**Информация для видеоконференции по экологическому просвещению и информационной работы с жителями Кировской области.**

**Добрый день, коллеги. Расскажу о формах и методах работы с общественностью регионального оператора, которые несколько видоизменив можно предложить муниципалитетам.**

**1. Публикации в СМИ.**

У регионального оператора АО «Куприт» есть постоянно действующие рубрики в СМИ: сайт «Первоисточник» - рубрика «Полезно знать», сайт «Бизнес-новости» - рубрика «Новости компаний», портал «Свой Кировский» - рубрика «Вопрос-ответ», сайт «Ньюслер» - «Новости» С начала года вышло более 500 публикаций и комментариев по теме обращения с ТКО и работе регионального оператора. Разъяснены наиболее сложные вопросы реформы, нюансы разделения полномочий регионального оператора, управляющих организаций и муниципальных властей. Несмотря на то, что тиражи районок из-за экономической ситуации падают, ни в коем случае не нужно списывать их со счетов. Это канал коммуникации со старшим поколением, пенсионерами и жителями территорий, где нет устойчивого покрытия интернетом.

Что нужно сделать

- необходимо наладить взаимодействие с районной газетой, регулярно получать через нее вопросы и просьбы от жителей района.

- сделать постоянно действующую рубрику, посвященную обращению с ТКО, где отвечать на вопросы, поступившие от людей через СМИ или напрямую в администрацию.

 - раз месяц делать обзорные материалы о позитивных событиях в этой сфере, рассказывать о работе, проводимой местными властями.

- оперативно отвечать на все запросы районных газет, если Вы не дадите Вашу позицию, то материал будет содержать только одну точку зрения, которая, возможно, будет не в Вашу пользу.

- особое внимание нужно уделить платежной дисциплине граждан, напоминать, что обращение с ТКО – это коммунальная услуга, за трехмесячную просрочку платежа которой, может последовать обращение в суд и взыскание платы с дополнительными издержками.

- для пользователей интернета, регулярно публиковать аналогичные материалы на сайте администрации и ее сообществах в соцсетях

**2. Работа в социальных сетях и интернете.**

У регионального оператора создан сайт, посвященный этому направлению работы компании, реформе обращения с ТКО. Там регулярно публикуются новости о деятельности компании, есть базовая информация о реформе, ответы на самые частые вопросы. Для работы в соцсетях создана группа регионального оператора Вконтакте. Там отрабатываются жалобы, поступающие на вывоз отходов через личные сообщения.

Также аккаунт позволяет оперативно реагировать и комментировать посты о мусоре в разных пабликах. С учетом падения тиражей печатных и СМИ и увеличения зоны покрытия интернетом, люди все больше сидят в соцсетях. Например, «Типичный Котельнич» (36 тысяч участников), «Жесть Подосиновца» (почти 6,5 тысяч), «Злой чепчанин» (более 16 тысяч), «Подслушано Нолинск» (более 6 тысяч участников)

Что нужно сделать?

- если до сих пор нет аккаунта в соцсетях, его нужно завести. Насколько знаю, для работы в системе «Инцидент-менджмент» акккаунты все-таки должны быть созданы у всех администраций.

- постоянно наращивать количество подписчиков, приглашая в сообщество новых членов, в том числе предлагая подписаться на Ваше сообщество участников наиболее популярных пабликов района.

- самими подписаться на наиболее популярные паблики Ваших районов и по мере возможности отслеживать публикации, касающиеся сферы обращения с твердыми коммунальными отходами, оперативно комментировать их, вежливо и кратко отвечать на все вопросы граждан.

- подписаться на группу регионального оператора Вконтакте, репостить новости из нашей группы в свою группу, или репостить новости с сайта регионального оператора.

- уделять соцсетям хотя бы несколько минут в день.

**3. Личный прием граждан ответственными за сферу ЖКХ сотрудниками.**

В большинстве районах по приглашению местных администраций сотрудники регионального оператора провели встречи с гражданами, представителями бизнеса, бюджетных организаций, органов власти. Во всех микрорайонах Кирова аналогичные встречи проведены в формате общественных советов на территории центров местной активности. Отдельное семинар-совещание был проведен с самими сотрудниками ЦМА, теперь они могут консультировать обратившихся к ним жителей.

Что нужно сделать?

- один раз в месяц проводить личный прием граждан по вопросам обращения с ТКО,

- прием анонсируется в районной газете и в официальных аккаунтах администрации в соцсетях. По результатам приема готовится информация с ответами на вопросы, которые были заданы во время приема. Таким образом, Вы показываете работу администрации по взаимодействию с гражданами и одновременно даете ответы на вопросы, которые могут возникнуть у других людей.

- дату и время приема по вопросам ТКО лучше закрепить, чтобы у жителей отложилось, в какой день и где они могут получить ответы на свои вопросы.

- такие же приемы граждан (выездные) нужно проводить не только в районных центрах, но в поселениях.

Сотрудники регионального оператора готовы в этих встречах участвовать, еще раз рассказать о реформе, ответить на все имеющиеся вопросы.

**4. Общий чат в одном из мессенджеров, для оперативного реагирования на все жалобы населения.**

У регионального оператора есть чат в мессенджере WhatsApp, куда заведены ключевые сотрудники компании, представители операторов по транспортированию. В чат сбрасываются жалобы, фотографии, которые мы находим в результате мониторинга информпространства. Через чат от перевозчиков мы получаем фотографии вывоза отходов для отчета там, где была взята эта жалоба.

 - определиться с мессенджером, создать часть, включить в него ключевые фигуры по вывозу отходов на территории, глав поселений (у кого есть смартфоны и есть возможность установки мессенджера)

- регулярно взаимодействовать в чате, чтобы он не превратился в балласт и нерабочий инструментарий.

**5. На основе представленной министерством охраны окружающей среды информации выпустить брошюру «Реформа чистоты в вопросах и ответах»**

На сайте регионального оператора есть обобщенная информация о реформе обращения с ТКО и ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы. Можно выпустить эту информацию в виде отдельной брошюры или на страницах районных газет. Здесь необходимо совместное решение Вас и главных редакторов. О реформе было достаточно много публикаций от правительства области, поэтому нужно понять их целесообразность.

**Общие выводы**

1. Не допускать информационного вакуума: вакуум наполнят враждебной информацией или ложными сведениями. Информационный вакуум приводит к домыслам.

2. Используйте разные формы и методы работы. Чередуйте работу через СМИ и соцсети и личные встречи с людьми.

3. Не нужно скрывать от людей информацию, пусть даже она не в Вашу пользу. Ваша искренность даст больше пользы, чем сокрытие информации. Зачастую людям нужно просто выговориться.