

ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКИЙ

Что наиболее значительное удалось сделать в области информационной политики в 2022 году

Сотрудниками отдела по связям с общественностью Управления делами администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (далее - Отдела) на систематической основе в течение всего 2022 года проводилась работа по развитию и координации взаимодействия Главы городского округа, органов администрации городского округа с журналистами региональных средств массовой информации, блогерами, представителями информационных ресурсов в социальных сетях и мессенджерах.

СМИ своевременно и в полном объеме обеспечивались объективными и достоверными инфоповодами и материалами о важнейших социально-экономических и политических событиях городского округа.

В рамках обеспечения доступности для граждан информации о деятельности органов местного самоуправления ежедневно на официальном сайте администрации Петропавловск-Камчатского городского округа (ПКГО) размещались информационные сообщения, касающиеся вопросов всех сфер жизни городского округа, а также нормативно-правовые акты и их проекты.

Согласно проведенного мониторинга, всего за 2022 год зарегистрировано более 2337527 посещений официального сайта администрации ПКГО, что говорит о его востребованности среди жителей города и высоком интересе к событиям внутри городского округа и работе администрации.

За 2022 год на официальном сайте было размещено более 4 083 информационных материала, из них в новостной ленте - 1251 сообщение.

Главой города, заместителями Главы администрации ПКГО, руководителями органов администрации ПКГО, представителями муниципальных учреждений регулярно освещались в эфире телекомпаний и радиостанций, аккаунтах социальных сетей наиболее значимые темы и давались ответы на вопросы горожан.

В 2022 году была продолжена организация общения Главы ПКГО с жителями в прямом эфире в рамках передачи «Своя правда» (автор Екатерина Зенина) на нескольких площадках холдинга «Масс Медиа Центр»: телеграм - канале «Масс Медиа Центр», ютуб - канале «Масс Медиа Центр», телевизионном канале «Камчатка 1», радиостанциях «Лав Радио», «Наше радио» и «Радио Дача».

Трансляция велась из студии информационного агентства «Масс Медиа Центр» в течение одного часа. Глава ПКГО отвечал на вопросы горожан, которые накануне пользователи писали под анонсом эфира в телеграм канале «Масс Медиа Центр», а также вопросы, которые появлялись в ходе эфира. Кроме того, в развитие различных поднимаемых тем в ходе эфира Глава ПКГО отвечал на вопросы ведущей.

Кроме того, на вопросы горожан под постом с анонсом эфира давались ответы от официального аккаунта администрации ПКГО.

В рамках эфира по разным вопросам Глава ПКГО давал поручения, которые оформлялись в виде перечня и направлялись для исполнения в органы администрации ПКГО.

Информация об исполненных поручениях, решенных задачах озвучивалась в последующих прямых эфирах и доводилась до горожан и СМИ через Отдел.

В 2022 году в эфире «Масс Медиа Центр» вышло 5 программ прямого эфира: 19 мая, 26 мая, 27 октября, 24 ноября и 29 декабря.

Сотрудниками Отдела ведется большая работа по развитию официальных аккаунтов администрации ПКГО и Главы ПКГО в социальных сетях.

Главной задачей работы Отдела в социальных сетях является обеспечение открытости и доступности власти, налаживание информационного взаимодействия с населением по острым и актуальным вопросам, создание возможности напрямую обратиться в муниципалитет, получить ответ и рассчитывать на оперативное решение какой-либо актуальной проблемы. В результате проводимой информационной работы запросы от граждан из социальных сетей обрабатываются практически в режиме реального времени.

Сегодня официальные страницы администрации ПКГО в социальных сетях являются не только информационными пабликами, где размещается актуальная информация о жизни города, но и интерактивными площадками для обратной связи с населением.

Подписаться на аккаунты администрации ПКГО может каждый желающий.

Внизу главной страницы сайта администрации ПКГО расположены активные ссылки на источники в социальных сетях. При нажатии на иконки, осуществляется переход на соответствующие страницы администрации ПКГО в соцсетях и мессенджере.

Подписавшись на официальные аккаунты администрации ПКГО в социальных сетях, горожане получают возможность быть в курсе важных и актуальных событий города.

В 2022 году проведена большая работа над качеством и разнообразием видеоконтента для социальных сетей, мессенджеров и Телеграм канала администрации ПКГО. Изготавливались и размещались видеоролики о деятельности Главы ПКГО и органов администрации ПКГО. Кроме того, создавались видеоматериалы о городе, которые отличались креативной подачей, масштабностью, позитивным видением, легкостью восприятия. Именно поэтому они получили широкое распространение и искренний отклик жителей краевой столицы, активно размещались на сторонних аккаунтах, в том числе местных СМИ.

Одним из важнейших направлений деятельности Отдела остается работа в системе мониторинга «Инцидент Менеджмент» с целью оперативного реагирования на темы, которые поднимают пользователи соцсетей.

Данная программа отбирает в соцмедиа значимые сообщения: жалобы, вопросы, отзывы, предложения. Всего с 28 декабря 2021 года по 25 декабря 2022 года из открытых источников поступило 9 766 обращений. На все вопросы были даны ответы, получена обратная реакция. Зачастую обращения из открытых источников, которые были выявлены системой, обрабатывались оперативно вне системы в рамках дежурства в социальных сетях.

Вечером и утром вне рабочего времени и вне системы в рамках ручного мониторинга социальных сетей сотрудниками давалось до 10-15 ответов жителям, в выходные дни - от 20 до 25 ответов. Таким образом, обратная связь с подписчиками и информационными пабликами обеспечивалась с 7:00 до 22:00 ежедневно, включая выходные дни.

В результате ручного мониторинга выявлялись публикации с проблемными участками в разных сферах жизнедеятельности города. Информация оперативно

направлялась для реагирования в ответственные службы. Данные об отработке пересылались в те новостные паблики, где была обозначена проблема. В режиме реального времени осуществлялась обратная связь с такими крупными ресурсами в мессенджере Телеграм как «Камчатский репортер», «Камчатка Онлайн», «Камчаткалайф.ру», «Кам 24 - Новости Камчатки», «Чатка», «41регион», «41регион.1луге», «ИА41 Новости Камчатки» и др..

В личных сообщениях аккаунтов Главы ПКГО и администрации ПКГО в среднем в месяц поступало и было отработано более 572 обращений.

Добавим, что в марте 2022 года произошло перераспределение обращений из социальной сети Инстаграм в другие соцсети. Большая часть обращений от жителей города теперь поступает в мессенджере Телеграм.

Стабильные показатели количества обращений жителей города в социальных сетях и мессенджерах говорят об активном взаимодействии органов муниципальной власти с жителями и востребованности этого вида коммуникации у горожан.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом количество ответов жителям через систему «Инцидент Менеджмент» осталось прежним. Увеличилось количество обращений вне системы через социальные сети и мессенджеры.

Стоит отметить, что в целях формирования единого информационного поля на аккаунтах администрации ПКГО размещались материалы информационных партнеров, которые направлялись Управлением информационной политики Администрации Губернатора Камчатского края.

Аудитория пабликов администрации ПКГО была настроена на восприятие исчерпывающей информации о деятельности и жизни города, организации работы органов и учреждений, о значимых событиях города и др. Аккаунты отвечали запросам горожан, укрепляя взаимодействие и обратную связь, повышая лояльность населения к органам власти, формируя их положительный имидж Главы ПКГО и администрации ПКГО.

Таким образом, учитывая вышеизложенное, следует отметить, что все официальные аккаунты администрации ПКГО в социальных сетях в 2022 году успешно участвовали в формировании положительного имиджа органов местного самоуправления и благоприятного общественного мнения у населения о работе Главы ПКГО и органов администрации ПКГО.

В 2022 году сотрудниками отдела осуществлялось конструктивное взаимодействие с общественниками - WhatsApp, охват которых составлял более 8 тыс. человек. Информация по данному каналу распространялась быстро, была обеспечена возможность оперативного ответа специалистов и иллюстрирование ситуаций или запросов фотографиями.

В 2022 году в мессенджере WhatsApp продолжила работу первая группа «Официальные новости ПКГО» и открыта вторая, в которых размещались наиболее значимые новости, материалы о деятельности Главы ПКГО и администрации ПКГО. Общее количество участников групп в 2022 году составило 310 участников.

На регулярной основе в 2022 году осуществлялся сбор и размещение в официальном печатном органе администрации ПКГО - в газете «Град Петра и Павла» и на официальном сайте городского округа правовых актов и иной документации, подлежащей обязательному опубликованию. Ведется реестр опубликованных материалов. В 2022 году вышло 68 номеров газеты «Град Петра и Павла» тиражом 1000 экземпляров каждый.

Какие задачи стоят в 2023 году

В 2023 году Отделом будет продолжена работа по развитию выбранных направлений работы, повышением ее качества.