



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**РАДА**  
НАСТУПНЕ ПОКОЛІННЯ

**ІНТЕРНЬЮЗ**  
У К Р А І Н А

# ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ КОМІТЕТІВ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

Комітет з питань енергетики  
та житлово-комунальних послуг

*У межах програми  
модельних комітетів*

*Підготовлено експертами  
ГО «Інтерньюз-Україна»*

# ЗМІСТ

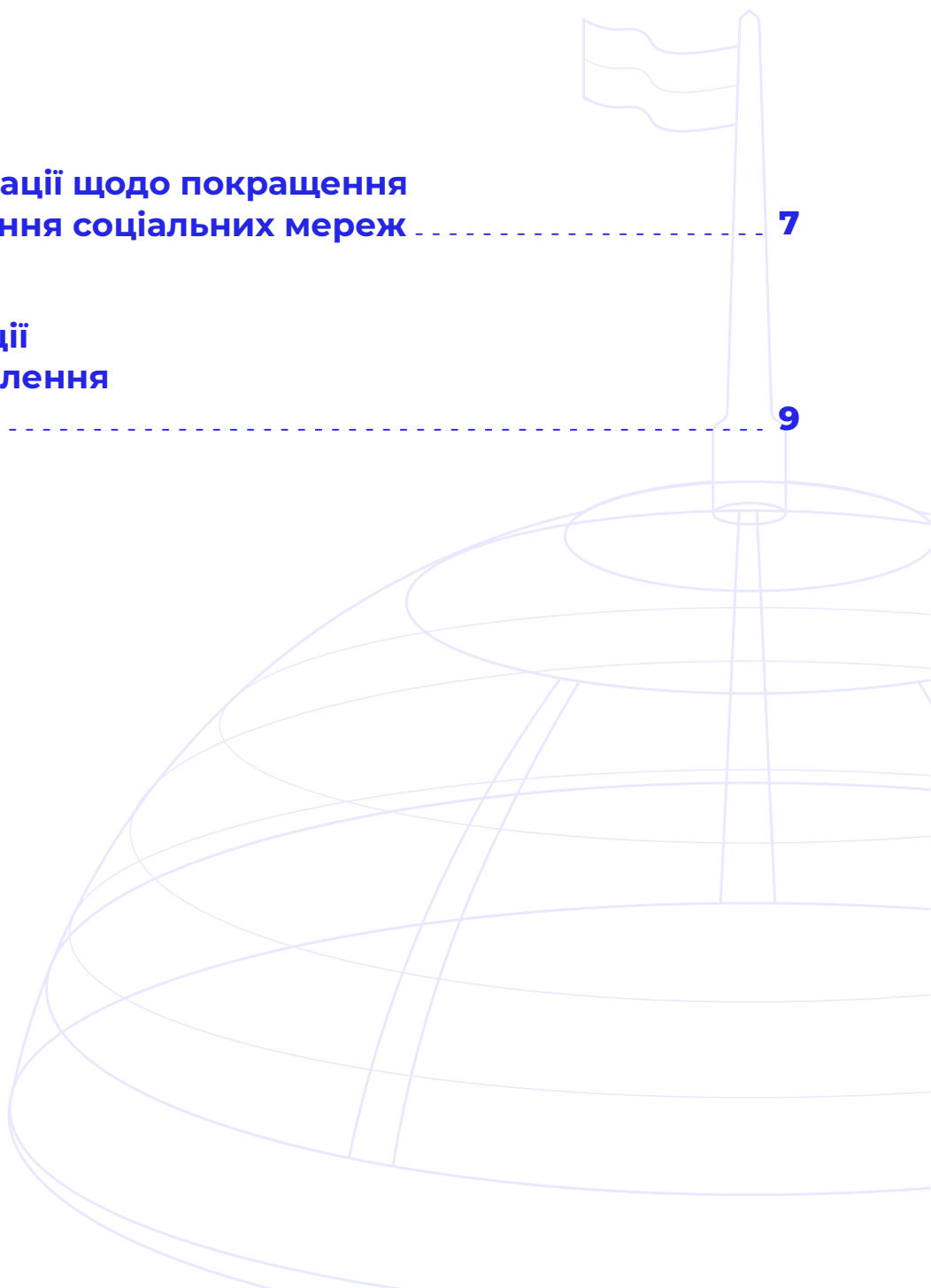
**Вступ** ..... **3**

**SMM-аудит наявних комунікаційних каналів комітету** ..... **4**

- Facebook
- Youtube

**Загальні рекомендації щодо покращення ефективності ведення соціальних мереж** ..... **7**

**Аналіз та пропозиції візуального оформлення контенту** ..... **9**



# ВСТУП

Роль соціальних мереж в публічній комунікації, зокрема державних установ, останні роки постійно зростала. Щобільше, наявність, активність та актуальність в соцмережах — це ознака прозорості та відповідальності, турботи про цільову аудиторію.

З початком повномасштабного вторгнення РФ в Україні різко збільшилося використання соціальних мереж для отримання новин. За [даними КМІС \(дослідження 3–26 травня 2022 р. на замовлення ОПОРИ\)](#), у перші місяці після 24 лютого 2022 р. найпопулярнішим джерелом інформації стали саме соцмережі — ними для отримання новин користуються 76,6% українців.

Так, це свідчить про високий запит на отримання інформації в найкоротші терміни, що, зокрема, супроводжується певними загрозами. Серед них найбільшою є поширення неперевіреної та неправдивої інформації. Саме тому державні органи, зокрема профільні комітети Верховної Ради України, виконують важливу роль — оперативного та водночас перевіреного джерела інформації.

У 2022 році в програмі Модельний комітет беруть участь:

- Комітет з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування;
- Комітет з питань енергетики та житлово-комунальних послуг;
- Комітет з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів.

В межах програми Модельний комітет та при підготовці рекомендацій щодо покращення ефективності комунікаційних каналів комітетів були проведені:

- SMM-аудит сторінок у Facebook, каналів в Youtube та сайтів Модельних комітетів;
- 3 глибинних інтерв'ю з представниками кожного з комітетів, відповідальними за комунікації.

В ході дослідження ми простежили певні загальні закономірності та тенденції, що стосуються кожного з трьох Модельних комітетів, саме тому підготували загальні рекомендації, які допоможуть зробити онлайн-комунікацію більш ефективною та екстраполювати отримані результати на інші профільні комітети.

# SMM-АУДИТ

## наявних комунікаційних каналів комітету

### Комітет активно веде:

- [Facebook](#) — 2,7 тис. підписників;
- [Youtube](#) — 686 підписників;
- [Сайт](#).

### FACEBOOK

Після аналізу статистичних даних сторінки ми з'ясували, що 75% дописів мають охоплення від 300 до 600 користувачів. Варто відзначити, що за січень-липень 2022 року кількість контенту зросла в 3 рази в порівнянні з аналогічним періодом, однак охоплення сторінки знизилось на 31,4%.


о.  Комітет ВРУ з питань енергетики та ЖКП  1 січ 2022 р. – 31 лип 2022 р. ▼

#### Результати

Охоплення сторінки Facebook ⓘ

58 616 ↑ 52,4%



до.  Комітет ВРУ з питань енергетики та ЖКП  1 січ 2021 р. – 31 лип 2021 р. ▼

#### Результати

Охоплення сторінки Facebook ⓘ

85 495 ↑ 3,5 тис. %



**Таблиця 1.** Розподіл тематики контенту до та після 24 лютого:

	Діяльність комітету (засідання, законотворчість, звернення, пропозиції, коментарі голови)	Коментарі та звернення голови Комітету	Міжнародні новини
до 24 лютого 2022	55%	40%	5%
після 24 лютого 2022	1%	19%	80%

**Таблиця 2.** Формат контенту до та після 24 лютого:

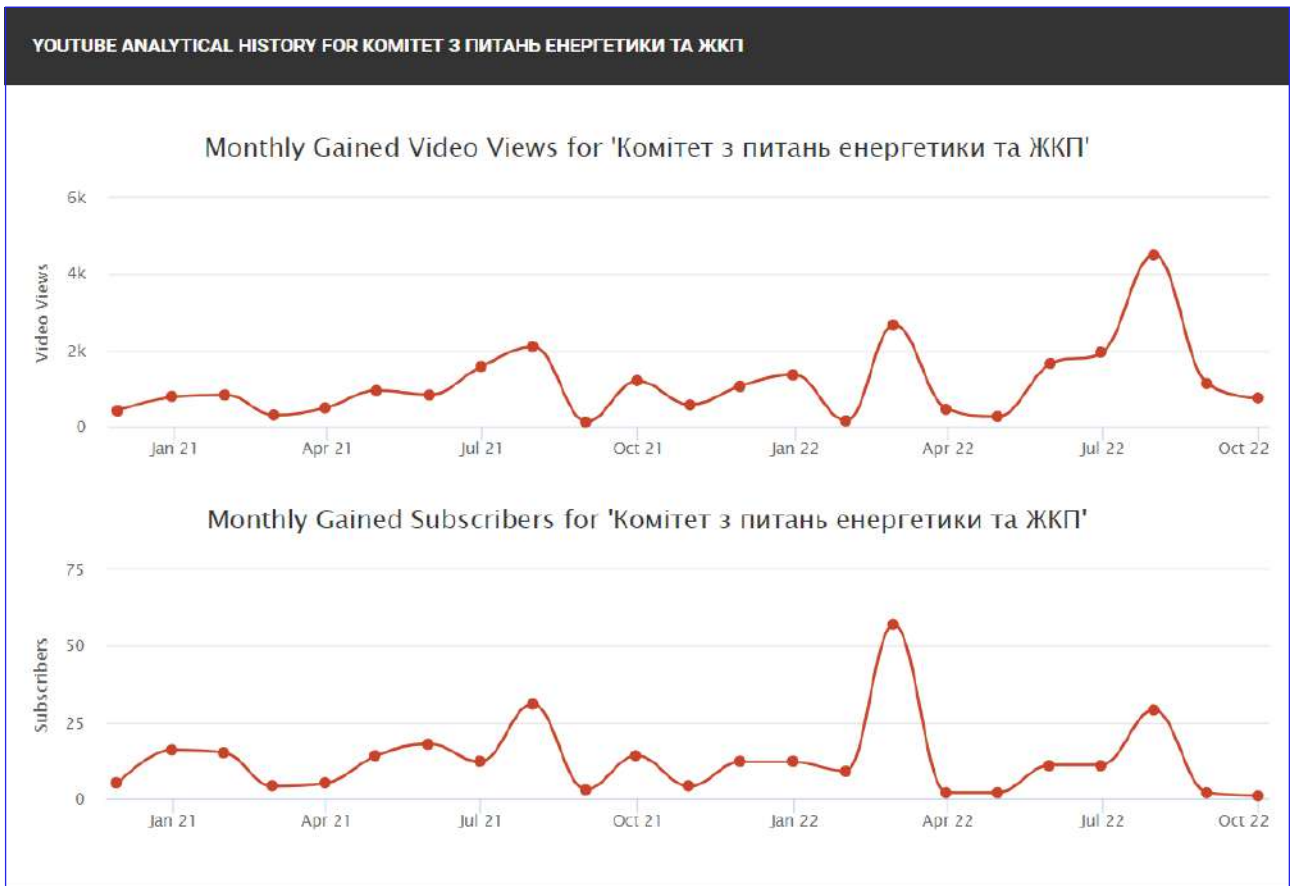
до 24 лютого 2022	після 24 лютого 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>Здебільшого текстові повідомлення середнього та великого розміру.</li> <li>Формат дописів — переважно текст з зображенням, рідше відео.</li> <li>Переважно 2-4 дописи на місяць.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-5 дописів на тиждень, в середньому 15 дописів на місяць.</li> <li>Формат дописів — переважно текст з зображенням, рідше відео, інфографіка.</li> <li>Кількість тексту середнього або великого розміру</li> <li>Дописи з найбільшим охопленням стосуються саме діяльності Комітету або ситуації у профільній сфері в Україні.</li> </ul>

**Найпопулярніші дописи на Facebook-сторінці:**

Нещодавній контент	Тип	Охоп...	Позначки «Под...	Натискан...
Парламентський Пленум Енерге... 17 травня 2022 р. 8:32	Допис	7 514	140	--
Україна вимагає усунення або п... 29 березня 2022 р. 10:41	Допис	6 322	115	--
Брифінг Голови Комітету Андрія Г... 28 червня 2022 р. 7:17	Допис	5 764	39	--
⚡ Депутати-волонтери Комітету ... 29 квітня 2022 р. 2:06	Допис	3 136	84	--
Оплата комунальних послуг є вне... 8 квітня 2022 р. 8:17	Допис	3 067	23	--
? Що Україна може запропонуват... 18 травня 2022 р. 4:20	Допис	3 001	84	--
22 лютого Комітет зустрівся з кер... 23 лютого 2022 р. 9:49	Допис	2 310	26	--

За період 1 січня 2021 – 30 червня 2022 р. Youtube-канал Комітету налічує:

- **686** підписників
- **58,8 тисячі** переглядів
- переважно **7 відео** щомісяця



# ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

## щодо покращення ефективності ведення соціальних мереж

З огляду на типовість зауваг та перспективу перенесення досвіду програми Модельних комітетів на інші профільні комітети, які ще не брали участі в подібних програмах, ми узагальнили рішення, які допоможуть зробити комунікацію комітетів ВРУ в соцмережах більш ефективною та дієвою.

### ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- залучити окремого спеціаліста для роботи з комунікаціями та медіа
- розробити комунікаційну стратегію з головними меседжами та рубрикуванням
- розробити контент-план
- запланувати бюджет на дизайн, відеопродакшен, а також рекламу та переклад (за необхідності залучити підрядників)
- запланувати підвищення кваліфікації працівників у сфері комунікацій



### FACEBOOK

- актуалізувати **опис** сторінки Комітету (додати інформацію про завдання та пріоритети в роботі, про голову та членів комітету, додати посилання на інші комунікаційні канали)
- уніфікувати **брендовий стиль** та дотримуватися його
- розробити **контент-план** на тиждень / місяць / рік відповідно до законотворчих планів Комітету
- уніфікувати **рубрики** та дотримуватися **балансу в постингу**: принаймні 80% контенту — про законотворчу діяльність Комітету
- поширювати дописи у **тематичних групах** (наприклад, журналістських, депутатських, у групах профільної ЦА)
- здійснювати **модерацію коментарів** (розробити правила модерації за потреби), зокрема відповідати на коментарі та контролювати спам
- слідкувати за **групуванням тексту** по абзацах та використанням **емоджі** в дописах (де це доречно)
- застосовувати **відеоконтент** для інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо законів, переваг їх прийняття та наслідки для громадян



## YOUTUBE

- додавати короткі **підписи до відео** та вказувати **посилання** на інші комунікаційні канали Комітету
- застосовувати інструмент **таймкодів**
- уніфікувати дизайн **обкладинок** до відео та завжди використовувати їх
- починати назву відео з **дати** (якщо це дата події, яка відбувається періодично. як-от засідання комітету)
- робити **нарізки з довгих відео** (резюмування засідань, виступи членів комітету на подіях тощо) та публікувати на Facebook



## САЙТ

- оновлення **дизайну** та **функціоналу** сайту
- **актуалізація інформації** на сайті

# АНАЛІЗ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

## візуального оформлення контенту

Алгоритми соцмереж та користувачі найкраще сприймають дописи з яскравим візуалом та коротким текстом. Користувачі, зокрема підписники каналів Верховної Ради України, здебільшого віддають перевагу інфографіці з коротким текстом, особливо щодо тем, що безпосередньо стосуються комітету, профільної теми та поточної ситуації у відповідному секторі. Ми проаналізували візуал та текст вибраних дописів та звернули увагу на те, як зробити їх більш доступними для аудиторії.

### ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Візуал не має бути формальним, він має доповнювати текст. Це перше, що бачить користувач у стрічці.
- Візуал не має повторюватися, якщо це не певний шаблон. Навіть у шаблонах варто робити зміни кольору чи положення елементів.
- Не варто дублювати текст з допису на візуал.
- З допису варто забирати зайві уточнення, бюрократизми, повтори однієї думки
- Головний текст - меседж - розміщувати на початку допису
- Якщо текст неможливо скоротити, переформатувати його в інфографіку або дати посилання на сайт з розширеною версією.

В дизайні ми рекомендуємо поєднувати синій, жовтий та білий кольори з почерговою домінантою синього та жовтого для балансу.



Варіанти логотипів Модельних комітетів:



## БУЛО:



- 🔥 Єврокомісія пропонує обмежити ціну на російський газ та запровадити командно-контрольний розподіл газу серед країн в разі надзвичайної ситуації з поставками газу. Обговорення граничних цін активувалося у відповідь на зупинку газпромом постачання газу до Європи трубопроводом «Північний потік – 1», а також у зв'язку зі зростанням біржової ціни на газ. Наприклад, 26 серпня, біржова вартість газу у Європі сягнула 3517 доларів – це найвища зафіксована за весь час спостережень ціна.
- 🗳️ 2 вересня президентка Європейської комісії Урсула фон дер Ляєн заявила: «Я твердо впевнена, що настав час для встановлення цінового обмеження для трубопроводного російського газу, що йде до Європи». За її словами, путін використовує газ в якості шантажу, тому гранична ціна необхідна, щоб дати відсіч спробам президента росії маніпулювати європейським енергетичним ринком.
- 📰 Як повідомляє інформаційне агентство Bloomberg, в документі Європейської комісії йдеться, що цінове обмеження повинно бути таким, щоб росія опинилася в гіршому стані від припинення поставок газу, ніж від дотримання ліміту ціни. За інформацією, гранична ціна буде ґрунтуватися на тій ціні, яка діяла з 2010 по 2020 роки, тобто на рівні 50 євро/МВт-год або приблизно 450-500 євро за тисячу кубометрів.
- 🗣️ Натомість, президент росії володимир путін, виступаючи на економічному форумі у Владивостоці в середу, назвав європейську ідею обмеження ціни на російський газ «дурною». Він також повідомив, що це цінове обмеження лише призведе до зростання цін, адже світовий попит на російський газ є високим.
- 👉 Путін також заявив, що росія вже має домовленості щодо продажу газу Китаю через Монголію, тому проблем з продажем енергетичних ресурсів рф не матиме, а отже скоротити шляхом санкцій надходження в бюджет Європі не вдасться.
- 📌 Хоча, як повідомляє Bloomberg, припинення газопостачання в Європу може коштувати російському бюджету 6,6 мільярда доларів на рік у вигляді втрачених податкових надходжень.
- 👉 Зазначається, що документ, який було надано 30 серпня на розгляд російського уряду, змальовує набагато жалювівшу картину, ніж зазвичай роблять чиновники у своїх оптимістичних публічних заявах.

## СТАЛО:



2 вересня президентка Європейської комісії Урсула фон дер Ляєн заявила: «Я твердо впевнена, що настав час для встановлення цінового обмеження для трубопроводного російського газу, що йде до Європи». За її словами, путін використовує газ в якості шантажу, тому гранична ціна необхідна, щоб дати відсіч спробам президента росії маніпулювати європейським енергетичним ринком.


👉 Як повідомляє інформаційне агентство Bloomberg, в документі Європейської комісії йдеться, що цінове обмеження повинно бути таким, щоб росія опинилася в гіршому стані від припинення поставок газу, ніж від дотримання ліміту ціни. За інформацією, гранична ціна буде ґрунтуватися на тій ціні, яка діяла з 2010 по 2020 роки. Тобто на рівні 50 євро/МВт-год або приблизно 450-500 євро за тисячу кубометрів.

🗣️ Натомість президент росії володимир

путін, виступаючи на економічному форумі у Владивостоці в середу, назвав європейську ідею обмеження ціни на російський газ «дурною». Він також повідомив, що це цінове обмеження лише призведе до зростання цін, адже світовий попит на російський газ є високим.

Детальніше: [www.rada.gov.ua/news/razom/227709](http://www.rada.gov.ua/news/razom/227709)

## БУЛО:



Президент підписав Закон про мораторій на підвищення цін на газ і тепло

Комітет з питань енергетики та житлово-комунальних послуг

- Президент України Володимир Зеленський підписав Закон, який встановлює мораторій на підвищення цін (тарифів) на ринку природного газу та у сфері теплопостачання.
- Законом передбачається, що мораторій буде діяти протягом дії воєнного стану в Україні та 6 місяців після його завершення.

Законом забороняється підвищення тарифів для всіх категорій споживачів на:

- послуги з розподілу природного газу;
- теплову енергію (її виробництво, транспортування та постачання);
- послуги з постачання теплової енергії та постачання гарячої води.

! Ціна на газ для побутових споживачів, ОСББ, виробників теплової енергії, якщо вони використовують газ для виробництва теплової енергії для населення та уклали договір з ГК «Нафтогаз України», не підлягає збільшенню і залишається такою ж як була станом на 24 лютого 2022 року.

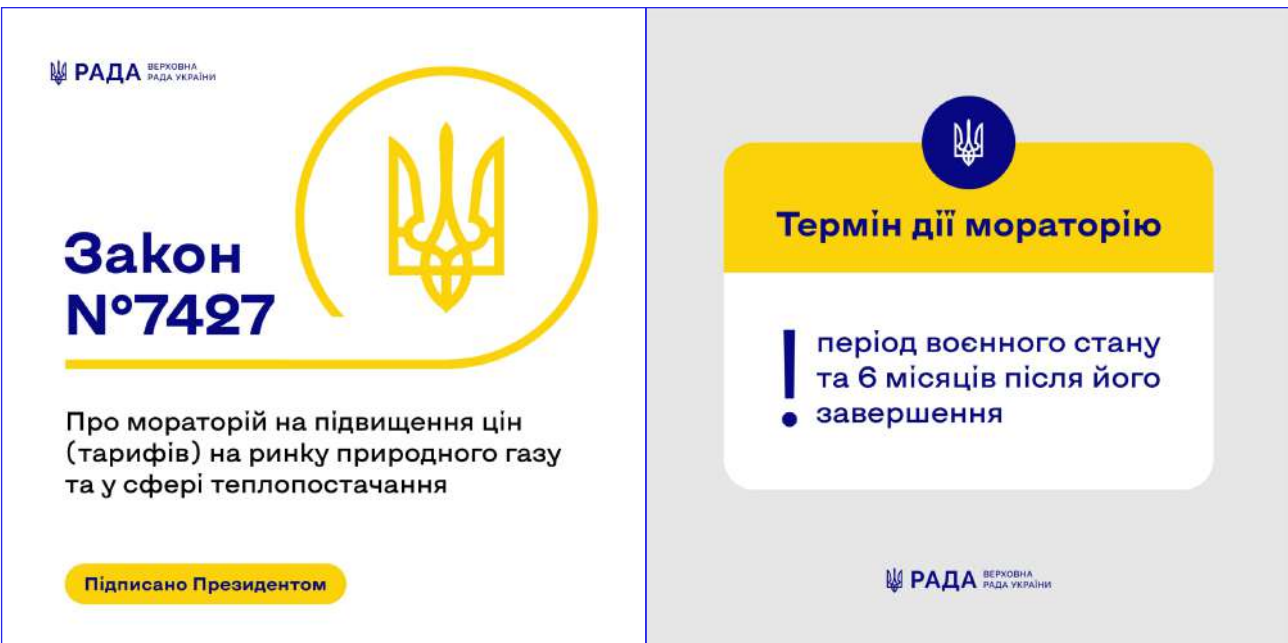
👉 «Відповідно до Закону, жодного підвищення тарифів не буде, люди можуть бути спокійні і планувати свій бюджет з розрахунку тих витрат, які є зараз», - сказав Голова Комітету Андрій Герус.

👉 Підписаний Президентом Закон врегулює борги на ринку природного газу та встановлює тимчасову заборону постачальникам газу здійснювати будь-які дії щодо примусу побутових споживачів до оплати врегульованої заборгованості (у тому числі, включати цю заборгованість у рахунок на оплату, подавати судові позови, проводити стягнення цієї заборгованості у примусовому порядку, вчиняти заходи з припинення газопостачання у зв'язку з наявністю цієї заборгованості тощо).

👉 Також Закон дає можливість компанії НАК «Нафтогаз України» отримати додатковий фінансовий ресурс для закупівлі газу на зиму.

👉 За словами Голови Комітету, Закон допоможе країні належним чином підготуватися до проходження осінньо-зимового періоду 2022/2023 року та забезпечити стаке надання споживачам України послуг з постачання газу та тепла.

## СТАЛО:



РАДА ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

# Закон №7427

Про мораторій на підвищення цін (тарифів) на ринку природного газу та у сфері теплопостачання

Підписано Президентом

Термін дії мораторію

- ! період воєнного стану та 6 місяців після його завершення

РАДА ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ



## Законом забороняється підвищення тарифів для всіх категорій споживачів на:

- ✘ послуги з розподілу природного газу;
- ✘ теплову енергію (її виробництво, транспортування та постачання);
- ✘ послуги з постачання теплової енергії та постачання гарячої води.



Закон допоможе країні належним чином підготуватися до проходження осінньо-зимового періоду 2022/2023 року та забезпечити стале надання споживачам України послуг з постачання газу та тепла.

→ Андрій Герус, Голова комітету



**!** Ціна на газ для побутових споживачів, ОСББ, виробників теплової енергії, якщо вони використовують газ для виробництва теплової енергії для населення та уклали договір з ГК «Нафтогаз України», не підлягає збільшенню і залишається такою ж як була станом на 24 лютого 2022 року.

**👉** Підписаний Президентом Закон врегульовує борги на ринку природного газу та встановлює тимчасову заборону постачальникам газу здійснювати будь-які дії щодо примусу побутових споживачів до оплати врегульованої заборгованості (у тому числі, включати цю заборгованість у рахунок на оплату, подавати судові позови, проводити стягнення цієї заборгованості у примусовому порядку, вчиняти заходи з припинення газопостачання у зв'язку з наявністю цієї заборгованості тощо).

## ВАРІАНТИ ОБКЛАДИНКИ ДЛЯ ВІДЕО НА YOUTUBE:



Онлайн-трансляція

# Засідання 18.10.2022

Комітет з питань енергетики та житлово-комунальних послуг

Програма USAID  
«РАДА: НАСТУПНЕ ПОКОЛІННЯ»

[internews.ua/rang](http://internews.ua/rang)  
[fb.com/usaidradaprogram/](https://fb.com/usaidradaprogram/)  
[staffrang@internews.ua](mailto:staffrang@internews.ua)

вул. Шовковична, 5, офіс 1  
Київ, 01021

Ця публікація стала можливою завдяки щедрій підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст публікації не обов'язково відображає погляди USAID чи уряду Сполучених Штатів.

Розробка документа здійснена в межах Програми USAID «Рада: Наступне покоління», яка є п'ятирічною ініціативою (2021–2026), що впроваджується ГО «Інтерньюз-Україна».



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**РАДА**  
НАСТУПНЕ ПОКОЛІННЯ

**ІНТЕРНЬЮЗ**  
У К Р А І Н А