

АБАКАН

Что наиболее значительное удалось сделать в области информационной политики в 2024 году

Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов местного самоуправления города Абакана

Решением Совета депутатов города Абакана от 19.11.2024 № 131 «О внесении изменений в Структуру Администрации города Абакана, утверждённую решением Совета депутатов города Абакана от 09.06.2020 № 161» Отдел по связям с общественностью и СМИ Администрации города Абакана переименован в Отдел информационной политики Администрации города Абакана, основные цели, задачи и показатели работы отдела не изменились.

Одним из ключевых инструментов для успешного управления городом, улучшения качества общественной жизни, укрепления связей внутри городского сообщества и повышения уровня доверия граждан к органам власти является обеспечение прозрачности и доступности информации о работе местных органов самоуправления города Абакана. В этом направлении отдел занимается созданием разнообразных информационных материалов и их размещением на официальном сайте администрации города абакан.рф, а также на страницах администрации в популярных социальных сетях, таких как «ВКонтакте», «Одноклассники» и «Телеграм». Эти ресурсы позволяют оперативно информировать жителей о текущей деятельности городских властей, реализуемых проектах, планируемых мероприятиях и важных решениях, касающихся жизни города. Такой подход способствует повышению осведомленности населения, стимулирует активное участие горожан в общественных процессах и укрепляет взаимодействие между администрацией и жителями.

Обеспечение открытости и доступности информации в сети Интернет посредством сайта абакан.рф

На официальном сайте города Абакана абакан.рф собрана полная информация, соответствующая требованиям законодательства. Для удобства пользователей, включая как физические, так и юридические лица, сайт структурирован по различным тематическим разделам, охватывающим весь спектр деятельности городской администрации. Здесь публикуются официальные документы и заявления, пресс-релизы, анонсы предстоящих мероприятий и важные объявления. Также представлены данные о проведении аукционов, результаты публичных и общественных обсуждений и слушаний. Чтобы упростить доступ к востребованной информации, на сайте создан специальный раздел под названием «Справочник горожанина», где собраны ответы на самые частые вопросы и полезные сведения для жителей города.

Всего на сайте абакан.рф за 2024 год опубликовано 4511 различных материалов. Основная часть материалов - это новости, их общее количество - 2166.

В других разделах сайта наибольший удельный вес имеют «Анонсы» - 121, «Объявления» - 461, «Документы» (постановления Администрации города Абакана и Главы города Абакана) - 561, «Торги и аукционы» - 97, «Публичные слушания» - 41.

Новости, публикуемые на официальном сайте абакан.рф и в социальных сетях, востребованы электронными средствами массовой информации, городскими пабликами, становятся основой для сюжетов и новостей на телевидении и радио. Следовательно, информирование горожан о деятельности органов местного самоуправления ведётся эффективно с использованием различных информационных площадок и средств коммуникации.

В связи с невозможностью обеспечить корректное функционирование на сайте абакан.рф счётчика «Яндекс.Метрика», данные по посетителям, просмотрам и иной статистике не приводятся.

Специалисты отдела регулярно повышают квалификацию и проходят дополнительное обучение. В частности, главный специалист Е.Ю. Немкова окончила аспирантуру Хакасского государственного университета им. Н.Ф. Катанова по направлению подготовки «Культурология», начальник отдела Т.Г. Зырянова успешно освоила программу образовательного проекта «Лаборатория Госпабликов» (АНО «Диалог Регионы»), получен сертификат.

Работа Администрации города Абакана в социальных сетях

Обратная связь между органами власти и горожанами играет ключевую роль в эффективном взаимодействии и развитии общества. Сотрудники отдела, работающие в социальных сетях, помогают сделать процессы принятия решений городской администрацией более понятными и прозрачными для жителей. Мнения и предложения, поступающие от горожан, направляются в соответствующие подразделения, где они тщательно анализируются и учитываются при разработке новых инициатив. Это позволяет улучшить качество жизни в городе и делает управленческие решения более ориентированными на потребности населения. Социальные сети становятся важным каналом коммуникации, который наряду с другими факторами способствует формированию гибкой и адаптированной политики развития Абакана. В 2024 году специалисты отдела продолжали работу в трех социальных платформах - «ВКонтакте», «Одноклассниках» и «Телеграме» под единым наименованием «Абакан официальный».

Социальная сеть «Одноклассники»: опубликовано 2392 публикации. Общее количество публикаций нарастающим итогом с 2019 года в этой социальной сети - 12072. В группе на 31 декабря 2024 года - 6256 участников. Охвачено публикациями за отчётный период 581192 пользователя, просмотров - 1586043. Размещено пользователями и администраторами паблика комментариев к публикациям 6054.

В социальной сети «ВКонтакте» в течение отчётного периода посетил паблик 25426 уникальных пользователей, общий охват публикациями - 1 188 126 пользователей. Размещено за отчётный период 2669 публикаций. В группе на 31 декабря 2024 года 10496 участников. Размещено пользователями и администраторами паблика 3190 комментариев к публикациям. Всего публикаций в сети «ВКонтакте» с начала создания паблика на 31.12.2024 - 14788.

В социальной сети «Телеграм» на 31 декабря 2024 года - 4968 подписчиков. Размещено 1257 постов, оставлено 4,7 тыс. комментариев пользователями и администраторами паблика, просмотров - 9 млн. Всего публикаций в ТГ-канале с момента создания (с учётом фото и видео, которые фиксируются статистикой социальной сети как отдельные публикации) - 17628.

Жители и гости Абакана активно пользуются возможностью получать обратную связь от Администрации города Абакана по всем возникающим вопросам. По оперативности и качеству обратной связи в сети Интернет Администрация города Абакана по итогам 2024 года остаётся лучшим муниципалитетом республики.

Работа Муниципального центра управления в 2024 году

Муниципальный центр управления Администрации города Абакана (далее - МЦУ) создан 12 октября 2021 года. Показатели эффективности работы МЦУ фиксируются Центром управления региона Республики Хакасия (далее - ЦУР), по итогам 2024 года МЦУ города Абакана является лучшим по всем показателям.

МЦУ работает по трём направлениям: «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент» и «Госпаблики». МЦУ является одним из инструментов мониторинга и анализа данных по социально-экономическому благополучию горожан, оперативного взаимодействия с горожанами и организациями для решения городских проблем, консультирования по возникающим вопросам и информирования жителей через социальные сети о деятельности органов местного самоуправления, подведомственных организаций, учреждений и предприятий.

Работа в подсистеме «Инцидент менеджмент»

Сотрудники отдела информационной политики Администрации города Абакана, включённые в МЦУ, работают в двух подсистемах платформы обратной связи: «Инцидент менеджмент» и «Госпаблики».

В середине 2024 года ЦУР Республики Хакасия изменил систему работы с инцидентами, теперь для обязательных ответов МЦУ города Абакана получает инциденты, зафиксированные не во всей системе социальных сетей, а только из тех социальных сетей, которые принадлежат госорганизациям и имеют соответствующую метку.

Вместе с тем, количество инцидентов возросло практически в два раза. За 2024 год системой «Инцидент менеджмент» ЦУР Республики Хакасия зафиксировано и направлено для реагирования в Администрацию города Абакана 4419 инцидентов. Под единицей инцидента понимается как единичное сообщение о проблеме в любой из социальных сетей, так и дальнейшая переписка с гражданином или организацией до окончательного разрешения вопроса, которая может включать до 40 комментариев. По оперативности и качеству обратной связи в сети Интернет Администрация города Абакана по итогам 2024 года остаётся лучшим муниципалитетом республики.

Больше всего горожан интересовали вопросы дорог (строительства, ремонта, содержания), благоустройства, ЖКХ и общественного транспорта (сравнительная таблица прилагается). Администрация города Абакана является лидером в Республике Хакасия по количеству отработанных инцидентов и демонстрирует наиболее короткий временной период на ответ. Среднее время обработки одного сообщения в подсистеме «Инцидент менеджмент» у Администрации города Абакана, по данным Центра управления регионом Республики Хакасия, - лучшее в Хакасии: 34 минуты.

ЦУР Республики Хакасия уточнил категории и тематики инцидентов, сводные результаты в сопоставлении с предыдущими периодами отображены в таблице ниже:

Тематика инцидентов	Количество			
	2021 (15 октября -31 декабря)	2022	2023	2024
Дороги	118	356	661	1005
Благоустройство	46	343	590	936
Общественный транспорт	38	226	320	459
ЖКХ	17	217	255	662
Безопасность и правопорядок	13	204	67	141
Образование	20	104	93	264
Обращение с отходами	3	68	106	133
Социальное обслуживание и защита	7	25	33	43
Строительство и архитектура	4	23	20	66
Физическая культура и спорт	4	23	70	167
Экология	2	20	22	45
Коронавирус	29	14		
Культура	2	14	87	264
Связь и телевидение		6	28	40
Энергетика	1	6	18	42
Военная служба		4	4	11
Экономика и бизнес	6	5	30	67
Здравоохранение/Медицина		2	3	5
Органы власти и подведомственные учреждения	1	4	14	37
Внутренняя политика			7	18
Земельные отношения			3	6
Сельское хозяйство и охота			1	1
Труд и занятость				5
Молодёжная политика				1
Межнациональные отношения				1
Итого	316	1670	2432	4419

Основные темы, которые беспокоят горожан, сохраняются из года в год: дороги, благоустройство, ЖКХ и общественный транспорт. В числе первых трёх тематик по категории «Дороги»: уборка дорог от снега и наледи (224 инцидентов), некачественные ремонт и реконструкция дорог (в т.ч. нарушение технологий, сроков) (218 инцидентов), некачественное покрытие асфальтовых дорог (ямы, выбоины и пр.) (132 инцидентов).

В числе наиболее распространённых запросов по проблемам благоустройства - благоустройство общественных пространств (250 инцидентов), организация и содержание парковок в общественных пространствах и во дворах (89 инцидентов),

содержание и уборка зелёных насаждений (69), благоустройство дворовых территорий (52 инцидента).

Наибольший удельный вес по проблемам ЖКХ имеют инциденты по тематике «Отсутствие холодной и/или горячей воды» - 407 инцидентов; в группе тем «Общественный транспорт» - график движения общественного транспорта (214 инцидентов).

В МЦУ входят руководители всех отраслевых органов Администрации города Абакана. Отработаны все схемы взаимодействия по поступающим инцидентам, время выдачи первичного ответа горожанам является одним из лучших по Республике Хакасия. В 2024 году время первичного ответа в Абакане оставалось лучшим в республике: 34 минуты. Качество ответов, опубликованных через подсистему «Инцидент менеджмент», в региональном рейтинге составляет 100%.

Сотрудниками отдела постоянно поддерживается обратная связь с горожанами до устранения проблемы. Решение проблемы фиксируется фотовидеоматериалами и размещается в социальных сетях. На наиболее часто встречающиеся вопросы сотрудниками отдела готовятся информационно-разъяснительные материалы, которые публикуются на сайте абакан.рф, в социальных сетях и в средствах массовой информации.

Эффективность работы в социальных сетях Администрации города Абакана, существенный вклад в цифровую трансформацию региона, качественная коммуникация с жителями в сети Интернет отмечены на уровне региона. Администрация города Абакана, как и в 2023, и в 2022 году, признана лучшей среди муниципалитетов республики по обратной связи с населением через социальные сети.

Работа в подсистеме «Госпаблики»

Сотрудники отдела информационной политики Администрации города Абакана, включённые в МЦУ, наполняют подсистему ЕПГУ «Платформа обратной связи. Госпаблики» различным контентом, организуют обучение ответственных сотрудников в подведомственных организациях и учреждениях, обеспечивают техническую поддержку по возникающим у ответственных сотрудников проблемам. Ведут мониторинг исполнения органами местного самоуправления и подведомственными организациями, учреждениями и предприятиями Федерального закона от 14 июля 2022 года № 270-ФЗ.

Начальником отдела организован и выполнен переход на новую платформу «Госпаблики» всех ответственных сотрудников структурных подразделений и подведомственных учреждений.

Начальник отдела обеспечивает исполнение всех показателей регионального рейтинга, в том числе - создание креативного контента разных направлений и исполнение федеральных задач, поступающих от ЦУР. Контролирует исполнение требований по количеству публикаций, корректирует ведение социальных сетей ответственными сотрудниками, на постоянной основе оказывает методическую помощь ответственным сотрудникам, принимает меры для сохранения лидирующих позиций города Абакана в региональном рейтинге. Разработаны оригинальные методические материалы для ответственных сотрудников по публикациям в социальных сетях.

По итогам 2024 года 20 сотрудников структурных подразделений и подведомственных учреждений и организаций отмечены Благодарностями Правительства Республики Хакасия, Центра управления региона за существенный вклад в развитие коммуникации между обществом и власти, регулярное информирование граждан по актуальным темам, повышение доверия к органам власти и развитие направления «госдиджитал» в Республике Хакасия. Администрация города Абакана признана лучшей среди муниципалитетов Хакасии по выполнению всех показателей Центра управления регионом Республики Хакасия. Лидирующую позицию Администрация города Абакана занимает три года.

Общая аудитория официальных страниц в социальных сетях («Госпабликов») на 31 декабря 2024 года - 180301 подписчик.

На 31 декабря 2024 года в социальных сетях функционируют 159 официальных страниц, из них в социальной сети «ВКонтакте» - 128, «Одноклассники» - 13, «Телеграм» - 18, эти официальные страницы подключены к подсистеме ЕПГУ «Платформа обратной связи. Госпаблики».

Каждая страница в социальной сети «ВКонтакте» имеет статус «Государственная организация» - подтверждение подлинности страниц органов и организаций с использованием учётной записи Единой системы идентификации и аутентификации. Общая аудитория официальных страниц составляет на отчётную дату 180 301 подписчик. Организация работы сети госпабликов в Абакане по итогам 2024 года признана Центром управления региона Республики Хакасия лучшей в Хакасии.

Аккаунт «Абакан официальный» насчитывает более 10 тысяч подписчиков, поэтому во исполнение требований законодательства в конце декабря 2024 года подано заявление на включение в перечень персональных страниц с аудиторией более 10 тыс. пользователей, который ведёт Роскомнадзор.

Использование цифровых инструментов для вовлечения горожан в управление городом

Цифровая среда создает условия для того, чтобы горожане стали более осведомлёнными и активными участниками процесса управления своим городом. Люди начинают лучше понимать, какие у них есть права и обязанности, как они могут влиять на принятие решений и какую ответственность несут за состояние своего окружения. Цифровые инструменты делают этот процесс доступным и удобным, позволяя каждому жителю внести свой вклад в улучшение городской среды.

Современные технологии позволяют проводить голосования онлайн по важным вопросам городского развития. Наиболее масштабным является рейтинговый отбор общественных территорий для благоустройства на следующий год. Это может касаться выбора проектов благоустройства общественных пространств, установки новых объектов инфраструктуры, распределения бюджета и других вопросов, требующих общественного мнения.

В 2024 году в рейтинговом отборе на единой федеральной платформе в городе Абакане приняли участие 35573 человека.

В опросе населения для оценки эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов с применением IT-технологий, размещённом на сайте Правительства Республики Хакасия, приняли участие 5813 абаканцев.

Для анкетирований и опросов по различным городским проектам также используются цифровые инструменты платформы «Яндекс». Абаканцы обсуждали территории для благоустройства и предлагали идеи по их развитию (Парк Культуры и Отдыха (10883 участника опросов и анкетирований), проспект Ленина (5317)). Впервые в этом году проводилось голосование онлайн по конкурсу «Цветочная мозаика», в нём приняли участие 4545 человек. Впервые в этом году было проведено голосование онлайн по премии «Абаканская марка», в нём приняли участие 1108 человек.

В 2024 году участие в таких опросах и анкетированиях приняли 21853 человек. По установке памятной стелы проводился опрос в социальных сетях «Абакан официальный», в нём приняли участие 1140 человек.

На платформе обратной связи также размещаются материалы по проводимым Администрацией города Абакана и структурными подразделениями публичным слушаниям. В 2024 году таких слушаний было размещено 11 публичных слушаний. По направлению «Платформа обратной связи» (далее - ПОС) итоги за 2024 год следующие. За 2024 год через ПОС поступило 570 обращений граждан. Такая форма переписки позволяет заявителям получить дополнительную оперативную «обратную связь», что отмечается гражданами как положительный фактор, что особо значимо и востребовано было в 2024 году.

Информация о распределении обращений, поступивших в МЦУ посредством ПОС в 2023/2024 годах

Тематика сообщений	Количество поступивших через ПОС в 2023 году	Количество поступивших через ПОС в 2024 году
Автомобильные дороги	128	211
Благоустройство	51	153
Дворы и территории общего пользования	66	56
Образование	24	18
Мусор	57	45
Отлов безнадзорных животных	9	8
Многоквартирные дома	9	14
Строительство	9	12
Общественный транспорт	18	25
Парки культуры и отдыха, состояние учреждений культуры, физическая культура и спорт	8	14
Водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение	7	9
Природа, Экология	3	2
Иное	17	3
Итого:	406	570

Анализ тематики обращений жителей города и организаций показал, что в связи с популяризацией в средствах массовой информации и социальных сетях виджета

ПОС «Решаем вместе» в 2024 году в сравнении с 2023 годом увеличилось количество обращений по темам: «Автомобильные дороги» (содержание и ремонт, освещение автомобильных дорог, дорожная разметка, светофоры и т.д.), «Общественный транспорт», «Мусор» (свалки мусора во дворах, на дорогах, контейнерные площадки, мусорные контейнеры и т.д.), «Дворы и территории общего пользования» (ямы, выбоины, уличное освещение, уборка снега, пешеходная инфраструктура и т. д.).

В соответствии с требованиями Минцифры Российской Федерации, предъявляемыми к содержанию ответов на обращения граждан, поступивших через ПОС, ведётся непрерывная работа по улучшению содержания ответов. На заседаниях, организованных МЦУ с руководителями организаций, и систематически специалистами общего отдела даются рекомендации по соблюдению основных принципов при подготовке ответов: не допускается применение сухого бюрократического ответа с избытком канцеляризма, отсутствие конкретики, использование обширного списка нормативно-правовых актов и излишнего формализма. В результате проводимой работы город Абакан в рейтинге по информированию и обеспечению обратной связи с гражданами занимает лидирующую позицию.

Проблемы, возникающие при исполнении муниципальных функций и задач

Проблемы 2023 года и в 2024 году остались нерешёнными: в администрации города отсутствует программист для своевременного обновления программных кодов, оболочек сайтов, модернизации сайтов, обеспечения их безопасности, выполнения федеральных требований к сайтам муниципалитетов и подведомственных учреждений.

Требуется дополнительный специалист для снижения постоянной высокой нагрузки на ответственного сотрудника отдела в части обеспечения оперативной связи с горожанами при работе с системой «Инцидент менеджмент» и выполнении требуемых Центром управления регионом показателей по работе в системе «Госпаблики».