

## **КРАСНОЯРСК**

### **Что наиболее значительное удалось сделать в области информационной политики в 2020 году**

2020 год стал для Красноярска, как и для всего мира, особенным. Отпечаток на жизнь города и на информационное сопровождение мероприятий наложила пандемия коронавируса. Многие массовые мероприятия пришлось в срочном порядке переформатировать и искать для них онлайн формы.

В течение одного года произошли несколько событий, имевших ключевое значение для развития города на многие годы вперед. За этот период департаментом информационной политики администрации города Красноярска осуществлена работа по полному и всестороннему информированию жителей обо всех социально важных мероприятиях, которые либо произошли в Красноярске, либо произойдут в будущем. Всего при содействии органов и территориальных подразделений красноярской мэрии в информационном пространстве о деятельности администрации города было размещено примерно такое же количество материалов, что и в 2019 году - около 20 тысяч. Однако количество положительных материалов в 2020 году по сравнению с 2019 годов увеличилось на 9%, а количество негативных материалов уменьшилось на 8%. Это стало возможным благодаря правильно построенной стратегии поведения в информационном пространстве.

Также в 2020 году развивались официальные страницы администрации города в социальных сетях. Созданная в 2019 году официальная страница администрации Красноярска в социальной сети «Инстаграм» в 2020 году набрала 17,7 тысяч подписчиков по сравнению с 5,5 тысячами подписчиков в декабре 2019 года. Публикации в аккаунтах мэра и администрации города уже давно стали источником информации не только для горожан, но и для СМИ, а также других крупных городских пабликов, которые цитируют и публикуют новости - в 2020 году эта тенденция сохраняется. Официальное сообщество администрации в «ВКонтакте» выросло с 29 тысяч подписчиков в 2019 году до 36 тысяч в 2020 году.

Что касается новых веяний в развитии социальных сетей, то в июле 2020 года администрация города Красноярска завела свой аккаунт в Тик-Токе. С помощью этого инструмента планируется доносить новости в необычном формате до целевой аудитории - молодежи города. В 2021 году планируется активно развивать это направление работы.

В 2020 году усилено направление работы в системе инцидент-менеджмента «Медиалогия». Система направлена на мониторинг и анализ сообщений в соцмедиа, что позволяет принимать оперативные решения по реализации политики муниципалитета в различных отраслях: ЖКХ, транспорта, жилищной политики, социального обеспечения, образования и других. За 2020 год было отработано 2182 инцидента. Отметим, что число сообщений в социальных медиа, адресованных городской администрации, растет. В 2018 году их было 1269, в 2019 году - 2050 инцидентов. Стабильно 98% ответов от администрации получают положительную оценку горожан.

Необходимо отметить, что через соцсети за 2020 год был реализован ряд масштабных информационных проектов, самыми яркими из которых стали «75-летие Победы в Великой Отечественной войне», «СТОлица», «Антиковидные правила поведения» и «Спасибо врачам!».

Кроме того, в течение 2020 года департаментом информационной политики была выстроена система взаимодействия с крупными городскими сообществами в социальных сетях. Данные паблики и группы в течение года публиковали информацию на различные социально значимые темы. Также налажено сотрудничество с локальными группами (сообщества микрорайонов или жилых комплексов) для размещения информации, важной для подписчиков именно этих групп.

Еще раз отметим, что 2020 год в связи пандемической ситуацией во всём мире заставил радикально изменить методы работы пресс-службы администрации города Красноярск. Разительные перемены произошли как в идеологическом, так и в технологическом аспектах деятельности.

Важнейшей задачей пресс-службы на первой стадии развития ситуации стало информирование населения о появлении заболевания, его характеристиках, необходимости соблюдения превентивных и профилактических мер. При участии пресс-службы была организована не только публикация соответствующих материалов в СМИ и социальных сетях, но и размещение информационно-пропагандистских материалов на рекламных носителях, в учреждениях торговли и других организациях. Кроме того, пресс-службой были изготовлены аудиоролики для проведения профилактической работы среди населения, пользующегося общественным транспортом. Аудиооповещение проводилось также с использованием звуковых систем автомобилей специальных служб.

На второй стадии, продолжавшейся до конца года, ключевое значение имело донесение до жителей города информации об изменениях в профилактических мерах и режимах работы предприятий различных сфер городской жизнедеятельности и, в первую очередь, о мерах контроля соблюдения всех противовирусных превентивных мер. В 2020 году пресс-службой администрации Красноярск в информационном пространстве было размещено несколько сотен сообщений и публикаций о проводимых администрацией города совместно с полицией, Росгвардией и специалистами Роспотребнадзора по Красноярскому краю рейдах и проверках практически в каждом из красноярских предприятий от отделений банков до саун и бань, от придомовых павильонов до торгово-развлекательных центров.

В 2020 году пресс-службой администрации Красноярск было переформатировано проведение публичных мероприятий с участием СМИ. При непосредственном содействии практически всех городских телеканалов была достигнута договорённость об общем доступе к видеозаписям с медийных мероприятий в городе. Когда пандемическая ситуация была наиболее напряжённой, одна из телекомпаний направляла съёмочную группу на то или иное событие, а затем видео выкладывалось в общий доступ для использования остальными СМИ.

Кроме того, журналистами широко использовались съёмочные материалы, представляемые пресс-службой администрации города (съёмки осуществляли сами сотрудники органов и территориальных подразделений администрации). Эти «оперативные» записи, сделанные участниками рейдов, проверочных и других мероприятий, охотно использовались всеми СМИ. Наконец, в 2020 году впервые вошли в широкий обиход записи интервью и комментариев спикеров администрации города Красноярск через различные мессенджеры. В том числе при

посредстве этих программ и приложений организовывались прямые эфиры по разнообразным актуальным темам городской жизни.

Очевидно, что и другие ключевые темы, помимо борьбы с распространением коронавирусной инфекции, системно удерживались пресс-службой администрации Красноярска в информационном поле:

- В приоритете по-прежнему оставались федеральные проекты «Безопасные и качественные автомобильные дороги» и «Формирование комфортной городской среды», реализация которых в течение всего года освещалась по отдельному медиаплану. Как и прежде, особое внимание было уделено непосредственному участию граждан в осуществлении контроля качества исполнения работ подрядными организациями. Отдельно отметим мониторинг социальных сетей. Комментарии красноярцев по теме, учитывались в работе по исполнению данных программ.

- В 2020 году проведён беспрецедентный по объёму ремонт тепловых сетей и коммуникаций. Было отремонтировано или заменено около 40 километров сетей, закрывались экологически грязные малые котельные. Совместно с красноярским подразделением «Сибирской генерирующей компании» был сформирован и поэтапно реализован медиаплан по освещению проводимой работы. С учётом важности для города данной темы в качестве спикеров выступили первые лица администрации города.

- Внедряемая в городе Красноярске интеллектуальная система управления городским движением и работа центра мониторинга уличного движения, созданного на мощностях одного из муниципальных предприятий, также получила широкое освещение в СМИ и социальных сетях. Данная система автоматической регулировки работы светофоров и объектов дорожной инфраструктуры позволила частично сократить время в пути для участников дорожного движения, в первую очередь, общественного транспорта.

- Сама тема работы общественного транспорта также оставалась в фокусе внимания пресс-службы. Освещались меры по обновлению подвижного состава на городских маршрутах. Также горожанам рассказывали о работе мобильных приложений, различных способах расчёта и мерах контроля по исполнению перевозчиками всех нормативов организации перевозок.

- Национальные проекты «Образование» и «Демография» в информационном поле были представлены в части информационного сопровождения строительства и ввода в эксплуатацию детских дошкольных образовательных учреждений и школ. В 2020 году впервые затронут вопрос программы ремонта и реконструкции образовательных учреждений так называемого «советского наследия».

- При содействии пресс-службы широко освещалась тема создания в Красноярске безбарьерной среды. Горожан информировали, что ни один из вновь создаваемых или реконструируемых объектов городской инфраструктуры не может быть принят в эксплуатацию, если он не в полной мере обеспечивает беспрепятственный доступ к нему маломобильных групп населения. Продолжалось освещение практики привлечения к экспертизе и тестированию объектов горожан с ограниченной возможностью передвижения.

## *Глава города в информационном пространстве*

На специфику медийного освещения деятельности Главы города Красноярска, безусловно, повлияли условия пандемии, меры по противодействию распространения коронавирусной инфекции СОУГО-19. Практически все очные форматы встреч с жителями были переведены в онлайн-режим, также было ограничено число горожан, сотрудников Администрации города - непосредственных участников медийных мероприятий с участием Главы города.

Несмотря на все ограничения, основной задачей пресс-службы Главы города стало информирование горожан о том, что в Красноярске без какой-либо остановки, вне зависимости от режима самоизоляции, продолжается реализация всех ключевых направлений развития города, которые лично курирует мэр Сергей Ерёмин. Ключевыми темами информационного освещения стали: благоустройство общественных пространств, в том числе Ярыгинской набережной реки Енисей, архитектурный проект которой был признан лучшим в Сибири; ремонт дорог и строительство новых дорожных объектов, содержание городской территории и новая система уборки скверов и парков, строительство школ и детских садов, современных спортивных объектов, в том числе для массового спорта, модернизация библиотек и др.

Конечно, во время пандемии особый информационный упор был сделан на муниципальные меры поддержки предпринимателей, меры безопасности горожан для предотвращения распространения коронавируса, волонтерские движения, проекты общественности и бизнеса по поддержке нуждающихся в помощи в этот сложный период красноярцев.

Новым опытом для пресс-службы стало освещение работы Главы города во время его карантина. Было освоено несколько новых форматов подачи информации для доведения до жителей сигнала о том, что мэр Красноярска, несмотря на самоизоляцию, продолжает управлять всеми городскими процессами, работая в дистанционном режиме.

Стоит отметить, что событийная повестка города также была насыщена интересными мероприятиями, проведение которых сместилось в онлайн-режим. Ещё в начале 2020 года Красноярск (до наступления пандемии) успел провести в очном формате Всероссийский чемпионат по робототехнике с международным участием, который собрал на своей площадке свыше 1100 школьников. Красноярск остаётся и городом проведения крупнейших спортивных событий страны и мира. Так, в феврале 2021 года наш город принял Первенство России по фигурному катанию среди юниоров. Также среди крупных публичных событий стоит отметить XVI Красноярский городской форум, который стартовал с форсайт-сессий в районах и был проведён в онлайн-режиме с участием Главы города и неравнодушных красноярцев.

Добавим, что ещё более востребованным в условиях пандемии стал такой прямой канал связи с красноярцами как личный аккаунт Главы города в социальной сети «Инстаграм». Он был создан более двух лет назад. В настоящее время число подписчиков составляет около 80-ти тысяч, число публикаций - более 1000. Под публикациями набирается до 200 комментариев пользователей, а иногда и более 500. На те, что содержат конструктивную критику или вопросы по теме, специалистами мэрии даются ответы. Кроме того, ежедневно поступает в среднем до 30 запросов в директ. Ответы готовятся под личным контролем Главы города.

## **Какие задачи стоят в 2021 году**

В начале 2021 года глава города С.В. Ерёмин провёл встречу с активом жителей каждого из семи районов города. Темой его выступления на этот раз стал Красноярск нового мира: приоритеты развития города на 2021 год. Он сделал акцент на идеологию развития Красноярска с учётом тех корректив, которые внесла новая коронавирусная инфекция.

Главой города определено 9 центральных задач:

- **ОБРАЗОВАНИЕ КАК ГРАДООБРАЗУЮЩАЯ ОТРАСЛЬ.**

(строительство школ и детских садов, обновление инфраструктуры учреждений образования советского периода, создание новых спортивных, творческих точек притяжения для юных красноярцев).

- **СОЗДАНИЕ НЕПРИКОСНОВЕННОГО ГОРОДСКОГО КАПИТАЛА** (данный капитал выражается в благоустроенных общественных пространствах. За три года в Красноярске было обустроено свыше 70-ти городских пространств. Жители «присваивают» комфортные, атмосферные территории себе, считая их продолжением своего дома, двора. «Люди уже не позволят лишить их права пользоваться этими пространствами, пустить их на какие-то другие цели. Тем самым мы сохраняем городскую землю для красноярцев», - отмечает глава города С.В. Ерёмин. Большое внимание в реализации этой задачи уделяется проектам поддержки благоустроительных идей красноярцев, в их числе: конкурс «Лучшая концепция озеленения территории», программа «Инициативное бюджетирование», конкурс «Самый благоустроенный район Красноярска»).

- **ПАРКОВЫЕ КОЛЬЦА** (все созданные с нуля и реконструированные парки и скверы не рассматриваются локально, в отрыве друг от друга. В разных районах города формируются так называемые парковые кольца, когда общественные пространства соединяются друг с другом пешеходными цепочками).

- **СТАНДАРТЫ ЧИСТОТЫ и ВИЗУАЛЬНОГО СТИЛЯ** (чистота города - особый пункт контроля Главы города. В 2020 году в Красноярске было внедрено несколько новаций для улучшения качества содержания улично-дорожной сети, эта работа продолжается. Ведётся также улучшение визуальной эстетики города на основе утверждённых стандартов).

- **БАЛАНС БЕРЕГОВ** (исторически левобережье Красноярска в плане благоустройства доминировало, но ведётся постоянная работа над сокращением сложившегося диспаритета в развитии берегов. Она выражается в улучшении социальной инфраструктуры и благоустройстве территорий. Так, в 2020 году сделали два сквера в отдалённом микрорайоне «Черемушки», создали променады для прогулок на проспекте имени газеты «Красноярский рабочий», продолжили с участием молодых художников пополнять новыми полотнами на фасадах домов коллекцию «Эрмитажа под открытым небом» на улице Вавилова. А топовым проектом 2021 года станет набережная правого берега за ТЦ «Красноярье»).

- **ЭКОФИЛОСОФИЯ ГОРОДА И ГОРОЖАН** (реконструкция теплосетей, закрытие малых неэффективных котельных. В 2020 году в Красноярске был дан старт масштабной 10-летней программе улучшения всей теплосетевой инфраструктуры, работа продолжится и в текущем году. Модернизация общественного транспорта, новые требования и стандарты работы с зелёным фондом города, борьба с пылью за счёт вакуумной уборки).

- **ГОРОДСКАЯ МОБИЛЬНОСТЬ** (роль играет всё: от разнообразия видов транспорта, оптимальной маршрутной сети, связности новых микрорайонов до безналичной системы оплаты проезда. На данный момент способ расчета банковской картой работает абсолютно на всех маршрутах города. В 2020 году Красноярск занял второе место в стране по инновационным способам оплаты проезда в городском транспорте. Продолжается внедрение автоматической системы управления дорожным движением; работа над качеством дорожной инфраструктуры с возведением новых объектов).

- **РАЗНООБРАЗИЕ ДОСУГА** (ключевыми проектами являются: строительство аквапарка - крупнейшего за Уралом водно-развлекательного центра; реконструкция красноярского цирка; расширение инфраструктуры парка флоры и фауны «Роев ручей» с реализацией уникального проекта — вольеров для белых медведей, которые не имеют аналогов в Евразии).

- **400-летие КРАСНОЯРСКА** (Юбилей Красноярска состоится в 2028 году. Он должен стать ещё одной международной презентацией Красноярска).

Исходя из обозначенных Главой города приоритетов, формируется и медиаплан их информационного сопровождения в 2021 году.

Особое внимание планируется уделить информационному сопровождению реализации национальных проектов на территории города Красноярска.

Информация о жизнедеятельности города будет, как и прежде, предоставляться гражданам не только через традиционные СМИ, но и через социальные сети, где, по последним данным, её получают более 70% красноярцев.