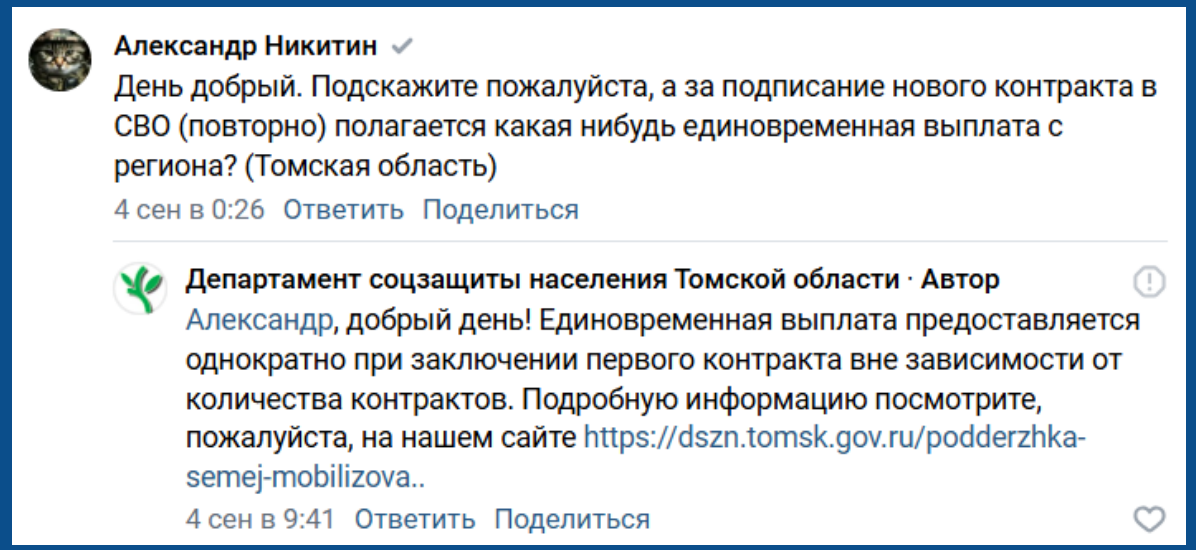
Центр Управления Регионом

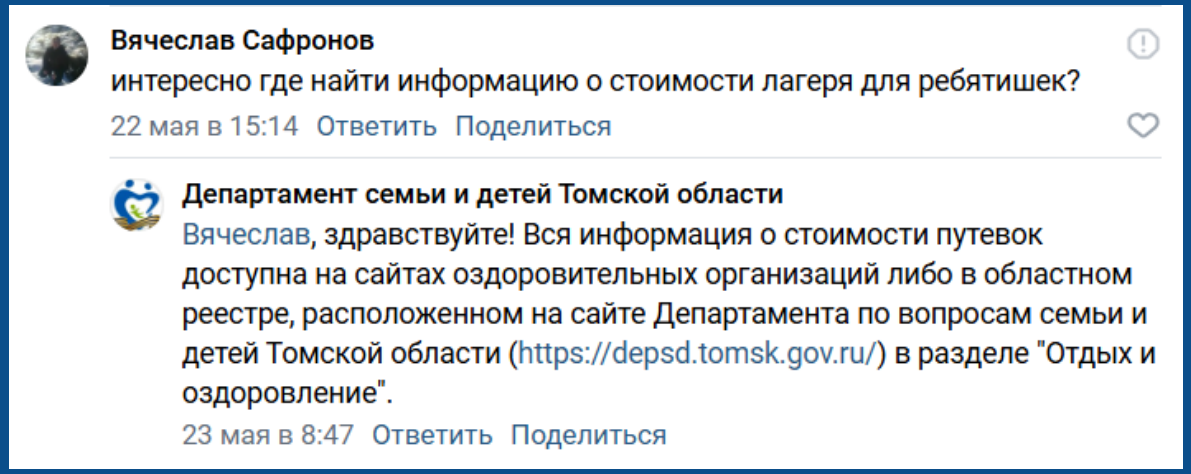
Томская область

РАБОТА С КОММЕНТАРИЯМИ

КАК ОТВЕЧАТЬ НА КОММЕНТАРИИ

- **БЫСТРО** (оперативная реакция)
- **КАЧЕСТВЕННО** (содержательно)
- **ПОНЯТНО** (доступным языком)





ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ

- не реагировать на оскорбления и мат;
- не переходить на личности, уважать безопасность персональных данных;
- не вступать в дискуссии;
- сохранять позитивный тон сообщений.

ТИПЫ КОММЕНТАРИЕВ

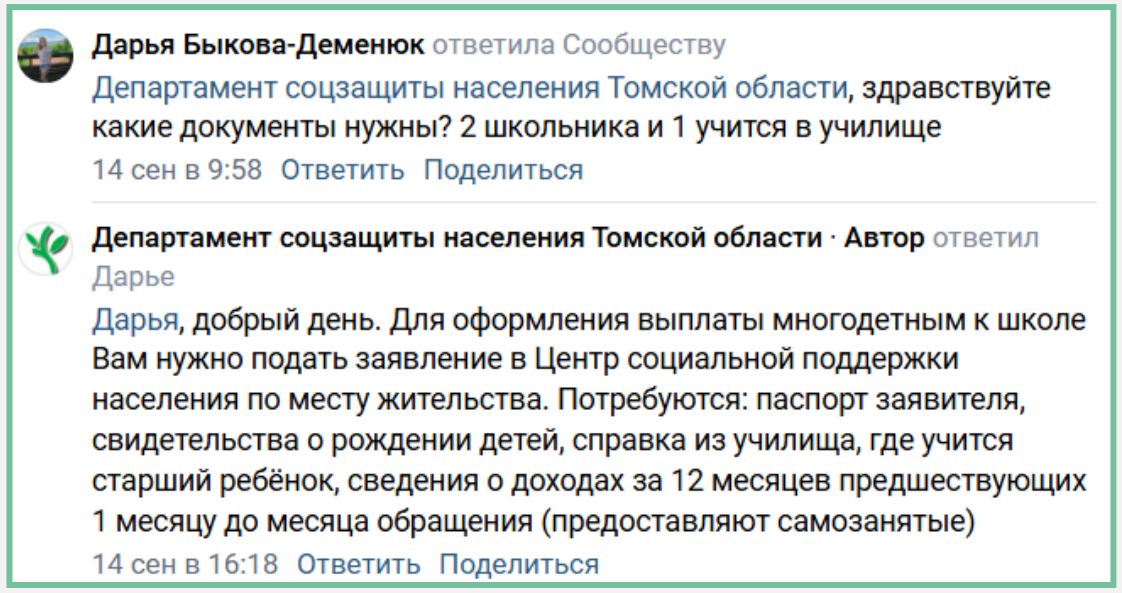
Вам написали:	Что ответить:
• Позитивные отзывы	• Благодарность, лайки
• Вопросы, уточнения	• Содержательный ответ
• Импульсивная критика	• Сдержанность, уточнения
• Троллинг, негатив, хейтерство	• Удаление комментариев, бан

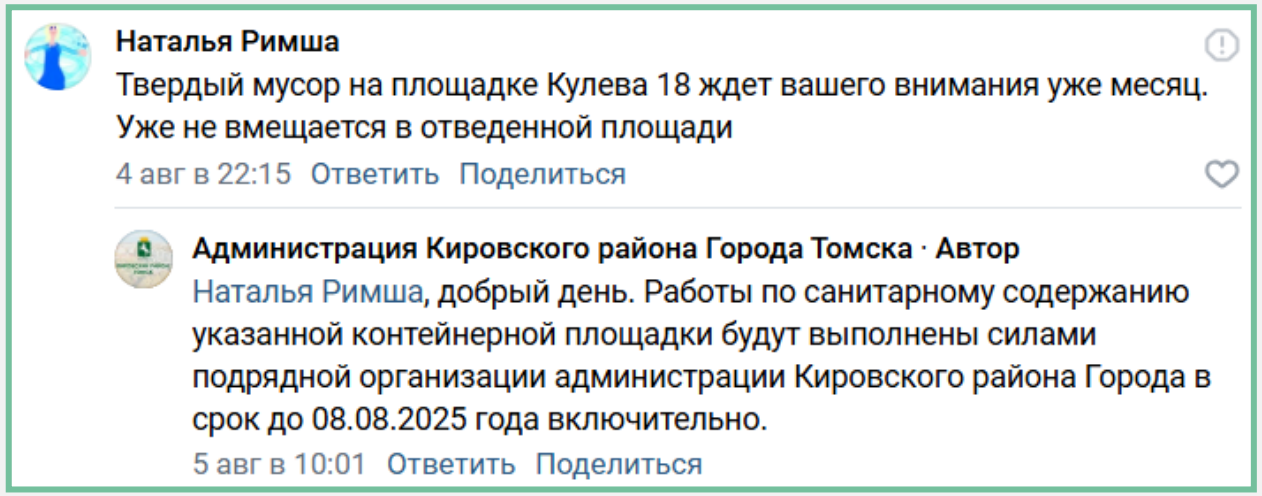
ТИПЫ КОММЕНТАРИЕВ

- Комментарий-инцидент
- Позитивный комментарий, благодарность
- Негативный комментарий

КОММЕНТАРИЙ-ИНЦИДЕНТ

Инцидент – это сообщение в соцмедиа пространстве, которое содержит конкретную проблему, жалобу, вопрос или предложение.





Информационный

Решаемый

ПРИНЦИП ПЕРЕВЕРНУТОЙ ПИРАМИДЫ

Факты даются в порядке убывания их важности.

Хороший ответ должен быть похож на цепочку, в которой один элемент логично переходит в другой.

ПАМЯТКА ПРИ ФОРМИРОВАНИИ ОТВЕТА

- Ответ должен быть емким, простым, полным.
- Не запрашивать личную информацию в комментариях.
- Не использовать ФЗ, № ФЗ и названия ФЗ.
- Не использовать аббревиатуры: ТКО, ОГБПОУ, МАОУ, МУП, ТСЖ, МКД, УК, МБУ, СОШ и т.д.
- В ответе указывать конкретные сроки.

ПОНЯТНЫЙ ОТВЕТ

- одно предложение – одна мысль
- один абзац – одна тема
- прямой порядок слов
- структура
- исключить специальные термины, сложные обороты
- адресный

ПРАВИЛА ФОРМИРОВАНИЯ ОТВЕТОВ

Ответ по существу
(приветствие, принятые меры, сроки решения, контакты)

Контроль обещаний
(если решение проблемы отложено, то проследить, чтобы она была решена и был дан ответ в обозначенный срок)

Вежливость и тактичность

Подтверждение факта решения проблемы
(фото, видео материалы)

ЕСЛИ РЕШЕНИЕ ПОТРЕБУЕТ ВРЕМЕНИ

Мэрия Томска

Ничуть не лучше в Томске. После каждого дождя заливает ул. Лебе...

Добрый день! Над Вашим вопросом работает администрация Города Томска. Для подготовки ответа понадобится немного больше времени. Завтра вернемся к Вам с ответом.

17:33

Администрация Асиновского района

AD

В преддверии голосования, хотелось бы спросить, будет ли продолжение ...

Добрый день! Ваш вопрос находится на рассмотрении в администрации Асиновского городского поселения. Как только мы получим информацию - мы незамедлительно Вас уведомим.

14:22

Область здоровья · **Автор**

Евгения, здравствуйте!
Обращение принято в работу комитетом организации лекарственного обеспечения.
В ближайшее время вернемся к Вам с ответом.

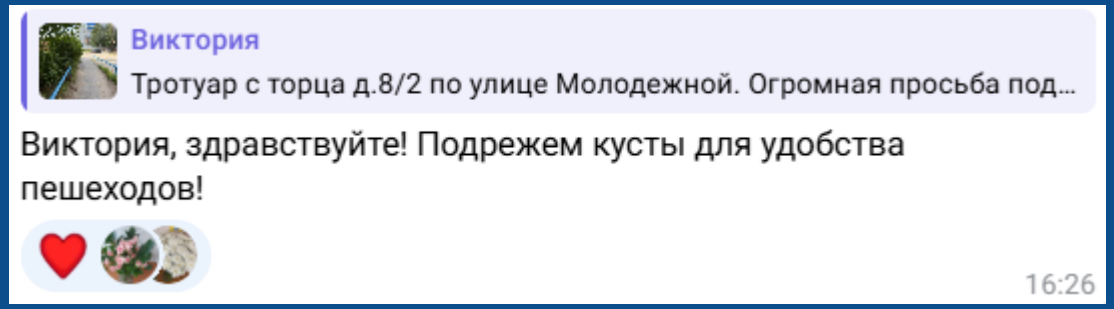
сегодня в 17:36 Ответить Поделиться

ОШИБКИ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ ОТВЕТОВ

- Отсутствие сроков, конкретики
- Формализм, канцеляризм
- Косвенный ответ
- Переадресация
- Отсутствие информации

ОТСУТСТВИЕ СРОКОВ

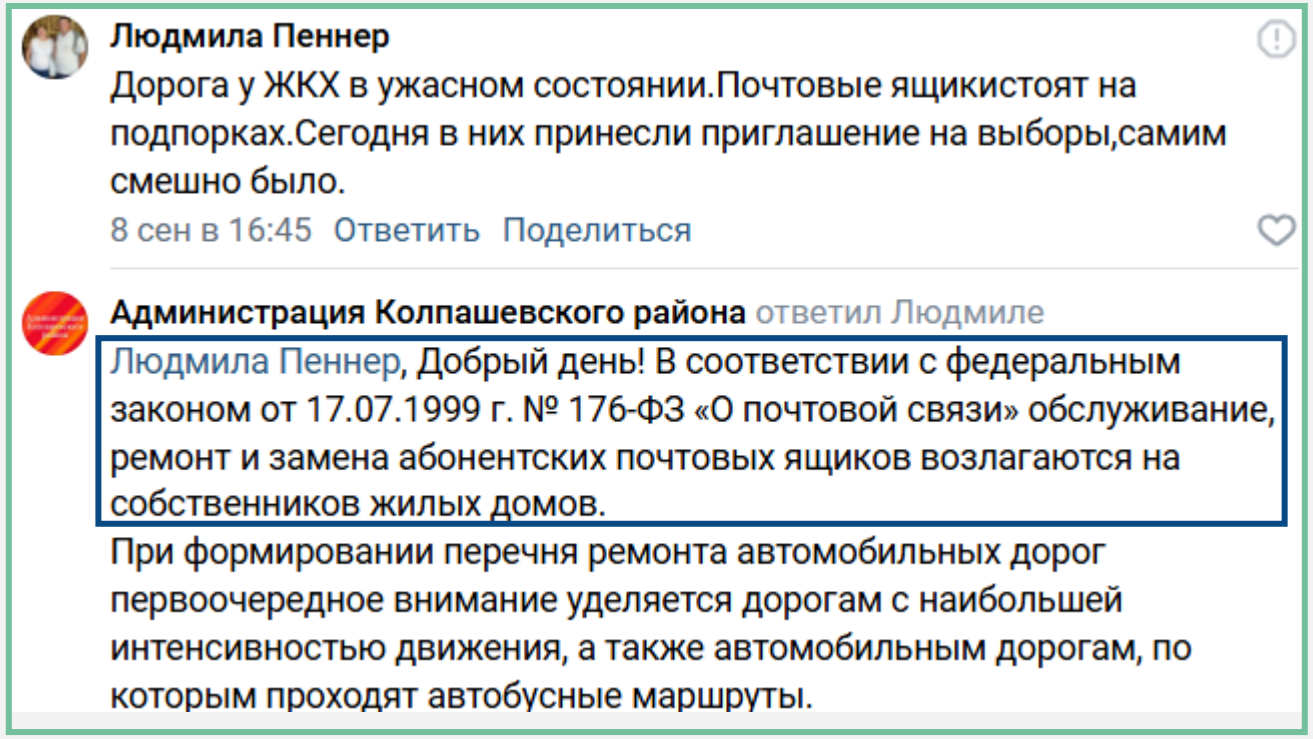
Тротуар с торца д.8/2 по улице Молодежной. Огромная просьба подстричь кусты шиповника, разрослись очень сильно в пешей зоне. Заранее благодарю 16:15



Виктория, здравствуйте! Подрежем кусты для удобства пешеходов **в течении недели/в срок до 20.09.2025**.

ФОРМАЛИЗМ, КАНЦЕЛЯРИЗМ

Вера Харжавина(Ногинская), Добрый день!
По вашим обращениям сообщаем следующее:
По вопросу переправы к кладбищу в селе Бундюр. Информация об отсутствии переправы через реку принята к рассмотрению. Материалы направлены в администрацию Усть-Бакчарского сельского поселения для проведения оценки технического состояния территории.



Альтернатива:

было принято решение = решили

производить проверку = проверять

оказывать поддержку = поддерживать

принять к рассмотрению = рассматривать

в соответствии с законом = по закону

КОСВЕННЫЙ ОТВЕТ

. .
Добрый день. Подскажите пожалуйста где можно получить справку многодетной семьи? 10:47

.
Добрый день. Подскажите пожалуйста где можно получить справку много...
Здравствуйте! Прочитайте, пожалуйста, сообщение https://t.me/c/1270285726/204063

Моя переписка с руководителем центра соцзащиты дословно:

Здравствуйте! Можете уточнить, в чем проблема с получением удостоверений для многодетных семей?

Здравствуйте! ***Удостоверение областного образца выдаем всем кто обращается к нам. Заявление можно подать через портал госуслуг!***

👍 1

17:14

Социальная поддержка.Томская область

.
Добрый день. Подскажите пожалуйста где можно получить справку много...
Добрый день! Удостоверение многодетной семьи можно оформить в Центрах социальной поддержки по месту жительства, в МФЦ или в электронном виде на портале госуслуг
Для оформления удостоверения потребуются: заявление, документы, удостоверяющие личность всех членов семьи, фотография родителей 3х4, если ребенок старше 18 лет и учится очно – справка из учреждения образования.
Уточнить информацию можно в Центре социальной поддержки жителей города Стрежевой по телефону 8(38259)5-98-45

13:48

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Мэрия Томска

> Не нашел иного места для жалобы, поэтому пишу здесь. 1. Никто не моет ...

Добрый день! Ответ на ваш вопрос подготовлен департаментом дорожной деятельности и благоустройства администрации города Томска.
По указанным вопросам просим вас обратиться в департамент с официальным письмом. Адрес: ул. Московский тракт, 19/1, тел. +7 (3822) 53–46–15.

15:42

Департамент ЖКХ и государственного жилищного надзора Томской обл

> 37405
> На Учебную, 15 в мкд загляните: тоже доведен до безобразного состояния...

Добрый день! Сообщение в социальных сетях не может являться основанием для проверки и принятия мер. Поэтому рекомендуем Вам направить официальное обращение в Департамент (г. Томск, пр. Кирова, д. 41 (с паспортом) либо через ГИС ЖКХ (dom.gosuslugi.ru)) с указанием фактов нарушений для проведения контрольных (надзорных) мероприятий в отношении управляющей организации.

13:00

Наталия Лосенкова ответила Сообществу

Департамент транспорта Томской области, а в связи с дачным сезоном вы не хотите увеличить количество автобусов? Совершенно невозможно уехать с Южной , особенно пятница, суббота!!!! В среду вечером не смогла уехать в город с ост. Апрель - все автобусы полные проезжали мимо!!!

Добрый день!
Свои предложения по вопросам обеспечения транспортной доступности до дачных участков, СНТ можно направлять в департамент транспорта, дорожной деятельности и связи Томской области, тел. 3822 900-634.

ОТСУТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ

ЗГОЛОВОК 1

Ливневая канализация спортивной площадки Газпром ,рядом с рынком. Нет люка. В прошлом году писал, сняли с того, что рядом поставили на другой колодец. Проблема осталась. Их там два и один из них не закрыт.

15:08

Оперативная информация ЕДДС Стрежевого

админ

Юрий

Ливневая канализация спортивной площадки Газпром ,рядом с ры...

Добрый день! Попросим закрыть.

15:12

ФОРМУЛА ОТВЕТА

Приветствие

Меры

Здравствуйте, Мария! Аварийная служба выехала на указанный вами участок дороги. Ямочный ремонт планируют завершить до конца недели. Уточнить статус работ вы можете в диспетчерской (8-800-555-35-35). Спасибо за обращение!

Контакты

Сроки

ТИПЫ НЕГАТИВНЫХ КОММЕНТАРИЕВ

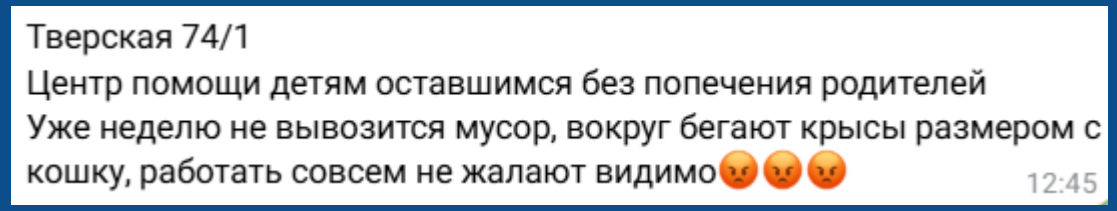
- Негатив с конструктивом
- Негатив ради негатива
- Негативный комментарий, спровоцированный «отпиской»

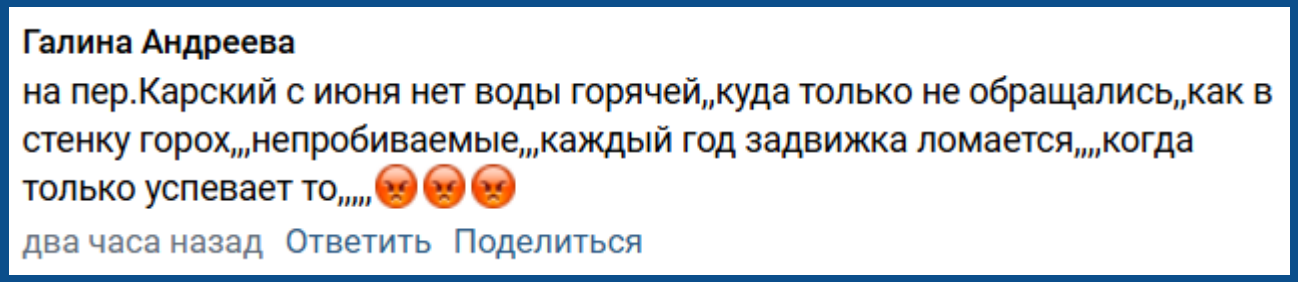
ОТРАБОТКА НЕГАТИВНЫХ КОММЕНТАРИЕВ

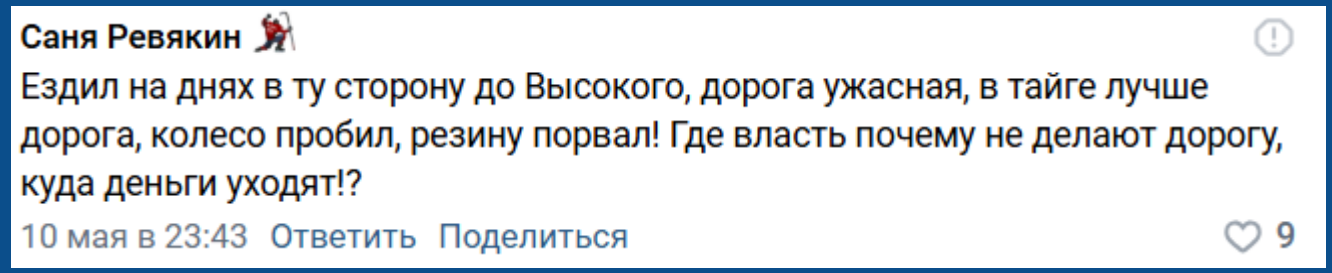
- помогает определить «болевые» точки
- защитить репутацию
- улучшить работу
- помогает поддерживать открытость власти и повысить доверие к ней

НЕГАТИВ С КОНСТРУКТИВОМ

Цель: жалоба







- Помочь автору решить проблему.
- Если необходима более точная информации, уточнить.
- Не забывать сохранять правила вежливости и проявлять эмпатию.

НЕГАТИВ РАДИ НЕГАТИВА

Цель: привлечь внимание, вывести на эмоции.

Иария Новикова

> Людмила
> Я не понимаю Вас, по вашей логике, если врач не лечит зуб, то губернатор ...

Был получен ответ , от чинуш, которие создали эту прблему!!! Мне их ответ не нужен, пусть идут лесом!!!

22:10

Марина

> Ольга1303
> Ой, как же я рада! Моя мечта побывать на Чемпионате России, проведённ...

😂😂😂😂

Сами себе задали ответ, сами ответили,
сами радуются.
Вы бы хоть скрипты толковые писали.

Сам играю, сам пою, сам билеты продаю - вот так выглядят положительные новости в чате Tg канала губернатора.
Дураки, которые пишут скрипты, не в курсе, сколько проектов НЕ РЕАЛИЗОВАНО в Томске?

15:36

Вера

>
> Владимир Мазур
> Читаю ваши сообщения о проблемах попасть на личный приём к на...

ВСЕ чиновники дармоеды. За порядком в городе надо следить ежедневно. Должны быть службы, которым надо платить. Лучше бы платили службам, чем дармоедам, которые тратят средства в своих интересах и не по назначению, надеясь на волонтеров.

06:24

Фарида

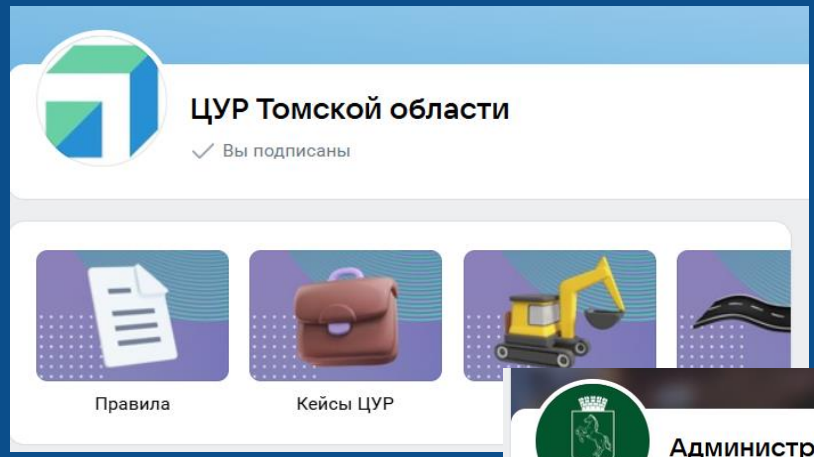
>
> Владимир Мазур
> Сегодня самый нежный день в году и самый первый весенний праз...

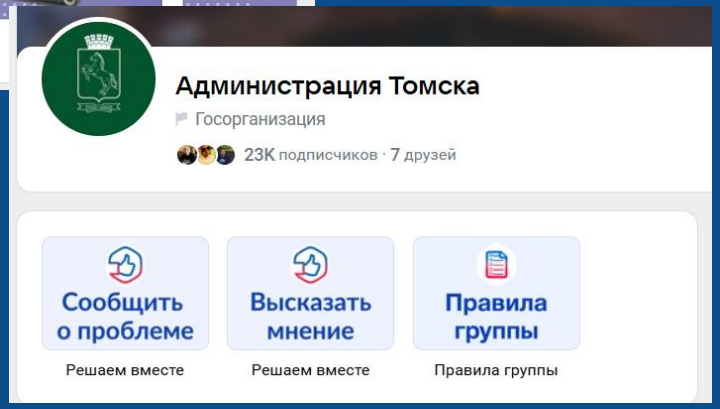
Тунеядец САХ. Желаю, чтоб руководителей этого атавизма попересажали и конфисковали все что у них есть, нажитое непосильным трудом, чтоб они были под постоянным оком прокурора.

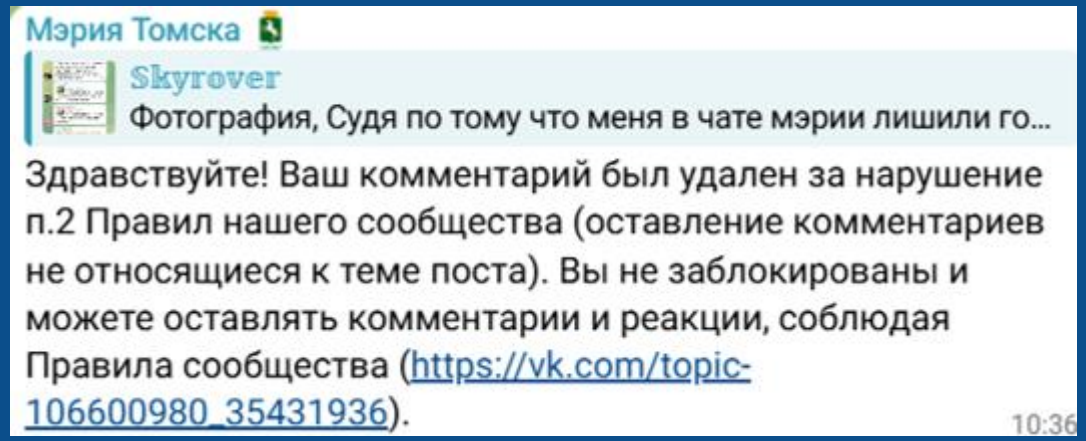
20:09

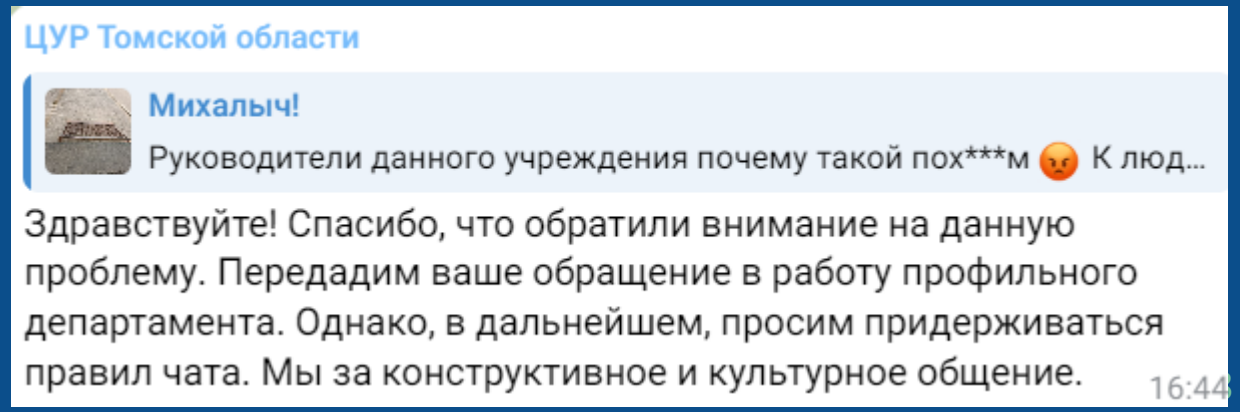
КАК РАБОТАТЬ С ТАКИМИ КОММЕНТАРИЯМИ?

- составить правила сообщества
- перед блокировкой пользователя, предупредить его
- уточнить детали вопроса
- общаться спокойно и вежливо



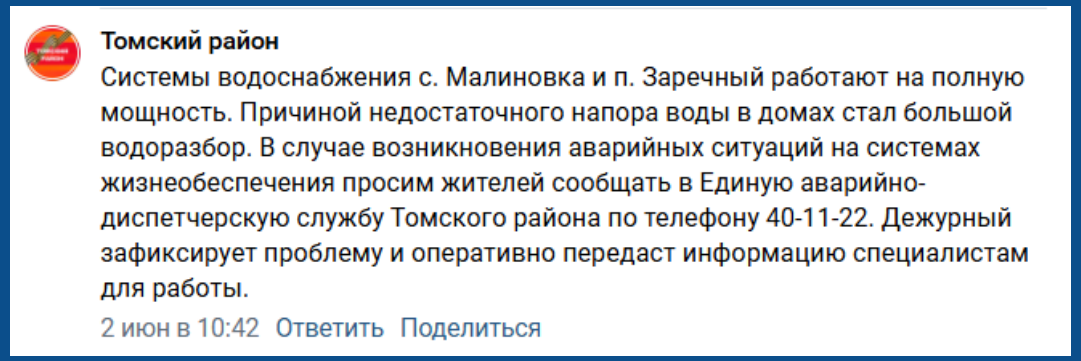


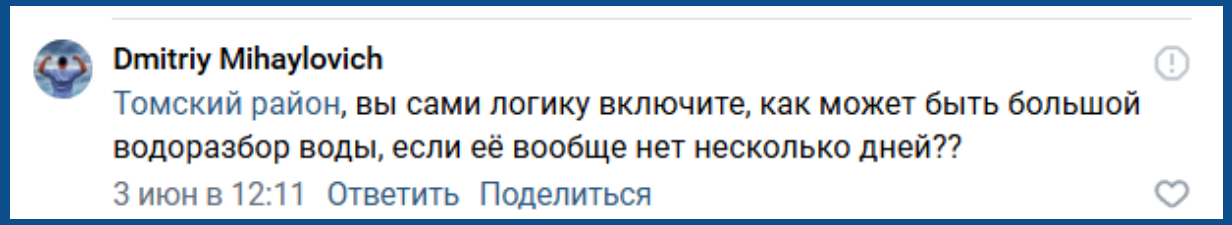




КОММЕНТАРИЙ, СПРОВОЦИРОВАННЫЙ «ОТПИСКОЙ»

Цель: добиться правды и справедливости





- Вернуться с повторным ответом.
- Объяснить, почему в данный момент его проблема не может быть решена.

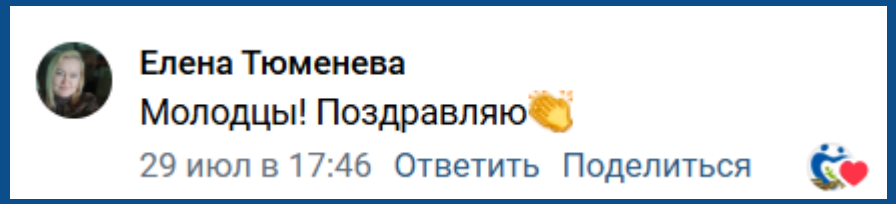
КАК РАБОТАТЬ С НЕГАТИВОМ

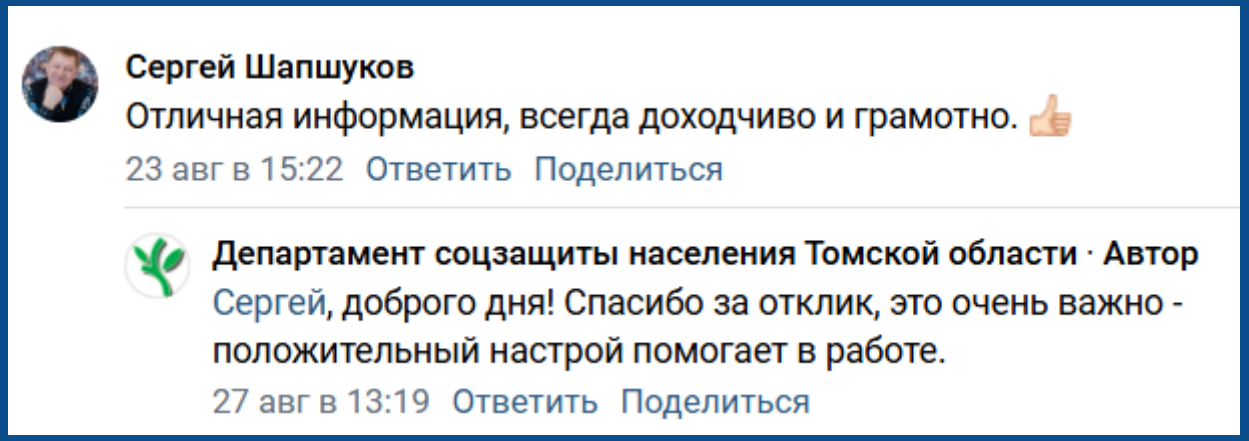
- ❑ Составить правила сообщества
- ❑ Помочь решить проблему при наличии конструктива
- ❑ Решить проблему публично и оперативно
- ❑ Откинуть эмоции
- ❑ Сохранять позитивный тон общения

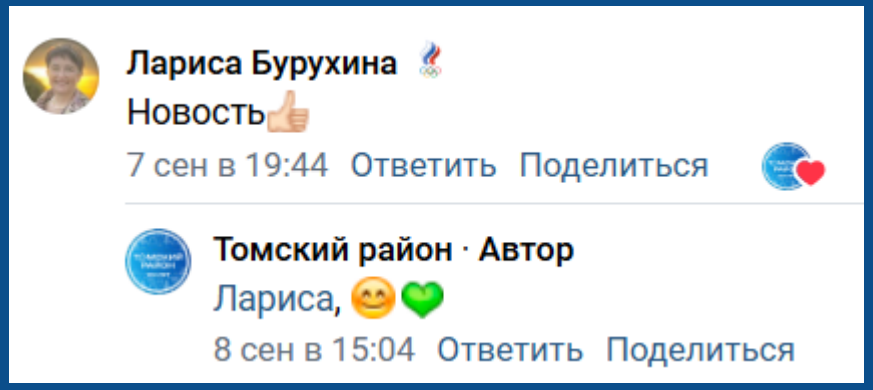
Парковка негатива — это перенаправление конфликта в непубличные каналы общения: личные сообщения, почту, телефонный разговор. Избегайте длинных дискуссий на страницах сообщества

ПОЗИТИВНЫЕ КОММЕНТАРИИ

- Ставьте реакцию на комментарий (эмодзи, лайки и т. д.).
- Благодарите в ответ («спасибо», «мы рады, что вам понравилось»).
- Для людей, которые будут просматривать комментарии, это показатель очень высокой лояльности вас и вашей аудитории.

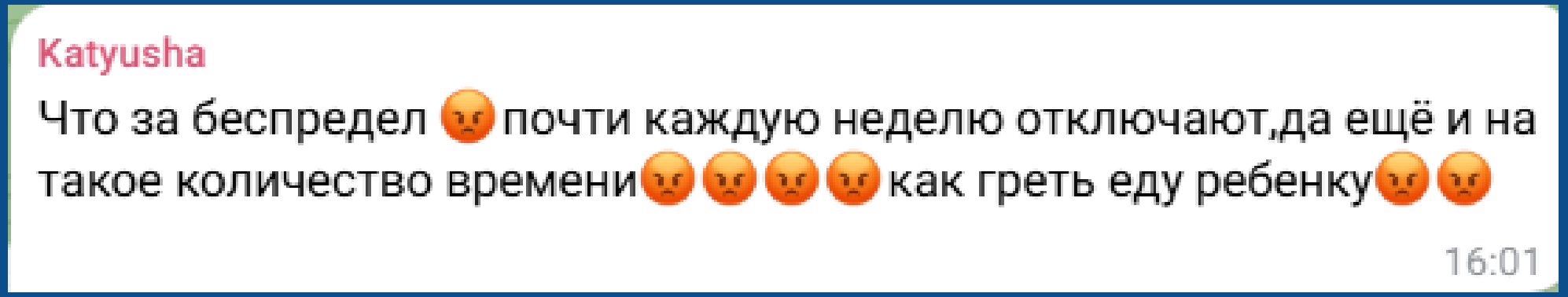




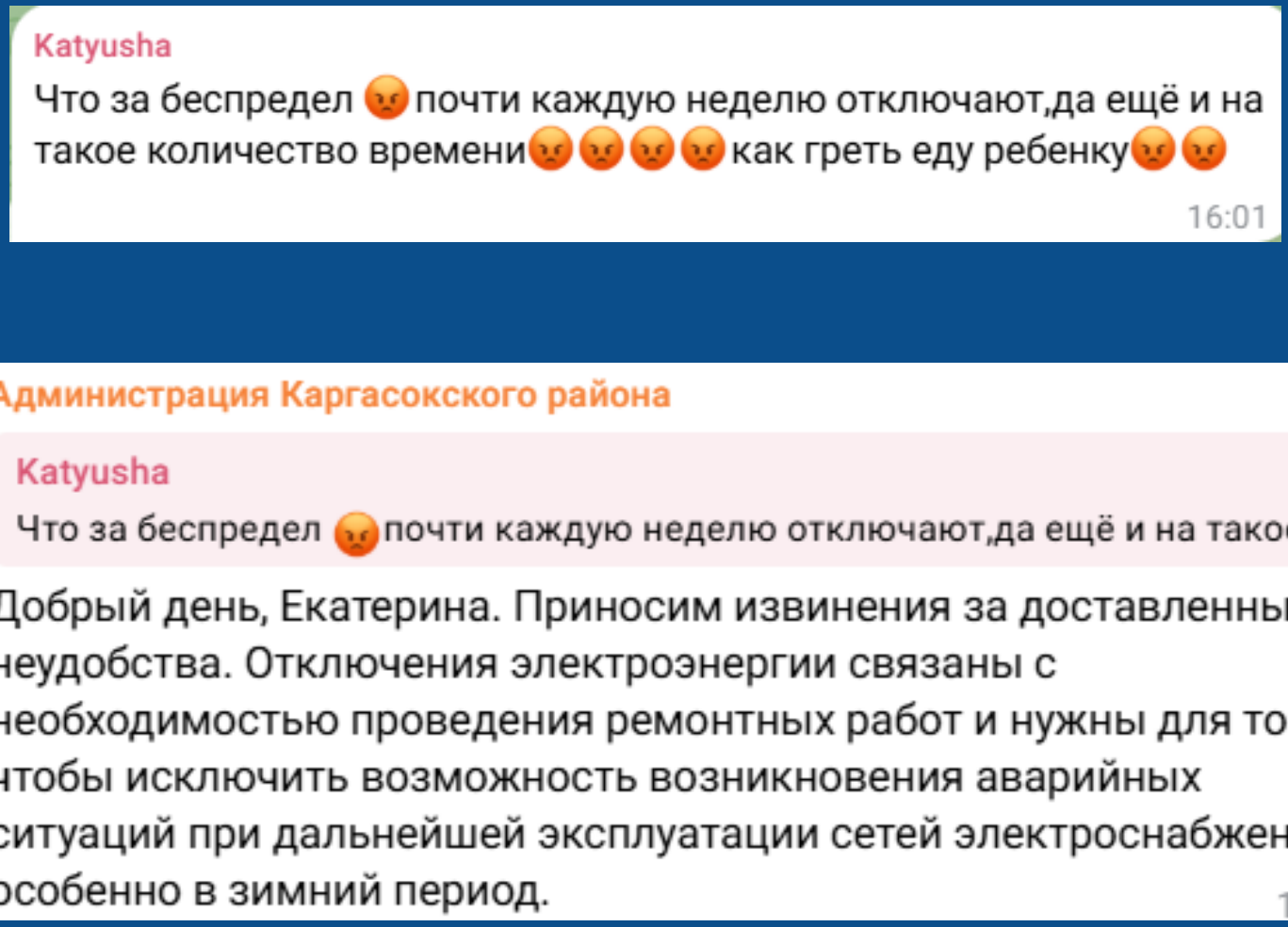


КАК ВЫ ОТРЕАГИРУЕТЕ НА КОММЕНТАРИЙ

Комментарий под постом о плановом отключении электроэнергии с 13.30 до 18.00



Комментарий под постом о плановом отключении электроэнергии с 13.30 до 18.00

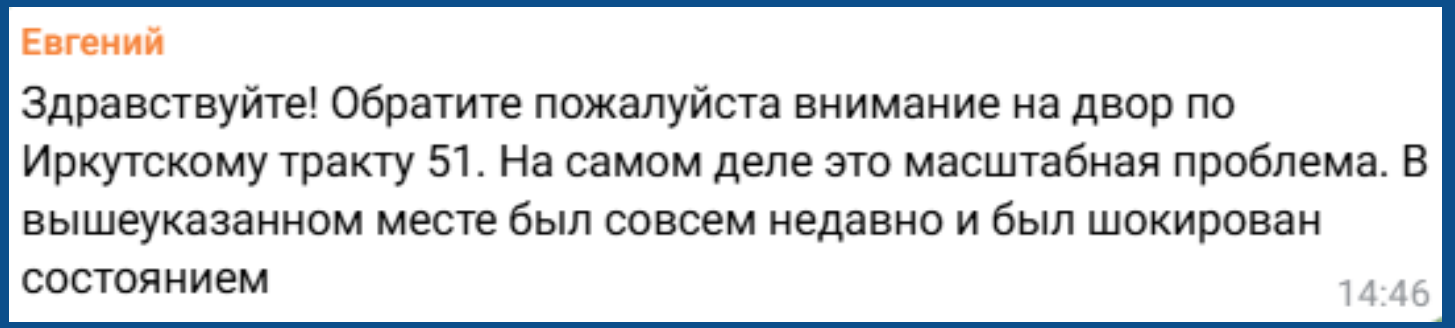


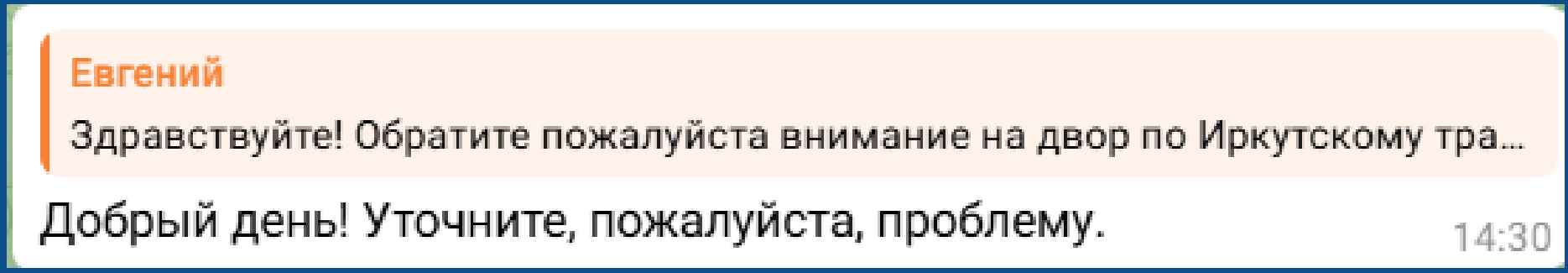
ПРЕДЛОЖИТЕ ОТВЕТ НА КОММЕНТАРИЙ

Евгений

Здравствуйте! Обратите пожалуйста внимание на двор по Иркутскому тракту 51. На самом деле это масштабная проблема. В вышеуказанном месте был совсем недавно и был шокирован состоянием

14:46


Евгений
Здравствуйте! Обратите пожалуйста внимание на двор по Иркутскому тракту 51. На самом деле это масштабная проблема. В вышеуказанном месте был совсем недавно и был шокирован состоянием
14:46


Евгений
Здравствуйте! Обратите пожалуйста внимание на двор по Иркутскому тра...
Добрый день! Уточните, пожалуйста, проблему.
14:30

ПРЕДЛОЖИТЕ ОТВЕТ НА КОММЕНТАРИЙ

уважаемый мэр! почему всё время приходится жаловаться в ваш канал? Это что за вандализм такой? Адрес пер. Урожайный между 30 и 32 домами! И вечно эта мусорная история, вечно забитые баки и куча пакетов вокруг! Сколько уже можно это терпеть! Не говоря уже о неубранных кусках снега! Почему службы относятся к жителям города как к свиньям? За что мы платим налоги? Уже реально материться хочется, как всё это задолбало!

10:19

уважаемый мэр! почему всё время приходится жаловаться в ваш канал? Это что за вандализм такой? Адрес пер. Урожайный между 30 и 32 домами! И вечно эта мусорная история, вечно забитые баки и куча пакетов вокруг! Сколько уже можно это терпеть! Не говоря уже о неубранных кусках снега! Почему службы относятся к жителям города как к свиньям? За что мы платим налоги? Уже реально материться хочется, как всё это задолбало!

10:19

Мэрия Томска

Katrin

Альбом, уважаемый мэр! почему всё время приходится жал...

Добрый день! Ответ на ваш вопрос подготовлен администрацией Ленинского района.

Очистка контейнерной площадки и дератизация запланированы в срок до 04.03.2025

13:35

Мэрия Томска

Katrin

уважаемый мэр! почему всё время приходится жалова...

Добрый день! Ответ на ваш вопрос подготовлен администрацией Ленинского района.

Работы по очистке контейнерной площадки и дератизации произведены 04.03.2025

9:50

Центр
Управления
Регионом
Томская область

СПАСИБО