

---

# КАК НАЧАТЬ РАБОТАТЬ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ В ГОСПАБЛИКАХ



# ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

На сегодня все регионы страны работают с цифровой обратной связью. Более 4 миллионов сообщений от жителей в год поступает в пространстве социальных сетей и мессенджеров. Практика работы с обратной связью в соцмедиа показывает, что запрос на подобный формат коммуникации прямо пропорционален качеству её подачи. Поэтому, важно при коммуникации с жителями проявлять принципы клиентоцентричности и эмпатии.

## >4 млн

инцидентов в РФ  
обрабатывается за год



**Наталья Олейник**

Сколько м3 снега вывезено за пределы города на 10.12.22г?  
вчера в 10:24 Ответить Поделиться



**Департамент внутреннего контроля и надзора НАО** ✓

Добрый день! По информации МКУ "Чистый город", в наступившем зимнем сезоне силами предприятия вывезено 7 тысяч кубометров снега.  
вчера в 13:21 Ответить Поделиться



**Ольга Зозуля**

9 класс МБОУ СОШ №6 им.В.А.Сулева, кл.рук. Ивановна Т.В.,  
Приветствует вас!

9 дек в 11:15 Ответить Поделиться



**Правительство Ростовской области** ✓

Ольга, добрый день. Приветствуем на странице Правительства Ростовской области!

9 дек в 11:25 Ответить Поделиться



**Ольга Гализова** 🌱

В Чкаловске когда построят школу?

4 дек в 10:33 Ответить Поделиться



**Администрация Калининграда** ✓

Ольга Гализова, здравствуйте!  
Проектная документация для строительства нового корпуса школы № 11 на улице Мира уже готова и проходит экспертизу. Строительство планируем на 2024-2025 годы.

4 дек в 12:31 Ответить Поделиться

## 3 ч.

среднее время  
подготовки ответа  
в регионах

Так, по всей стране аналитика обратной связи жителей в соцмедиа пространстве помогает корректировать процесс принятия управленческих решений:



**Белгородская область**

Зафиксирован всплеск сообщений по неудовлетворительной уборке улиц от снега. Выяснилось, что регион закупил новую уборочную технику, но 7 муниципалитетов её не забрали. Губернатор поручил в течение суток распределить все тракторы. Уборка налажена, отмечен спад количества жалоб.



**Ямало-Ненецкий АО**

В соцсетях обнаружены жалобы на изменения движения автобусов в г. Губкинский. Аналитику обратной связи предоставили главе города. По итогу принято решение добавить больше рейсов в обеденное и вечернее время, запросы жителей учтены.



**Республика Ингушетия**

Житель сельского поселения пожаловался в соцсетях на сильный запах газа. Сотрудники ЦУР оперативно связались с местной администрацией и газовой службой. В результате проверки выяснилось: уличная газовая труба была повреждена. Спецслужбы на месте починили трубу и восстановили газоснабжение. Благодаря сообщению местного жителя удалось избежать ЧС.

# МЕХАНИЗМЫ РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

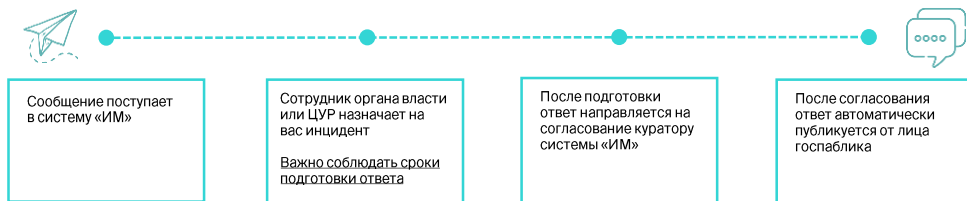
Для отработки поступающих комментариев/сообщений в госпабликах возможны два варианта построения коммуникации:

## 1 ПОДКЛЮЧЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ К СИСТЕМЕ «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ»

В такой схеме ответственных сотрудников учреждения заводят в федеральную систему «Инцидент Менеджмент» (подсистема портала госуслуг). Все конструктивные сообщения из паблика учреждения автоматически мониторятся, агрегируются в системе и направляются для отработки в учётную запись заведенного в систему сотрудника.

Стоит отметить, что предварительно сотрудники блока обратной связи Центра управления региона проводят обучение по работе в системе (нюансы работы в системе, правила подготовки качественных ответов) и методологически сопровождают на всех этапах. На этом этапе необходимо плотное взаимодействие с Центром управления региона.

Схема отработки поступающих сообщений в первом варианте:



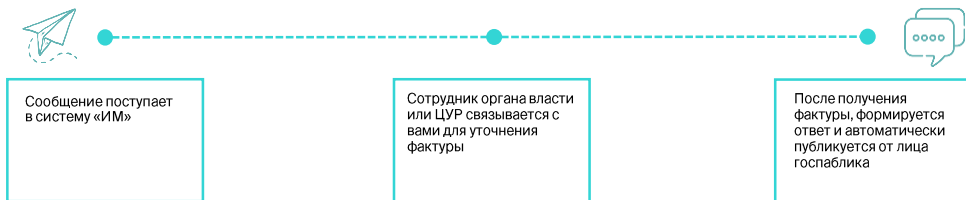
## 2 БЕЗ ПОДКЛЮЧЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ К СИСТЕМЕ «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ»

ОПТИМАЛЬНЫЙ ВАРИАНТ

При выборе данного механизма работу с комментариями ведет вышестоящий орган власти, посредством системы «Инцидент Менеджмент».

Как правило, это курирующий ваше учреждение орган власти или сотрудник ЦУР. В данном случае пресс-служба курируемого ведомства или сотрудник ЦУР может запрашивать фактуру для ответов у вас. С вашей стороны необходимо оперативно и корректно подготовить ответ.

Схема отработки поступающих сообщений во втором варианте:



## ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ





Важно помнить, что все сообщения в соцмедиа и ответы на них являются публичными. Люди видят, как с ними выстраивается коммуникация - отзывчиво и адекватно или, наоборот, формально, сухо.

Всегда необходимо соблюдать простые правила коммуникации:

### БЫТЬ ВЕЖЛИВЫМИ И ОТЗЫВЧИВЫМИ

### ОТВЕЧАТЬ ЛЮДЯМ ПРОСТО И ПОНЯТНО

Отвечать на комментарии, кроме тех, что:

-  **СОДЕРЖАТ ОБСЦЕННУЮ ЛЕКСИКУ**
-  **НЕУВАЖЕНИЕ К ВЛАСТИ**
-  **ОСКОРБЛЕНИЕ ДРУГИХ КОММЕНТАТОРОВ**
-  **НЕ СОДЕРЖАТ КОНКРЕТНОГО ВОПРОСА**

По поводу первых трех пунктов - вы можете запретить в своём сообществе ВКонтакте и Одноклассники комментаторам высказываться подобным образом. Подробнее об этом здесь (ВК <https://clck.ru/332rq0>). В Одноклассниках плохие комментарии придётся удалять вручную, выносить авторам предупреждения и при повторе - блокировать их.



**Анастасия Шугаринг-Ресницы**

Подскажите в каких числах будут с 3х до 7?  
сегодня в 12:17 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**КУ«Агентство социального благополучия населения»** ✓

Анастасия, Здравствуйте. Выплата пособия на ребенка (детей) от 3 до 7 лет осуществляется согласно графику выплат с 16 - 26 число. Информация о направлении выплатных документов в банк будет дополнительно размещена на стене группы.  
сегодня в 12:22 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**Юля Блинова**

Здравствуйте. Как можно записать ребёнка в бассейн?  
3 дек в 13:06 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**МБУ "Айсберг" Великие Луки**

Юля, добрый день! Тел. администратора- 88115367012. Записывайтесь пожалуйста)  
4 дек в 12:14 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**Ольга Колоскова**

Здорово! 🍴 А есть урок шитья в школе?  
30 ноя в 21:52 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**ГБОУ СОШ№6**

Ольга, благодарим за обратную связь! У нас есть уроки технологий :)  
30 ноя в 23:13 [Ответить](#) [Поделиться](#)

# ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ ОТВЕТА

- 1** Ответ необходимо начинать с приветствия. Чтобы ответ был персонально для гражданина, стоит нажать кнопку "ответить".



**Алекс Орлов**

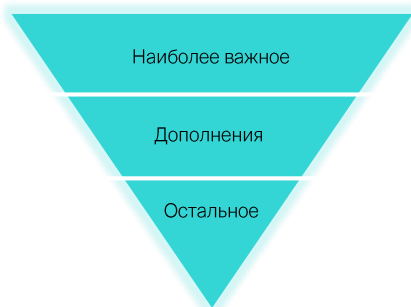
Доброго времени суток. Уважаемые, какой процесс по смене УК? Какие документы нужно собрать жильцам, куда подавать?

12 дек в 15:11 [Ответить](#) [Поделиться](#)



- 2** Ваш ответ должен быть коротким, но информативным и написан простым языком. Придерживайтесь простого правила: ваш ответ должен быть понятен для представителей разных возрастов, уровней образования и социального положения. На первом плане должна быть главная часть ответа, затем сроки (если есть или примерные) и после всё остальное.

## Метод пирамиды



### В начало - главное

Самую суть, ответ на вопрос автора, конкретику.

### В середину - детали

Вспомогательная информация, которая объясняет ситуацию. Планы и предпринятые на текущий момент меры. Важно, но не главное.

### В конец - доп. информация

Контакты, статистические данные, детали, какие-то выводы (если уместно). Пожелание хорошего дня/вечера (по контексту).

- 3** Если на инцидент можно ответить с прикреплением фотографии, лучше не упускать такую возможность. Это продемонстрирует вашу вовлеченность в проблемы своей аудитории. Если что-то починили, заменили, построили - покажите визуально. Фотографировать лучше с того же ракурса, что и автор.



**Инноцентий Ильин**

Когда рабочая суббота? Никакой информации нигде нет

29 ноя в 14:54 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**Служба крови Бурятии** ✓

Инноцентий, добрый день)

Рабочая суббота донора состоится 3 декабря, приём доноров с 8:00-13:00

Ждём вас 😊

30 ноя в 7:52 [Ответить](#) [Поделиться](#)



**Инноцентий Ильин** ответил Сообществу

Спасибо. Приду

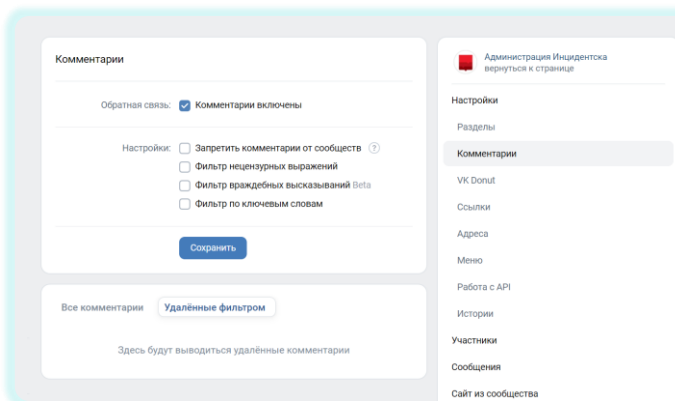
30 ноя в 8:02 [Ответить](#) [Поделиться](#)

# КОММЕНТАРИЙНАЯ ДОСТУПНОСТЬ

Жители смогут оставлять комментарии только в тех госпабликах, где открыты комментарии и личные сообщения.

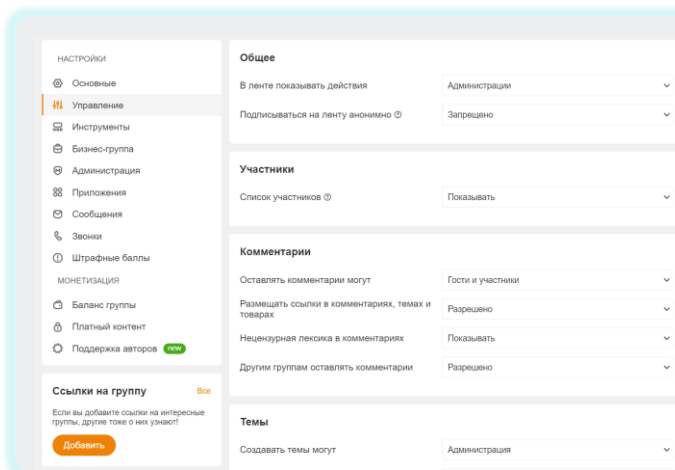
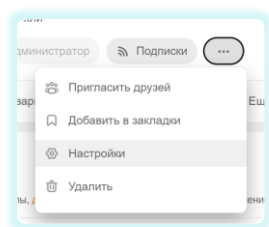
## ВКОНТАКТЕ

В паблике vk следует зайти в управление группой и выбрать раздел «Комментарии». Здесь вы можете включить комментарии, настроить фильтр нецензурных слов и враждебных высказываний.



## ОДНОКЛАССНИКИ

На главной странице госпаблика ОК нажмите «...» и перейдите в «Настройки». Далее в меню слева выберите «Управление» и с правой стороны отобразится раздел «Комментарии».



# ЧЕК-ЛИСТ РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ В ГОСПАБЛИКЕ

- Первично созвониться с сотрудниками по социальным коммуникациям Центра управления региона или курируемого ведомства для выбора варианта работы с обратной связью (стр. 3)
- Определить ответственного по работе с комментариями в госпаблике
- Провести самопроверку на открытость комментариев и личных сообщений в госпаблике (стр.6)
- Направить ссылки сотруднику по социальным коммуникациям Центра управления региона для проверки наличия в мониторинге системы «Инцидент Менеджмент»
- Пройти обучение от ЦУР по качеству подготовки ответов
- Начать работать с обратной связью 😊

**ПО ВСЕМ ВОЗНИКШИМ ВОПРОСАМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ВАС ПРОКОНСУЛЬТИРУЮТ СОТРУДНИКИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА**