

Оцінка ефективності комунікації влади із тематики протидії поширенню covid-19

У рамках проекту «Пандемія: нові умови, як вікно можливостей для покращення комунікації влади та громадськості у Чернігівській області» здійснено оцінку ефективності комунікації влади із тематики протидії поширенню covid-19 у Чернігівській ОДА (зокрема в Управлінні охорони здоров'я Чернігівської ОДА), Ніжинській, Прилуцькій, Корюківській, Менській та Борзнянській міських радах.

Критерії: оперативність, достовірність, зворотній зв'язок, звернення на гарячі лінії, звернення громадян, реакція громадян, залучення ОГС.

Метод: моніторинг сайтів та Фейсбук-сторінок, аналіз запитів щодо звернень громадян і роботи гарячих ліній, аналіз офіційної звітності ЦОВВ.

Чернігівська ОДА

Із початку карантинних заходів Чернігівська ОДА бере на себе роль основного джерела інформації щодо заходів із протидії covid-19.

Матеріали щодо протидії covid-19 зібрана в окремій вкладці: <https://cg.gov.ua/index.php?id=380258&tp=page> : інформація про карантинні обмеження, що запроваджувались із березня 2020 року, посилання на нормативні документи, статистику випадків, роз'яснення щодо симптомів, порядку дій при їх виявленні.

На сторінці ОДА оприлюднюється інформація:

- про кількість нових випадків – **щоденно** (із самого початку оголошення надзвичайної ситуації в Україні);

<https://cg.gov.ua/index.php?id=31586&tp=1>

<https://cg.gov.ua/index.php?id=428644&tp=page>

- про заповненість ліжок у закладах охорони здоров'я Чернігівської області, визначених для госпіталізації пацієнтів з підтвердженим випадком COVID-19 – **кілька разів на тиждень**;

<https://cg.gov.ua/index.php?id=31676&tp=1>

- інформація про результати вакцинації – **щодня з понеділка по п'ятницю**.

<https://cg.gov.ua/index.php?id=429093&tp=page>

Дана інформація готується Управлінням охорони здоров'я Чернігівської ОДА щодня за наявними даними лікувальних закладів.

Щодо безпосередньої діяльності з протидії covid-19 на сайті ОДА вміщено:

- розпорядження керівника із ліквідації НС, засідання штабу (не оновлювалась із листопада 2020 року);

<https://cg.gov.ua/index.php?id=31386&tp=1>

- рішення, які приймає обласна комісія з питань ТЕБ та НС;
<https://cg.gov.ua/index.php?id=31377&tp=1>
- новини про поточну діяльність ОДА (структурних підрозділів ОДА) щодо забезпечення лікарень.
<https://cg.gov.ua/index.php?strfind=%D0%BA%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D1%8C&csrf=dc5ec79ec66bd90d94bdc950cfd19d0c46c9ac5bdd79e5bf9f6226ecb62aaf>

Комунікація зі ЗМІ щодо питань протидії covid-19:

- ЗМІ посилаються на Чернігівську ОДА як першоджерело інформації про все, що стосується протидії covid-19, статистики з питань захворюваності, карантинних заходів;
- коментарі посадових осіб Чернігівської ОДА для ЗМІ (пряма мова);
- https://www.youtube.com/watch?v=Huap6UBgi_A
- участь посадових осіб у тематичних медіа-заходах (програма «Тема дня» на Суспільне.Чернігів, радіопередачах «Чернігівська Хвиля»);
<https://www.youtube.com/watch?v=ta2f-5eRjwU>
https://www.youtube.com/watch?v=fegF_2kyjwg
- підсумкова інформація на брифінгах (прес-конференціях голови ОДА);
<https://www.youtube.com/watch?v=FArte2wOPo8&t=24s>
- особисті звернення голови ОДА щодо дотримання карантинних заходів;
- коментування критичних ситуацій (спілкування з учасниками акцій протесту, реагування на критику щодо забезпеченості лікарень та якості надання послуг).
<https://newch.tv/protest-pidpriemtsiv-32369/>

Доступ до заходів, які проводяться в ОДА, проводиться на загальних підставах, з зазначенням про карантинні обмеження і прохання повідомити про участь. Скарг з боку ЗМІ щодо недопуску на заходи в ОДА (або які проводяться ОДА чи структурними підрозділами) не було.

Інші канали комунікації щодо протидії

- релізи із сайту КМУ, офісу Президента, Міністерства охорони здоров'я України;
- із березня 2021 року – релізи Комунікаційного центра вакцинації від covid-19.

Що стосується звернень громадян, які протягом 2020-2021 року надходили до Чернігівської ОДА (відділ звернень, гаряча лінія, Урядова гаряча лінія, то найбільше вони стосувались:

- роботи екстреної медичної служби, виїздів на виклики до людей із симптомами covid-19 (найбільше надходили у період жовтень-грудень 2020 року, березень-квітень 2021 року), пов'язані із змінами протоколів роботи лікувальних установ;
- витрачання громадянами власних коштів на лікування від covid-19 під час перебування у лікарнях;

- скарги на недотримання санітарно-епідеміологічних заходів громадянами та суб'єктами підприємницької діяльності;
- скарги на запроваджені карантинні заходи і вимоги щодо їх відміни чи часткового скасування/

Корюківська міська рада

Протягом 2020-2021 року Корюківська міська рада інформувала жителів громади щодо ситуації з протидії covid-19.

Найбільше інформації стосується періоди березня-квітня 2020 року, під час першого запровадження карантинних заходів; виявлення перших випадків інфікування.

<http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/03/na-terytoriyi-koryukivskoyi-gromady-vvodyatsya-obmezhuvalni-zahody-z-metoyu-poperedzhenni-rozpovsyudzhennya-koronavirusnoyi-infektsiyi/>

Із вересня 2020 року інформації про протидію поширенню covid-19 на сайті та ФБ значно менше, у більшості це повідомлення про карантинні обмеження.

<http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/12/uryad-zaprovadyv-posylenyj-karantyn-z-8-do-24-sichnya/>

Більшість інформації на сайті стосується:

- виявлення випадків інфікування на території громади;
- інформування про витрачання коштів громади на заходи, пов'язані із протидією covid-19;

<http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/11/zvit-pro-vykonannya-byudzhetu-dodatkovy-koshty-na-likuvannya-koronavirusnoyi-infektsiyi-ta-pryzupynennya-roboty-dytsadka-vidbulosya-cherbove-zasidannya-vykonkomu/>

- роз'яснення щодо епідеміологічної безпеки, правил особистої гігієни;
- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/02/koronavirus-pro-shho-varto-znaty-kozhnomu/>
- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/04/zupynymo-pandemiyu-bezpeka-i-zdorov-ya-na-roboti-mozhut-vryatuvaty-zhyttya/>

На сайті міської ради поширюється інформація з інших джерел:

- релізи центральних органів влади;
- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/04/zupynymo-pandemiyu-bezpeka-i-zdorov-ya-na-roboti-mozhut-vryatuvaty-zhyttya/>
- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/11/rozpochav-robotu-vseukrayinskyj-kontakt-tsentr-moz-z-protydiy-poshyrennyu-covid-19/>
- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/10/na-chernigivshhyni-onovleno-rivni-epidemichnoyi-nebezpeky-poshyrennya-covid-19/>
- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/05/denys-shmygal-z-22-travnja-mozhlyvyj-perehid-do-drugogo-etapu-karantynnyh-poslablen/>
- роз'яснення щодо роботи служб, організацій в умовах карантину, надання громадянам послуг;

<http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/11/avtomatychno-i-dystantsijno-yak-pratsyuvatyme-mehanizm-narahuvannya-zhytlovyh-subsydij-v-umovah-karantynu/>

<http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/05/robotodavtsi-mozhut-zvertatysya-za-dopomogoyu-po-chastkovomu-bezrobittyu-dlya-pratsivnykiv/>

- <http://koryukivka-rada.gov.ua/2020/05/na-rynkah-vidnovlyuyetsya-torgivlya-neprodovolchoyu-grupoyu-tovariv-z-dotrymannyam-sanitarnyh-i-pro-epidemichnyh-zahodiv/>

Як канал додаткової інформації – особиста сторінка голови міської ради у ФБ та Youtube <https://www.youtube.com/user/roti4ek/vi>. Більшість інформації (відео) стосуються питань реагування на загрози covid-19, зокрема у перші тижні карантину у березні-квітні 2020 року, виявленні перших випадків.

При цьому відео у ФБ були популярними, поширювались жителями громади і набирали 6-10К переглядів.

- <https://www.facebook.com/koryukivka.misto/videos/3832182020230697>

Ніжинська міська рада

Протягом 2020-2021 року Ніжинська міська рада інформувала жителів громади щодо ситуації з протидії covid-19 за кількома напрямками.

Так, на головній сторінці сайту вміщено загальну вкладку з масивом інформації щодо covid-19 <https://nizhynrada.gov.ua/nmr/informaciya-shchodo-profilaktiki-infikuvannya-ta-poshirennya-koronavirusu-na-teritoriji-nizhinskoji-miskoji-otg>.

Зокрема, наявні дані щодо:

- профілактики інфікування та поширення коронавірусу на території Ніжинської міської ради;
<https://nizhynrada.gov.ua/nmr/informaciya-shchodo-profilaktiki-infikuvannya-ta-poshirennya-koronavirusu-na-teritoriji-nizhinskoji-miskoji-otg/pro-sanepidsituaciyu-v-m-nizhin>
- загальні дані щодо епідситуації;
- довідкова інформація про сімейних лікарів;
<https://nizhynrada.gov.ua/nmr/informaciya-shchodo-profilaktiki-infikuvannya-ta-poshirennya-koronavirusu-na-teritoriji-nizhinskoji-miskoji-otg/nomeri-telefoniv-simeynih-likariv-ta-chergovih-likariv-simeynoji-medicini>
- дані щодо дій міської ради по протидії коронавірусу,
- інформація про збір та надану благодійну допомогу.
- <https://nizhynrada.gov.ua/nmr/informaciya-shchodo-profilaktiki-infikuvannya-ta-poshirennya-koronavirusu-na-teritoriji-nizhinskoji-miskoji-otg/blagodiyna-dopomoga-dlya-protidiji-covid-19>

У форматі періодичних новин міська рада активно інформує жителів щодо реагування влади, протиепідемічних заходів, зміни карантинних обмежень, роботу лікувальних закладів. При цьому акцент на поширення інформації безпосередньо від спікерів – головних лікарів, представників відділу Лабораторного центру.

- <https://nizhynrada.gov.ua/news/novini/miska-likarnya-otrimala-zahisni-kostyumi>
- <https://nizhynrada.gov.ua/news/novini/u-chernigivskiy-oblasti-vstanovleniy-zhovtiy-riven-epidemichnoji-nebezpeki-yaki-zaboroni-diyatimut-iz-24-lyutogo>
- <https://nizhynrada.gov.ua/news/novini/kerivniki-medichnih-zakladiv-poinformovali-pro-stan-epidemiologichnoji-situaciji-v-misti-17>
- <https://nizhynrada.gov.ua/news/novini/kerivniki-medichnih-zakladiv-poinformovali-pro-stan-epidemiologichnoji-situaciji-v-misti-16>
- <https://nizhynrada.gov.ua/news/novini/vidbulas-shchotizhneva-operativna-narada-nizhin-v-chervoniy-zoni>

Частина інформації цієї тематики – відео з щотижневих нарад при міському голові.

https://www.youtube.com/watch?v=5xL_h3Qeesg

<https://www.youtube.com/watch?v=JJaZmdVPxSM>

<https://www.youtube.com/watch?v=NmpHq25cMbU>

Додаткова тематична інформації - у рубриці «Бізнес під час карантину»

<https://nizhynrada.gov.ua/nmr/biznes-pid-chas-karantinu>

Борзнянська міська рада

Інформування на сайті міської ради у квітні-жовтні 2020 року епізодичне, фактично немає даних щодо випадків інфікування, поточної епідситуації, інформації щодо дій міської влади.

У квітні-листопаді 2020 року матеріалів щодо протидії covid-19 взагалі не знайдено.

Із грудня 2020 року на сайті з'являються повідомлення про роботу міської ради із місцевою лікарнею та центром ПМСД, запровадження карантинних заходів:

- <https://borznyanska-gromada.gov.ua/news/1613737884/>
- <https://borznyanska-gromada.gov.ua/news/1608567904/>

Також у Фейсбуці оприлюднюється щотижневі статистика захворюваності на covid-19

- <https://www.facebook.com/borznatg/posts/148109630558882>
- <https://www.facebook.com/borznatg/posts/140131114690067>

Є окрема рубрика «Інформація щодо коронавірусу», де розміщуються протоколи місцевої комісії ТЕБ та НС (станом на 22.04.2021 – 2 протоколи за 2021 рік).

Прилуцька міська рада

Міська рада інформує громадян про заходи із протидії поширенню covid-19 через:

- окрема рубрика щодо протидії covid-19, у тому числі, перелік достовірних джерел інформації;
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=31410&tp=1>

- релізи за підсумками нарад за участі керівництва міста, рішень міської комісії ТЕБ та НС, інформація щодо карантинних обмежень;
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=424190&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=420310&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=417290&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=412978&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=411531&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=397758&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=385796&tp=0>
- роз'яснення щодо вакцинації, роботи лікувальних закладів;
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=422500&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=422467&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=421212&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=385571&tp=0>
- особливості роботи міських служб під час карантину.
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=418318&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=397065&tp=0>
<https://pryluky.cg.gov.ua/index.php?id=388768&tp=0>

Менська міська рада

Матеріали, які стосуються протидії поширенню covid-19, розміщуються:

- в окремій вкладці зібрана статистична та довідкова інформація, новини (інформація оновлюється), дані щодо суб'єктів, які надають допомогу;
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=34077&tp=1>
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=31393&tp=1>
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O-5pXjUHxQatgXkzAhsQYK-oeP-WF6IAiU99XPZfB2s/edit#gid=985293150>
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=387282&tp=page>
- дані щодо поточної ситуації із захворюванням, при цьому із посиланням на експертів (працівників лікувальних установ);
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=423929&tp=page>
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=410841&tp=page>
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=410521&tp=page>
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=386897&tp=page>
- інформація щодо карантину.
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=411320&tp=page>
<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=407370&tp=page>

Рекомендації для органів влади щодо комунікації із тематики протидії поширенню covid-19:

- залучати до коментарів щодо стану справ експертів – лікарів відповідного фаху, науковців, представників аналітичних ГО, які працюють у сфері охорони здоров'я;

- оновлювати (актуалізувати) інформацію та дані у започаткованих на головній сторінці рубриках (вкладках), що стосуються протидії covid-19;
- періодично нагадувати через всі можливі канали комунікації про санітарно-епідеміологічні заходи та обмеження для громадян, бізнесу;
- інформувати громадян про витрачання коштів, які виділяються із місцевих бюджетів на заходи із протидії covid-19.