

Звіт управління комунікації

за 2024 рік

1. Висвітлення роботи Львівської міськради

Упродовж 2024 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 - забезпечення мешканців Львова та українців, які під час війни знайшли притулок у нашому місті, актуальною, корисною та структурованою інформацією.

Щоденно здійснювали збір, обробку та візуалізацію максимальної кількості важливої інформації для мешканців, яка була найбільш актуальною під час повномасштабного вторгнення ворога на територію нашої держави.

Інформаційна робота у час повномасштабної війни неминуче вимагає максимальної оперативності і гнучкості, адже у разі обстрілів чи/та особливо влучань на території Львівської громади ритм роботи управління одразу змінюється та відбувається кардинальне перепланування робочого та медійного дня. Так, протягом усього 2024 року працівники підрозділу оперативно організовували брифінги та пресконференції, формували та розсилали інформаційні повідомлення представникам медіа. Щоб звернути увагу колег-журналістів на важливі повідомлення, які мали велике значення для мешканців Львівської громади, інформування проводилось також і в соцмережах Львівської міської ради.

Загалом робота підрозділу в напрямку інформації роботи в час воєнного стану у 2024 році охоплювала:

- 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.
- розробку візуальних інформаційних матеріалів.
- 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.

- допомога посадовцям комунікувати із громадою через власні соцмережі напряду.

Серед пріоритетних тем для висвітлення у 2024 році були підтримка української армії, розвиток екосистеми людяності UNBROKEN, інноваційна економіка, нові сенси в культурі та освіті, відбудовоздатність, якісне урядування та співпраця з міжнародними організаціями.

Зокрема, багато інформували про роботу Національного центру реабілітації НЕЗЛАМНІ (UNBROKEN), що створений на базі Першого медоб'єднання Львова, оскільки лікування та реабілітація поранених українців (в тому числі військових та цивільних осіб, які постраждали від агресії РФ), який має велике значення в умовах війни. Цю тему акцентували на виїзних брифінгах, пресконференціях із залученням українських та іноземних журналістів.

Також активно поширювали інформацію щодо формування мережі центрів психічного здоров'я, мережі навчально-патріотичних центрів, міських виплат і допомоги в час війни, облаштування безбар'єрності у місті 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.

Водночас управління щодня інформувало про прощання та поховання загиблих воїнів, а також час, коли містяни та гості Львова можуть прийти на пл. Ринок, щоб долучитись до загальноміської церемонії прощання із загиблими на війні Героями. Також проведено медіакампанію для популяризації вшанування героїв хвилиною мовчання у Львові.

Впродовж 2024 року системно оновлювали та актуалізовували інформацію у спеціальній рубриці сайту Львівської міської ради «Допомога ветеранам від міста», де можна дізнатись про фінансову підтримку, соціальні послуги, можливості відпочинку, дозвілля чи працевлаштування для Захисників та Захисниць, можливості отримання підтримки бізнесу ветерана (бізнес-ваучери), про підтримку дітей учасників бойових дій, вшанування пам'яті загиблих воїнів тощо.

Підрозділ активно працював над медіакампанією про закупівлі і передачі від громади міста для ЗСУ автомобілів, дронів, технічних засобів та іншого, що вкрай потрібне на передовій, а також над медійностями з метою поширення інформації про можливості служби у війську, які пропонують рекрутингові центри української армії та окремих військових бригад у Львові.

Працювали і над інформуванням про підтримку містом вимушено переміщених українців, які прибули до Львова, та максимально сприяли представникам українських та іноземних ЗМІ в підготовці тематичних інформаційних, фото- та відеоматеріалів.

Управління комунікації і надалі працювало у режимі оперативного інформування у випадках критичних ситуацій у місті, таких як ракетні обстріли, 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. Тож наш підрозділ забезпечував надання інформації мешканцям через доступні канали комунікації в режимі онлайн.

Попри війну, у Львові онлайн, офлайн чи у змішаному форматі в 2024 році відбулась значна кількість важливих всеукраїнських та міжнародних заходів: йдеться про різноманітні конференції, форуми та виставки. Тож управління комунікацій традиційно брало участь в організації медіасупроводу таких подій.

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 та захисниці, Різдво, Великдень, День Незалежності, День прапора, День Української Державності, День Збройних сил України та інші події.

Ще одним важливим аспектом у роботі управління було висвітлення процесу декомунізації у Львівській громаді шляхом перейменування вулиць. Організовували пресконференції та надавали відео- та аудіокоментарі посадовців з цього питання.

Управління також забезпечувало інформування щодо результатів міських архітектурних конкурсів, зокрема результати архітектурного конкурсу простору пам'яті Євгена Коновальця, архітектурного конкурсу на меморіальний комплекс військових поховань Героїв України на вул. І. Мечникова, результати Всеукраїнського відкритого архітектурного конкурсу на проектну пропозицію відновлення музею генерала-хорунжого УПА Романа Шухевича.

Також ми реалізовували міські медіакампанії, спрямовані на роз'яснення усіх аспектів функціонування 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.

Упродовж року управління активно висвітлювало складні, втім 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, тощо.

У 2024 році працівниками управління комунікації було забезпечено інформаційне висвітлення 111 засідань виконавчого комітету Львівської міської ради та проведено 11 пленарних засідань сесій Львівської міської ради. Перед подіями відбувалось анонсування засідань задля дотримання принципу публічності та прозорості роботи органу місцевого самоврядування. Відтак забезпечувалось оперативне інформування громади щодо найважливіших прийнятих рішень виконавчого комітету та ухвал сесій через офіційний сайт Львівської міської ради. Водночас готували та публікували інформаційні повідомлення у соціальних мережах мерії, створювали роз'яснювальні візуальні матеріали для кращого розуміння громадськістю прийнятих рішень. За потреби здійснювали запис аудіо- та відеокоментарів посадовців-ключових спікерів з актуальних тем щодо рішень виконкому чи сесії, на запит ці матеріали передавали журналістам для висвітлення в ЗМІ. Також організовували коментарі посадовців міської ради щодо найважливіших рішень чи ухвал, і сприяли в участі ключових посадовців міста у тематичних прямих ефірах або ефірах у записі з метою надання роз'яснень щодо важливих питань.

Управління в межах своїх повноважень також виконувало Програму висвітлення діяльності міської ради, її виконавчих органів, посадових осіб та депутатів у засобах масової інформації, співпрацюючи для цього із такими медіа: радіо "Львівська хвиля", ТРК "Перший Західний", газетою "Високий Замок", сайтами "Твоє місто" і "Дивись.Інфо".

2. Робота із запитами від журналістів

У 2024 році опрацьовано близько 3 тис. звернень від представників медіа. Ми організували коментарі посадовців та експертів з різних галузей, а також надали роз'яснення 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.

Значну частину 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.

Найчастіше запити журналістів стосувалися таких сфер життя міста: ЖКГ - 13,2%; архітектури та містобудування - 13,1%; освіти - 12,5%; транспорту - 8,4%; життя міста у часі воєнного стану, послуг для військових - 5,8%; надзвичайних ситуацій, наслідків ворожих ракетних ударів та відновлення будинків після обстрілів - 5,5%; соціальної сфери (у т.ч. питань ВПО) - 5,1%; економіки, бізнесу (у т.ч. бізнесу ветеранів) - 4,7%; громадського сектору, життя у громадах - 4,5%; екології - 4,3%; історичної спадщини - 4,2%. Решта звернень - щодо питань медицини, вуличної інфраструктури, роз'яснення рішень мерії та позиції міста, культури, послуг населенню, туризму, спорту тощо.

Найбільше звернень надійшло від інтернет-видань - 38%, близько третини - від телевізійних журналістів щодо організації відеокоментарів та участі в телеефірах, понад 6% - від радіо щодо організації коментарів та участі у радіоефірах. П'ята частина усіх звернень - нами було надано роз'яснення в усній та письмовій формі щодо актуальних питань.

Медіа, представники яких найчастіше зверталися за коментарями посадовців міськради: ТК "Перший Західний" - 13%, Медіа-хаб "Твоє місто" - 12,9%, Суспільне ТБ - 10,6%, видання "Високий Замок" - 7,5%, Захід.нет - 5,7%, LVIV.MEDIA - 3,8%, Українське радіо - 3,2%, Дивись.інфо - 3% та ін.

Ми продовжували успішно співпрацювати з регіональними, державними та міжнародними ЗМІ, що сприяло якісному та результативному обміну інформацією. Це були журналісти з Японії, Німеччини, Італії, Польщі, Франції, Нідерландів, Естонії, Великої Британії, США, Португалії, Швейцарії, Хорватії та ін. Їх звернення стосувалися життя міста в умовах війни, наслідків ворожих ракетних ударів, життя вимушено переміщених осіб, загальноміської церемонії прощання з воїнами тощо. Управління організувало низку коментарів посадовців мерії та зйомки на відповідну тематику в різній формі (відео- та фотозйомка, аудіозапис тощо) для іноземних медіа.

3. Форми та засоби інформування

У 2024 році управління комунікацій використовувало різні шляхи для інформування. Працівники робили щоденну розсилку інформаційних повідомлень. Журналісти отримували від Львівської міської ради від 10 до 35 новин щодня, без вихідних. Загалом у 2024 році було підготовлено понад 4,6 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 близько 230 фоторепортажів та 440 відеорепортажів з важливих подій у місті. Окрім інформаційних пресрелізів та пострелізів, важливі для мешканців події супроводжувалися фотографіями, відеокоментарями та інфографією (картами-схемами, програмами та візуалізаціями).

Інфографічні матеріали також використовувалися для ілюстрації інформації у соцмережах та для подачі інформації посадовцями на офлайн-заходах, таких як форуми, на публічних дискусіях, виступах та звітах за роботу. Після повномасштабного вторгнення, візуальні матеріали використовували для інформування мешканців про правила поведінки під час ракетних атак; для розробки флаєрів із інформацією, як отримати компенсацію тим мешканцям, будівлі яких постраждали від обстрілів; для інформування громадських організацій охочіше подаватись на отримання пільг від міста; для популяризації бізнесу ветеранів тощо.

Команда продовжувала робити трансляції найактуальніших подій, брифінгів та пресконференцій 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

Соціальні мережі Львівської міської ради продовжують залишатися ключовим каналом комунікації з мешканцями, допомагаючи швидко й ефективно інформувати про важливі події, приймати зворотний зв'язок та залучати громаду до прийняття рішень.

Мерія Львова в соцмережах у цифрах за 2024 рік:

1. Ріст аудиторії:
 - Facebook: **+8,6%** (84 тис. підписників);
 - Instagram: **+18,5%** (7 861 підписник);
 - Telegram: **+21%** (6 005 підписників).
2. Залучення аудиторії:
 - Проведено **17 прямих трансляцій** із міських заходів.
 - Опубліковано **53 відеороликів**, що охопили понад **3,7 млн осіб**.
3. Оперативне інформування:
 - У кризових ситуаціях (ракетні обстріли) соцмережі забезпечили оперативний зв'язок та охопили понад **200 000 людей** за кілька годин.

Впродовж року на сторінках у соцмережах розміщували:

- **інформаційні повідомлення** про події, зміни у транспортній системі та нові проекти.
- **фоторепортажі** з міських заходів та ключових ініціатив.
- **відеоролики** для пояснення складних питань, як-от підтримка ветеранів.
- **інфографіки та візуалізації**, що пояснюють міські рішення у зрозумілій формі.
- **прямі трансляції** засідань, заходів та важливих оголошень.
- **сторіз** та інтерактивні опитування для швидкої взаємодії з аудиторією.

Соцмережі стали платформою для відкритого діалогу. Завдяки комунікації у соцмережах, у грудні 2024 року вдалося успішно уникнути конфлікту між ветераном російсько-української війни та його сусідами у багатоквартирному будинку, де мали встановити пандус для військового. Конфлікт залагодили, пандус встановили відповідно до норм, а мешканці більше дізналися про спеціальну програму забезпечення доступності житлових приміщень для людей з інвалідністю на кріслах колісних через соціальні мережі.

Також через соціальні мережі Львівської міської ради активно збираються кошти на спільний проєкт міськради та благодійного фонду “Повернись живим” “Зброєносці”. Місто спільно з фондом відкрили збір на 200 млн грн для комплексного забезпечення 4-ьох бойових бригад ЗСУ.

Соціальні мережі залишаються стратегічним каналом комунікації, що допомагає Львівській міській раді не лише інформувати, але й залучати мешканців до формування майбутнього міста.

5. Робота над проєктами відповідей на ЗПІ різних підрозділів мерії

У 2024 році управління комунікації Львівської міської ради активно працювало над удосконаленням процесу підготовки відповідей на запити на публічну інформацію та звернення громадян, які надходили до Львівської міської ради. Відповідно до доручення міського голови від 15.02.2024 № 4-001-47, управління забезпечувало погодження проєктів відповідей на запити, зокрема від журналістів, медіа, мешканців міста, а також від організацій і структур різного рівня підпорядкування. Фахівці підрозділу не лише опрацьовували проєкти відповідей, але й надавали консультації, допомагаючи підрозділам уникати помилок. Щоденно опрацьовувалося від 5 до 10 проєктів відповідей, що надходили від департаментів, управлінь, відділів, районних адміністрацій та великих ЛКП міста.

У процесі роботи було виявлено, що більшість підрозділів допускають типових помилок при підготовці відповідей. Це значно ускладнювало комунікацію, збільшувало час на погодження та потребувало додаткових зусиль для коригування таких відповідей.

З метою покращення якості роботи та спрощення процесу в липні та листопаді управління комунікації організувало тренінги «Якісна відповідь на запит: вимоги, правила, поради». Основною причиною проведення тренінгу стало виконання доручення міського голови, а також необхідність системного вирішення проблем з підготовкою відповідей.

Результатом проведеної роботи стало систематичне підвищення якості відповідей на інформаційні запити, спрощення роботи посадовців, економія часу відповідальних за підготовки відповідей на ЗПІ, а також уникнення повторної підготовки документів через помилки чи неточності.

6. Навчання задля якісної комунікації

У 2024 році управління комунікації продовжило ініціативу з навчання якісній комунікації з медіа та у соціальних мережах для працівників структурних підрозділів Львівської міської ради. Спираючись на досвід, отриманий під час проведення Школи медійників у 2023 році, 2024 року навчання було поглиблене та розширене, охопивши нові категорії учасників і теми.

Школа медійників, започаткована у липні 2023 року, продемонструвала свою ефективність і популярність серед працівників мерії. Темі тренінгів охоплювали практичні аспекти роботи з медіа, такі як створення контенту, фотографія, кризова комунікація та пошук інформаційних приводів. У 2024 році навчання було проведено для працівників закладів освіти, культури та районних адміністрацій. Для кожної з цих груп корисний матеріал подавали враховуючи специфіку їхньої діяльності.

Для працівників освіти навчання зосереджувалося на створенні якісного контенту для соціальних мереж, підготовці ефективних повідомлень для батьків і громадськості, а також на кризовій комунікації в освітньому середовищі. Працівники закладів культури поглиблювати свої навички у висвітленні подій, організації культурних кампаній та залученні аудиторії через медіа. Районні адміністрації отримали тренінги, спрямовані на розвиток локальної комунікації,

включаючи оперативне реагування на запити мешканців, в тому числі й у соціальних мережах.

Протягом року тренінги охопили понад 300 учасників. Це дозволило не лише підвищити їхню професійну компетентність, а й покращити загальний рівень як внутрішньої комунікації, так і комунікації Львівської міської ради з мешканцями та медіа.

7. Робота зі студентами

У 2024 році управління працювало зі студентами, які вивчають журналістику. Вони приходили на практику та стажування 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 2024 році пройшли стажування 7 осіб.