

АБАКАН

Что наиболее значительное удалось сделать в области информационной политики в 2025 году

Отдел информационной политики Администрации города Абакана выполняет как обязанности пресс-службы администрации и структурных подразделений администрации, так и МЦУ (начальник отдела является заместителем руководителя муниципального центра управления). Муниципальный центр управления в Абакане создан как рабочая группа, которую возглавляет заместитель Главы города Абакана по вопросам экономики и финансов.

В Абакане с успехом продолжается информационный проект, который был запущен с целью поддержки производственных предприятий, работающих на территории города, в апреле 2022 года по предложению Главы города Абакана Алексея Лемина. В течение каждого года создаётся цикл передач, освещающих деятельность местных товаропроизводителей, который бы позволил поддержать местных производителей, товары которых могут стать достойными конкурентами и аналогами западных, жителям и гостям города – обеспечить импортозамещение, а товаропроизводителям – расширить каналы сбыта и привлечь новых партнёров. Программу «Сделано в Абакане» отдел информационной политики реализует совместно с муниципальным телевидением «Абакан 24».

Впервые программа «Сделано в Абакане» вышла в эфир на телеканале «Абакан 24» 20.04.2022 и стала гидом по производственным площадкам нашего города. Программа

«Сделано в Абакане» разрушает стереотип о том, что Абакан – только торговый город, показывает богатство и разнообразие местного производства, демонстрируя широкий спектр местных предприятий и продукции, которая производится и реализуется в городе.

С момента реализации практики в эфир вышла 131 программа. Опубликовано более сотни уникальных материалов про производство и предпринимательство в Абакане. Один из ярких летних информационных проектов – сопровождение «Бульвара выходного дня» и ведение тематического паблика. Проект «Бульвар выходного дня» – бесплатный для горожан вариант городского летнего культурно-спортивного отдыха, один из самых трудоёмких с точки зрения организации проектов, реализуется в течение трёх летних месяцев каждое воскресенье с 15:00 до 20:00 в городском парке. К примеру, за одно воскресенье работа одной сценической площадки составляет 5 часов сценической программы, 65 часов сценической программы за летний период только по одной площадке, а их в каждом «Бульваре» не менее трёх, а также дополнительные активности для горожан всех возрастов и социального положения. В 2025 году 13 воскресений создатели «Бульвара» увлекали горожан уникальными концертными, выставочными, экскурсионными программами, помогали детям и взрослым найти себя в творчестве и знакомили с художниками, оставившими яркий след в мировой, отечественной культуре и культуре нашего города. Специалисты отдела работали на «Бульваре» всё лето волонтерами: создавали текстовый и фотоконтент, занимались пиар-продвижением проекта через социальные сети и на сайте администрации.

Лучшие результаты и сильные стороны:

Абсолютное операционное лидерство в регионе: МЦУ Абакана признан лучшим в Республике Хакасия по всем показателям ЦУР и удерживает эту позицию с момента создания, с 2021 года. Ключевой KPI – среднее время обработки обращения в системе

«Инцидент менеджмент» – 43 минуты, является эталонным.

Высокий рост вовлечённости и доверия: количество обращений через «Инцидент-менеджмент» выросло на 30% (с 4419 в 2024 году до 5850 – в 2025 году).

Эффективное управление цифровой экосистемой: создана и управляется единая сеть из 154 официальных страниц (госпабликов) с общей аудиторией 188 437 подписчиков. Опубликовано через систему «Госпаблики» 42 950 постов с 40 млн просмотров. Социальные сети Администрации Абакана трансформировались из канала информирования в полноценную платформу для диалога и учёта мнений горожан при принятии решений.

Системная работа и компетенции: Выстроена трёхконтурная модель работы (обратная связь, инциденты, госпаблики). Сотрудники прошли обучение в «Лаборатории Госпабликов», организована и ведётся на постоянной основе методологическая, техническая и контентная поддержка 125 рабочих кабинетов в структурных подразделениях Администрации города Абакана и подведомственных учреждениях.

Чёткое понимание приоритетов жителей: данные выявили ключевые «болевы точки»: дороги (1505 обращений) и благоустройство (1434). Это позволяет адресно планировать работу и коммуникации.

Синергия с традиционными СМИ: новости с сайта и из соцсетей тиражируются городскими и республиканскими СМИ, что многократно усиливает охват и формирует единый информационный поток.

Наиболее трудные проблемы.

Качественное истощение при количественном росте: резкий рост обращений создаёт риск перегрузки сотрудников, формализации ответов и снижения глубины проработки проблем.

Падение вовлечённости в федеральные проекты: участие в голосовании на za.gorodsreda.ru снизилось с 35,6 тыс. (2024) до 27,3 тыс. (2025). Это сигнал об усталости от формата и недостатке мотивации.

Разрыв между быстрым ответом и системным решением: быстрое время ответа (43 мин.) не гарантирует отсутствия рецидивов по тем же проблемам (ямы, освещение, подсыпка, водоотведение с дорог и т.д.). Недостаточно данных о проценте повторных обращений: возможности системы «Инцидент менеджмент» не дают такой картины.

Риски в управлении госпабликами: Частая смена ответственных в подведомственных организациях, риск безличного и бюрократического контента, отсутствие ресурсов для создания бренд-буков, собственного дизайна, позволяющего повышать узнаваемость паблика.

Дисбаланс в данных: акцент на количественных показателях (число постов, просмотры, время ответа). Не хватает качественных метрик: уровень удовлетворённости граждан, оценка полезности контента, социологические замеры доверия. Такие данные системы «Инцидент менеджмент» и «Госпаблики» не предоставляют.

Техническая и кадровая зависимость: работа строится на внешних платформах (ЦУР, ПОС), что ограничивает возможности получения необходимых данных. Серьёзный дефицит кадров, квалифицированных и мотивированных на качественную работу в цифровой среде и на принятие решений, которые в дальнейшем исключают рецидивы обращений.

Сравнительный анализ с городами-аналогами отсутствует: мотивирующими являются, в том числе, показатели эффективности (скорость, вовлечённость, решаемость) среди сопоставимых по количеству жителей городов СФО и ДФО.

Какие задачи стоят в 2026 году

В 2026 году в городе отмечают 95 лет со дня присвоения Абакану статуса города. 30 апреля – собственно дата присвоения статуса, 8 августа – День города. С 1 января отделом в соцсетях «Абакан официальный» запущен проект #Абакану95, где публикуются исторические данные, интересные факты, а также маркируются события, посвящённые 95- летию. Это – масштабный, всеохватывающий, объединяющий проект, который станет ведущим в течение всего 2026 года. Также будет продолжен проект «Сделано в Абакане».