

КЕМЕРОВО

Что наиболее значительное удалось сделать в области информационной политики в 2018 году

В 2018 году информационная деятельность Комитета по работе со СМИ администрации города Кемерово была организована с учетом на происходящие изменения информационных условий.

КСМИ работает по принципу конвергентного информирования -передача контент осуществляется с учетом специфики СМИ. Аудитория перешла в режим «онлайн» - новость теряет актуальность в течение часа, интерес аудитории вызывают яркие события, оперативные ответы, короткие видеоролики.

Комитет производит видео-сюжеты, фотоматериалы и размещает медиа-продукты в региональных и городских СМК, выполняет оперативный сбор, обработку и трансляцию информации, отслеживает выход материалов (мониторинг СМИ). Кроме того, комитет подбирает для журналистов фактический материал, занимается организацией пресс-мероприятий с руководителями структур администрации города Кемерово, обеспечивает сотрудников редакций пресс-китами во время пресс-конференций.

Продолжено сотрудничество с телекомпаниями - «Первый канал», «Россия 1», «НТВ», «РЕН ТВ», «ОТР», ГТРК «Кузбасс», «ТВ-Мост», «СТС Кузбасс»; печатными изданиями - газетами «Кузбасс», «МК в Кузбассе», «Комсомольская правда», «Аргументы и факты»; радиостанциями - «Радио России-Кузбасс», «Радио Маяк», «Кузбасс ТЫ»; с крупными информационными агентствами и интернет-порталами - «Интерфакс», «ИА-ТАСС», «РИА Новости», «КР.га», «А42», «Уве42», «Сибдепо», «МедиаКузбасс», «Ваш город».

Актуальными темами стали: «100-летие города Кемерово», «Выборы Президента Российской Федерации», «День Победы», «День шахтёра», «Выборы Губернатора Кемеровской области», «Реализация федеральных приоритетных проектов: «Безопасные и качественные дороги» и «Формирование комфортной городской среды»», «Каникулы-2018», «Благоустройство», «Работа Центров по работе с населением», «Развитие спорта», «Экология», «Развитие жилищного строительства», «Транспорт», «Строительство культурного квартала», «Строительство памятника святой Варваре».

Выборы Президента Российской Федерации 18 марта

В преддверии выборов Президента Российской Федерации КСМИ проводил информационное сопровождение работы участковых избирательных комиссий, о выдаче открепительных удостоверений в территориальных и участковых избирательных комиссиях, о подаче заявлений о голосовании вне помещения для голосования, о культурной программе на избирательных участках, о медицинском обслуживании избирателей, о торговом обслуживании избирателей, о работе пассажирского транспорта в день выборов.

В день выборов КСМИ рассказал о работе избирательных участков, об акциях, праздничных и спортивных мероприятиях, праздничных программах на избирательных участках.

Комитетом для СМИ были организованы «топовые» инфоповоды:

- в школе №91 свой голос за кандидата на пост Президента Российской Федерации отдал Владимир Владимирович;

- специалисты кемеровского МАУ «Школьное питание» испекли пятикилограммовый торт, стилизованный под российский флаг;
- кемеровчанка проголосовала через час после рождения сына;
- выпускники 2015 года школы № 70 пришли на выборы всем классом.

Эти новости разобрали все СМК.

Кроме того, в Единый день голосования в Кемерове прошло итоговое рейтинговое голосование по выбору территорий для ремонта по приоритетному проекту «Формирование комфортной городской среды».

В результате рейтингового голосования были определены три территории: набережная Кировского района, бульвар Строителей, сквер «Орбита».

Помимо информационной работы в день голосования проводилась работа по мониторингу сети интернет на выявление информации о нарушениях, зафиксированных на избирательных участках.

Итогом всей информационной работы КСМИ стал выход видеосюжетов, публикаций в печатных СМИ, Интернет-СМИ информации о предстоящих выборах, о ходе голосования, об итогах голосования.

Всего по теме выборов с начала года вышло: публикаций печатных СМИ - **17 (14 по материалам КСМИ)**, видеосюжетов - **111 (51 - КСМИ)**, интернет публикаций - **215**, пресс-релизов - **40**.

В том числе, в день голосования, 18 марта 2018 года, в СМИ вышло: видеосюжетов - **70 (39 - по материалам КСМИ)**, интернет публикаций - **52 (44**

- по материалам КСМИ), пресс-релизов - **17**.

День Победы

При реализации информационной кампании «73-я годовщина Победы» Комитетом были освещены такие темы: «Социальное обслуживание ветеранов», «Волонтерская работа», «Мероприятия празднования», «Благоустройство памятных мест», «Медицинское обслуживание ветеранов», «Уроки города», «Визиты памяти», «Патриотическое воспитание» и другие. Кроме

этого, КСМИ было оказано содействие в наполнении раздела «Медиа» - в «Виртуальном музее», были размещены интервью с ветеранами города Кемерово, отснятые КСМИ.

За 2018 год в СМИ по теме вышло:

- **79** пресс-релизов;
- **27** публикаций в печатных СМИ, **11** - по материалам КСМИ;
- **52** видеосюжета, **24** - по материалам КСМИ,

100-летие города Кемерово

В рамках информационной кампании **100-летия города Кемерово**. С начала информационной кампании (май 2017 года) опубликовано **243** пресс-релиза, **152** публикации в печатных СМИ, **166** видеосюжетов, более **400** - в интернет СМИ. Были подготовлены публикации о городских и районных конкурсах, спортивных мероприятиях, праздничных программах, Уроках города в общеобразовательных, социальных и культурных учреждениях, посвящённых 100-летию столицы Кузбасса. В 2018 году КСМИ опубликовал **151** пресс-релиз, вышла **81** публикация в печатных СМИ, **94** видеосюжета, более **300** публикаций в интернет-СМИ.

По соглашению Главы города с компанией «Кузбассразрезуголь» реализован проект фотоальбома с уникальными высотными фотографиями города (тираж - 2000 экземпляров, компания **Гелио-Восток**).

При поддержке энергохолдинга «Сибирская Генерирующая Компания» создан фильм-презентация «Кемерово» к 100-летию города (РБЮЛТОЕМЕ РО, Эдвард Романов). В фильме представлен современный город, с его характерной архитектурой, новыми жилыми районами, городскими достопримечательностями, местами отдыха, производством и инфраструктурой. Фильм был показан в образовательных учреждениях, музее-заповеднике «Красная горка» и в популярных пабликах социальных сетей города с более 100000 подписчиков (У8Е42.т, А42.т).

Выборы Губернатора Кемеровской области

На выборах Губернатора Кемеровской области КСМИ было проведено информационное сопровождение мероприятий культурно-развлекательных, спортивных и оздоровительных мероприятий, проводимых на территориях избирательных участков.

Кроме того, было проведено информирование о работе объектов потребительского рынка на избирательных участках. Всего опубликовано - **9** пресс-релизов на официальном сайте администрации города Кемерово, **21** публикация в печатных СМИ, **68** видеосюжетов, более **300** публикаций в интернет-СМИ.

Информационное сопровождение мероприятий и реализация проектов

Одним из важных направлений деятельности Комитета в 2018 году являлось информационное сопровождение приоритетных проектов:

- «Безопасные и качественные дороги»;
- «Формирование комфортной городской среды».

Приоритетный проект «Безопасные и качественные дороги».

Второй год КСМИ проводит работу по информационному сопровождению приоритетного проекта «**Безопасные и качественные дороги**».

В 2018 году комитетом по работе со СМИ была составлена РК-стратегия, которая позволила сформировать положительное мнение горожан о ремонтной кампании магистралей и о проекте в целом, что подтверждается результатами опросов в официальной группе проекта в «ВКонтакте».

Для создания положительного информационного поля в федеральных, региональных, городских СМИ в соответствии с требованиями «Информавтодор» публиковалось не менее 10 пресс-релизов на сайтах администрации города, не менее 3 видеосюжетов в новостных выпусках телеканалов и 15 публикаций в официальной группе проекта в «ВКонтакте».

КСМИ сочетал традиционные формы - пресс-релизы, пресс-туры, публикации и видеосюжеты с усиленной работой в социальных сетях и активным взаимодействием с представителями интернет-медиа: блогерами, администраторами наиболее популярных групп в социальных сетях.

В 2018 году КСМИ изменил способ подачи фото-видео материалов:

- произвел динамичные ролики в «клиповом» стиле, снятые таймлапс-камерами на участке ремонта проспекта Советский и уличными камерами. Они набрали **более 35 000 просмотров** и были опубликованы в общегородских пабликах, также видео использовалось региональным телевидением ГТРК «Кузбасс» и другими телекомпаниями, и интернет-СМИ. Начался активный рост подписчиков группы «ВКонтакте», увеличилось количество комментариев;
- создал панорамные виды готовых объектов на фото и видеоматериалах, сделанные с помощью аэросъемки, которые набрали **более 23 000 просмотров**;

- провел встречу блогеров со спикером. Пользователи социальных сетей представляют наиболее активную, идущую на контакт, общительную аудиторию. На наиболее распространённые вопросы пользователей социальных сетей были даны комментарии заместителя начальника фирмы-подрядчика;
- организовал трансляция хода выполнения работ на интерактивной карте. На электронной карте города, разработанной компанией «2ГИС», был разработан раздел «Безопасные и качественные дороги», в котором показывались отремонтированные дороги, незавершенные и планируемые к ремонту различными цветами;
- провел пресс-тур: осмотр самого большого за Уралом асфальтоукладчика. Было выявлено, что серия публикаций технологического характера -параметры техники, труб ливневой канализации, «рецепт» «дорожного пирога» вызывают интерес и активно распространяются в журналистской среде и блогосфере, создают положительный контент, способствуют узнаваемости проекта.
- популяризировал проект среди школьников, учителей и их родителей. КСМИ совместно с МБУ «Школьное питание» был разработан и проведен мастер-класс по приготовлению «дорожного пирога». Это стало ярким инфоповодом, который привлек внимание журналистов. Видео было размещено в СМИ и Интернете. Итог - прирост подписчиков в группе, просмотров, активные комментарии. Кроме того, КСМИ стал инициатором проведения пленэра среди студентов Областного художественного колледжа. Они рисовали с натуры ход дорожных работ на улицах областного центра. В холле администрации города Кемерово была расположена выставка из 18 работ.

В период с 15 января по 26 декабря вышло:

- **181 пресс-релиз** на официальном сайте администрации города,
- **784 пресс-релиза** по нашим материалам опубликовали интернет-СМИ и газеты;
- **134 видеосюжета** по нашим материалам опубликовали ГТРК, Мой город, СТС-Кузбасс, ТВ-Мост.

Сотрудник КСМИ выступил на семинаре-совещании на тему: «Безопасные и качественные дороги: от приоритетного проекта к национальному», прошедшего в Казани в октябре 2018 года, рассказав об успешных РК-практиках Кемеровской агломерации.

В 2018 году КСМИ был награжден Дипломом Министерства транспорта РФ за грамотное медиапланирование и творческий подход в организации мероприятий и активное взаимодействие с Федеральным проектным офисом в рамках информационного сопровождение проекта.

В 2019 году РК-практики Комитета по работе со СМИ администрации города Кемерово попали в тройку лучших проектов продвижения государственных, общественных и социальных программ Национальной премии «Серебряный лучник».

По итогам 2018 года в федеральном рейтинге информирования населения город Кемерово набрал 16 из 18 возможных рейтинговых баллов. (Средний информационный рейтинг Кемеровской области составил 7,2 балла).

Приоритетный проект «Формирование комфортной городской среды»

Приоритетный проект «Формирование комфортной городской среды» реализуется в городе Кемерово второй год подряд и информирование горожан является важной составляющей проекта.

В 2018 году были проведены фото и видеосъёмки этапов ремонта объектов, включённых в программу.

Для формирования положительного информационного поля опубликованы 94 релиза о ходе ремонтной кампании на бульваре Строителей, набережной Кировского района, сквере «Орбита», дворовых территориях города.

За отчётный период вышло 93 видеосюжета в новостных программах телеканалов, 63 из которых по материалам КСМИ, в печатных СМИ вышло 43 статьи.

Спецпроекты

На протяжении пяти лет комитет по работе со СМИ реализует муниципальную программу «Информационное обеспечение деятельности администрации города Кемерово». В рамках программы были заключены муниципальные контракты с ГТРК «Кузбасс». В эфире телевизионных каналов «Россия 1» и «Россия 24», в блоке местных новостей, выходят информационные сюжеты о городе Кемерово. В эфире телеканала «Россия 24» еженедельно - программа «Вести. Кузбасс. Столица».

Кроме того были выпущены фильмы:

- «10-летие МАУ «Школьное питание»»;
- «Безопасные и качественные дороги»;
- «Городские комитеты ТОС».

В 2018 году в рамках муниципальной программы вышло **38** выпусков, в них **168** видеосюжетов.

Основные цифры

В сложившихся условиях КСМИ продолжил комплексное информирование горожан обо всех сферах жизнедеятельности Кемерово, о реализации в городе федеральных проектов, через средства массовой информации федерального, регионального и городского уровня.

Пресс-релизы,	327
в них сообщений и анонсов	3229
Количество письменных запросов журналистов	163
Количество устных запросов журналистов	427
Пресс-конференции, брифинги, пресс-подходы	84
Новостные видеосюжеты о г.Кемерово на телеканалах,	5887
из них подготовлено специалистами комитета или при их содействии	1388
Публикации о г. Кемерово в местных и региональных периодических изданиях,	2209
из них по информационным поводам комитета по работе со СМИ	837
Проблемные материалы	127

В рамках информационного сопровождения деятельности Главы города и администрации Кемерово были отсняты видео-сюжеты и фотоматериалы в количестве: **63 489** фотографий (397 Гб) и **516** съёмок (883 Гб).

Для перенятия опыта других информационных служб и специалистов в РК-сфере сотрудники КСМИ посетили Международную практическую конференцию «Пресс-служба 2018» в Москве.

Интернет

По данным «Яндекс. Метрика» в 2018 году было зарегистрировано 645 тыс. посещений сайта, просмотрено более 2,5 млн. страниц. Наибольшее кол-во

посетителей пришлось на 28 марта 2018 года - 166 000 визитов в день. В среднем, сайт посещают около 2000 человек ежедневно.

В настоящее время КСМИ совместно с отделом информационных технологий администрации города Кемерово и специалистом компании «Мейк» подготовлена техническая документация по модернизации сайта.

КСМИ проведен открытый конкурс на модернизацию сайта. заключен с компанией «Софтмажор» из Екатеринбурга.

Компанией подготовлен дизайн-макет главной страницы сайта.

В первом полугодии 2019 года продолжится работа по модернизации официального сайта администрации города Кемерово.

Продолжает работу сетевое издание **«Электронный бюллетень органов местного самоуправления города Кемерово»**. Сайт <http://pravo-kemerovo.ru/> зарегистрирован как средство массовой информации Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор). Сетевое издание создано для обеспечения доступа граждан к нормативным документам, принимаемым органами местного самоуправления города Кемерово.

В 2018 году на сайте размещено:

- **92** документа Кемеровского городского Совета народных депутатов;
- **861** документ администрации города.

Социальные сети

В 2018 году КСМИ актуализировал работу в социальных сетях.

Для работы в **системе «Инцидент менеджмент»** созданы и развиваются официальные группы и аккаунты Администрации города Кемерово в наиболее посещаемых социальных сетях. В настоящее время активно наполняются 5 аккаунтов в социальных сетях. В них опубликовано **1444** материалов - это пресс-релизы, полезная информация (телефоны оперативных служб, адреса уборки снега, плановых и аварийных отключений), анонсы культурных и спортивных мероприятий, фоторепортажи с места событий.

Разработан медиа-план и шаблоны публикаций в соответствии с «Методическими рекомендациями по выстраиванию работы в соцсетях». Внедрена единая концепция визуального оформления официальных аккаунтов в социальных сетях.

Происходит регулярное информационное наполнение материалов и мониторинг пользовательской активности в соцсетях, по ключевым запросам связанным с жизнью города Кемерово. С учётом нулевого цикла создания увеличено количество просмотров публикаций с 0 до 100 без привлечения денежных средств на продвижение публикаций.

Для оценки общественного резонанса и необходимости оперативного реагирования на проблемные комментарии ежедневно проводится отслеживание сообщений интернет-СМИ о деятельности администрации города Кемерово.

Статистические данные

В июле 2018 года КСМИ начал заниматься наполнением официальных аккаунтов информационными постами в популярных соцсетях. Систематизация и своевременная публикация постов увеличила количество активных. При этом, по мере роста активных пользователей, произошло увеличение обращений к представителям администрации. Это позволило оперативно отвечать и реагировать на обращения и жалобы людей.

Кроме того, на регулярной основе проводится мониторинг прироста подписчиков в аккаунтах Главы города Кемерово, Губернатора Кемеровской области и глав крупных городов Кузбасса.

За последний месяц наблюдается линейный рост количества подписчиков у Главы города Кемерово, также подписчики положительно реагируют на личные ответы на их комментарии.

Комитет по работе со СМИ подготовил 237 постов в официальных аккаунтах Администрации города Кемерово и Главы города, в том числе на темы благоустройства, комплексного развития общественных пространств, строительства объектов соцкультбыта и о значимых городских событиях.

Также КСМИ проводит статистику пользовательского охвата аккаунтов Главы города Кемерово, Главы города Новокузнецка и Губернатора Кемеровской области. Показатели статистического анализа продемонстрировали линейный рост подписчиков аккаунта Главы города Кемерово. В среднем прирост за неделю составляет около 200-300 подписчиков, что можно охарактеризовать как положительную тенденцию.

В процессе мониторинга был выявлен резкий прирост подписчиков (+1000 подписчиков, + 500 подписчиков) в течение короткого промежутка времени (10-15 минут).

Инцидент-менеджмент

По поручению и под контролем аппарата Президента 17 июля в Кемеровской области начала действовать система «Инцидент менеджмент». Система в автоматическом режиме проводит мониторинг всех социальных сетей.

Мониторинг осуществляется по ключевым запросам. Программа нацелена на поиск негативных сообщений, жалоб, вопросов, отзывов, благодарностей. Результаты поступают к региональному администратору, который фильтрует необходимые для реагирования сообщения.

В зависимости от масштаба проблем информация далее сортируется по профильным департаментам или муниципалитетам, которые готовят ответ.

Порядок работы в системе

Система автоматически находит в соцсетях сообщения и направляет кураторам в областной администрации. Специалисты распределяют сообщения по территориям в соответствии с их содержанием. Инцидент, назначенный для исполнения, отображается в личном кабинете администрации города. Ответ отправляется на согласование куратору в администрации Кемеровской области. После согласования система автоматически публикует ответ в ленте комментариев к соответствующему посту, заявитель получает уведомление об ответе на его комментарий. Опубликованный комментарий виден всем. Таким образом, все пользователи социальной сети видят, что администрация города, во-первых, мониторит соцсети, во-вторых, оперативно реагирует на проблемы и решает их.

Комитет, получив эти инциденты, направляет их в структурные подразделения администрации по мессенджерам: в ТУ - заместителям начальника, в УБДХ и УЖКХ - помощникам заместителя Главы.

Большинство ответов, требующих разъяснения, комитет составляет самостоятельно, получив информацию от структурных подразделений.

Вопросы для решения, такие как уборка территории от мусора, работа транспорта, очистка ливневой канализации, закрытие колодцев и прочие, направляются в профильные ведомства.

Напомним, на реагирование и подготовку ответа отводятся одни сутки. В случае, если подразделение не может в этот срок исправить ситуацию, обязательно необходимо сообщить в комитет для составления промежуточного ответа.

В программе предусмотрена возможность направлять инциденты в режим «ожидания». То есть, не нарушая срок, заявителю готовится ответ (к примеру: «проблема действительно имеется, специалисты выехали на место, осмотрели», «в течение недели проблему устраним», или «выдали обслуживающей организации предписание о проведение работ...»). В таком случае, по итогам выполнения нужен результирующий ответ.

Работа с личными сообщениями из аккаунта Губернатора

С начала октября в комитет стали поступать сообщения пользователей, которые они направили Губернатору Кемеровской области Сергею Евгеньевичу Цивилеву.

Ответы на такие сообщения являются поводом для публикации в личных соцсетях Губернатора, поэтому необходимо особо уделять внимание подобным инцидентам в установленные сроки - **24 часа**.

Необходимо:

Подтверждения выполненных работ фотографиями - обязательно. На этот аспект необходимо обратить внимание и требовать от исполнителей отчётные фотографии.

Итоги работы

Всего с начала работы системы Инцидент-менеджмент в администрацию города Кемерово поступило **818** сообщений, **805** - отработаны, **13** - находятся в работе.

7-8 декабря в Кемерове прошел семинар, в рамках которого состоялся круглый стол по работе с системой «Инцидент менеджмент». Спикер отметил, что работа Кемеровской области с системой находится под постоянным контролем аппарата Президента. Сейчас Кемеровская область находится в зелёной зоне по отработке инцидентов (по времени и качеству ответов). Учитывая, что город Кемерово обрабатывает инцидентов больше всех других территорий, можно сказать, что мы вместе в целом справляемся с поставленными задачами.

Среди наиболее значительных достижений КСМИ в 2018 году можем выделить:

- КСМИ был награжден Дипломом Министерства транспорта РФ за грамотное медиапланирование и творческий подход в организации мероприятий и активное взаимодействие с Федеральным проектным офисом в рамках информационного сопровождение проекта;
- РК-практики Комитета по работе со СМИ администрации города Кемерово попали в тройку лучших проектов продвижения государственных, общественных и социальных программ Национальной премии «Серебряный лучник».
- КСМИ совместно с отделом информационных технологий администрации города Кемерово и специалистом компании «Мейк» подготовлена техническая документация по модернизации сайта. Контракт заключен с компанией «Софтмажор» из Екатеринбурга.
- КСМИ актуализировал работу в социальных сетях.
- по поручению и под контролем аппарата Президента 17 июля в Кемеровской области начала действовать система «Инцидент менеджмент». Система в автоматическом режиме проводит мониторинг всех социальных сетей. Всего с

начала работы системы Инцидент-менеджмент в администрацию города Кемерово поступило поступило - 1638, отработано - 1633.

Какие задачи стоят в 2019 году

В 2019 году перед КСМИ стоят задачи по увеличению положительного контента в социальных сетях, увеличение объема вовлечения жителей областного центра в реализацию государственных, муниципальных, социальных программ: опросов, голосований, общественный контроль, вовлеченность активистов территориального общественного самоуправления. Продолжить работу по модернизации официального сайта администрации города Кемерово.