

Кризовий комунікаційний план КМДА як інструмент інформування населення у надзвичайних ситуаціях

Євгеній Кудряшов,

аспірант кафедри управлінських технологій,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

e-mail: KudriashovYO@krok.edu.ua,

ORCID: 0000-0001-6394-8788

Останнім часом світ зіткнувся з численними викликами, що потребують адекватних відповідей з боку органів влади на всіх рівнях. Зокрема, постійна загроза виникнення надзвичайних ситуацій ставить перед владою завдання з пошуку ефективних механізмів комунікації з громадськістю. У цьому контексті Київська міська державна адміністрація (КМДА) повинна впровадити кризовий комунікаційний план, основною метою якого є оперативне інформування населення про поточні ризики, заходи безпеки, а також дії, які вживаються для мінімізації наслідків кризових ситуацій. Важливо розуміти, що успішна комунікація є необхідною умовою для формування довіри населення до органів влади, що здатне знизити рівень паніки та невизначеності серед громадськості [1].

Визначення цільових аудиторій – це один із ключових етапів реалізації кризового комунікаційного плану КМДА. Серед основних груп, які потребують своєчасної та достовірної інформації, можна виділити населення міста, туристів, медіа, партнерів, а також бізнес-структури. Громадськість, як основна цільова аудиторія, має бути проінформована про ризики, які її оточують, а також про дії, які вживаються для забезпечення їхньої безпеки. Даний аспект є визначним, оскільки упевненість населення в діях органів влади здатна суттєво знизити соціальну напруженість. Місцеві медіа, зокрема радіо та телебачення, виступають ефективними каналами, через які можна швидко донести інформацію до широкої аудиторії. Також не можна недооцінювати вплив соціальних мереж, які дозволяють максимально оперативно забезпечити інформацією як населення, так і туристів, представників медіа та бізнесу.

Впровадження комунікаційного плану невід’ємно пов’язане з визначенням каналів, які використовуватимуться для комунікації з усіма цільовими аудиторіями. Офіційний веб-сайт КМДА має стати централізованим джерелом достовірної інформації, де регулярно оновлюватимуться дані про поточну ситуацію. Окрім цього, проведення екстрених електронних розсилок та створення мобільних додатків для оперативного зв’язку з населенням забезпечить можливість швидкого та зручного отримання критично важливої інформації. Вагомою складовою комунікаційного плану також є ефективне використання платформ для взаємодії з населенням, де громадяни можуть отримати відповіді на свої запитання та висловити побажання чи занепокоєння.

Суттєвим аспектом кризового комунікаційного плану є регулярний моніторинг ситуації та збір актуальної інформації. Встановлення постійних каналів зворотного зв’язку з правоохоронними органами, медичними установами

та іншими зацікавленими сторонами дозволить КМДА швидко реагувати на зміну обставин. Крім того, створення кризового штабу, який здійснює координацію дій і відповідно формує план акцій, є необхідним для своєчасного реагування на виклики. Стратегічні дії штабу можуть включати підготовку прес-релізів з чіткою та зрозумілою інформацією для медіа, що сприятиме швидкому та правильному висвітленню ситуації в пресі. Такі ініціативи дозволять уникнути дезінформації та запобігти паніці серед населення. Взаємодія з медіа в умовах криз стане запорукою ефективного донесення інформації до широкого загалу. Проведення регулярних брифінгів для журналістів, на яких будуть детально роз'яснюватись усі нововведення та заходи, вжиті КМДА, стане цінним шляхом комунікації з громадськістю. Такі дії створять базу для розуміння ситуації взагалі, а також підвищать обізнаність про дії органів влади, сприяючи формуванню позитивного іміджу КМДА в очах громади.

Налагодження каналів для отримання зворотного зв'язку від населення, таких як гарячі лінії, електронні скриньки та інші платформи, є важливою складовою комунікаційного процесу. Воно не лише надає можливість мешканцям звертатися з питаннями або пропозиціями, але й дозволяє організувати систематичний аналіз зворотного зв'язку. Регулярне дослідження відгуків і запитів громадськості здатне суттєво покращити стратегію комунікацій та адаптувати її до потреб суспільства. Оцінка ефективності комунікаційного плану передбачає визначення ключових показників. Зокрема, важливими є час реагування на запити медіа та громадськості, а також відсоток позитивних відгуків про дії КМДА під час криз. Надзвичайно корисним буде також моніторинг кількості охоплених повідомлень у соціальних мережах та медіа, оскільки він дозволить оцінити рівень залученості населення в інформаційний процес. Післякризовий аналіз дозволить виявити сильні та слабкі сторони комунікаційної стратегії, що дасть змогу не лише вдосконалити наявні механізми, але й впровадити нові підходи до управління кризовими комунікаціями. Дані заходи стануть основою для подальшого розвитку ефективної комунікаційної політики в місті, що, безсумнівно, підвищить рівень довіри населення до КМДА.

Підсумовуючи, кризовий комунікаційний план для Київської міської державної адміністрації є критичним інструментом для забезпечення безпеки та стабільності в місті під час кризових ситуацій. Чітка та своєчасна комунікація значно покращить рівень довіри населення до органів влади та допоможе ефективно управляти кризами. Успішна реалізація комунікаційного плану, яка враховує комплексний підхід до медичного забезпечення, безпеки населення та логістичних процесів, дозволить підтримувати стабільність. У кінцевому підсумку, реалізація даного плану стане вирішальним фактором у зміцненні соціальної єдності та впевненості громадськості у спроможності органів влади діяти в умовах надзвичайних ситуацій.

Список використаних джерел

1. Коник Д. «Довіра громади: кризові комунікації органів місцевого самоврядування»: практичний посібник. Федерація канадських муніципалітетів / Проект міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», 2020.
2. Костирко Т. М. Кризові комунікації : навч.-метод. рек. та вказівки для самостійної роботи студентів. НУК, 2024.
3. Про затвердження Міської цільової програми розвитку інформаційно-комунікативної сфери міста Києва на 2022-2024 роки: Рішення Київської міської ради від 7 жовтня 2021 року N 2723/2764. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MR212836>
4. Про затвердження Плану заходів на 2021-2024 роки з реалізації Стратегії розвитку міста Києва до 2025 року: Рішення Київської міської ради від 28 липня 2020 року № 73/9152. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MR201005>