

Аудитория госпабликов Адыгеи почти полмиллиона подписчиков

В декабре в Майкопе пройдет II республиканский форум «Госпаблики – вектор развития диалога власти и общества». Мероприятие организуют Администрация главы Республики Адыгея и Кабинета министров РА, ЦУР Адыгеи, республиканский Контент-центр.

Общение с властью

Количество жителей региона, желающих выстроить коммуникацию с органами власти и местного самоуправления через социальные сети, с прошлого года выросло на 62 %. Чем же так привлекательны и полезны госпаблики?

Этот вопрос редакция ЦУР Адыгеи задала руководителям ведомств, муниципалитетов, администраторам госпабликов и жителям региона.

Напомним, что госпаблики — это официальные сообщества министерств, администраций, организаций в отечественных социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджере «Telegram». В декабре 2022 года Госдума РФ приняла поправку в федеральный закон № 8-ФЗ, которая обязала органы власти по всей стране вести государственные паблики в социальных сетях. В Адыгее на данный момент насчитывается 2066 госпабликов, которые ведут 689 ведомств, учреждений и организаций. Такие сообщества функционируют и как онлайн-приемная, и как новостная лента.

Любой житель региона может написать в комментариях к посту в госпаблике или в личных сообщениях жалобу, вопрос, высказать мнение. Органы власти в течение часа должны дать обратную связь человеку - взять в работу проблемную ситуацию (в случае с жалобой) или ответить на вопрос.

Что касается информационной работы, то госпаблики региона ежедневно публикуют актуальную информацию: сообщают новости, рассказывают о событиях и людях, делятся, какие проблемы по обращениям граждан решены.

ЦУР обучает и помогает

За год качество контента в сообществах органов власти и местного самоуправления выросло. ЦУР Адыгеи проводит обучение администраторов госпабликов. На образовательных семинарах аккредитованные спикеры делятся со слушателями методами ведения и продвижения официальных государственных сообществ. Ежемесячный рейтинг Центра управления регионом показывает, что вовлеченность подписчиков в госпабликах региона возрастает, а это один из важных показателей качества ведения официальных сообществ.

«Что такое вовлеченность? Это когда подписчики оценивают, комментируют, делают репосты постов. Интерес аудитории - основной показатель качественной контентной политики госпаблика. В свою очередь живой интерес приводит к росту аудитории в сообществах. Например, в прошлом году общее количество подписчиков в госпабликах региона составляло 307 657 человек. Сегодня аудитория выросла до 493 319 человек – на 62% больше, чем в прошлом году. Общие просмотры

контента в госпабликах увеличились за год в два раза. Сейчас охваты контента в республиканских сообществах составляют в среднем 536 тысяч ежемесячных просмотров», - говорит руководитель ЦУР Адыгеи Казбек Коджешау.

Госпаблики министерств и их подведомственных организаций – достоверный источник информации, откуда жители региона в первую очередь узнают важные федеральные и региональные новости по тематике отрасли.

Социальная сфера

Например, госпаблики Министерства труда и социального развития РА первыми рассказывают жителям региона о видах социальной поддержки.

«Госпаблики социальной защиты – главные площадки республики, которые сообщают людям о мерах государственной поддержки. Сообщества нашего министерства, КЦСОН, МФЦ, Центра труда и социальной защиты населения, Центра социальной реабилитации «Доверие» ежедневно рассказывают жителям республики о выплатах, пособиях для семей с детьми, участников СВО, пожилых людей, делятся информацией об услугах, мероприятиях. Госпаблик – это «СМИ в кармане»: по статистике, большинство жителей региона читают сообщества ведомств, администраций, организаций в смартфонах, им это удобно. А наша задача - публиковать достоверную, актуальную, интересную информацию, что мы стараемся делать ежедневно», - прокомментировал министр труда и социального развития РА Джанбеч Мирза.

Госпаблик — удобная и оперативная коммуникация власти с жителями республики. Например, в сфере здравоохранения в официальные сообщества Минздрава РА, больниц и поликлиник жители республики пишут благодарности врачам, предложения по улучшению качества оказания медпомощи. Здесь разбираются и жалобы пациентов: проблемное обращение под контроль берут министр здравоохранения и главврач медучреждения, ситуацию решают, человеку помогают. Также госпаблики здравоохранения сообщают жителям региона новости о развитии медицины.

«Коммуникация органов власти с населением в социальных сетях показала свою эффективность и востребованность. Совместно с коллегами стараемся выстраивать качественную работу по информированию граждан о социально значимых проектах в сфере здравоохранения и деятельности министерства в целом. Через социальные сети теперь можно узнать о строительстве больниц, ФАПов и поликлинических учреждений, реализации нацпроектов, закупке медицинского оборудования, графике работы профильных специалистов. Информирование в госпабликах показывает готовность власти к диалогу с населением и повышает уровень доверия жителей республики к нашей работе», - сказал министр здравоохранения РА Рустем Меретуков.

Муниципальные вести

Благодаря госпабликам жители муниципалитетов могут не записываться на прием к главе, а написать обращение в комментариях к любому посту. Люди сообщают

властям городов и районов о недочетах - где-то сломаны тренажеры или скамейки, не горят фонари. Администрация в течение часа в обратной связи ответит, когда проблему исправят.

Глава Адыгейска Азамат Хачмамук считает, что открытость власти важна для жителей муниципалитета.

«В госпабликах Адыгейска можно прочитать информацию о достижениях наших земляков в культуре, образовании, спорте. Мы делимся анонсами событий и репортажами, новостями о благоустройстве муниципалитета и республики. На официальных страницах города в соцсетях можно найти информацию, как удобнее оплатить газ, о запланированном отключении электроэнергии в городе. Преимущество госпабликов - достоверная, оперативная информация и возможность выстроить диалог с жителями муниципалитета. Люди пишут свои сообщения в социальных сетях, а мы оперативно берем их в работу и сообщаем горожанам о результатах», - сказал глава города Адыгейска Азамат Хачмамук.

Чтобы госпаблики привлекали жителей региона, необходимо писать контент-планы, делать фотографии и снимать видео о жизни муниципалитетов или рассказывать о буднях организаций, например школ, детских садов, больниц, поликлиник, спортивных учреждений. Над этим работают администраторы госпабликов. Они пишут тексты, продумывают форматы, создают визуальный контент, берут комментарии у экспертов. Также эти специалисты работают и с обратной связью.

«Кроме создания информационного контента, очень важна и работа с обращениями жителей. Это позволяет администрации района узнавать о проблемах в муниципалитете и оперативно решать их. По результатам ежемесячных сводок по обращениям в госпаблики мы можем выстроить работу всего района в нужном направлении. Опираясь на годовые сводки, вносим предложения при формировании бюджета, участии в региональных и государственных программах», - рассказала администратор госпабликов администрации Красногвардейского района Екатерина Дидимова.

Достоверность по факту

В наши дни в интернете много фейков, непроверенных данных, который становятся причиной паники или формируют негатив. Госпаблики органов власти и органов местного самоуправления публикуют точную, актуальную и интересную информацию для жителей Адыгеи.

«Если я захожу на страницу, где есть метка «Госорганизация», я спокоен – можно доверять информации. Я читаю госпаблики, чтобы знать, что происходит в республике, районе, в сферах образования, культуры, здравоохранения. Здесь можно напрямую задать вопрос администрации, ведомству, организации и гарантированно получить ответ в течение часа», - поделился мнением о пользе госпабликов житель Красногвардейского района, учитель английского языка и участник ФКР Александр Кардашев.

Жительница Майкопа Наталья Егорова в госпабликах читает новости республиканской столицы. Она считает, что для современного активного человека официальные страницы в соцсетях - незаменимый источник информации и способ обратиться к властям.

«Я доверяю информации что называется «из первых уст». Благодаря официальным сообществам каждый может легко узнать полезную и правдивую информацию о событиях, людях города, республики. Мне нравится, что в госпабликах публикуют федеральную информацию и комментарии ответственных специалистов, как нововведение отразится на жизни людей. Это очень удобно», - рассказала председатель регионального отделения «Опоры России» Наталья Егорова.

В декабре эксперты АНО «Диалог Регионы», курирующей развитие госпабликов в стране, на II Республиканском форуме «Госпаблики – вектор развития диалога власти и общества» поделятся с главами ведомств и районов, администраторами госпабликов методиками развития официальных сообществ, лучшими практиками работы с информацией и обратной связью.