

Звіт управління комунікації

за 2023 рік

1. Висвітлення роботи Львівської міськради

Упродовж 2023 року працівники управління комунікації систематично інформували громадськість про роботу міської ради, виконавчого комітету та міського голови Львова з метою забезпечення відкритості та доступності інформації.

Основна мета роботи управління полягала у забезпеченні мешканців Львова та українців, що знайшли притулок у нашому місті під час війни, актуальною, корисною та структурованою інформацією. Наші працівники також здійснювали збір, обробку та візуалізацію максимальної кількості корисної інформації для мешканців, яка була найбільш актуальною під час повномасштабного вторгнення ворога на територію нашої держави.

Ми продовжували успішно співпрацювати з регіональними, державними та міжнародними ЗМІ, що сприяло якісному та результативному обміну інформацією.

Через війну було скасовано або перенесено багато заходів, але значна кількість з них все ж відбулася. Наприклад, різноманітні конференції, форуми та виставки проходили як у традиційному, офлайн форматі, так і у змішаному форматах. Управління комунікацій традиційно брало участь у організації медіасупроводу таких подій, організованих містом: Міжнародний форум реабілітації, Всеукраїнський форум міської мобільності, EdCamp Lviv, Львівський медичний форум, Lviv Urban Forum, триєнале сучасного українського мистецтва "Український Зріз", форум «Молодвіж», Lviv Eco Forum'23, Конгрес культури "UKRAINE! UNMUTED", Дні європейської спадщини, 30-й Міжнародний BookForum, Європейський тиждень місцевої демократії, конференція дизайну "Дизаріум", форум для соціальних працівників "Ми поруч", Форум міжмуніципального партнерства, X Всеукраїнський форум місцевого самоврядування, XIV Всеукраїнський форум ОСББ, форум з розвитку сімейних форм виховання "Дитина.Мрія.Родина", заходів у межах Майстерні міста, IX форум електронного урядування Forum 451E, Lviv Art and Wine Festival, Львівський тиждень скульптури, Форум волонтерства, Інвестиційний форум, конкурс «Європейська столиця інновацій», Європейський тиждень мобільності, 16-й Екуменічний соціальний тиждень, події в межах Всеукраїнській акції «16 днів проти насильства» та ін.

Управління також забезпечувало висвітлення дипломатичних візитів керівників інших міст, представників інших держав, їхніх посадових осіб та відомих особистостей. Команда здійснювала інформаційну підтримку великих національних свят, які відзначалися у Львові минулого року: День гідності та свободи, День пам'яті жертв голодоморів, День захисника, Різдво, Великдень, День Незалежності, День прапора, День Української Державності, День Збройних сил України та інші події.

Управління також забезпечувало інформування щодо результатів міських архітектурних конкурсів, зокрема результати засідання журі Всеукраїнського відкритого архітектурного конкурсу на проєктну пропозицію реабілітаційного центру на вулиці В. Івасюка, 74 у Брюховичах, а також результат вибору найкращого проєкту нового комплексу багатоквартирних житлових будинків на вулиці І. Миколайчука для людей, що проходять реабілітацію в Національному реабілітаційному центрі "НЕЗЛАМНІ".

Також ми реалізовували міські медіакампанії, спрямовані на створення мережі центрів психічного здоров'я на базі міських поліклінік і лікарень, надання комплексної підтримки учасникам бойових дій, проведення капітального ремонту головних магістралей, впровадження безготівкової оплати проїзду у громадському транспорті міста, підготовки до зими в умовах воєнного стану та відповідного опалювального сезону, управління відходами, модернізації системи теплопостачання, програм співфінансування реставрації дверей, брам, балконів та вікон в історичних будівлях міста, а також збирання та переробка органічних відходів. Ми 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 та інші ініціативи.

Управління комунікації і надалі працювало у режимі оперативного інформування. У випадках критичних ситуацій у місті, таких як складні погодні умови, пожежі, анонімні повідомлення про замінування, виявлення боєприпасів, отруєння чадним газом, спалювання сухої рослинності, нещасні випадки на воді, аварії на мережах водо- і теплопостачання, зміни у русі транспорту тощо, наш підрозділ забезпечував надання інформації мешканцям через доступні канали комунікації в режимі онлайн.

Ще одним важливим аспектом у роботі управління було висвітлення процесу декомунізації у Львівській громаді, зокрема перейменування вулиць та знесення пам'ятників радянської епохи. Ми організовували пресконференції та надавали відео- та аудіокоментарі посадовцям з цього питання.

Упродовж 2023 року управління активно висвітлювало складні та важливі для громади теми. Наприклад, ми стежили за юридичними процесами, спрямованими на захист інтересів громади, в яких брали участь Львівська міська рада та її структурні підрозділи. Ці процеси включали стягнення боргів за оренду комунальної землі або користування ділянками комунальної власності без правових підстав, а також надавали інформацію про перебіг резонансних судових справ, в тому числі ринку "Добробут", недобудованої школи у Брюховичах на вулиці Широкій, 2, "Віденської кав'ярні" та інші.

Працівники управління комунікації також забезпечували інформаційне висвітлення всіх засідань виконавчого комітету Львівської міської ради (здійснено 120 засідань) та пленарних засідань сесій Львівської міської ради (проведено 11 засідань).

Управління також виконувало Програму висвітлення діяльності міської ради, її виконавчих органів, посадових осіб та депутатів у засобах масової інформації. Готували окремі інформаційні повідомлення, проводили інтерв'ю, транслювали важливі події у формі стрімів та створювали новинні сюжети, які публікували на радіо "Львівська хвиля", ТРК "Перший Західний", у газеті та на сайті "Високий Замок", "Твоє місто", а також на "Гал-інфо".

2. Робота зі запитами від журналістів

У 2023 році працівники управління опрацювали понад 3 тис. звернень від представників медіа. Ми організували коментарі посадовців та експертів з різних галузей, а також надали консультації для журналістів, включаючи представників медіа з різних країн світу.

Більшість запитів вимагала організації коментарів відразу від кількох посадовців або працівників комунальних установ. Також були звернення, що стосувалися лише надання консультацій щодо проведення зйомок у Львові, уточнення чи спростування інформації.

Більшість запитів потрібно було вирішувати комплексно: щоб з'ясувати інформацію доводилося звертатися одразу до представників кількох структурних підрозділів міської ради. З ініціативи управління також були організовані спільні наради та консультації для підготовки відповідей на запити медіа.

Також було продовжено співпрацю зі ЗМІ щодо висвітлення інформації за допомогою прямих ефірів на радіо й телебаченні.

Найбільше звернення журналістів стосувались таких сфер життя міста: ЖКГ - 21,7%; освіти - 11,7%; соціальної сфери (в тому числі питань ВПО та військових) - 8,8%; транспорту - 7%; архітектури та містобудування - 7%; екології - 7%; історичної спадщини - 6%. Решта звернень - про культуру, громадський сектор, наслідки надзвичайних ситуацій чи попередження про них, коментарі щодо озвучення позиції міста або ж роз'яснення рішень мерії, медицину, економіку, мобільність та вулична інфраструктура, туризм тощо.

Майже половина від усіх звернень надійшли від інтернет-видань, третина - від телевізійних журналістів, від радіо - 6%, а також від іноземних медіа - 6%.

Журналісти та видання, що найчастіше зверталися за коментарями посадовців ради: Медіа-хаб "Твоє місто" - 25%, Суспільне ТБ - 11%, ТБ "Перший Західний" - 9%, газета "Високий Замок" - 6%, Захід.нет- 5%, LVIV.MEDIA - 2%.

У межах своєї компетенції управління надавало відповіді на інформаційні запити та звернення, які були зареєстровані у Центрі надання адміністративних послуг, відповідно до вимог Закону України "Про доступ до публічної інформації".

Окрім цього систематично опрацьовували проєкти відповідей на інформаційні запити від ЗМІ, мешканців та організацій і структур різного рівня підпорядкування до підрозділів Львівської міської ради та надавали консультації. Щоденно опрацьовували від 5 до 10 проєктів відповідей від структурних підрозділів мерії.

3. Форми та засоби інформування

У 2023 році управління комунікацій використовувало різні шляхи для інформування. Працівники робили щоденну розсилку інформаційних повідомлень. Журналісти отримували від Львівської міської ради від 10 до 30 новин щодня, без вихідних. Загалом у 2023 році було підготовлено близько 4,5 тисяч новин про діяльність Львівської міської ради та установи міста. Також щоденно проводилась розсилка новин на близько 330 електронних адрес журналістів львівських ЗМІ та власних кореспондентів загальноукраїнських ЗМІ.

На сайті було оприлюднено понад 190 фоторепортажів та 336 відеорепортажів з важливих подій у місті. Окрім інформаційних прес-релізів та пострілів, важливі для мешканців події супроводжувалися фотографіями, відеокоментарями та інфографією (картами-схемами, програмами та візуалізаціями).

Інфографічні матеріали також використовувалися для ілюстрації інформації у соцмережах. Після повномасштабного вторгнення, візуальні матеріали використовували для інформування мешканців про правила поведінки під час ракетних атак; як люди мають поводитись під час ядерної чи хімічної атак; що робити у випадку, коли людина застрягла у ліфті; як підготуватись до зими (інструкція); де знаходяться Пункти незламності; промоція військових бригад у місті, підсилення мобілізаційних рухів; про допомогу від міста учасникам АТО; про ремонти доріг та зміни у схемі транспортних маршрутів; про запуск ЛеоКарт у громадському транспорті міста; про сортування органічних відходів; про сталу мобільність тощо.

Команда продовжувала робити трансляції найактуальніших брифінгів та прес-конференцій з участю посадовців міської ради на сторінці Львівської міської ради в мережі Facebook.

Крім того, працівники підрозділу проводили системний моніторинг найважливіших повідомлень з метою аналізу поширення інформації та оперативної реакції на кризові повідомлення.

4. Соціальні мережі

З кожним роком соціальні мережі Львівської міської ради стають все важливішим інструментом зв'язку з мешканцями. Це платформа для залучення громадян до обговорень, опитувань та отримання зворотного зв'язку.

Впродовж року на сторінках у соцмережах розміщували новини, оголошення та інформацію про події, а також важливі повідомлення щодо безпеки в місті під час ракетних обстрілів тощо. Соцмережі надають можливість міській раді повідомляти відкриту і доступну інформацію про діяльність та важливі рішення. Це сприяє підвищенню прозорості та довіри мешканців міста.

Львівська міська рада активно присутня у трьох соціальних мережах: Facebook, Instagram та Telegram. Станом на кінець 2023 року на офіційній сторінці Львівської міської ради у Facebook є 77 525 читачів, в Instagram – 6 642, у Telegram – 4 956.

На платформах публікуються різні види контенту:

- інформаційні повідомлення;
- фоторепортажі;
- відеоролики;
- прямі трансляції;
- інфографіки та візуалізації;
- сторіс та ін.

На інформаційному каналі Львівської міської ради у Telegram загалом опубліковано понад 34 тис. повідомлень.

У соціальних мережах Львівської міської ради активно спілкуються та залучають мешканців та гостей міста до обговорення різних тем. Наприклад, у коментарях на офіційній сторінці у Facebook активно обговорювали та задавали запитання щодо запровадження системи безготівкової оплати у громадському транспорті Львова тощо.

Також впродовж 2023 року на важливі теми, які стосуються життя міста, було відзнято 42 відеоролики, які мали охоплення у понад 10 млн.

До топ-10 роликів, які мали найкраще охоплення, увійшли:

- Повернення родини Степаненків - 775,9 тис. переглядів;
- Екскурсійний маршрут пам'яті Петра Радковця - 430,9 тис. переглядів;
- Захисники, які втратили кінцівки, створили футбольну команду у Львові - 209,9 тис. переглядів;
- У Львові відбулись Школи дозвілля - 137,5 тис. переглядів;
- Відкриття Jam Factory у Львові - 135,3 тис. переглядів;

- Як альпіністи допомагають комунальникам взимку - 101,4 тис. переглядів;
- Найкращі стрільці серед львівських школярів - 70 тис. переглядів;
- “Гостинність без бар’єрів”: навчання з доступності - 50,6 тис. переглядів;
- Гарнізонний храм св. апп. Петра і Павла - 25 тис. переглядів;
- Соціальний центр “Джерело” - 23,5 тис. переглядів.

5. Навчання задля якісної комунікації

У липні 2023 року управління комунікації спільно з управлінням персоналу запустило Школу медійників Львівської міської ради. Протягом місяця відбулося 16 тематичних лекцій, на які завітали понад 80 працівників Львівської міської ради, що відповідають за медійне висвітлення роботи свого підрозділу.

Серед тем, які розглядалися у школі були: як правильно фотографувати телефоном, для чого потрібен та як скласти контент-план, звідки брати інформаційні приводи, як робити цікаві презентації, як комунікувати у кризових ситуаціях тощо.

Команда отримала позитивні відгуки від учасників навчання та побажання продовжувати організовувати такі навчання у майбутньому. Також, восени, була проведена подібна мінішкола для працівників міських закладів культури. У 2024 році схожі навчання проводитимуть для працівників освіти.

6. Інформаційна робота у час повномасштабної війни

3 лютого 2022 року розпочалася повномасштабна війна у країні, що неминуче вплинула на звичний ритм роботи управління. Протягом усього 2023 року працівники підрозділу продовжували працювати у режимі постійного інформування. Доводилося оперативно організовувати брифінги та пресконференції, розсилати повідомлення. У випадку відсутності інтернет-з’єднання здійснювали обдзвін колег-журналістів, щоб звернути їхню увагу на важливі повідомлення, які мали велике значення для мешканців Львівської громади.

Загалом робота підрозділу в напрямку інформації роботи в час воєнного стану у 2023 році охоплювала:

- Щоденне інформування на офіційному сайті та у соцмережах.
- Оперативну підготовку інформаційних повідомлень про термінові рішення міста, а також про наслідки ворожих обстрілів території Львівської громади.
- Підрозділ організовував брифінги для донесення до ЗМІ, зокрема і іноземних, інформації про важливі ініціативи міста, а також наслідки ворожих обстрілів.
- Організацію 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.
- Фотофіксацію життя Львівської громади в умовах війни.

- Відеозвернення та аудіозвернення міського голови з важливими меседжами та інформацією для мешканців Львівської громади.
- Розробку візуальних інформаційних матеріалів, зокрема про правила, які можуть зберегти життя в разі ядерної чи хімічної атаки.
- Допомогу місцевим та іноземним журналістам, які звертались до підрозділу із запитом щодо функціонування міста в умовах війни.
- Забезпечення участі посадовців мерії в радіо- й телеефірах для донесення важливої інформації до мешканців.

Важливим аспектом роботи у 2023 році для управління комунікації була медіакампанія про роботу Національного центру реабілітації НЕЗЛАМНІ (UNBROKEN), що створили на базі Першого медоб'єднання Львова. Оскільки лікування та реабілітація поранених українців (в тому числі військових та цивільних осіб, які постраждали від агресії РФ), має велике значення в умовах війни. Цю тему акцентували на виїзних брифінгах, пресконференціях та завдяки активній підтримці українських та іноземних журналістів.

Також активно поширювали інформацію щодо розвитку та удосконалення систем оповіщення, медичних евакуацій постраждалих з зони бойових дій, показників народжуваності в умовах конфлікту, формування мережі центрів психічного здоров'я, міських виплат і допомоги в час війни, тощо. Для цього підготували численні інформаційні повідомлення, зробили фото- та відеоматеріали, організовано коментарі для представників ЗМІ.

Від початку повномасштабної війни управління комунікації працювало над медіакампанією із підтримки військових та їх рідних. Це загальноміська програма 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. Також управління щодня інформувало про прощання та поховання загиблих воїнів, а також час, коли містяни та гості Львова можуть прийти на пл. Ринок, щоб долучитись загальноміської церемонії прощання із загиблими на війні Героями.

На сайті Львівської міської ради ще з 2022 року створили спеціальну рубрику – «В умовах війни»: інформація та контакти», де можна знайти інформацію про дії під час оголошення повітряних тривог, карту укриттів, військовий облік для чоловіків, актуальне для журналістів тощо. Впродовж 2023 року працівники періодично оновлювали розміщену там інформацію.

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 зігратися.

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.

Команда систематично опрацьовувала запити від іноземних медіа. Це були журналісти з Польщі, Німеччини, Італії, Франції, Швеції, Нідерландів, Норвегії, Великої Британії, Данії, Іспанії, Японії, Таїланду, США та ін. Їх звернення стосувалися життя міста в умовах війни, наслідків ворожих ракетних ударів, життя вимушено переміщених осіб, освітньої системи в умовах війни тощо. Управління організувало низку коментарів посадовців мерії та зйомки на відповідну тематику в різній формі (відео- та фотозйомка, аудіозапис тощо) для іноземних медіа.

7. Робота зі студентами

У 2023 році управління працювало зі студентами, які вивчають журналістику. Вони приходили на практику з різних університетів. Студенти долучалися до роботи управління і допомагали у висвітленні подій у місті, а також відслідковували новини про діяльність Львівської міської ради у ЗМІ та в соцмережах. Загалом на практиці та через програму “Перший кар’єрний крок” в управлінні у 2023 році постажувалося понад 10 осіб.

Окрім цього в управлінні на постійній основі відбуваються ознайомчі екскурсії для майбутніх журналістів про особливості роботи управління комунікації Львівської міської ради.