

Звіт управління комунікації

за 2022 рік

I. Висвітлення роботи Львівської міської ради

Для забезпечення прозорості, публічності та відкритості діяльності органів місцевого самоврядування управління комунікації впродовж 2022 року проводило системне висвітлення роботи міської ради, виконавчого комітету та міського голови Львова.

Продовжено якісну та плідну співпрацю із засобами масової інформації регіонального, державного та міжнародного рівнів. Управління здійснювало системне надання мешканцям корисної інформації, зокрема і такої, яка була необхідна в час повномасштабного вторгнення агресора.

Новим у 2022 році була спрямованість інформування на українців, які втекли до Львова від війни, адже надзвичайно важливо, щоб перебуваючи в стані стресу та в чужому місті, вони могли на офіційному сайті Львова швидко знайти усю необхідну інформацію (детальніше, з описом усіх напрямів роботи та досягнень у цій сфері – нижче). А також працівники підрозділу збирали, опрацьовували та візуалізували максимальну кількість корисної інформації для мешканців, яка була надактуальною в часі повномасштабного вторгнення ворога на територію нашої держави.

Цьогоріч багато звичних заходів не відбулося, зважаючи на війну, а деякі з них – конференції, форуми чи виставки, відбувались онлайн. Тим не менш, управління комунікації традиційно організовувало/долучалось до організації медіасупроводу під час тих подій, які все ж відбулися. Це, зокрема, Форум донорів щодо будівництва Національного реабілітаційного центру НЕЗЛАМНІ (UNBROKEN) у Львові, перший Всеукраїнський форум адміністративних послуг «Точка дотику», 13-ий Екуменічний соціальний тиждень, фотовиставка «[не] видиме» в межах Всеукраїнської акції «16 днів проти насильства», 29-й Book Forum, форум «Молодіжж», Молодіжна та Волонтерська столиці Європи, триєнале сучасного українського мистецтва - Український Зріз "UKRAINE! UNMUTED", Львівський тиждень скульптури, VIII Форум електронного урядування, XIII Всеукраїнський форум ОСББ, IX Всеукраїнський форум місцевого самоврядування, Lviv Eco Forum, Європейський тиждень мобільності, IT Arena 2022 та ін.

Також управління надавало інформаційний супровід під час дипломатичних візитів очільників інших міст, представників інших держав, їхніх посадових осіб та відомих людей. Зокрема, приїжджали до міста Лева мери міст: Бергамо, Брюссель, Гданськ, Катовіце, Нансі, Сінт-Трейден, Фрайбург, а також посли: Австралії, Великої Британії, Данії, Ізраїлю, Хорватії, Азербайджанської Республіки, Грузії, Естонії, Індії, Італії, Королівства Бельгія, Королівства Нідерланди, Литви, Молдови, КНР, Соціалістичної Республіки В'єтнам, Франції, Швеції та ін. Також управління медійно висвітлювало візит до Львова міністра культури Литви та тимчасово повіреної у справах США.

Здійснено інформаційну підтримку великих національних свят, які торік святкували у Львові, зокрема: Різдва та Великодня, День Незалежності, Дня прапора, Дня гідності та свободи, День пам'яті жертв голодоморів, День захисника, День Української Державності, День Збройних сил України, Міжнародний день молоді тощо.

Управління висвітлювало й перебіг міських архітектурних конкурсів, зокрема результати двох архітектурних конкурсів, оголошених у 2021 році, як от на кращий проєкт Центру соціальних інновацій на вул. І. Франка, 58 та реконструкцію вул. І. Миколайчука; а також проведених у 2022 році трьох архітектурних конкурсів: стрілецький тир та стрільбище у с. Великі Грибовичі; реабілітаційний центр у смт. Брюховичі; соціальне житло на вул. І. Миколайчука.

Також надалі реалізували міські медіакампанії щодо Львівської територіальної громади, створення мережі центрів психічного здоров'я на базі міських поліклінік і лікарень та колосальних позитивних змін у медзакладах міста, комплексної підтримки учасників бойових дій, капітального ремонту головних магістралей (вул. Шевченка, вул. Орлика, облаштування транспортного хабу на перехресті вул. Бандери-Чупринки та облаштування громадського простору і ремонт аварійної підпірної стінки біля Органного залу), впровадження е-квитка та управління відходами, модернізації системи теплопостачання, програм співфінасування реставрації дверей і брам, балконів та вікон в історичних будівлях міста, сортування та переробки органіки. Активно інформували про розвиток трансплантації у міських лікарнях, візити іноземних лікарів та унікальні для України і світу операції в міських лікарнях, підтримку сімейного виховання дітей, нові адміністративні послуги у міських ЦНАП тощо.

Управління комунікації й надалі працювало у режимі оперативного інформування. Згідно із додатками до рішень міської комісії з питань ТЕБ і НС, на час критичних ситуацій у місті (складні погодні умови, зокрема ожеледиця й пориви вітру, снігопади, звисання буруль, небезпека обмороження; пожежі; анонімні повідомлення про замінування; виявлення боєприпасів; отруєння чадним газом; спалювання сухої рослинності; нещасні випадки на воді; аварії на мережах водо- й теплопостачання; зміна руху транспорту тощо), підрозділ в режимі онлайн забезпечував інформування мешканців про події та особливості поведінки в надзвичайних ситуаціях.

У 2022 році було продовжено медіа-кампанію щодо впровадження у місті е-квитка. Зокрема, висвітлювали старт першого етапу, коли пільговики-власники ЛеоКарт вже могли користуватися своїми картами у громадському транспорті. Також надалі проводили інформування-роз'яснення, аби ті пільговики, які ще не оформили своїх карт, зробили це якомога швидше. Розробили інформаційний буклет для школярів, як виготовити учнівську ЛеоКарт, та медійно підсилювали цей напрям.

Цьогоріч місто велику увагу приділяло підготовці до зими в часі воєнного стану та відповідно опалювального сезону, який прогнозовано буде важчим, аніж в усі попередні роки. Відтак управління активно висвітлювало поетапність напрацьованих містом заходів, рекомендацій для мешканців тощо. Було проведено низку виїзних брифінгів, підготовлено інформаційні буклети, знято відеоролики про підготовку до зими, про заходи, які допоможуть зменшити втрати тепла у помешканнях, правила безпечної експлуатації металевих печей (буржуйок) тощо.

Управління активно висвітлювало процес перейменування вулиць на території Львівської громади. Це, зокрема, участь у засіданнях відповідної робочої групи (загалом відбулось 23 засідання), інформування про онлайнголосування за пропозиції нових назв для «російських» вулиць та про їх результати, роз'яснення для мешканців, які живуть на перейменованих вулицях, щодо подальших кроків та потреби переоформлення документів. А також було організовано пресконференції, відеокоментарі посадовців з цього питання. Водночас підрозділ вів медійний супровід відкриття перейменованих вулиць.

Упродовж 2022 року управління комунікації регулярно висвітлювало юридичні процеси, учасниками яких були Львівська міська рада та її структурні підрозділи. Зокрема, більшість судових справ - щодо стягнення боргів за оренду комунальної землі або за користування ділянками комунальної власності без правових підстав. А також управління медійно супроводжувало перебіг резонансних судових справ, у тому числі щодо ринку "Добробут", недобудованої школи у Брюховичах на вул. Широкий, 2, кам'яниці на площі Ринок, 40, вілли на вул. Котляревського, 47 та "Віденської кав'ярні".

Працівники підрозділу в 2022-му продовжували інформування про заходи щодо протидії коронавірусу у Львові, започатковане ще в 2020 році, зокрема про можливість вакцинуватись від цієї хвороби.

Працівники управління комунікації також забезпечили інформаційне висвітлення усіх засідань виконавчого комітету Львівської міської ради (близько 85 засідань) та пленарних засідань сесій Львівської міської ради (близько 15 засідань).

Упродовж перших півтори місяців 2022 року здійснювалась робота з виконання Програми висвітлення діяльності міської ради, її виконавчих органів, посадових осіб та депутатів у засобах масової інформації в частині висвітлення роботи мерії. Зокрема, підготовлено окремі інформаційні повідомлення та програми – на радіо «Незалежність», «Львівська хвиля», ТРК «Західна столиця». Далі, в часі воєнного стану, висвітлення через програму не проводили.

II. Робота з інформаційними запитами

У 2022 році управління комунікації продовжило систему інформаційного сервісу для ЗМІ та мешканців: щодня було організовано близько 30 коментарів посадовців й експертів різних галузей та надано консультацій для журналістів. Опрацьовано понад 6,5 тис. звернень представників різних ЗМІ, в тому числі й іноземних. За період від початку війни до кінця 2022 року опрацьовано близько 500 звернень іноземних журналістів з різних країн світу.

Значна частина звернень потребувала організації коментарів відразу кількох посадовців чи працівників комунальних установ. А деякі звернення стосувалися лише надання консультацій щодо проведення зйомок у Львові, уточнення чи спростування інформації, надання роз'яснень.

Також продовжено співпрацю із ЗМІ щодо висвітлення інформації за допомогою прямих ефірів на радіо й телебаченні. Впродовж року посадовці взяли участь у понад 250 теле- та радіоефірах.

На виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» надано відповіді на інформаційні запити та звернення, зареєстровані у Центрі надання адміністративних послуг.

Окрім того, відповідно до доручення міського голови, управління комунікації систематично опрацьовувало проекти відповідей на інформаційні запити до структурних підрозділів Львівської міської ради та надавало консультації щодо оформлення тексту. Щоденно опрацьовували по 5-10 проектів відповідей від структурних підрозділів мерії.

III. Форми та засоби інформування

У 2022 році управління комунікації використало різні методи інформування. Зокрема, підрозділ здійснював щоденну системну розсилку інформаційних повідомлень. Так, за день журналісти отримували 15-35 новин, а загалом у 2022 році підготовлено понад 4,2 тис. новин про діяльність Львівської міської ради й установ міста. Щоденно проводиться розсилка новин на близько 340 електронних адрес журналістів львівських ЗМІ та власних кореспондентів загальноукраїнських ЗМІ.

Із важливих подій підготовлено та розміщено на сайті 116 фоторепортажів і 263 відеорепортажі. Найважливіші для мешканців події, окрім інформаційних пресрелізів та пострелізів, супроводжувалися фотографіями та інфографіками, розроблених дизайнером (картами-схемами, програмами, візуалізаціями тощо).

Також для ілюстрації інформації та використання в соцмережах підрозділ готував інфографічні матеріали. До повномасштабного вторгнення щоденно готувало інфографічну статистику динаміки захворювання на COVID-19. А після повномасштабного вторгнення візуальні матеріали стосувались інформування мешканців про правила поведінки під час ракетних атак, про ремонти доріг та зміни у схемі транспортних маршрутів, сортування органічних відходів, сталу мобільність, допомогу від міста учасникам АТО тощо.

Було продовжено практику онлайнтрансляцій засідань виконавчого комітету на сторінці Львівської міської ради в мережі Facebook, онлайнтрансляцій найактуальніших брифінгів та пресконференцій за участі посадовців міської ради.

На найважливіші теми у 2022 році було відзнято більше 80 відеороликів, які потім розміщувались у соцмережах та мали чимале охоплення – загалом понад 8,3 млн переглядів.

Управління комунікації активно використовує мультимедійні засоби подання інформації. На офіційній сторінці Львівської міської ради у Facebook – 71 тисяча підписників, в Instagram – 5,6 тисяч, у Telegram – більше 4,7 тисяч. Також з початку повномасштабної війни в Україні, Телеграм-канал, який раніше повідомляв мешканців про актуальну інформацію щодо коронавірусу, перейменовано на «Львів. Оперативно» і зараз якнайшвидше повідомляє мешканців про найважливіші новини у місті. Станом на кінець 2022 року канал має майже 40 тисяч підписників.

Тож висвітлення роботи міської ради та інформування мешканців і гостей міста здійснювалось у 2022 році і через соціальні мережі. Щотижня управління комунікації розміщувало у Facebook 5-10 найцікавіших дописів із найпотрібнішою та найактуальнішою інформацією для мешканців, а також 2-3 пости – в Instagram, і близько 10 – у Telegram. Окрім традиційних дописів у соцмережах, розміщували відеостріми важливих подій, відеоролики, інфографіки, візуалізації, фоторепортажі, сторіс тощо.

Окрім того, працівниками підрозділу забезпечується системний моніторинг найголовніших повідомлень для аналізу поширення інформації та покращення роботи управління.

IV. Інформаційна робота в часі повномасштабної війни

Впродовж кількох останніх років управління комунікації працювало в умовах викликів, які виникали. Зокрема, 2020 – початок 2022 року підрозділ приділяв особливу

увагу до висвітлення карантинних правил та обмежень, особливостей функціонування міста в часі пандемії коронавірусу.

А вже з лютого 2022 року повномасштабна війна в країні неминуче вплинула на звичний ритм роботи управління, тож працівники підрозділу продовжували роботу у режимі інформування нон-стоп. Зокрема, доводилось екстрено скликати брифінги та пресконференції, розсилати повідомлення, у разі відсутності інтернет-з'єднання здійснювали обдзвін колег-журналістів, аби звернути їхню увагу на важливі повідомлення, які важливі для поширення серед мешканців Львівської громади.

Загалом робота підрозділу в напрямку інформації роботи в час воєнного стану у 2022 році охоплювала:

- Щоденне інформування:
 - на офіційному веб-сайті: <https://city-adm.lviv.ua/> ;
 - у Facebook на сторінці Львівської міської ради <https://www.facebook.com/lviv.adm>;
 - у Telegram: https://t.me/lviv_adm та <https://t.me/lvivVScoronavirus>;
 - у Viber: група "Львів. Оперативно!" <https://invite.viber.com/?q2=AQAu6z9whY0V1E7MB0x%2FtCwm%2FWrk4N62NshhClf5mwGYQ5qZpa4wwAS7h%2BMroBHB>
- Оперативна підготовка інформаційних повідомлень про термінові рішення міста, а також про наслідки ворожих обстрілів території Львівської громади.
- У співпраці з Медіацентром "Україна" підрозділ організовував брифінги для донесення до ЗМІ, зокрема і іноземних, яких у цей час у Львові була справді значна кількість, інформації про важливі ініціативи міста, а також наслідки ворожих обстрілів.
- Організація та проведення відеозйомок важливих аспектів життя міста в часі війни, та, за потреби, надання цих відео для використання ЗМІ Львова, власним кореспондентам загальноукраїнських та іноземних ЗМІ.
- Фотофіксація життя Львівської громади в умовах війни.
- Відеозвернення та аудіозвернення міського голови з важливими меседжами та інформацією для мешканців Львівської громади.
- Розробка візуальних інформаційних матеріалів, зокрема про правила, які можуть зберегти життя в разі ядерної чи хімічної атаки.
- Допомога місцевим та іноземним журналістам, які звертались до підрозділу із запитом щодо функціонування міста в умовах війни, зокрема про роботу з ВПО тощо.
- Забезпечення участі посадовців мерії в радіо- й телеефірах для донесення важливої інформації до мешканців.

Управління комунікації активно працювало над медіакампанією зі створення Національного центру реабілітації НЕЗЛАМНІ (UNBROKEN) на базі Першого медоб'єднання Львова. Це, зокрема, виїзні брифінги, пресконференції, медіасупровід Форуму донорів, відео- та фотоматеріали на цю тематику, а також максимальне сприяння українським та іноземним журналістам у висвітленні цієї теми.

Упродовж року управління комунікації висвітлювало проведення навчань про безпеку в умовах війни, які організовували та проводили львівська мерія з фахівцями ГУ ДСНС України у Львівській області та фахівцями ЛДУ БЖД. Це зокрема, навчання з домедичної допомоги, тактичної підготовки і психологічної стійкості, протипожежної і протимінної безпеки, дій під час ядерної, хімічної чи біологічної атаки тощо. Навчання проводили як для працівників критичної інфраструктури, освітян, посадовців, так і для

всіх охочих мешканців, тому на інформаційних ресурсах мерії інформували про запис та акредитацію на такі події для охочих. Також працівники всіляко сприяли працівникам медіа у висвітленні цієї теми: організовували коментарі, зустрічі, виїзні зйомки тощо.

Також активно інформувало про: розвиток і вдосконалення засобів оповіщення, медичні евакуації постраждалих українців із зони бойових дій, народжуваність в час війни, створення мережі центрів психічного здоров'я, міські виплати і допомоги в час війни тощо. На ці теми було підготовлено низку інформаційних повідомлень, відзнято фото- та відеоматеріали, організовано коментарі для представників ЗМІ.

Від початку повномасштабної війни управління комунікації працювало над медіакампанією із підтримки військових та їх рідних. Йдеться про загальноміську програму підтримки військових та забезпечення їх усім необхідним на передовій; безкоштовні консультації та допомога Львівського центру надання послуг учасникам бойових дій, а також допомога й підтримка від різних ГО та фондів. Водночас, працівники підрозділу здійснювали інформаційну підтримку загальноміської церемонії прощання із загиблими на війні Героями, постійно інформуючи про прощання та поховання загиблих воїнів.

Особливу інформаційну підтримку надано відкриттю та роботі Міського центру підтримки внутрішньо переміщених осіб та окремій цілодобовій лінії психологічної підтримки. Організовано та проведено чимало брифінгів та пресконференцій, відзнято відео- та фотоматеріалів. Також на сайті Львівської міської ради було створено окрему рубрику – «Для вимушено переміщених українців», де зібрали та систематизували всю найактуальнішу та найпотрібнішу інформацію для людей, які змушені були покинути свої домівки та евакуюватись до Львова.

Від початку повномасштабного вторгнення росії було зібрано та актуалізовано інформацію про життя та дії в умовах війни. На сайті Львівської міської ради було створено спеціальну рубрику – «В умовах війни»: інформація та контакти», яку наповнили інформацією про дії під час оголошення повітряних тривог, карту укриттів, військовий облік для чоловіків; актуальне для журналістів тощо.

Окрім цього, на головній сторінці сайту в окремій рубриці зібрано та розміщено інформацію про Пункти незламності, де містяни за тривалої відсутності світла можуть тимчасово залишатися, зарядити гаджети та зігрітися.

Організовано чимало коментарів для українських та іноземних ЗМІ на цю тему, адже вона була однією із найзатребуваніших.

З перших днів війни проводили посилене інформування про роботу громадського транспорту під час воєнного стану та про перевезення вимушено переміщених українців у Львові та до пунктів пропуску на кордоні. Окрім того, інформували про отримання нових трамваїв, відкриття нового тролейбусного маршруту, надавали інформаційний супровід участі львівських водіїв у Міжнародному трамвайному чемпіонаті у Лейпцигу.

Управління надавало медійний супровід процесу убезпечення пам'яток культурної спадщини від можливих руйнувань в час війни. Ця тема була однією з найзатребуваніших серед іноземних журналістів. Також активно висвітлювали інформацію про співпрацю з європейськими фондами, які долучилися до захисту і збереження історичної спадщини та про роботу ініційованої у Львові і Варшаві онлайн-платформи для порятунку українських пам'яток. А також про роль Львова у створенні та експонуванні двох вуличних виставок: «Окупована спадщина», яка розповідає про архітектуру Нової Каховки, та

«Чернігів. Спадщина під обстрілами» - про пам'ятки міста, яке 40 днів було під обстрілами.

Підрозділ активно працював над медіакампанією щодо підтримки вимушено переміщених українців, які прибули до Львова, та максимально сприяв представникам українських та іноземних ЗМІ в підготовці тематичних інформаційних, фото- та відеоматеріалів.

З початком війни значно зросла кількість звернень від іноземних журналістів, зокрема, з Польщі, Німеччини, Італії, Франції, Швеції, Великої Британії, Данії, Іспанії, Японії, Південної Кореї, США, Канади та ін. Впродовж 2022 року управління комунікації систематично опрацьовувало запити від іноземних медіа, які надходили у різній формі: телефонні дзвінки, листи на електронну пошту та у месенджерах. Питання стосувалися життя міста в умовах війни, зокрема, наслідків ворожих ракетних ударів, готовності до повного блекауту, життя вимушено переміщених осіб, захисту архітектурних пам'яток тощо. Відтак управління організувало низку коментарів посадовців мерії та погодило зйомки на відповідну тематику в різній формі (відео- та фотозйомка, аудіозапис тощо) для іноземних медіа. За період від початку війни до кінця 2022 року опрацьовано близько 500 звернень іноземних журналістів.

V. Робота зі студентами-практикантами

Протягом 2022 року управління комунікації співпрацювало з 3 студентами-журналістами з різних вишів, які проходили практику у підрозділі. Практиканти долучались до роботи управління за різними напрямками – висвітлення роботи ради, моніторинг інформації про це в ЗМІ, робота з соціальними мережами тощо. Для усіх студентів проведено короткі ознайомчі навчання про роботу підрозділу.