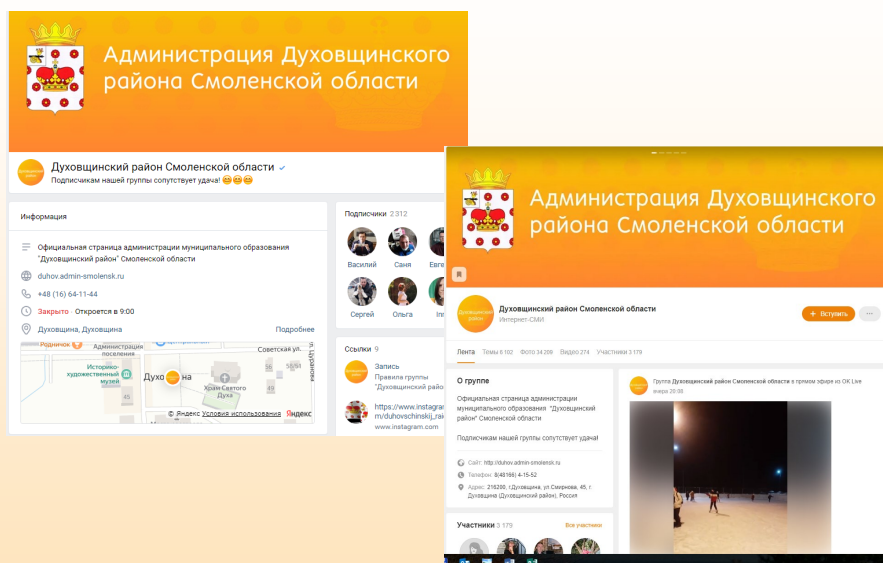




## Ежегодный областной конкурс «Лучший муниципальный служащий»



# МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «Использование социальных сетей для организации эффективной обратной связи от населения через официальные сообщества Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в «Одноклассниках» и «Вконтакте»



Котова Нелли Валерьевна,  
начальник отдела по информационной политике  
Администрации муниципального образования  
«Духовщинский район» Смоленской области

2022 г.

По данным последних исследований Федеральной службы государственной статистики, Россия стоит на третьем месте по времени, которое гражданин тратит на виртуальное общение. Средний россиянин в интернет-пространстве проводит около 8 часов в сутки, и львиная доля этого времени приходится на социальные сети. Активными пользователями социальных сетей является 78% россиян, имеющих доступ к интернету.

Цифры, несомненно, впечатляют! Что-либо изменить здесь возможным уже не представляется, а вот «работать» данное обстоятельство на повышение авторитета власти в глазах населения можно. Именно поэтому - ведение официальных аккаунтов органов власти в социальных сетях – это не просто дань моде, а объективная необходимость, продиктованная требованиями времени, помогающая решать в том числе и актуальную проблему недоверия к органам власти.

В отношениях между властью и обществом давно назрела острая необходимость тесного взаимодействия, потребность создания условий для живой обратной связи от общественности.

Одним из способов создания такой коммуникации и налаживания обратной связи с обществом являются социальные сети. Действительно, в настоящее время соцсети - это действенное средство, которое можно и нужно направить на организацию диалога между органами местного самоуправления и жителями муниципалитета, на формирование положительного отношения к органам власти.

В данной конкурсной работе систематизирован опыт, полученный автором во время работы по ведению официальных аккаунтов Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в социальных сетях, а также работы в системах «Инцидент Менеджмент» и «Госпаблики» в рамках реализации муниципального проекта **«Использование социальных сетей для организации эффективной обратной связи от населения через официальные сообщества Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в «Одноклассниках» и «Вконтакте» с 2019 по 2021 годы.**

**Цель проекта:**

сделать официальные группы Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области эффективными площадками для обсуждения важных для общества и власти тем, площадками, удобными для оперативного реагирования на обращения граждан в соцсетях.

**Практическая значимость проекта**

состоит в исследовании способов и приёмов формирования обратной связи через общение власти с жителями района в социальных сетях. Полученные результаты дают возможность использовать соцсети не только в качестве площадок, удобных для распространения в короткие сроки важной официальной социально-значимой информации, но и в качестве эффективного рабочего инструмента для оперативного решения различных проблем жителей, а также учета общественного мнения.

**Задачи проекта:**

1. В официальных сообществах Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в соцсетях «Вконтакте» и «Одноклассники» увеличить охват аудитории. Повысить вовлеченность пользователей социальных сетей.
2. Контент выше указанных сообществ сделать более разнообразным и полезным для жителей Духовщинского района.
3. Разработать способы и приёмы, способствующие эффективному общению пользователей соцсетей с органами местного самоуправления муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области.

**Разработка проекта**

вызвана необходимостью создания эффективной коммуникации между органами местного самоуправления и населением района, направленной на обсуждение и продвижение важных для власти тем и на оперативное решение проблем граждан, что является одним из условий формирования положительного отношения к власти.

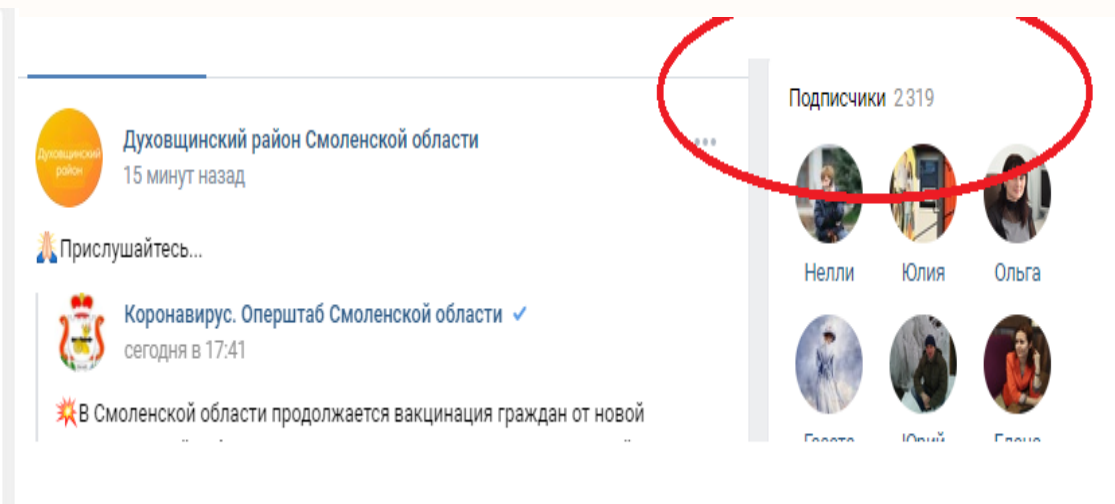
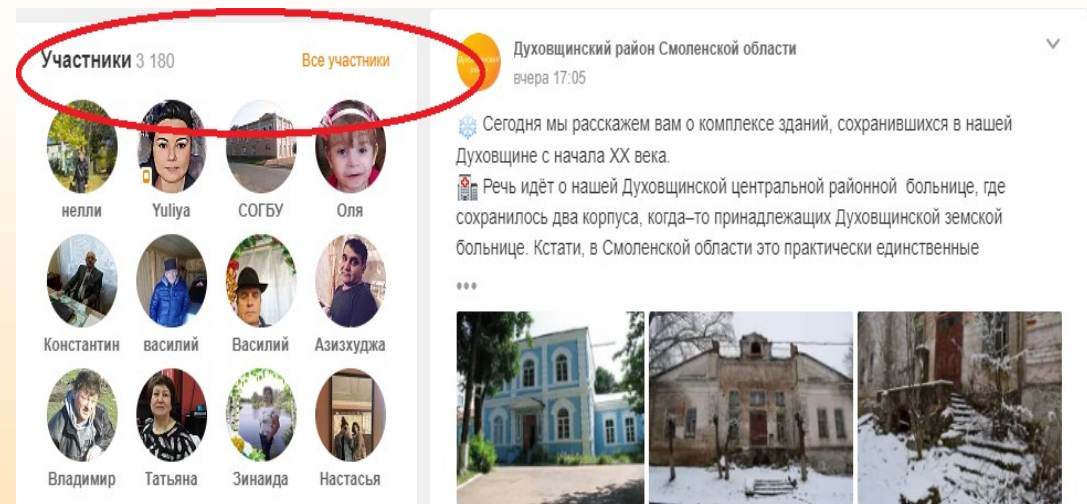
Официальные сообщества Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» появились достаточно давно, в 2013 году, но активно развиваться стали на протяжении последних трёх лет в рамках реализации выше указанного проекта.

**За этот период данные сообщества стали более качественными по:**

- **охвату,**
- **контенту,**
- **взаимодействию с подписчиками.**

**На охват группы и постов в «ВКонтакте» и «Одноклассниках» влияют размер аудитории, вовлеченность подписчиков, количество реакций на контент, количество репостов.**

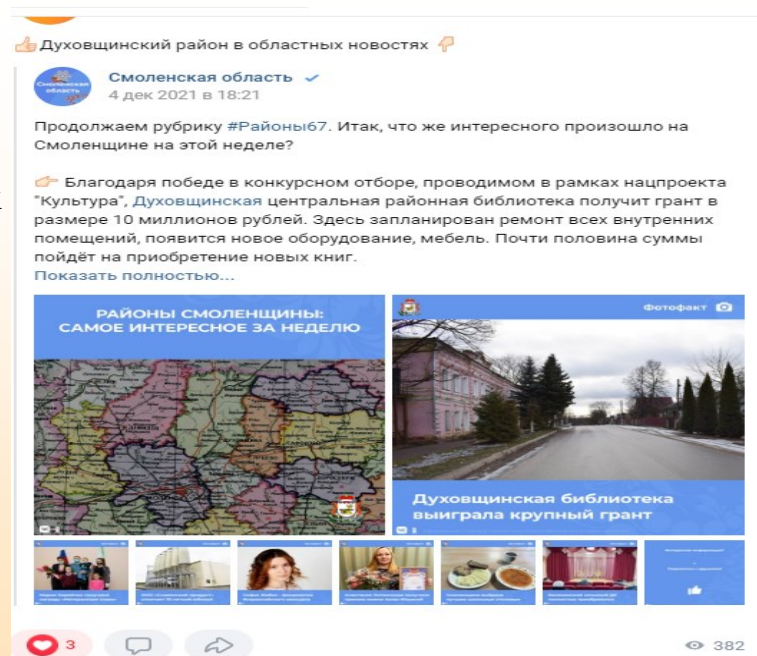
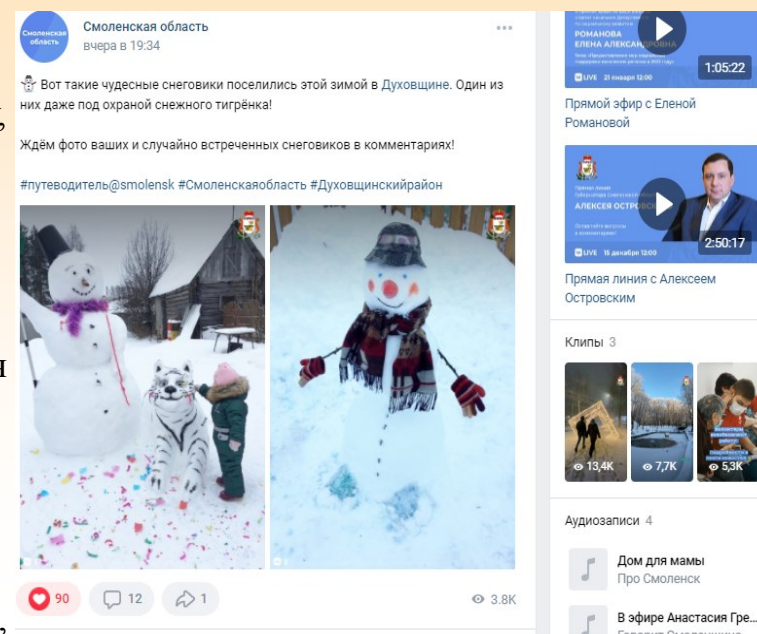
Отметим, что активная работа в группах «Духовщинский район» в соцсетях позволила в течение указанного периода **увеличить число подписчиков: «ВКонтакте» - 3180, «Одноклассниках» - 2319.**





### Рост числа подписчиков аккаунтов достигается благодаря:

- свойствам информации (актуальна, интересна местному сообществу, сбалансирована);
- срокам преподнесения (оперативность);
- периодичности (регулярность);
- тактике использования различных форматов для преподнесения информации о деятельности органов местного самоуправления, в т. ч. :
  - использование инфографики;
  - формирование обзоров новостей по определённым сферам;
  - использование интерактивных методов: проведение прямых трансляций, викторин, конкурсов, опросов;
  - использование других интерактивных, привлекающих внимание постов;
  - вовлечение жителей в процесс информирования;
  - размещение информации о местных событиях в официальных пабликах региональных органов власти.



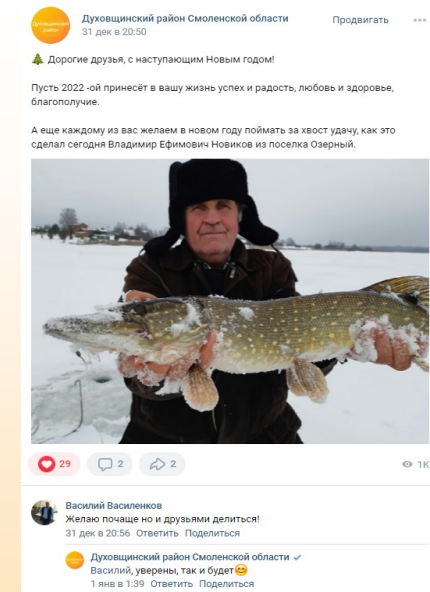
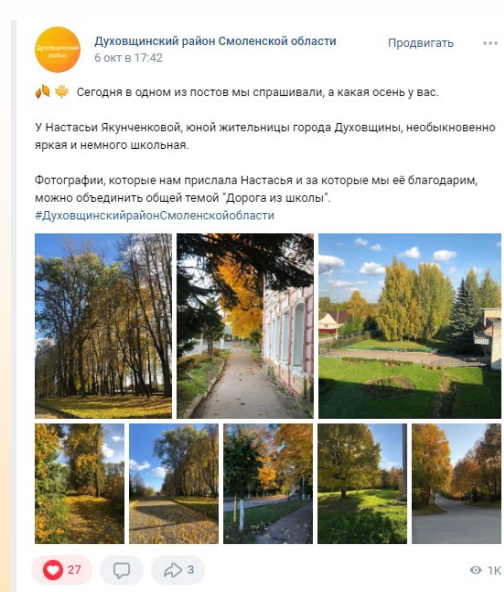
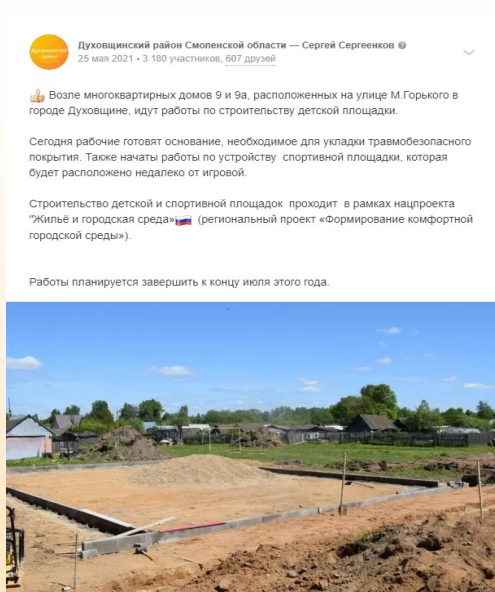
Активно публикуются **фотоотчёты как с официальных, так и с неофициальных мероприятий.**

Именно **районная администрация является источником местной информации, интересной и полезной людям.**

**Инфоповодов для создания публикаций** предостаточно. Это строительство и крупные ремонты, благоустройство общественных территорий, дороги, их обслуживание и ремонт, добрые дела официальных лиц (встречи, поздравления, участие в мероприятиях), новости образовательных учреждений, учреждений культуры, спортивные мероприятия, победы местных спортсменов, информация о том, куда пойти и чем заняться в свободное время, различные награждения. Публикуется информация о важных районных делах.

Неформальные публикации обязательно присутствуют в контенте наших групп. Здесь мы руководствуемся принципом уместности для сообщества органа власти тематики, текстов и фотоматериалов.

Кроме информации о важных районных делах, отличный отклик получают небольшие фоторепортажи, зарисовки на местные темы, авторами которых очень часто выступают сами читатели.



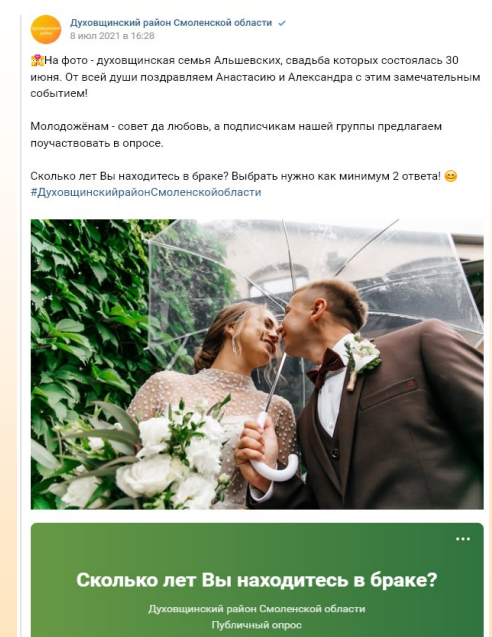
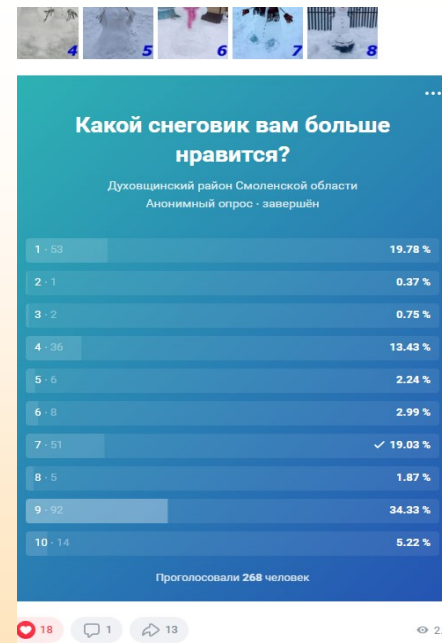
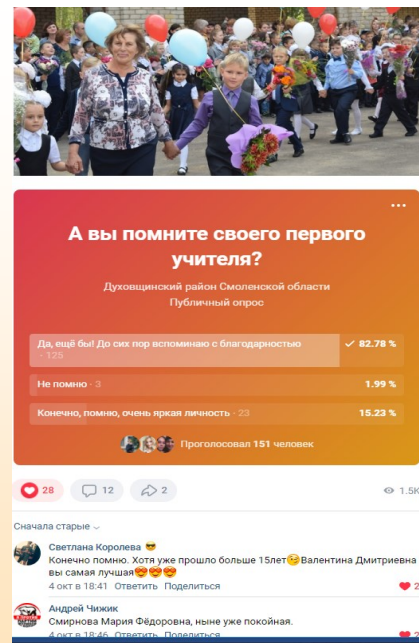


При ведении групп стараемся **соблюдать баланс не только между информированием и развлечением аудитории, но и между новостями региона, новостями России и местными мероприятиями.** Если мы делаем репост какой-либо областной новости, обязательно стараемся **привязать информацию именно к нашему муниципальному образованию, что позволяет заинтересовать данным постом большее количество читателей.**

Качественно оформленные новости от официального источника неплохо сами себя «продвигают»: люди охотно их читают, комментируют, делают репосты.

За указанный период в сообществах Духовщинского района проведено: **69 опросов**, где мы выясняли предпочтения наших подписчиков по тому или иному вопросу. Так, например, мы узнали, что наши читатели больше любят яблоки, а не груши, красной смородине предпочитают чёрную.

Мы выясняли, как наши подписчики готовились к Новому году, чем занимались во время отпуска, как часто посещают духовщинский кинотеатр «Заря». С помощью опросов вспоминали первых школьных учителей, поздравляли молодоженов из г. Духовщина со вступлением в брак, узнавали, любят ли наши читатели арбузы, путешествовать...



Если за какой-то промежуток времени было много удачных постов, то неплохим способом ненавязчиво заставить читателей ещё раз пересмотреть их или даже перечитать является опрос, цель которого определить лучший пост недели или месяца.

Опросы помогают изучить интересы аудитории и вовлечь подписчиков в диалог. Опять-таки на основе полученных данных всегда можно сделать пост, который большинству читателей будет и интересен, и полезен. И всё это работает на повышение интереса к нашим группам, официальным группам районной администрации.

Анализируя, как в соцсетях люди реагируют на опросы, пришли к следующим заключениям.

*При создании опроса не нужны ни длинные и сложные вопросы, ни длинные и сложные ответы.*

*Посыл опроса должен быть предельно ясен.*

*Хорошо просить подписчиков делиться опросами с друзьями, закреплять опросы в новостной ленте.*

*Лучше голосование ограничивать по времени, тем самым мотивировать людей отвечать быстрее.*

*Люди охотнее отвечают на анонимные опросы.*

*Опросы с картинками, из которых нужно выбрать определённую, всегда пользуются большим успехом.*

- **47 конкурсов** (на название какого-либо фотомомента, на лучший рецепт, на самый интересный огородный шедевр, на самого милого снеговика, на лучший комментарий, мы угадывали «Кто станет двухтысячным участником в нашей группе в «Вконтакте», трёхтысячным - в «Одноклассниках», определяли по фотографии какую-либо локацию, чаще в Духовщинском районе, по историческим фактам – событие, связанное с нашей местностью).
- 3 прямых эфира. Большею частью это были прямые трансляции различных концертов, крупных праздничных мероприятий. В то же время **огромное количество просмотров было у таких трансляций, где мы показывали, как идут работы по устройству тротуаров в районном центре, по ремонту территории** возле одного из детских садов.

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ДУХОВЩИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ


**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
12 мая 2021 в 16:57

✓ Вы подписаны

🎉 Поздравляем жительницу города Духовщины Елену Скосягину, победившую в конкурсе о названиях трёх улиц, расположенных в северо-западной части районного центра.

Конкурс был объявлен в нашей группе в апреле, а приз от магазина "Компьютер Сервис" нашёл свою хозяйку сегодня!

Желаем Елене оставаться активной участницей жизни группы "Духовщинский район", а всем остальным подписчикам участвовать в наших конкурсах!  
#ДуховщинскийрайонСмоленскойобласти



**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
21 июня 2021 в 10:13

✓ Вы подписаны

📢 Внимание! Конкурс! Внимательным читателям нашей группы ответить на вопрос будет совсем несложно.

Что за храм на фотографии и в какой бывшей деревне Духовщинского района он находится?



20

Нравится 2

1.7K

Сначала старые

Ольга Селюженкова  
Церковь Николая Чудотворца, Смоленская обл., Духовщинский р-н., с. Елисеевичи. 😊?  
21 июня 2021 Ответить Поделиться

**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
27 мая 2021 в 12:29

✓ Вы подписаны

😏 Наверняка многие из наших подписчиков с нетерпением ждут, когда же мы наконец-то объявим конкурс.

📢 Этот момент настал! Объявляем конкурс, итоги которого подведём через неделю, 3 июня.

В этот раз мы хотим проверить, насколько хорошо вы знаете историю города Духовщины 📌

Перед вами фотография 1912 года. Что за здание на ней изображено? Расскажите, кому оно раньше принадлежало, что в нём располагалось?

Побеждают ответы с фотографиями! Победителю - приз! 🏆  
#ДуховщинскийрайонСмоленскойобласти



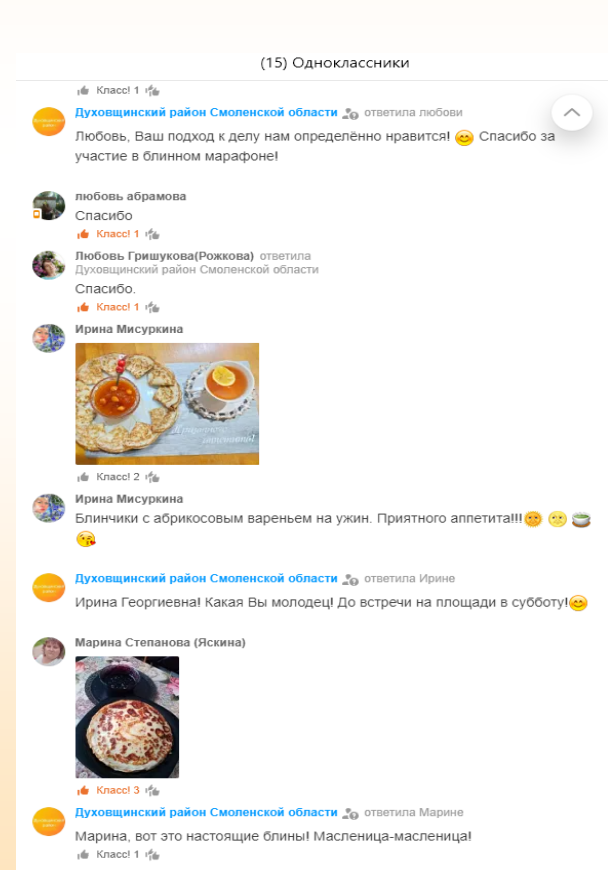
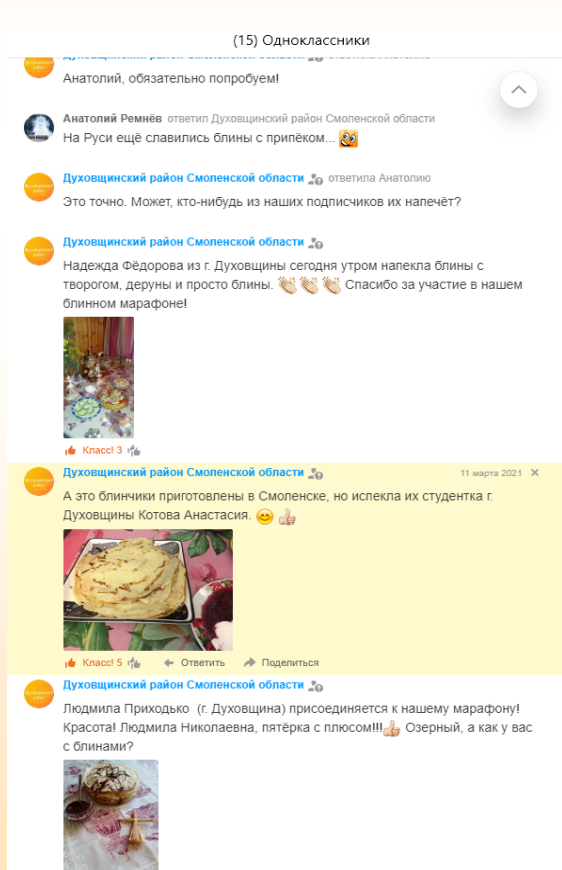
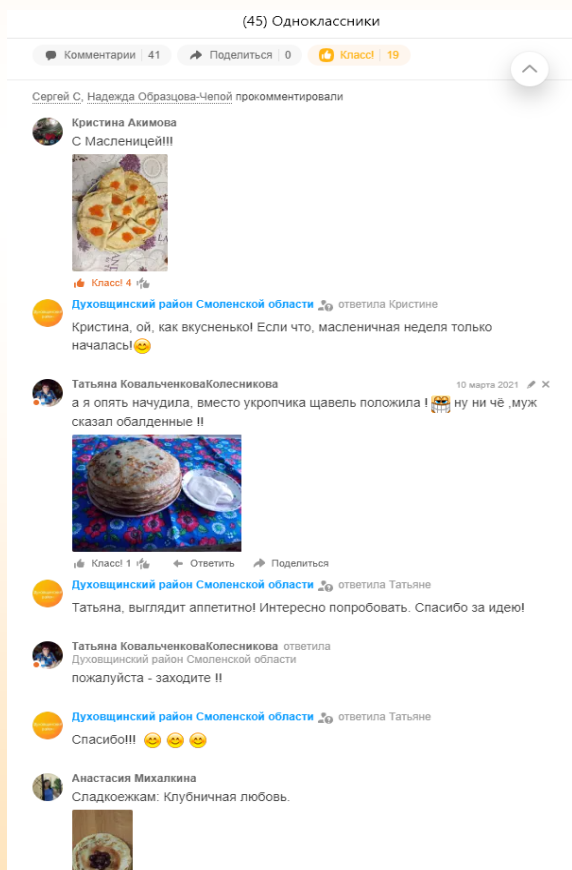
**Судя по количеству лайков жителям нашего района были интересны эфиры праздничных фейерверков, эфиры, посвящённые рассказам сотрудников Духовщинского историко-художественного музея об исторических событиях нашего района, эфир, где мы показывали установку новогодней ели на площади Г.А. Потёмкина.**



Обратим особое внимание, что в отношении прямых эфиров есть над чем работать. В перспективе – проведение прямых эфиров с представителями власти органов местного самоуправления с соблюдением методики проведения трансляций (обязательный анонс эфира в группе, проведение эфира с интерактивом, подведение итогов прямой трансляции в виде отдельного поста).

- 25 викторин, 29 фотомарафонов и фотоперекличек, всегда демонстрирующих вовлеченность читателей и набирающих большое количество участников и положительных комментариев.

Так, например, фотографиями масленичных блинов собственного изготовления с нами поделилось 38 читателей, а своих снеговиков в наши группы прислали 42 человека.





**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
1 фев 2021 в 14:55

👉 Опять-таки выполняем просьбу наших подписчиков 😊 и продолжаем рассказывать о том, какие церкви раньше были в Духовщине.

Внимательные читатели непременно помнят, что на начало XX века в Духовщине были следующие церкви:

- 🏠 Александровская домовая при тюремном замке
- 🏠 Духовская церковь
- 🏠 Никольский собор

**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
29 янв 2021 в 13:59

📷 Как-то наши подписчики попросили рассказать нас об истории духовщинского льнозавода. С огорчением сообщаем, что нам не удалось выполнить просьбу, потому что нигде, куда бы мы ни обращались, сведений не имеется. 🙔

📌 Знаем лишь, что наш льнозавод существовал с 1931 года по 2004, и в разные годы носил разные названия.  
Показать полностью...

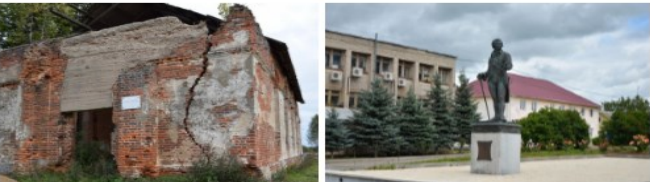


**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
14 фев 2020 в 15:34

😊 Добрый день, дорогие подписчики нашей группы! А вы когда-нибудь бывали на улице Потёмкина? 🤔

👉 А вот и есть такая в нашей Духовщине! Она совсем небольшая, 2002 год - год её рождения, а находится она на самой окраине районного центра. Там, где начинается улица Максима Горького и чуть-чуть вправо.

В конце улицы Потёмкина открывается вид на деревню Ануфриево и дорогу на Петрищево. 🏠 🗺  
Показать полностью...




**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
7 фев 2020 в 16:54

Отличнейшая погода! Солнечно и есть снег! ❄️ Запасёмся хорошим настроением 😊 и пройдемся по улицам, расположенным в северо-западной части города Духовщины: по улице Красноярской, Берзарина и Квашнина.

🏠 История названия этих улиц связана с Великой Отечественной войной.

Улица Красноярская, плавно переходящая в дорогу на деревню Булгаково, своё название получила от 17-ой гвардейской стрелковой дивизии, созданной 17 марта 1942 г. из 119-й Красноярской стрелковой дивизии.  
Показать полностью...




**Духовщинский район Смоленской области** ✓  
19 дек в 8:08

Выполняем просьбу наших подписчиков. Вы просили нас разместить фотографии деревни Спас-Углы Духовщинского района.

С опозданием, но все же немного фотографий у нас теперь есть.

Спас-Углы расположены на берегу реки Веленя километрах в пятнадцати от районного центра. Теперь это Третьяковское сельское поселение.

Благодарим за фото Иванову Елену.



Все выше названные интерактивности вызывают живой интерес у читателей, находят их отклик. Сама суть любой соцсети направлена на стимуляцию общения. Возможности уже созданы, наша задача – умело их использовать для выстраивания конструктивного диалога с жителями района.

А для этого необходимо в группе создать доброжелательную атмосферу. Здесь в ход идут самые разные приёмы. Очень хорошо использовать в постах фото- и видеоматериалы самих подписчиков, выполнять просьбы о размещении какой-либо информации. Нас часто просят рассказать об улицах населённых пунктов, о храмах Духовщинского района, просят разместить фотографии деревень. Именно такие просьбы послужили поводом создания регулярных рубрик «Улицы города Духовщины», «Храмы Духовщинского района», «Истории деревень и сёл».

Мы поддерживаем каждого, кто высказал своё мнение, прокомментировал пост, фотографию. Именно поэтому наши подписчики охотно делятся с нами своими мыслями, мнением, не боятся быть проигнорированными или выглядеть глупо. Человек должен быть уверен, что его мнение нам важно.

Важно, чтобы человек понимал, что его увлечения, его отношение к совершенно разным вещам нам интересны. Поэтому мы в других группах, имеющих отношение к нашему району, в лентах соцсетей собираем и с разрешения автора публикуем в своих качественней пользовательский контент (с обязательной отметкой группы либо конкретного человека) с обязательной подводкой к теме, где подчёркиваем ценность информации.

Это находит отклик, и наши читатели очень часто сами присылают нам фотографии, интересные видео со всех уголков района. Такие действия мы обязательно поддерживаем и очень часто присланную информацию оформляем в отдельные посты. Постоянный дружеский диалог с жителями района и в самих постах, и в комментариях, и в личных сообщениях помогает не только разнообразить контент нашей группы, но и дать подписчикам почувствовать сопричастность к жизни муниципального образования.

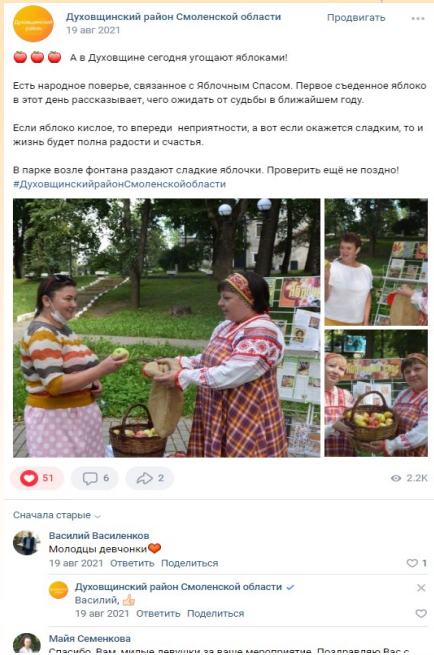
Непринуждённость общения в «наших» соцсетях создаёт видимость близости сообщества к своим подписчикам, а если глобальнее – органов местного самоуправления к жителям района.

Созданию атмосферы непринуждённости способствуют определённые способы и приёмы оформления постов.

***В своих постах мы часто употребляем местоимения вы, мы, наши.***

***Стараяемся писать просто, без «воды».***

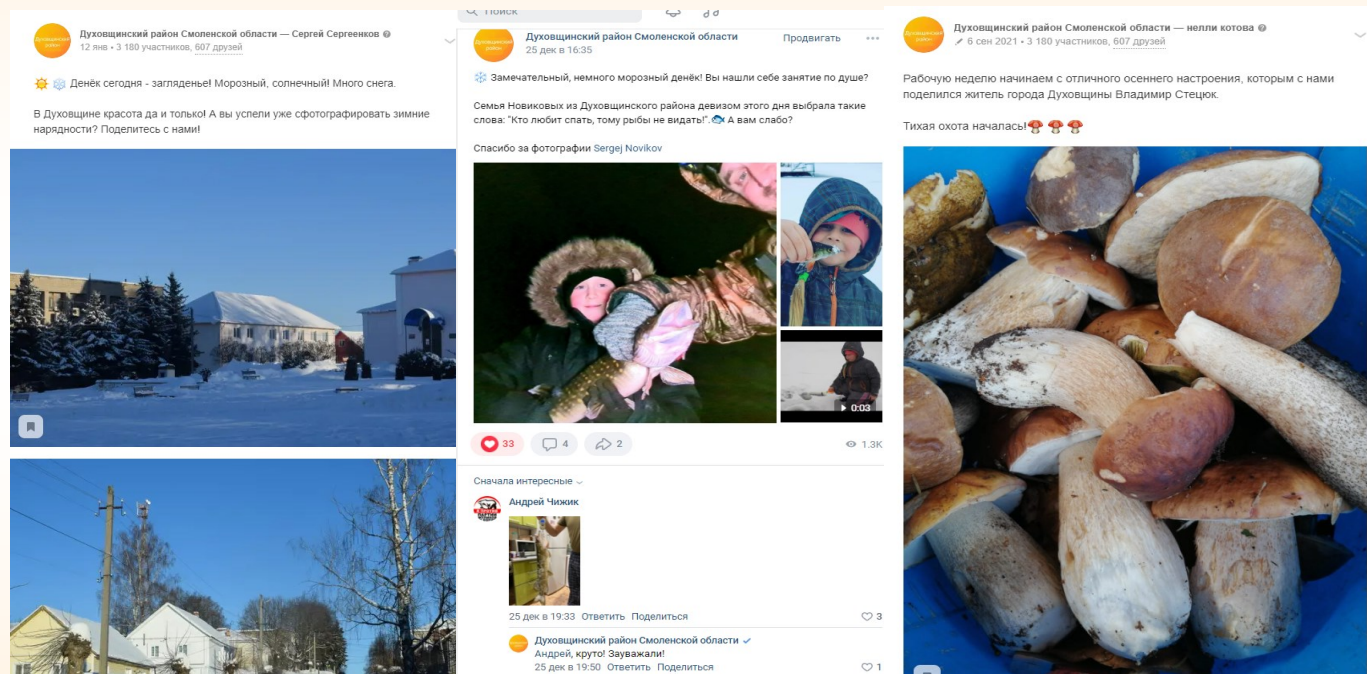
***Самую важную информацию размещаем в первых абзацах. Абзацы делаем небольшими. Небольшие по объёму и сами посты.***



*Сполна пользуемся приемлемыми для официальных сообществ районной администрации особенностями разговорного стиля (используем неполные предложения, обращения, междометия, частицы, повторы слов, фразеологизмы, суффиксы субъективной оценки, бессоюзные предложения, простые, часто без глагола-сказуемого.*

*Особенно нами любима парцелляция, приём, при котором мысль неожиданно прерывается и намеренно с целью усиления эмоционального воздействия на читателя превращается в короткие отрывочные фразы).*

Доброжелательной атмосфере в наших официальных сообществах способствует и тот факт, что мы постоянно **вовлекаем читателей в действие**. Мы просим ответить на какой-либо вопрос, поделиться мнением, фотографиями, рассказать о своих увлечениях, мотивируем на прочтение текста, просим поставить лайк к комментарию друг друга, подбадриваем в комментариях, поощряем к диалогу, делаем небольшие провокации на нейтральных темах.



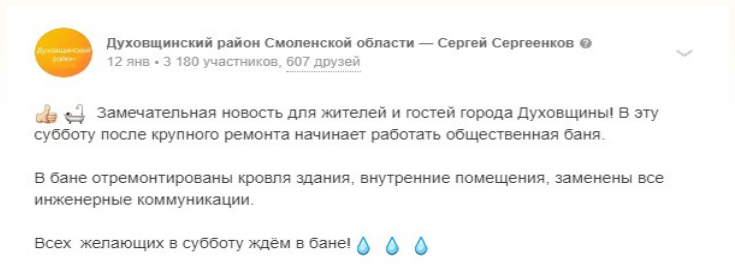
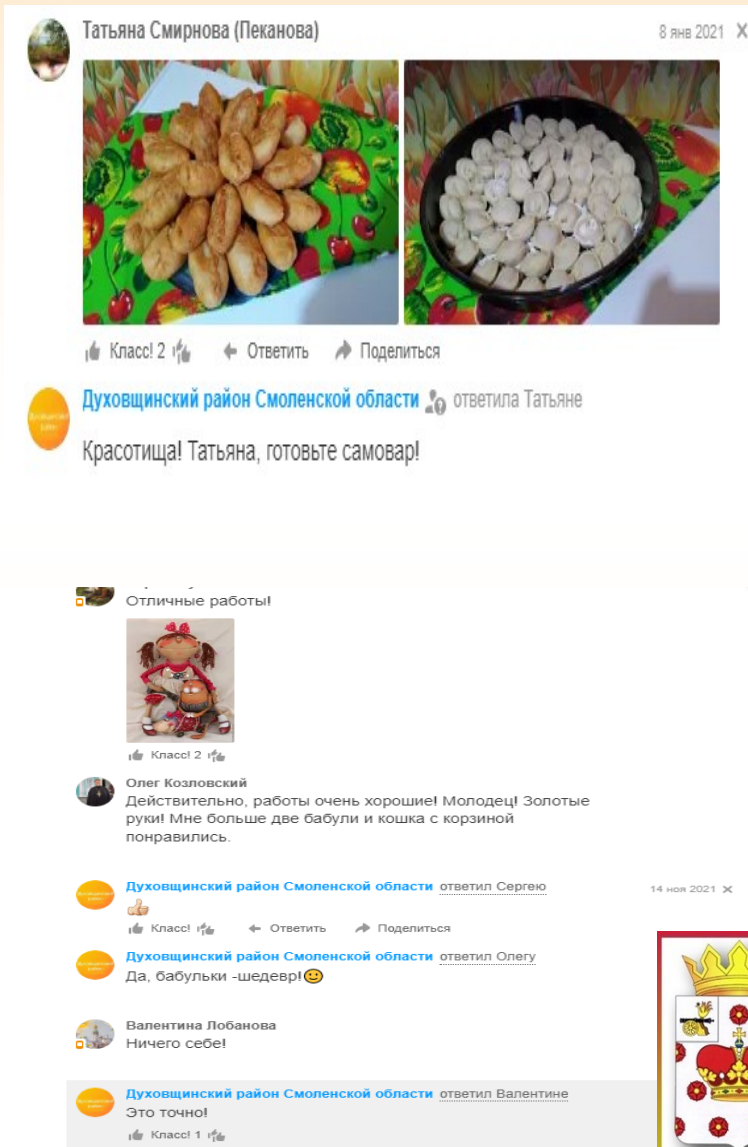
Конечно, часто бывает и **негатив**. К этому тоже нужно быть готовым: грамотно и вежливо отвечать даже на необоснованные обвинения, самому задавать острые вопросы комментаторам. Здесь важно то, что любая активность в комментариях к публикациям автоматически повышает охват этой публикации, так что троллинг в некоторой степени весьма полезен и, если он в разумных пределах, то «работает» на популярность групп.



Официальные сообщества Духовщинского района в настоящий период времени являются массовыми информационными площадками, обладающими рядом достоинств. Это и массовость, и простота публикаций, скорость распространения информации, скорость ответов на комментарии.

Обилие собственного контента, разнообразные регулярные публикации, читабельные тексты, доброжелательная атмосфера, разговорный, но не фамильярный стиль, наличие единого стиля в оформлении пабликов и постов (используется программа Canva) также являются преимуществами наших групп.

В отношении последнего заметим, что свой стиль привлекает внимание пользователей к группе, делает её узнаваемой, лояльной, способствует лучшему усвоению информации. Краткие яркие заголовки в оформляемых карточках постов заинтересовывают читателя, дают возможность легко просканировать содержание будущего текста.



Для того, чтобы группа была интересна, заставляла регулярно в неё заходить, воспринималась как действенный способ общения с властью, мы руководствуемся такими приёмами.

- *Отвечаем на вопросы честно, оперативно и доступным языком.*
  - *Отрабатываем все комментарии, в том числе комментарии-смайлы.*
  - *Мат, оскорбления, резко негативные политические высказывания согласно «Правилам групп» безжалостно удаляем.*
- 
- *Отвечаем в любом случае. Человек выразил свои эмоции, поделился своим мнением, его обязательно нужно поддержать. Если группа «молчит», то не только у этого человека, но и у других пользователей складывается впечатление, что группе абсолютно всё равно мнение подписчиков. Ни один комментарий в наших группах не остаётся неотработанным!*
  - *Иницилируем обсуждение («Как вам информация?», «Сделайте репост», «Поделитесь с друзьями», «Расскажите о...»)*
  - *Постоянно общаемся с подписчиками.*
  - *Не удаляем негативные комментарии, а переводим негатив в позитивное и выигрышное для нас направление.*
  - *Без острой необходимости не выставляем обещаний (если что-то пойдёт не так, на это обязательно обратят внимание).*
  - *Говорим о «делах» органов местного самоуправления, выгодно показывая их значимость.*
  - *Информацию о позитивных моментах деятельности органов власти, хорошей организации того или иного вида деятельности предлагаем читателю часто в неформальной форме (конечно же, здесь очень важно руководствоваться принципом целесообразности и уместности).*

Для того чтобы убедиться, так ли на самом деле в наших сообществах обстоят дела, как мы заявляем в данной работе, предлагаем подписаться на наши паблики и по возможности стать их активными участниками. Вот ссылки на группы «Духовщинский район» в «ВКонтакте» <https://vk.com/duhovadm> и «Одноклассниках» <https://ok.ru/organmestngrou>

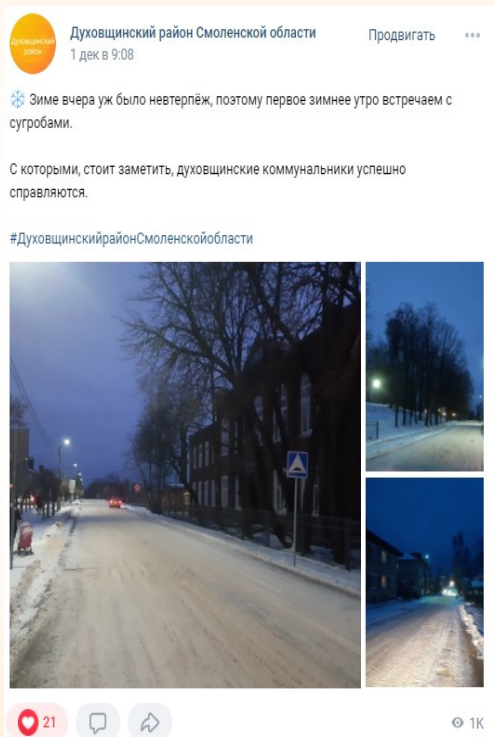
**Возможности официальных групп в соцсетях позволяют** не только вести активный диалог с жителями нашего района, оперативно доносить до них важную информацию о работе местных властей, но и получать обратную связь, быстро реагировать на обращения граждан, оперативно решать проблемы, на которые обратили внимание пользователи.

Именно поэтому ведение официальных сообществ в соцсетях тесным образом связано с работой в системе «Инцидент Менеджмент», основной целью которой является:

- быстрое реагирование на темы, которые поднимают пользователи соцсетей;
- создание условий для диалога, позволяющего оперативно устранять недостатки в различных сферах;
- решать проблемные вопросы, относящиеся к полномочиям органов местного самоуправления.

Трёхлетний опыт работы в «Инциденте Менеджменте» показал, что несмотря на то, что большинство обращений в систему поступает из собственных групп, программа позволяет оперативно «слышать» граждан на разных цифровых площадках и, как следствие, по возможности решать поднятые проблемы.

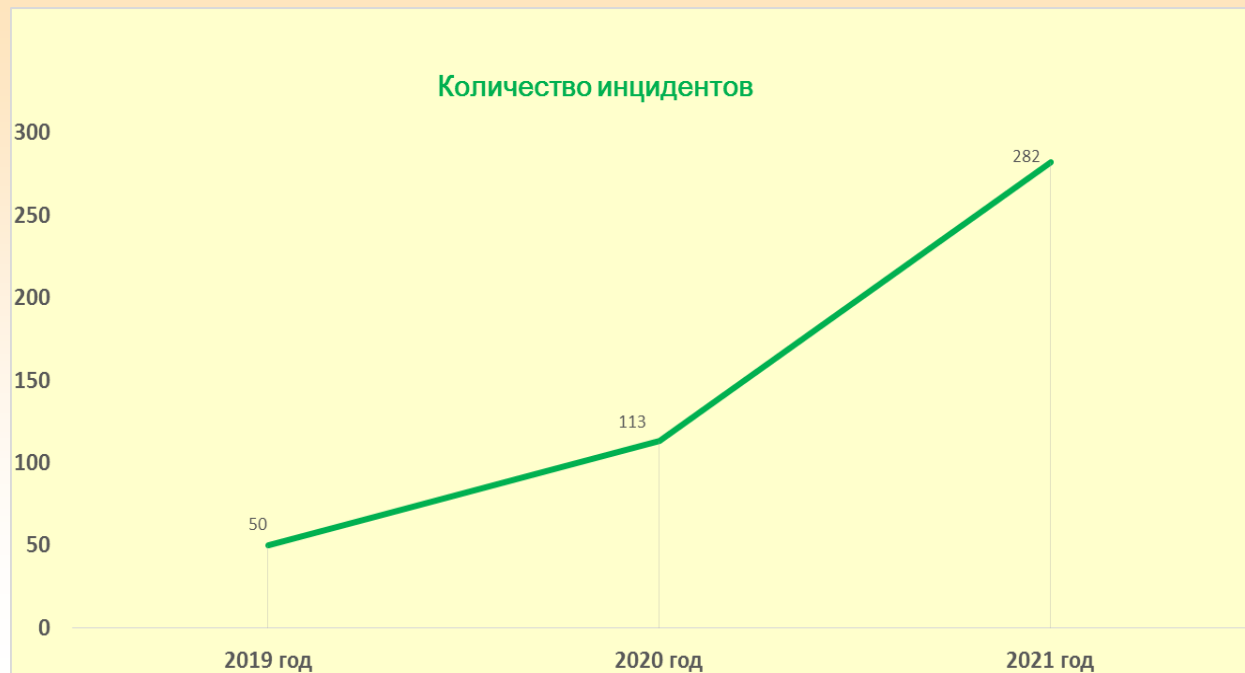
За указанный период в «Инциденте Менеджменте» нами отработано **445 обращений**. Это так называемые «инциденты», 410 из которых поступило из групп «Духовщинский район» и 35 из других сообществ. **В течение трёх лет наблюдается рост поступления «инцидентов» с наших собственных площадок, что доказывает эффективность работы по организации обратной связи в «наших» соцсетях.**





В 2019 году было всего 50 инцидентов, в 2020 г.– 113, в 2021 г. – 282.

**Постоянный рост обращений граждан в соцсетях говорит о том, что активный конструктивный диалог в официальных сообществах Духовщинского района в соцсетях способствует повышению доверия к органам местной власти, позитивному восприятию их действий.**

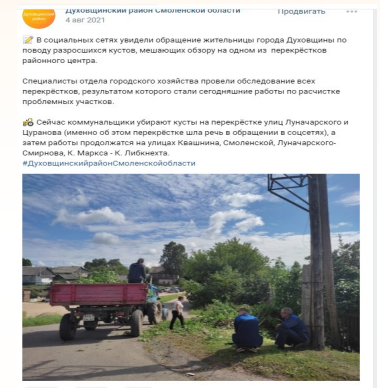
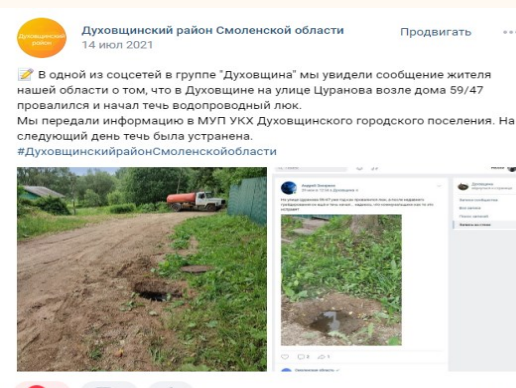
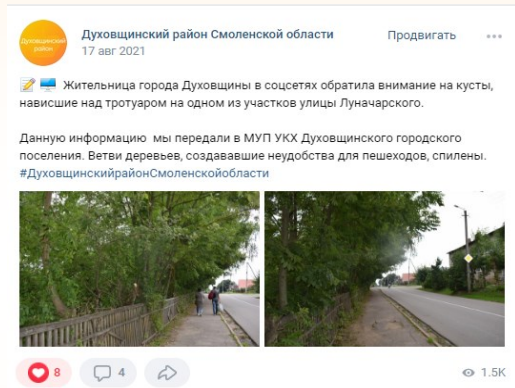


Следующая таблица показывает, что на протяжении трёхлетнего периода у нас сохраняются высокие показатели по такому критерию, как удовлетворённость качеством ответа (решением проблемы).

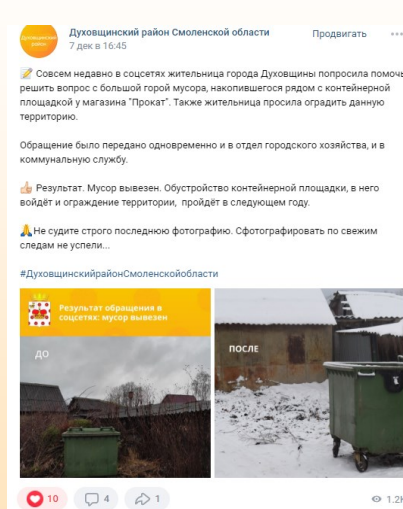
	Количество инцидентов	Автор доволен решением проблемы	Автор нейтрален	Автор недоволен	Нет технической возможности ответить, продолжить дальнейший диалог не является целесообразным
2019 год	50	36	7	1	6
2020 год	113	100	7	1	5
2021 год	282	243	27	7	5

Основными темами поступивших обращений-«инцидентов» в каждом году в основном являются жалобы на дороги и их обслуживание, благоустройство, ЖКХ, образование, соцобеспечение.

Так, вместе с сельскими администрациями, отделом городского хозяйства, специалистами районной администрации в своих группах мы «вывозили мусор из переполненных контейнеров, убирали захламлённую территорию за зданием Сбербанка в городе Духовщине, чистили снег в деревнях Бабино, Ерыши, Береснево, Петрищево, Булгаково, в селе Пречистое, в Озерном и Духовщине, отсыпали дорожное полотно в Пролетарском переулке в районном центре, ремонтировали дорожный проезд к детскому садику «Золотой ключик», чистили реку Востица, устраняли проблемы с водопроводным люком на улице Луначарского в г. Духовщине, мыли окна на автостанции, расчищали перекрёстки, заросшие кустами...».



Конечно же, это далеко не полный список выполненных работ по результатам обращений жителей в соцсетях, обращений гораздо больше. И практически в каждом случае результат обработки сопровождался фотоматериалами. При возможности мы, фиксируя результаты, показывали контраст с помощью фотоколлажей «До» и «После»).



Диалог в наших сообществах ведётся от имени группы, тем более что в 2021 году наши группы получили заветные галочки, так как прошли официальную верификацию.

Ответы от имени группы не связаны с конкретной персоной, поэтому, как правило, не требуют специальных согласований, что существенно экономит время при ответе на тот или иной вопрос.

По итогам мониторинга, проводимом ЦУР Смоленской области, за 2021 год Духовщинский район занял первую позицию в областном рейтинге по скорости ответов на поступившие в соцсетях сообщения граждан.

ЦУР Смоленской области  
19 ноя в 15:30

Чуть более полутора часов в среднем требовалось сотрудникам администрации Духовщинского района для того, чтобы ответить на поступившее к ним сообщение от граждан.

Рейтинг самых оперативных муниципалитетов Смоленской области за период с начала года подготовили специалисты ЦУР Смоленской области.

Напомним, что сокращение данного показателя – одна из важнейших задач, стоящих перед Центром управления регионом.

#цур67информирует



ЦУР Смоленской области  
22 сен в 11:11

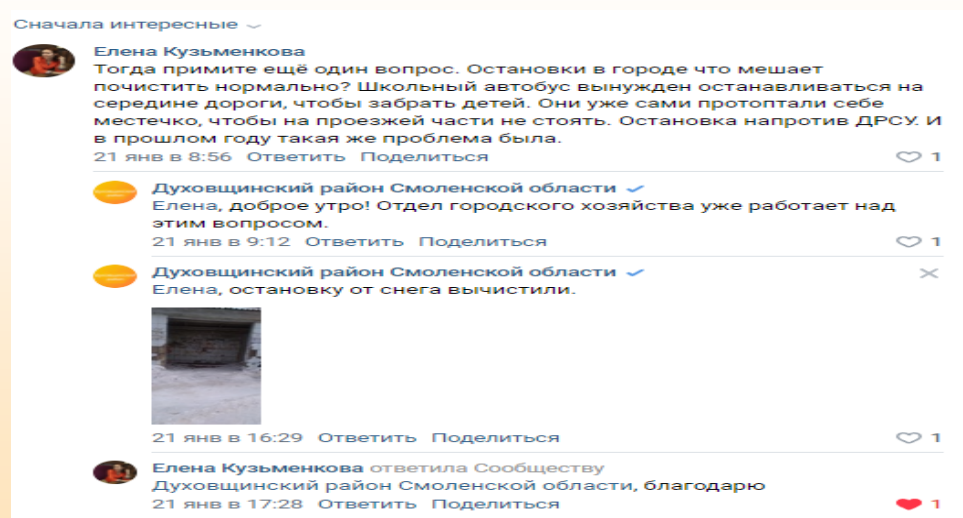
Будьте первым, кто оставит комментарий к этой фотографии

Естественно, что не все комментарии являются «инцидентами», поступающими в систему «Инцидент Менеджмент», где ответ автору комментария необходимо обязательно дать в течение определённого времени.

Большая часть комментариев – это вопросы, часто просьбы, одобрение либо неодобрение информации, размещённой в том или ином посте. Но каков бы характер не носили данные комментарии, человек всегда получает обратную связь, что опять-таки позволяет делать группы органов местного самоуправления нашего района более востребованными. Качественный ответ – это показатель компетентности органов власти и вовлеченности в жизнь граждан. Чётко отработанные вопросы, жалобы, поступающие в соцсети, - действенное средство формирования положительного отношения к власти.

Обобщим данное направление работы.

- Мы стремимся отвечать на комментарии не только грамотно, но и доступно. Формальные ответы, шаблоны для соцсетей не подходят.
- Мы даём конкретные, простые и доступные ответы. Но не в ущерб смыслу.
- Хороший ответ не должен вызывать вопросов и возмущений. Если человек обратился с какой-либо проблемой,

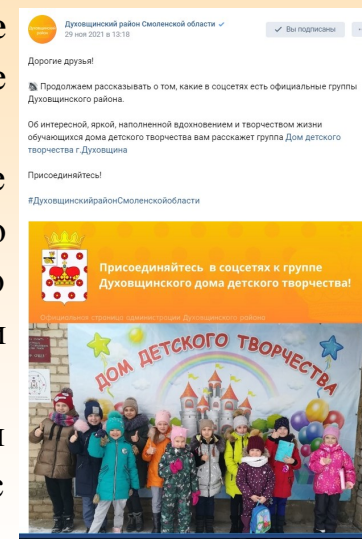




**Развитию эффективной обратной связи от населения способствует и работа в программе «Госпаблики»,** программе, интегрированной в общую систему «Платформа обратной связи» в марте 2021 года.

«Госпаблики» - это цифровой ресурс, с помощью которого можно публиковать посты в разные группы разных соцсетей. Если быть более точными, то данная система социально-значимую информацию самостоятельно публикует в нескольких сообществах одновременно. К системе нами было присоединено 23 группы подведомственных учреждений в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте», что способствовало увеличению нашей аудитории до 7800 человек.

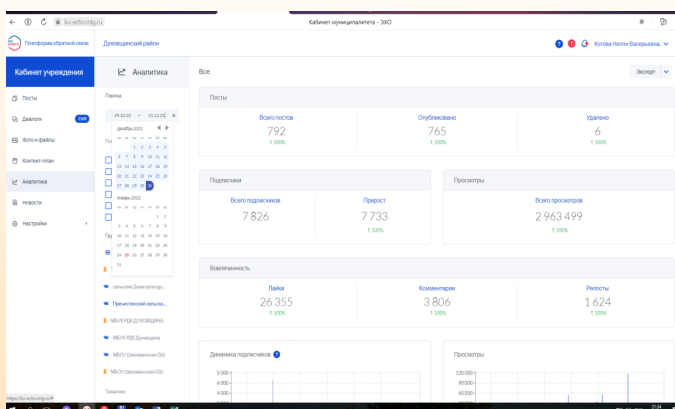
Для того чтобы перенаправить подписчиков от более крупных пабликов к более мелким и тем самым сегментировать аудиторию по интересам, неоднократно в наших группах мы делали публикации с упоминанием пабликов школ, детских садов, учреждений культуры нашего района.



Благодаря «Госпабликам» уровень ведения официальных сообществ администрации муниципального образования, различных учреждений культуры и образования Духовщинского района стал на порядок выше. Благодаря данной системе публикуемый контент стал более разнообразным и полезным, что в свою очередь позволило увеличить вовлеченность и осведомленность жителей Духовщинского района о работе органов власти. Сквозное информирование по всем на данный момент 25 группам посредством «Госпабликов» позволяет доносить полезную информацию до максимального числа жителей нашего муниципалитета.

Согласно статистическим данным личного кабинета Духовщинского района в «Госпабликах» в период с 01.03.2021 по 31.12.2021 в данной системе мы опубликовали 796 постов, которые были подписчиками просмотрены 3 104 199 раз. Данные посты были оценены 27895 лайками-классами, сделан 1708 репостов данных постов, под этими постами было сделано 4219 комментариев!

Все эти цифры говорят об интересе пользователей к контенту наших групп, главная цель которых - популяризация деятельности органов местного самоуправления, формирование к ним доверия и положительного отношения через организацию результативной обратной связи от жителей района.



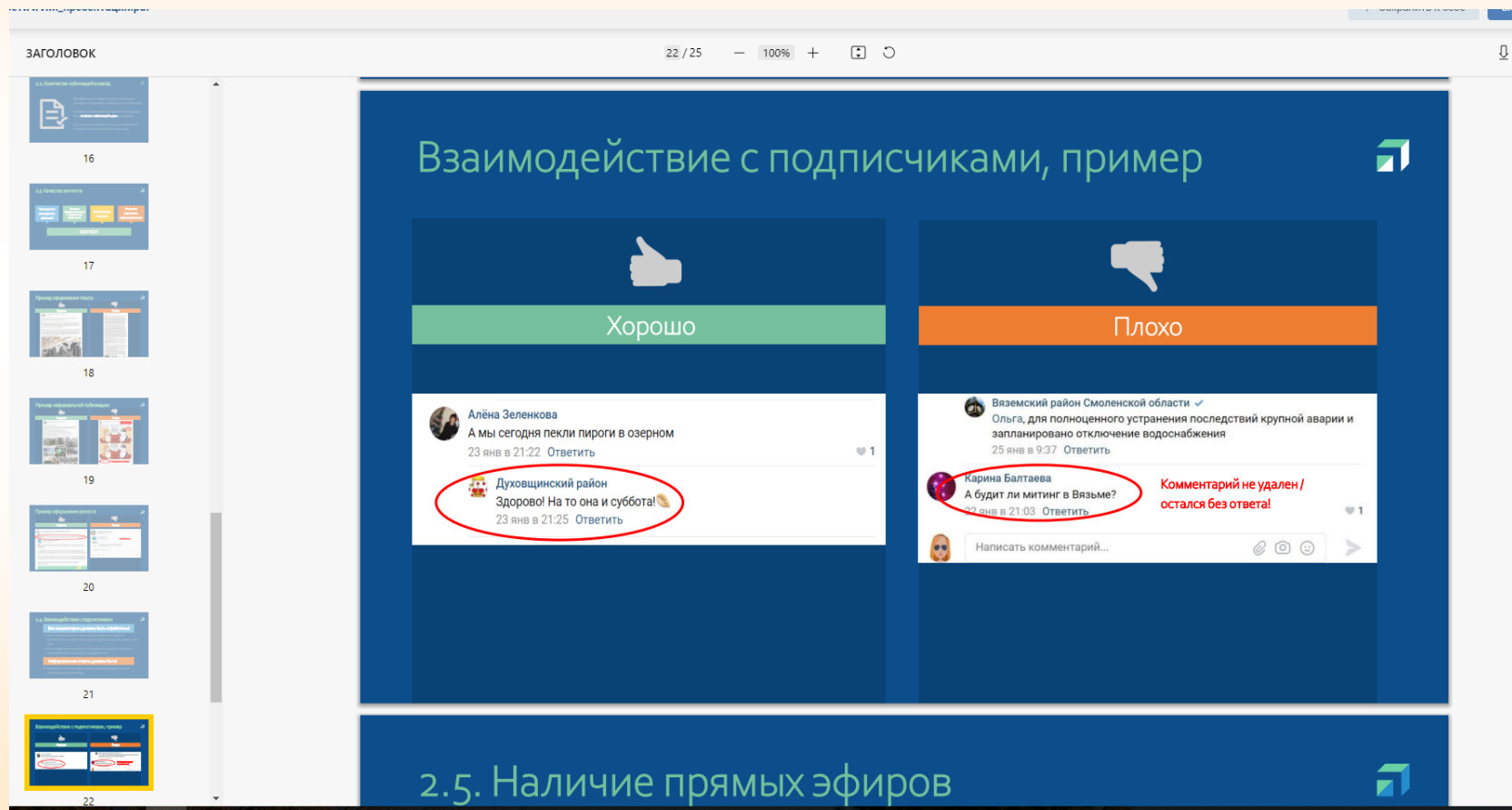
Центр управления регионом совместно с Департаментом Смоленской области по внутренней политике ежемесячно проводит мониторинг качества работы муниципальных образований в социальных сетях и «Платформе обратной связи», в которую в том числе входят «Инцидент Менеджмент» и «Госпаблики». В данном рейтинге Духовщинский район в течение двух лет (рейтинг ведётся с 2020 года) занимает либо лидирующие позиции, либо входит в семерку лидеров.

Рейтинг позволяет судить о результативности заявленного нами проекта, так как основными критериями оценки являются:

- количество поступивших и просроченных «инцидентов», качество ответов на них, наличие фотоподтверждений;
- отработка личных сообщений;
- качество контента и количество публикаций в соцсетях;
- взаимодействие с подписчиками;
- соотношение охвата и числа подписчиков в группе;
- ведение групп в выходные и праздничные дни, проведение конкурсов, опросов, прямых трансляций.

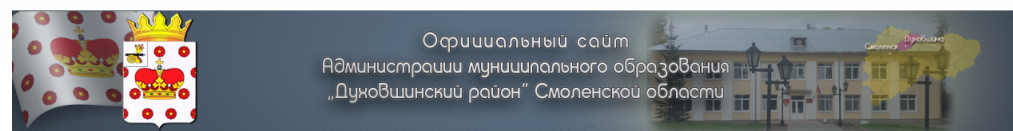
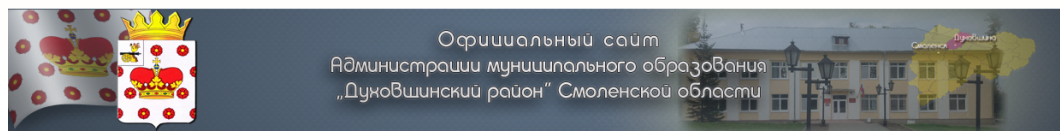


В обучающих семинарах, проводимых Департаментом Смоленской области по внутренней политике для специалистов, отвечающих за ведение официальных сообществ органов государственной власти в соцсетях и за работу в системе «Инцидент Менеджмент», неоднократно использовался опыт работы как положительный (семинары: «Как улучшить работу в системе «Инцидент-Менеджмент: исправление ошибок в работе исполнителей», 2020 г., «Инцидент-Менеджмент. Разбор показателей внутреннего рейтинга исполнителей», 2021 г.).



Для оперативного реагирования на обращения граждан в соцсетях необходимо наладить эффективную совместную работу районной администрации и администраций поселений. Для этих целей нами организовываются обучающие семинары с главами и специалистами администраций муниципальных образований городских и сельских поселений Духовщинского района по работе в системах "Инцидент - Менеджмент" и «Платформа обратной связи».

Только благодаря общим слаженным действиям мы можем в короткий срок доводить до жителей нашего района важную и полезную информацию, быстро решать возникающие проблемы, обозначенные и в социальных сетях, и в обращениях, поступающих через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».



Совет депутатов | Администрация | Нормативно-правовые документы | Структурные подразделения | Поселения района | Контрольно-ревизионная комиссия | Муниципальные услуги | Муниципальный заказ | Муниципальный контроль | Противодействие коррупции | Административная комиссия | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав | Гражданская оборона и чрезвычайные ситуации | Обращения граждан | Имущественная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства | Градостроительство | Открытые данные

### Новости

20.05.2021 19:31 | В администрации муниципального образования "Духовщинский район" прошёл семинар по работе в системе "Инцидент-Менеджмент"

20 мая 2021 года в районной администрации прошёл обучающий семинар с главами и специалистами администраций муниципальных образований городских и сельских поселений Духовщинского района по работе в системе "Инцидент - Менеджмент".

С приветственным словом на семинаре выступил глава района Б.В. Петифоров, отметивший, что сейчас коммуникация между жителями района и органами местного самоуправления становится проще и доступнее. Каждый житель может самостоятельно выбрать цифровую площадку для своего вопроса, жалобы или проблемы. Это может быть сообщение в соцсетях или обращение через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

Действительно, жители Духовщинского района имеют достаточно возможностей быстро задать вопрос или сообщить о какой-либо проблеме. А это значит, что и компетентные ответы люди должны получать своевременно. Для оперативного решения вопросов необходимо наладить эффективную совместную работу районной администрации и администраций поселений, работу, необходимую для сокращения времени на ответы и повышению их качества. Благодаря совместным слаженным действиям мы можем в короткий срок доводить до жителей важную и полезную информацию, получать обратную связь, оперативнее решать возникающие проблемы.

Данной тематике, а также о способах оперативного решения вопросов, с которыми люди обращаются в различных цифровых сервисах, было посвящено выступление начальника отдела по информационной политике Котовой Н.В. "Реагировать быстрее. Система "Инцидент-Менеджмент".

Карта сайта | Главная

Январь 2022

П	В	С	Ч	П	С	В
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Заметили ошибку в тексте? Выделите ее мышкой и нажмите Ctrl + Enter

Система Orphix

Официальный интернет-портал правовой информации

Телефоны экстренных оперативных служб на территории РФ

Мой выбор, Моё будущее

Совет депутатов | Администрация | Нормативно-правовые документы | Структурные подразделения | Поселения района | Контрольно-ревизионная комиссия | Муниципальные услуги | Муниципальный заказ | Муниципальный контроль | Противодействие коррупции | Административная комиссия | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав | Гражданская оборона и чрезвычайные ситуации | Обращения граждан | Имущественная поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства | Градостроительство | Открытые данные

### Новости

16.10.2021 16:59 | В администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области прошёл обучающий семинар по работе с системой "Платформа обратной связи"

16 октября 2021 года в администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области прошёл обучающий семинар по работе с системой "Платформа обратной связи".

Современная цифровая платформа в Духовщинском районе была запущена в этом году. Чтобы обеспечить полноценную работу платформы, специалистами районной администрации были проведены технические настройки системы.

Интерфейс платформы обратной связи — это не просто форма для написания текста с кнопкой «Отправить», а полноценный портал, где можно оставить обращение — жалобу или предложение — по конкретной теме, указать адрес проблемы, приложить фото- или видеофайл. Принятые сообщения и результаты их рассмотрения публикуются здесь же, заявители могут отслеживать статус их прохождения в личном кабинете, а также оценить эффективность работы сервиса.

На семинаре подробно обсудили способы организации оперативного рассмотрения и поиска решений вопросов, обозначенных в обращениях от населения. Также участники семинара рассмотрели ситуации, с которыми сталкиваются исполнители этих обращений, детально обсудили технические нюансы работы в системе.

Начальник отдела по информационной политике Котова Н.В., один из координаторов "Платформы обратной связи" в Духовщинском районе, в своём выступлении уделила внимание вопросам улучшения качества ответов на обращения, поступающие от граждан через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

В обучающем семинаре приняли участие представители всех подведомственных организаций сферы «Образование» и «Культура» Духовщинского района.

Карта сайта | Главная

Январь 2022

П	В	С	Ч	П	С	В
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Заметили ошибку в тексте? Выделите ее мышкой и нажмите Ctrl + Enter

Система Orphix

Официальный интернет-портал правовой информации

Телефоны экстренных оперативных служб на территории РФ

Мой выбор, Моё будущее

Официальные аккаунты органов власти в соцсетях ни в коем случае не являются заменой официального сайта, в нашем случае сайта Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области, основная функция которого - информирование граждан о деятельности органов местного самоуправления. Соцсети - это не только информирование, причём информирование в доступном и востребованном формате, но и канал коммуникации с населением.

Для формирования качественной обратной связи, более полного информирования мы используем возможности официального сайта, когда размещаем на нём информацию о соцсетях, «Инциденте Менеджменте», «Госуслугах», и возможности социальных сетей, где при необходимости познакомить пользователей с официальной информацией, какими-либо документами делаем ссылки на сайт районной администрации.

Официальный сайт  
Администрации муниципального образования  
„Духовщинский район“ Смоленской области

Новости

- 19.07.2021 22:09 | Подписывайтесь на официальные группы администрации муниципального образования „Духовщинский район“ Смоленской области в социальных сетях!
- Официальные сообщества „Духовщинский район“ Смоленской области в социальных сетях - это эксклюзивные и оперативные новости от администрации района и главы муниципального образования.
- Официальные сообщества „Духовщинский район“ Смоленской области в социальных сетях - это все самое интересное и полезное о нашем районе и его повседневной жизни.
- Здесь вы сможете найти информацию о строительстве и ремонте, благоустройстве общественных территорий, новостях образовательных учреждений, учреждений культуры, о спортивных мероприятиях, о достопримечательностях Духовщинского района, о том, куда пойти и чем заняться в свободное время.
- Кроме информации о важных районных делах, в наших группах вы найдёте много фотопортретов, зарисовок на местные темы. На наших площадках вы сможете задать вопрос главе района в прямом эфире, посмотреть самые разные массовые мероприятия, проходящие в Духовщинском районе.
- Мы публикуем самую полную информацию о событиях во всех поселениях района, а также интересные обзоры. Каждый день мы делимся с вами полезной информацией не только местного, но и регионального уровня.
- Мы есть и в социальных сетях! Наша группа в «ВКонтакте» собрала более полутора тысяч подписчиков, а в «Одноклассиках» нас уже больше двух тысяч.
- Выбирайте, какая соцсеть вам ближе, и будьте всегда в курсе того, что происходит в Духовщинском районе.
- Ссылки на наши группы: в «Одноклассиках» <https://ok.ru/organizatsionnaya>, в «ВКонтакте» <https://vk.com/duhovshch>, в Instagramе <https://www.instagram.com/>

Администрация Духовщинского района Смоленской области

Официальный сайт  
Администрации муниципального образования  
„Духовщинский район“ Смоленской области

Новости

- 27.11.2021 21:45 | „Инцидент Менеджмент“. Быстро реагировать на возникающие сбои и исправлять ситуацию
- Напомним, что Духовщинский район активно использует систему «Инцидент-Менеджмент», которая позволяет отслеживать запросы граждан и реагировать на них. Кроме того, каждый желающий всегда может написать нам комментарий в официальных сообществах „Духовщинский район Смоленской области“ в социальных сетях („Одноклассики“ <https://ok.ru/organizatsionnaya> или „ВКонтакте“ <https://vk.com/duhovshch>), или же отправить вопросы и предложения в сообщения группы, если есть желание сделать это privately.
- «Инцидент Менеджмент» — система мониторинга, разработанная компанией «МедиаЛогик». Основная цель системы — быстрое реагирование на темы, которые поднимают пользователи соцсетей. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. Программа в основном мониторит пять популярных в России площадок: «ВКонтакте», Instagram, Facebook, Twitter и «Одноклассики».
- Как работает система «Инцидент Менеджмент»? Система анализирует ключевые слова в пяти соцсетях. Результаты отправляются региональному администратору. Он решает, какие проблемы наиболее острые и требуют реакции представителя власти.
- Если по одной теме появляются посты в нескольких соцсетях, то их объединяют в один кейс или «инцидент», на который мы обязательно отвечаем в течение суток.

ОБРАЩЕНИЯ  
ЧЕРЕЗ  
СОЦИАЛЬНЫЕ  
СЕТИ

Официальный сайт  
Администрации муниципального образования  
„Духовщинский район“ Смоленской области

Новости

- 27.01.2021 16:06 | Сотрудники администрации муниципального образования предлагают зарегистрироваться на портале государственных и муниципальных услуг
- Сотрудники администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области предлагают зарегистрироваться на портале государственных и муниципальных услуг. Сегодня, 13 сентября, зарегистрироваться на портале госуслуг смогли желающие работники МУП ИЖК Духовщинского городского поселения.

Каковы же преимущества этого портала и как подключить «Госуслуги»? Чтобы начать пользоваться порталом «Госуслуги» <https://www.gosuslugi.ru/>, необходимо зарегистрироваться на сайте, а это достаточно простой и быстрый процесс. Единственно, о чём необходимо помнить, так это о том, что чтобы регистрация на портале была полной, необходимо Вашу учётную запись подтвердить электронной подписью. Это можно сделать, прежде всего, у нас, в администрации муниципального образования «Духовщинский район».

Если у вас есть какое-то затруднение с регистрацией, предлагаем, wraz с собой паспорт, СНИЛС и телефон, прийти в районную администрацию, в 4 кабинет, где специалисты отдела по информационной политике помогут вам зарегистрироваться на сайте «Госуслуги», подтвердят Вашу личность электронной подписью и помогут начать пользоваться порталом.

Что же до преимуществ использования портала Госуслуги, то они очевидны:



Наша деятельность отмечена коллегами.

В методических рекомендациях «Эффективный госпаблик муниципалитета» отмечено качество оформления паблика Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области.


Методические\_рекомендации\_для\_администраций.pdf

Методические\_рекомендации\_для\_администраций.pdf

Metodicheskie\_rekomendatsii\_dlya\_administratsii\_774.pdf 32 / 33 100%


### Примеры крутых госпабликов

Группа столицы Республики Алтай отличается красивым оформлением и удобной навигацией



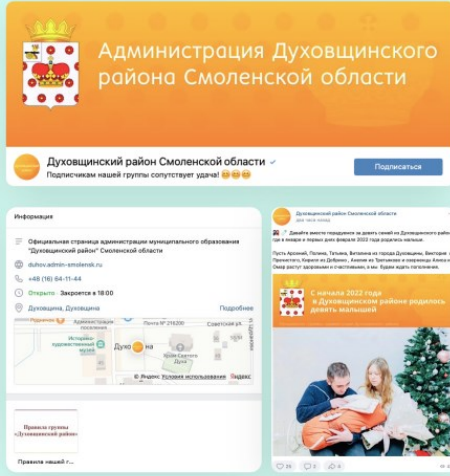
Город Горно-Алтайск  
Официальный аккаунт Администрации г. Горно-Алтайска ВКонтакте.

Отсканируйте QR-код и посмотрите [муниципальные госпаблики](#), на которые нужно ориентироваться



[https://vk.com/official\\_ga](https://vk.com/official_ga)

Опрятный и аккуратный паблик одного из районов Смоленской области



Администрация Духовщинского района Смоленской области

Духовщинский район Смоленской области

<https://vk.com/duhovadm>

### Канал про лучшие кейсы госпабликов в Telegram

Активация Windows  
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

17:28 21.02.2022

Опираясь на результаты, изложенные в данной работе, на востребованность наших групп жителями Духовщинского района, на эффективное решение ряда проблем, поднимаемых в социальных сетях жителями муниципалитета, смеем предположить, что разработка и реализация проекта «Использование социальных сетей для организации эффективной обратной связи от населения через официальные сообщества Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в «Одноклассниках» и «Вконтакте» себя оправдали.

И несмотря на то, что за кадром данной работы осталось много тонкостей и нюансов ведения официальных сообществ органов власти в социальных сетях, надеемся, что многим наш опыт будет полезен.

Перспективным направлением нашей работы в 2022 году станет расширение присутствия органов местного самоуправления Духовщинского района не только в соцсетях, но и в одном из наиболее популярных мессенджеров Viber.

С помощью чат-бота жители смогут напрямую общаться с органами власти, причём оперативно и в удобном формате. Уверены, что ещё один цифровой ресурс, призванный упростить получение официальной социально важной информации и являться площадкой для обратной связи, станет у жителей нашего района не менее востребованным, чем официальные группы Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области.



**Спасибо за внимание!**