

**Основные
принципы
работы с
отзывами**



- ✓ **Отвечаем там, где задали вопрос**

- ✓ **Ответ на негатив обязателен, если:**
 1. Нам есть, что сказать
положительного
 2. Отсутствие реакции = еще
большой риск

1. Максимально быстро.

Во-первых, современный ритм жизни таков, что **через пару дней наш ответ уже может быть не нужен**, и работа проделана впустую.

Во-вторых, **долгое молчание воспринимается как игнорирование и нежелание отвечать**, что перерастает в агрессию и обвинения.

Поэтому если ответ требует времени, стоит сразу подтвердить получение письма и сообщить примерное время итогового ответа. Важно дать понять человеку, что его обращение важно, принято, рассматривается, что ему помогут.

Вопрос:

«Добрый день! В очередной раз столкнулась с безразличием людей в белых халатах. Я лично записала своего дедушку узника Великой Отечественной войны на приём к врачу. Он приехал пораньше несмотря на свои 80 лет отстоял в очереди несколько часов в регистратуру чтобы оформить карту для приема. Предоставил удостоверение узника. Но сотрудник регистратуры ему сказала что ей всё равно что он узник. В приёме ему отказали без объяснения причины. Заведующей я пытаюсь позвонить но безрезультатно. Я считаю действия данного учреждения недопустимы.»

Ответ:

«Добрый день! Спасибо за информацию! Уже взяли в работу. Обязательно разберемся в сложившейся ситуации и сообщим Вам о результате в течение дня.»



2. Так, чтоб бабушка поняла.

Наша миссия – сделать ответы понятнее и доступнее.

Поэтому необходимо **описывать каждую деталь максимально понятно, не использовать сложные термины, выжимки из ПП.** То что очевидно нам, может быть совсем не очевидно жителю. Стремитесь писать так, **чтобы ваш ответ был понятен любому из ваших родственников или друзей (не коллег).**



«На ваш вопрос <...> Лифт введен в эксплуатацию в январе 2002 года. Последнее ежегодное техническое освидетельствование лифта проведено 17.12.2015 года и установлено, что состояние лифтового оборудования соответствует требованиям технического регламента ТРЛ-1234. По результатам визуального и измерительного контроля все системы функционируют исправно. По достижении нормативного срока службы или процента износа лифтового оборудования замена лифтов производится за счет средств, выделяемых на капитальный ремонт дома. Нормативный срок службы эксплуатации лифтов составляет 25 лет с момента ввода в эксплуатацию.»



«Последняя проверка лифта в Вашем доме проводилась в январе 2002 года. По ее итогам выявлено, что лифт исправен. Следующая проверка запланирована на 17.04.2016. По ее результатам будет принято решение о его ремонте или замене. По вопросу обслуживания лифта вы можете обращаться ...»



3. Уважительно и по-дружески.

Официальный слог с длинными сложными предложениями отдаляет нас от жителя. Он сложен для восприятия. Используйте простые, понятные фразы, короткие предложения.



«Согласно Постановлению Правительства №..... «Об утверждении Положения о порядке принятия решения о предоставлении земельных участков, а также земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена», к заявлению о приобретении прав на земельный участок прилагаются документы, перечень которых установлен Приказом Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации от 13.09.2011 № 475 «Об утверждении перечня документов, прилагаемых к заявлению о приобретении прав на земельный участок, который находится в государственной или муниципальной собственности и на котором расположены здания, строения, сооружения».»



«Вы можете получить земельный участок в рамках Госпрограммы по поддержке молодой семьи, если у Вас больше одного ребенка. Для этого надо подать заявление и приложить необходимые документы. Список документов, а также условия получения земельных участков на сайте... Также вы можете обратиться в МФЦ...»

**ТАК
ПРОСТО!**

4. Сколько вопросов - столько ответов.

Необходимо убедиться в том, что при подготовке проекта вы тщательно “просканировали” обращение, **определили все вопросы и ответили на каждый** из них, и желательно в том порядке, в каком они были заданы. Это поможет нам избежать повторных обращений, а жителю – получить в одном ответе всю необходимую и понятную информацию.

Вопрос:

«Дорогие соседи, подскажите: а если загранпаспорт для взрослого делать через МФЦ, то сколько это по срокам выйдет? и все равно, в какой МФЦ подавать? или же есть какие-то особо шустрые?)).»

Ответ:

1. «Доброе утро! Вы можете оформить биометрический загранпаспорт (на 10 лет) либо старого образца (на 5 лет). Оформлением биометрических загранпаспортов занимаются сотрудники УВМ МВД, работающие на территории наших центров - для этого обязательно требуется предварительная запись через портал госуслуг, также сотрудники МВД работают по иному графику, отличному от режима работы центров - с графиком Вы можете ознакомиться на сайте: md.mos.ru/schedule. Документы на загранпаспорт старого образца (на 5 лет) принимают наши специалисты, ежедневно с 8 утра до 8 вечера.
2. Срок изготовления зависит от регистрации по месту жительства - если Вы подаете документы по месту прописки, то срок изготовления не должен превышать 1 месяц; если не по месту прописки - до 4 месяцев (независимо от вида оформляемого загранпаспорта)»
3. Для получения услуги Вы можете обратиться в любой удобный центр госуслуг Москвы.



5. Просили – сделали.

Если в письме житель **просит что-то сделать** (провести проверку, наказать сотрудника, решить вопрос...и т.д.), необходимо **убедитесь в том, что просьба выполнена и обязательно написать** об этом в ответном письме.

В противном случае, как бы вы ни старались изложить ситуацию – ответ будет **воспринят как игнорирование, отписка и покрывательство.**

- «Исправьте ошибки в своих листовках»
- «Добрый день! Подскажите, пожалуйста, по какому адресу Вы обнаружили объявление с ошибками? Обязательно исправим!»
- «на Смоленской»
- «Спасибо Вам за сигнал! На текущий момент в центре размещены корректные объявления!»



6. С умом, а не эмоциями.

Даже если житель позволяет себе неадекватные высказывания, в том числе мат, **мы**:

1. **Отвечаем (если есть потенциально конструктив);**
2. **Отвечаем не грубо.** Вместо этого стоит подумать о причине такого поведения жителя и принять меры по ее устранению. В общении с жителями **эмоции не должны брать верх над разумом.**

Отзыв:

«отвратительная организация..»

Ответ:

«Добрый день, Анатолий! Мы готовы выслушать конструктивную критику и предложения. Если у Вас произошел неприятный инцидент, связанный с работой наших сотрудников, направьте пожалуйста подробный отзыв о Вашем посещении на одну из наших страниц в социальных сетях:....., с указанием даты и времени посещения. Мы обязательно разберемся в сложившейся ситуации и примем необходимые меры.»



7. Превосходя ожидания.

Анализируя письмо жителя, всегда **старайтесь предугадать следующий его вопрос и сразу отвечайте на него**. От этого сокращается количество писем, а автор думает "Вау, они действительно хотят помочь!". Поступайте так, как хотите, чтобы другие сервисы поступали с вами.

Вопрос:

«Государство продолжает радовать. Дошла до МФЦ спросить почему моя квартира внезапно стала государственной, оказалось, что получив свидетельство о собственности на 4 этаже МФЦ, я должна была догадаться спуститься на 3 этаж и зарегистрировать документ там. И вообще все это время, с момента получения свидетельства (с прошлого года), должна была платить за капремонт. В общем сумма на платежке практически не поменялась и в месяц за сраную двушку на двоих зарегистрированных жильцов выходит больше 7500р. Чёт я в печали, пойду хоть радиоточку отключу..»

Ответ:

«Доброе утро! Мы увидели Ваш пост, и подумали, что было бы неплохо ввести обязательное информирование о необходимости передачи документов в ведомственный отдел сразу при получении квартиры в собственность - поэтому спасибо Вам большое, мы проработаем этот вопрос)



**Не бойтесь писать
ПРОСТО 😊**
