमहानिदेशक (प्रमाणन)  
उपमहानिदेशक (प्रबंध पद्धति प्रमाणन विभाग)  
उपमहानिदेशक (एनआईटीएस)  
प्रमुख (प्रयोगशाला)  
प्रमुख (हॉलमार्किंग)  
प्रमुख, अंतर्राष्ट्रीय संबंध विभाग  
निदेशक जनसंपर्क  
उपनिदेशक जनसंपर्क

3. यह टीम दो माह की अवधि के लिए विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर पोस्ट किए जाने वाले कार्यक्रमों के कलेंडर एवं विषयवस्तु की अग्रिम योजना बनाने हेतु नियमित रूप से बैठक करेगा। सभी विभागों को सलाह दी जाती है कि वे इसके लिए ऐसे महत्वपूर्ण सामाचार/कार्यक्रम/विषयों की पहचान करें, जिनका सोशल मीडिया के माध्यम से प्रचार किया जा सकता है और उसके संबंध में इनपुट का विवरण दें। विषयवस्तु (कच्चा डाटा)को एजेंसी द्वारा पोस्टके रूप में विकसित किए जाएंगे और सोशल मीडिया पर पोस्ट करने से पहले गतिविधि प्रमुख द्वारा इनका अनुमोदन किया जाएगा। यह सुनिश्चित किया जाए कि उपलब्ध कराई गई रचनाओं में संशोधनों हेतु सत्यापित की जाएं। इन संशोधित रचनाएँ का अनुमोदन एक दिन में या अपेक्षानुसार यथा शीघ्र भेजा जाएं।
4. बीआईएस एक बार सोशल मीडिया पर सक्रिय होने के बाद, आशा है कि बीआईएस अनेक टिप्पणियाँ, शिकायतें और फीडबैक प्राप्त करेगा। ये जनसंपर्क विभाग/एजेंसी द्वारा संबंधित गतिविधि प्रमुख को सूचित किए जाएंगे। उसके बाद प्रतिक्रिया तत्काल एक दिन के अन्दर या शीघ्र सुनिश्चित की जाएं।

5. प्रत्येक गतिविधि प्रमुख अपने अनुमोदन के बाद अपलोड किए जाने वाली संबंधित विषय सामग्री एवं विषयवस्तु के लिए उत्तरदायी होंगे। किसी गतिविधि प्रमुख की गैर-उपलब्धता के मामले में संबंधित विभाग प्रमुख विषयवस्तु का अनुमोदन करेंगे।
6. उपमहानिदेशक अपने क्षेत्र से संबंधित किसी विषय/कार्यक्रम/मुद्दों के विषय में समन्वय करेंगे।
7. सोशल मीडिया के वास्तविक समय को ध्यान में रखते हुए संबंधित विभाग को अग्रिम कोई पूछताछ/शिकायत/पर्यवेक्षण पर तत्काल ध्यान दिया जाए और प्रतिक्रिया या अंतरिम प्रतिक्रिया दी जाए।
8. प्रतिक्रिया प्रबंधन टीम के सभी पत्राचार निर्णय करने के ट्रेकिंग प्रवाह हेतु और पत्राचार में निरंतरता बनाए रखने के लिए समुचित सोशल मीडिया प्रबंधन टूल्स के माध्यम से किए जाएं। उक्त एजेंसी सोशल मीडिया प्रबंधन टूल्स के प्रयोग के संबंध में संबंधित अधिकारियों का अभिमुखीकरण करेगी। अत्यावश्यक होने पर वाट्सअप / एसएमएस मोड अपनाया जाएगा।

(एचएल उपेन्द्र)

वैज्ञानिक जी एवं

उपमहानिदेशक-उपभोक्ता मामले

परिचालित: बीआईएस इंटरनेट द्वारा सभी संबंधित

प्रतिलिपि: बीआईएस महानिदेशक महोदय के सूचनार्थ

**Bureau of Indian Standards  
(Deputy Director General (Consumer Affairs) Secretariat)**

**CIRCULAR**

**Subject: Internal Framework for Social Media Response Management**

1. BIS has appointed an Agency for enhancing its presence on various Social Media Platforms.
2. In this regard, a team consisting of the following members has been approved by DG,BIS for Social Media Response Management :-

DDG (Standardisation)  
DDG (CA)  
DDG (Certification)  
DDG (MSCD)  
DDG (NITS)  
Head (Laboratory)  
Head (Hallmarking)  
Head, IRD  
DPR  
DDPR

3. The team would meet regularly to plan in advance the calendar of events and content to be posted on various social media platforms for a period of two months.All Departments are advised to identify the key news/events/ topics that could be promoted through social media and give detailed inputs regarding the same. Thecontents (raw data) would be developed into posts by the Agency and the same would be approved by the Activity Head prior to it being posted on the Social Media. It may be ensured that the creatives provided be verified for modifications. The approval of the corrected creative thereafter be communicated within a day or earlier as the requirement be.
4. Once BIS gets active on the Social Media, it is expected that BIS would receive various comments, complaints and feedback. These would be monitored and informed by PRD/Agency to the respective Activity Head. Immediate response thereafter may be ensured, within a day or earlier.
5. Each activity head shall be responsible for respective subject matter and content would be uploaded after his approval. In case of non-availability of the activity head, the concerned department head will approve the content.

6. DDGRs would co-ordinate any topics/programmes/issues pertaining to their Region.
  
7. Considering the real time engagement of Social Media, any queries/complaints/observations forwarded to the concerned Departments may be immediately attended to and response or an interim response be given.
  
8. All communication of the Response Management Team to be done through appropriate Social Media Response Management Tool for maintaining continuity in communication and for tracking flow of decision making. The Agency will be orienting concerned officials regarding use of Social Media Response Management Tool. WhatsApp / SMS mode may be adapted in case of urgency.

(H L Upendar)  
Sc G & DDG-CA

Circulated to: All concerned through BIS Intranet  
CC to : DG BIS for information please.