



Адміністративні  
послуги

#мінцифра

# ЦНАП: соцмережі як інструмент для діалогу з громадами

# Соціальні мережі

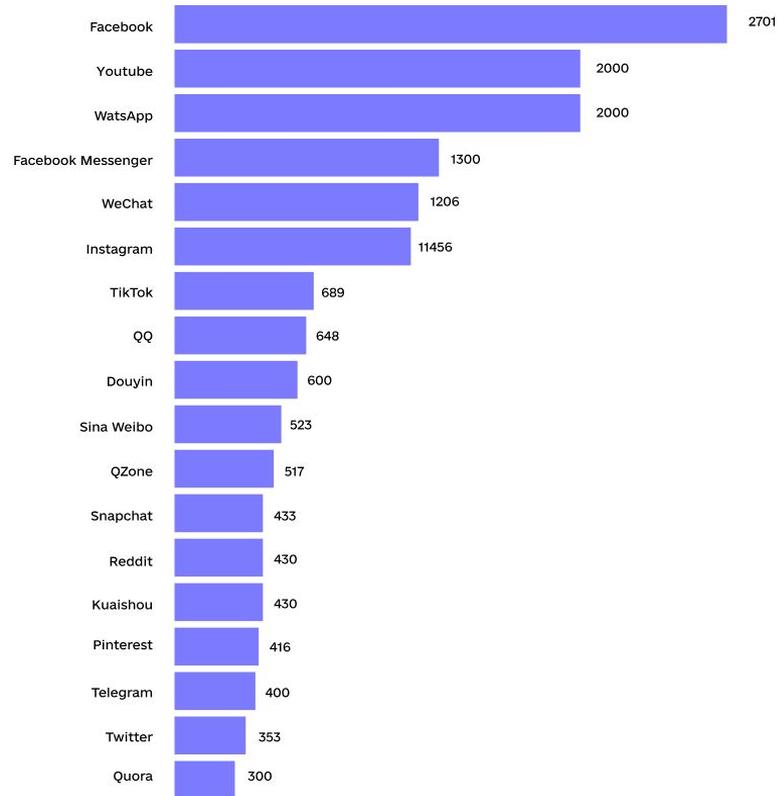
невід'ємна частина нашого життя  
та важливий інструмент для  
взаємодії з громадськістю.



# Яка ситуація в світі?

4 млрд людей користуються  
соцмережами

## Які соцмережі найпопулярніші?



## Яка ситуація в Україні?

# Facebook

найбільш популярна  
соцмережа

# 19 млн

українців

# 46%

регулярно  
користуються

# Instagram

посів друге місце –  
14 млн українців

\*станом на лютий 2020 року

## Яка мета використання SMM?

### Підвищення впізнаваності

Якщо організації/бренду немає в соцмережах = її/його не існує.

### Можливість комунікувати із користувачами швидше без великих затрат

Каналів для комунікації з громадою багато і потрібно підбирати найефективніші в тій чи іншій ситуації.

Проте найбільш універсальний спосіб, який можна ефективно використовувати майже під будь-яке завдання, – це маркетинг у соцмережах!

# Приклади успішної взаємодії з громадськістю

**kitsuneinst** Попробовал сделать, работает немного с ошибками. Но, как я понял... Заявка уже подана. Будем ждать.

Бнед. Ответить

— Посмотреть 2 предыдущих ответов

**diia.gov.ua** @kitsuneinst Дякуємо за відгук! Очікуємо разом із вами на розгляд заявки. 🙌

Бнед. Нравится: 1 Ответить

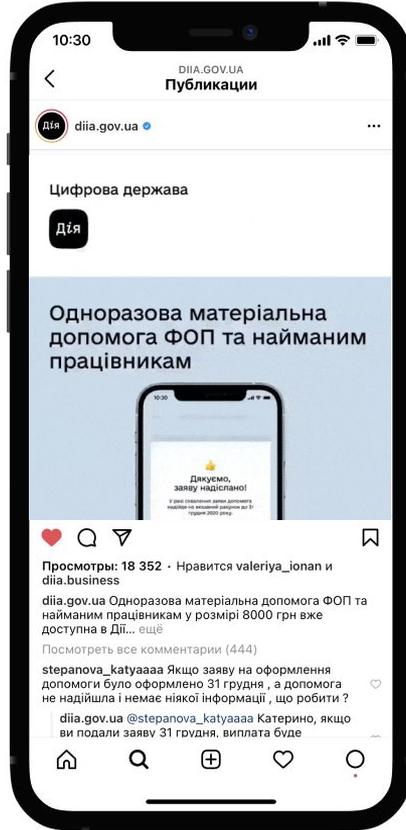
**anastasiya\_samborskaya** Добрий день, після внесення IBAN додаток написав що такий номер вже було використано для подання заяви на допомогу. Ви можете повторити спробу в разі неуспішного зарахування. Заяву ще не подавала, що це може означати, до кого звернутися по допомогу? Дякую

Бнед. Нравится: 1 Ответить

— Посмотреть 3 предыдущих ответов

**diia.gov.ua** @anastasiya\_samborskaya Спробуйте трошки зачекати, впродовж 1-2 дня вам має прийти пуш-сповіщення, якщо заява таки була подана. Сьогодні через велике навантаження на систему можливі помилки. Якщо сповіщення про результат розгляду заявки не прийде, отже можна буде спробувати подати знову. На той момент дані мають оновитись у системі і помилка зникне.

Бнед. Ответить



**mazinovalim** Добрый день , у меня квэд 47.99 основной , почему дія пишет что у меня квэд не соответствует . Что мне делать ?

Бнед. Нравится: 1 Ответить

**diia.gov.ua** @mazinovalim Відповіли у особисті повідомлення, спробуємо допомогти. 😊

Бнед. Ответить

**olgalazareva663** | у мене теж пише шо в розробці

Бнед. Нравится: 1 Ответить

**diia.gov.ua** @olgalazareva663 Щоб послуга вам стала доступною, необхідно оновити застосунок до останньої версії. 📱

Бнед. Ответить

**aliyeva\_vik** Доброго дня, чому неможливо оформити, видає помилку, пише відхилено основний квед на 31.10 не підходить, як таке можливо якщо в мене з квітня основний 56.30

Бнед. Ответить

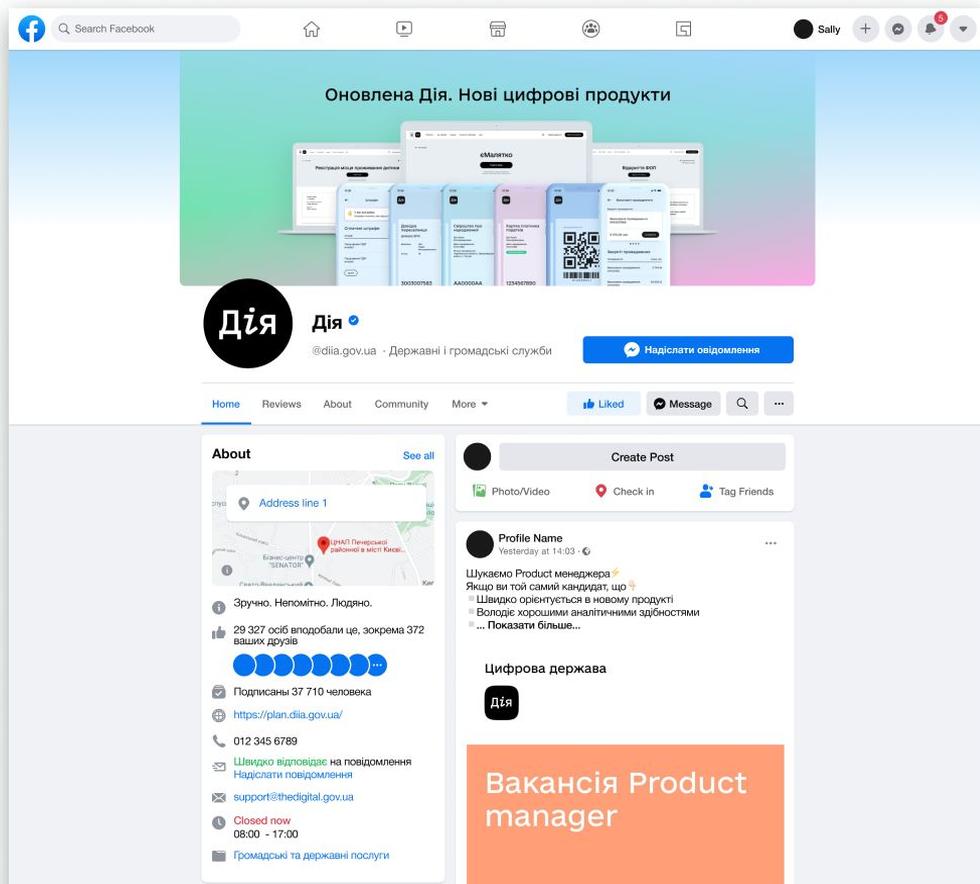
**diia.gov.ua** @aliyeva\_vik Доброго дня, відповімо вам у особисті повідомлення щоб допомогти розібратися.

Бнед. Ответить

**Як комунікація в соцмережах  
допомогла українцям у даній ситуації?**

**Якою була стратегія і навіщо вона  
була потрібна?**

# Рекомендації по створенню сторінок ЦНАП



## Facebook

Заповніть всю актуальну інформацію в графі “Інформація”

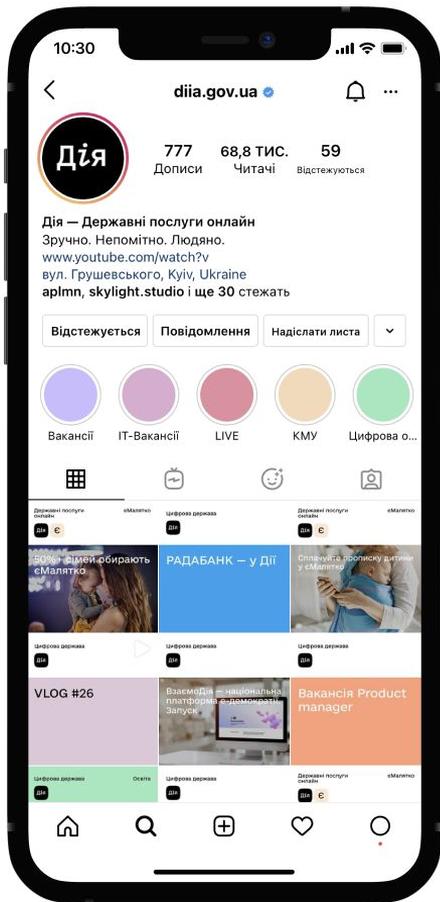
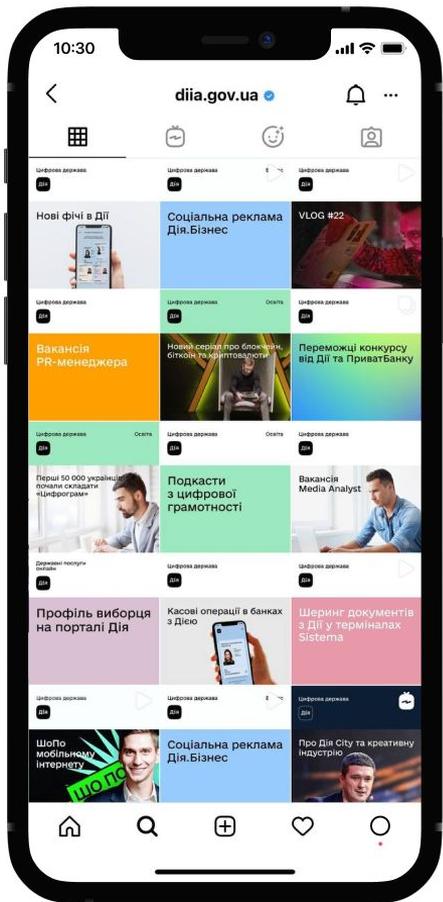
Перелік:

- 1) назва сторінки;
- 2) назва сторінки латинкою;
- 3) коротка інформація про організацію;
- 4) категорії, до яких відноситься сторінка (наприклад, юриспруденція тощо);
- 5) контактна інформація (телефони та сайт);
- 6) розташування та робочі години (щоб відображались на сторінці);
- 7) при потребі – можливість записатися на зустріч.

Також встановіть хедер та аватар компанії в межах розмірів в форматі PNG:

Аватар – 170 x 170

Хедер – 820 x 312



## Instagram

- 1) вкажіть ім'я українською мовою з ключовими словами (при пошуку в Instagram вони працюють, як хештеги);
- 2) ім'я сторінки латинкою, наприклад, @znap349\_lviv;
- 3) сайт;
- 4) в біографії ключовим є інформація про організацію та які послуги надаєте (150 символів);
- 5) актуальні сторіз оформіть "заставками" в корпоративному стилі. Виокремте головні теми та додайте туди сторіз з архіву.

Розмір постів – 1080 x 1080

# Рекомендації щодо контенту

## З чого починати:

- \* Аналіз своїх соцмереж та сторінок “конкурентів”
- \* Рубрикатор  
зосередьтеся на тому, щоб це був контент не лише інформаційний, але і розважальний

## Візуальна складова:

- \* В одному стилі
- \* Мінімальна кількість тексту на картинці
- \* Шрифт однаковий всюди.  
намагатися не поєднувати більше ніж 2 шрифти
- \* Використовуйте фото/відео лише високої якості
- \* Порядок постингу  
для Instagram варто слідувати, в якому порядку постити, щоб не було хаосу. Перевірити можна в програмі UNUM.

## Текстова складова:

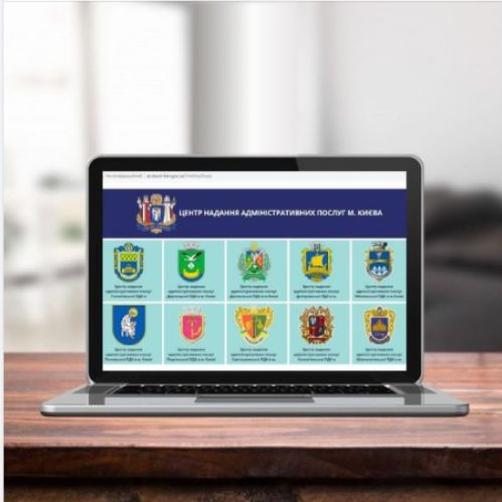
- \* Короткий заголовок
- \* Виклад інформації в максимально зрозумілому тоні цільової (TOV)
- \* Без зайвої “води”

Шановні заявники, у зв'язку з обмеженим доступом до ЦНАПів м. Києва на період з 8 січня до 24 січня, ми забезпечуватимемо надання адміністративних послуг онлайн та за допомогою поштового зв'язку, відповідно до переліків, що додаються.

■ Перелік послуг, які можна отримати онлайн:  
<http://surl.li/exzf>

■ Перелік послуг, які можна отримати за допомогою поштового зв'язку:

•... Показати більше...



39 4 коментарі 83 поширення

Подобається Коментувати Поширити

Нам важливо щоб ви отримували адміністративні послуги вчасно

Тому розповідаємо про можливості провести карантин з користю

■ Як отримати адміністративну послугу під час карантину? 🤔

Легко! 🙌

Online-сервіс державних послуг - Дія у цьому допоможе 🤖

✓ В... Показати більше...



ЦНАП

19 19 поширення

Подобається Коментувати Поширити