

КРАСНОЯРСК

Что наиболее значительное удалось сделать в области информационной политики в 2021 году

Запросы времени диктуют свои условия, которые необходимо учитывать в работе в информационном пространстве. Прежде всего, необходимо учитывать интеграцию средств массовой информации в социальные сети, которые в настоящее время стали неотъемлемой частью повседневной жизни, когда получение и распространение информации средствами массовой информации происходит, в том числе, и через социальные сети.

С учётом данных обстоятельств в 2021 году в департаменте информационной политики администрации города Красноярск (далее – Департамент) изменена штатная структура, создан отдел аналитики и интернет-коммуникаций. Но при этом сохранён отдел по взаимодействию со средствами массовой информации. Принимая во внимание высокую коммуникативную активность Главы города с жителями Красноярск, его «некабинетный» стиль управления, было принято решение о создании отдела пресс-службы Главы города. Необходимо отметить, что из-за изменения структуры Департамента, количество отделов осталось прежним, их три.

В 2021 году произошли несколько событий, имевших ключевое значение для развития города на многие годы вперёд. За этот период департаментом информационной политики администрации города Красноярск осуществлена работа по полному и всестороннему информированию жителей обо всех социально важных мероприятиях, которые либо уже 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 около 20 тысяч материалов. Это примерно такое же количество, что и в 2020 году.

В 2021 году в информационной среде в значительной мере сохранились факторы, налагаемые на работу пресс-службы пандемической ситуацией в России и в мире. Одной из самых приоритетных задач, реализуемых информационным блоком, являлась информационно-пропагандистская работа в области борьбы с распространением коронавирусной инфекции.

В первую очередь, пресс-служба администрации Красноярск совместно с министерством здравоохранения Красноярского края участвовала в продвижении прививочной кампании, особенно на начальном этапе её проведения – в первом полугодии прошлого года. По инициативе и при содействии пресс-службы были созданы соответствующие рекламные продукты, такие как аудио- и видеоролики, для размещения в местах массового нахождения граждан и в общественном транспорте.

В течение всего 2021 года пресс-служба администрации Красноярск при помощи органов и территориальных подразделений мэрии информировала горожан о проведении разнообразных профилактических и контрольных мероприятий, а также о деятельности органов местного самоуправления в части осуществления превентивных мер. Всего по данной теме было подготовлено около ста информационных поводов, нашедших отражение в сотнях материалов СМИ.

Получила дальнейшее развитие практика самостоятельной записи и предоставления СМИ комментариев и видеосъёмки, подготовленных специалистами органов и

территориальных подразделений, ответственных за взаимодействие со СМИ. В связи с тем, что пандемическая ситуация не прошла бесследно и для кадрового состава самих средств массовой информации, подобная практика остаётся востребованной и используется до настоящего времени. Велика вероятность, что она сохранится и после окончания пандемического периода, так как значительно экономит время и журналистов, и работников администрации.

Также на протяжении 2021 года пресс-служба администрации Красноярска оказывала информационную поддержку проведению Всероссийской переписи населения. На официальном сайте, как и в сети официальных сообществ мэрии в социальных сетях в течение всего периода размещались сообщения и публикации, информирующие граждан о ходе подготовки к переписи населения и агитировавшие граждан принять в ней участие.

В 2021 году сотрудники пресс-службы администрации Красноярска обеспечили работу и информационное наполнение двух специальных сайтов, посвящённых социально значимым событиям. В первую очередь речь идёт о сайте, посвящённом 76-й годовщине Победы в Великой Отечественной войне. Учитывая, что большинство праздничных мероприятий проводилось в онлайн-формате, своевременное и полное информирование красноярцев о них имело большое значение для успешной их реализации и в целом для поддержания духа патриотизма и гордости за своё Отечество. Также специальный сайт был открыт перед новогодними праздниками. На нём пресс-службой размещалась информация о программе праздничных событий, а также аудиовизуальная информация.

Среди иных ключевых тем, с которыми на систематической, плановой основе работала пресс-служба администрации Красноярска, можно отметить следующие:

- приоритетным направлением работы пресс-службы оставалось информационное сопровождение хода реализации федеральных национальных проектов. В 2021 году по проектам «Демография» и «Образование» широко освещалось строительство и проектирование образовательных учреждений, а также проведение капитальных ремонтов и реконструкций. В течение года регулярно организовывались информационные поводы, проводились выездные мероприятия с участием СМИ на строительных площадках;
- федеральные программы «Безопасные и качественные автомобильные дороги» и «Формирование комфортной городской среды» также сохранили свою значимость. В 2021 году освещался не только капитальный ремонт ряда городских магистралей, но и строительство новых дорожных объектов. Свою публичную деятельность продолжили общественные контролёры, мониторившие вместе со специалистами администрации качество работы подрядных организаций;
- в фокусе общественного внимания удерживалась тема обновления общественного транспорта. В 2021 году существенно пополнился парк городских троллейбусов. Закуплены новые трамваи «Львёнок». На улицы города вышли несколько десятков новых, современных машин. Этот факт позволил ввести новые троллейбусные маршруты, связавшие отдалённые друг от друга районы города. Эти новые маршруты получили неофициальное название «экологических»;
- позитивный эмоциональный заряд в плане улучшения экологии города несли также материалы, рассказывающие о закрытии на территории Красноярска более двух десятков малых котельных. Публикации и информационные сообщения, подготовленные по совместному медиаплану администрации города и Сибирской

генерирующей компании позволили довести до жителей информацию о побившем рекорды предыдущих лет объёме капитального ремонта и строительства новых теплосетей. Пресс-служба администрации в течение всего периода проведения работ на сетях занималась оперативным информированием красноярцев о временных перекрытиях улиц и изменениях маршрутов движения транспорта с целью минимизировать заторовые ситуации на дорогах.

Особое место в работе пресс-службы заняла информационная кампания в поддержку присвоения Красноярску Почётного звания Российской Федерации «Город трудовой доблести». Данный проект получил широкое освещение в средствах массовой информации и социальных сетях.

В 2021 году продолжилось развитие официальных страниц администрации города в социальных сетях. Основные социальные сети присутствия администрации города – это «ВКонтакте» и «Инстаграм». Главная задача работы в них – увеличение количества пользователей и повышение качества работы с контентом и комментариями.

Так, созданная в 2019 году официальная страница администрации Красноярска в социальной сети «Инстаграм», в 2021 году набрала 26,4 тысяч подписчиков по сравнению с 17,7 тысячами подписчиков в декабре 2020 года. Аккаунт мэра в «Инстаграме» вырос до 89 тысяч подписчиков. Отработка комментариев в этих аккаунтах идёт через созданную систему аккаунтов городских служб и управлений. 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 2021 году эта тенденция сохраняется. Официальное сообщество администрации во «ВКонтакте» выросло с 36 тысяч подписчиков в 2020 году до 38,6 тысяч в 2021 году. Отработка комментариев в паблике «VK» ведётся через систему «Медиалогия».

Не остаются без внимания и другие социальные сети. Например, продолжает развиваться созданный в 2020 году аккаунт в Тик-Токе. С помощью этого инструмента администрация доносит новости в необычном формате до целевой аудитории – молодёжи города. Видео с Тик-Тока неоднократно использовалось журналистами для создания положительного информационного повода. В 2022 году планируется активно развивать это направление работы. Также администрация не останавливает работу в «Одноклассниках», «Твиттере» и на «Ютьюбе». Эти каналы пока рассматриваются как второстепенные и активно не развиваются.

Что касается новых веяний в социальных сетях и мессенджерах, то в 2021 году создан новостной канал администрации города в «Вайбере». Сейчас уже получена верификация канала как официального канала администрации города Красноярска. Почти за год работы новостной канал набрал более 1300 подписчиков. Канал в «Вайбере» выбран не случайно - он стоит на первом месте популярности среди жителей Красноярского края (за ним следуют «Ватцап» и «Телеграм»). В настоящий момент определена целевая аудитория канала, выработана стратегия и тактика его наполнения.

В 2021 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 2021 год было отработано 3359

инцидентов. Это значительно больше, нежели в 2020 году, – 153% к предыдущему году. Отметим, что число сообщений в социальных медиа, адресованных городской администрации, растёт каждый год. В 2018 году их было 1269, в 2019 году – 2050, в 2020 году – 2182 инцидентов. Стабильно 98% ответов от администрации города получают положительную оценку горожан. Время получения первичного ответа составляет 12 минут, ответа по содержанию – 43 минуты.

Необходимо отметить, что через соцсети за 2021 год был реализован ряд масштабных информационных проектов, самыми яркими из которых стали «Прибытие трамваев в Красноярск в рамках проекта «Экология», «Антиковидные правила поведения» и «Спасибо врачам!», «Пешеходный проспект Мира» и «Зима на Стрелке».

В течение 2021 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.

Глава города в информационном пространстве

Освещение деятельности Главы города Красноярска в средствах массмедиа в 2021 году осуществлялось с учётом обстоятельств, обусловленных продолжающейся пандемией и действующими мерами по противодействию распространению коронавирусной инфекции COVID-19. Вместе с тем, по сравнению с 2020 годом практика проведения очных выездных мероприятий и рабочих совещаний Главы города, его встреч с жителями продолжалась непрерывно в течение года с соблюдением всех необходимых мер безопасности. Кроме того, часть событийной повестки состоялась в онлайн-формате.

Пресс-служба Главы города продолжила выполнять свою основную задачу – максимально информировать красноярцев о работе в рамках ключевых направлений развития города, которые лично курирует мэр Сергей Васильевич Ерёмин. К данным направлениям относятся: реализация национальных проектов «Демография», «Образование», «Безопасные качественные дороги», «Жильё и городская среда», «Экология», «Культура», развитие экономики и социального предпринимательства, укрепление финансовой устойчивости города, модернизация транспортной, коммунальной инфраструктур, содержание улично-дорожной сети и общественных пространств, поддержка благоустроительных инициатив жителей и молодёжных проектов, новации в преобразовании облика Красноярска, событийное наполнение городской жизни и прочее.

В сезон благоустройства наиболее знаковыми стали темы освещения следующих объектов: набережной реки Качи в Центральном районе и правого берега реки Енисей в Кировском районе; создание уникального для России тактильного сквера «Светлый» в Свердловском районе, полностью адаптированного для отдыха и досуга людей с ограниченными возможностями здоровья; масштабный ремонт улицы Павлова с созданием пешеходного бульвара; возведение самой большой за Уралом общеобразовательной школы на 1550 мест в микрорайоне Бугач и нового пешеходного моста в историческом месте города – на Стрелке. Отдельное внимание было уделено темам обновления парка общественного электротранспорта,

строительству новых детских садов, внедрению новаций содержания городской территории, появлению современных спортивных объектов, модернизации библиотек, реализации событийных проектов и другим.

Наряду с другими медийными проектами, центральными в сопровождении деятельности Главы города стали в 2021 году два проекта. Первый – информационная кампания в поддержку присвоения Красноярску Почётного звания РФ «Город трудовой доблести». В рамках кампании освещались встречи Главы города с ветеранскими организациями и волонтерами, которые собирали подписи жителей. Второй знаковый проект – «В центре Мира», который связан с созданием пешеходно-прогулочного пространства на главной исторической улице Красноярска – проспекте Мира. Реализацию данного проекта на всех этапах курировал лично Глава города. Проект стал уникальным опытом по трансформации городской улицы с автомобильным движением в территорию для прогулок и отдыха, тематических мероприятий на выходные дни. При этом непосредственными участниками проекта стали горожане, которые выступили и его главными продюсерами, и главными режиссёрами. Такой механизм был реализован за счёт активного общения с жителями через специально созданный аккаунт проекта в сети «Инстаграм».

Приоритетной в медийном освещении также стала тема коммуникаций Главы города с подрастающим поколением красноярцев. В 2021 году впервые над городом был поднят Флаг детства, разработанный юными горожанами. Так была заложена новая городская традиция, связанная с празднованием Международного Дня защиты детей. Кроме того, состоялась серия встреч Сергея Васильевича Ерёмкина со старшеклассниками в рамках нового проекта «За партой с мэром».

Отдельно в публичном пространстве освещалось взаимодействие с предпринимательским сообществом в рамках работы Инвестиционного комитета и Координационного совета по развитию малого и среднего предпринимательства при Главе города. При этом активно развивался новый формат встреч Главы города с руководителями и коллективами красноярских предприятий. Причём преимущественно это были малые и средние организации. Сергей Васильевич Ерёмкин в течение года лично посещал данные компании, знакомился с их производством, выпускаемой продукцией и планами на перспективу. Расширил свою деятельность созданный по поручению Главы города Центр поддержки общественных инициатив. За последний год работы в него обратилась каждая десятая некоммерческая организация города, на социальные проекты было привлечено около 90 млн рублей грантовых средств.

Помимо этого, освещение событийной повестки Главы города также затронуло его участие в форумах и городских мероприятиях. В частности, в городской стратегической сессии «Человеческий капитал. Муниципальное измерение», посвящённой развитию Красноярска и включению жителей в преобразование города, а также городском форуме отцов.

Добавим, что в условиях пандемии продолжился рост популярности прямого канала коммуникации Главы города с красноярцами – его аккаунта в социальной сети «Инстаграм». Страница была создана в 2017 году. В настоящее время число подписчиков составляет более 90 тысяч, число публикаций – более 1,4 тысячи. Под публикациями набирается до 1000 с лишним комментариев пользователей. На те, что содержат конструктивную критику или вопросы по теме, специалистами мэрии

даются ответы. Кроме того, ежедневно поступает в среднем до 60 запросов в директ. Ответы готовятся под личным контролем Главы города.

Какие задачи стоят в 2022 году

Данные задачи включают пункты, по которым шла активная работа в 2021 году. Среди них:

- развитие образования как градообразующей отрасли (строительство школ и детских садов, обновление инфраструктуры учреждений образования советского периода, создание новых спортивных, творческих точек притяжения для юных красноярцев);
- создание неприкосновенного городского капитала в виде благоустроенных общественных пространств (за четыре года в Красноярске обновлено и создано около 100 парков и скверов, набережных. Эта работа будет продолжена);
- формирование парковых колец или цепочек (это пространства, объединяющие несколько парков и скверов в единую пешеходную зону);
- стандарты чистоты и визуального стиля (этот пункт находится на особом контроле Главы города, предполагает внедрение новаций улучшения качества содержания улично-дорожной сети);
- баланс берегов (работа над сокращением сложившегося дисбаланса в развитии правобережной и левобережной частей Красноярска);
- экофилософия города и горожан (модернизация теплосетей, закрытие малых неэкологичных котельных, обновление парка пассажирского электротранспорта и повышение экологического класса автобусов, новые требования и стандарты работы с зелёным фондом города, борьба с пылью за счёт вакуумной уборки);
- городская мобильность (развитие в городе разнообразных видов транспорта, в том числе на базе шеринга, различных форм расчёта за проезд, внедрение автоматической системы управления дорожным движением и оптимальной маршрутной сети городского общественного транспорта);
- разнообразие досуга (ключевыми проектами являются: строительство крупнейшего за Уралом аквапарка; расширение спектра форматов досуга и отдыха в парке флоры и фауны «Роев ручей» и Татышев-парке);
- вовлечение жителей (продолжение реализации проектов по поддержке благоустроительных идей и проектов горожан, в их числе – конкурс «Самый благоустроенный район», «Инициативные проекты», конкурс «Лучшая концепция озеленения»);
- 400-летие Красноярска (юбилей Красноярска в 2028 году должен стать ещё одной международной презентацией города, сформирован портфель потенциальных проектов для реализации);

Кроме того, отдельное внимание планируется уделить ещё ряду аспектов:

- новая бюджетная политика (город должен уметь зарабатывать на собственное развитие как бизнес-единица и как инвестиционная площадка, активно привлекать средства по грантовым программам и из вышестоящих бюджетов, оптимизировать долговую нагрузку);
- молодёжь в повестке развития (городские традиции, где принимают участие дети; включение школьников в выработку идей развития города; деятельность Совета работающей молодёжи при Главе города, создание и работа Центра компетенций для молодых предпринимателей);

- событийная жизнь города (продолжение проекта пешеходного пространства «В центре Мира», запуск подобного проекта на правобережье Красноярска);
- Красноярск – центр мировых событий (В 2022 году в Красноярске планируется проведение ряда международных мероприятий, в том числе наш город первым в стране принимает Международный этап Чемпионата по робототехнике «FIRST LEGO LEAGUE», а также Чемпионат мира по волейболу).

Исходя из обозначенных Главой города приоритетов, формируется и медиаплан их информационного сопровождения в 2022 году.

Особое внимание традиционно будет уделено освещению хода реализации национальных проектов на территории города Красноярска.

При этом в целях наибольшего охвата жителей информирование о деятельности Главы города будет идти через традиционные СМИ, а также социальные сети и мессенджеры.