

**ДИАЛОГ**

**ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ.**

**КАК УЛУЧШИТЬ**

**РАБОТУ В СИСТЕМЕ**

**МОСКВА 2021**

# СОДЕРЖАНИЕ

- Система оценки качества ответов
- ТОП – 10 ошибок
- Как оцениваются ответы?
- Категории закрытия инцидентов

# ПОЧЕМУ НУЖНО ОТВЕЧАТЬ КАЧЕСТВЕННО?

- Ответ от власти на инцидент - это инструмент коммуникации с пользователями социальных сетей.
- Качественный ответ - это показатель компетентности органов власти и вовлеченности в жизнь граждан.
- Важно отвечать не только грамотно, но и доступно.

# СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ

Изначально каждый ответ обладает «кредитом доверия» в 10 баллов и лишается баллов за допущенные недочеты, ошибки и грубые ошибки. Их список представлен в таблице ниже.

- За каждый первый недочет снимается 4 балла, за каждый последующий недочет (в рамках одного ответа) снимается еще 2 балла.
- За каждую ошибку снимается 6 баллов.
- За грубую ошибку – 10 баллов.

**Итоговый балл рассчитывается с учетом «тяжести» допускаемых ошибок с использованием соответствующей формулы.**

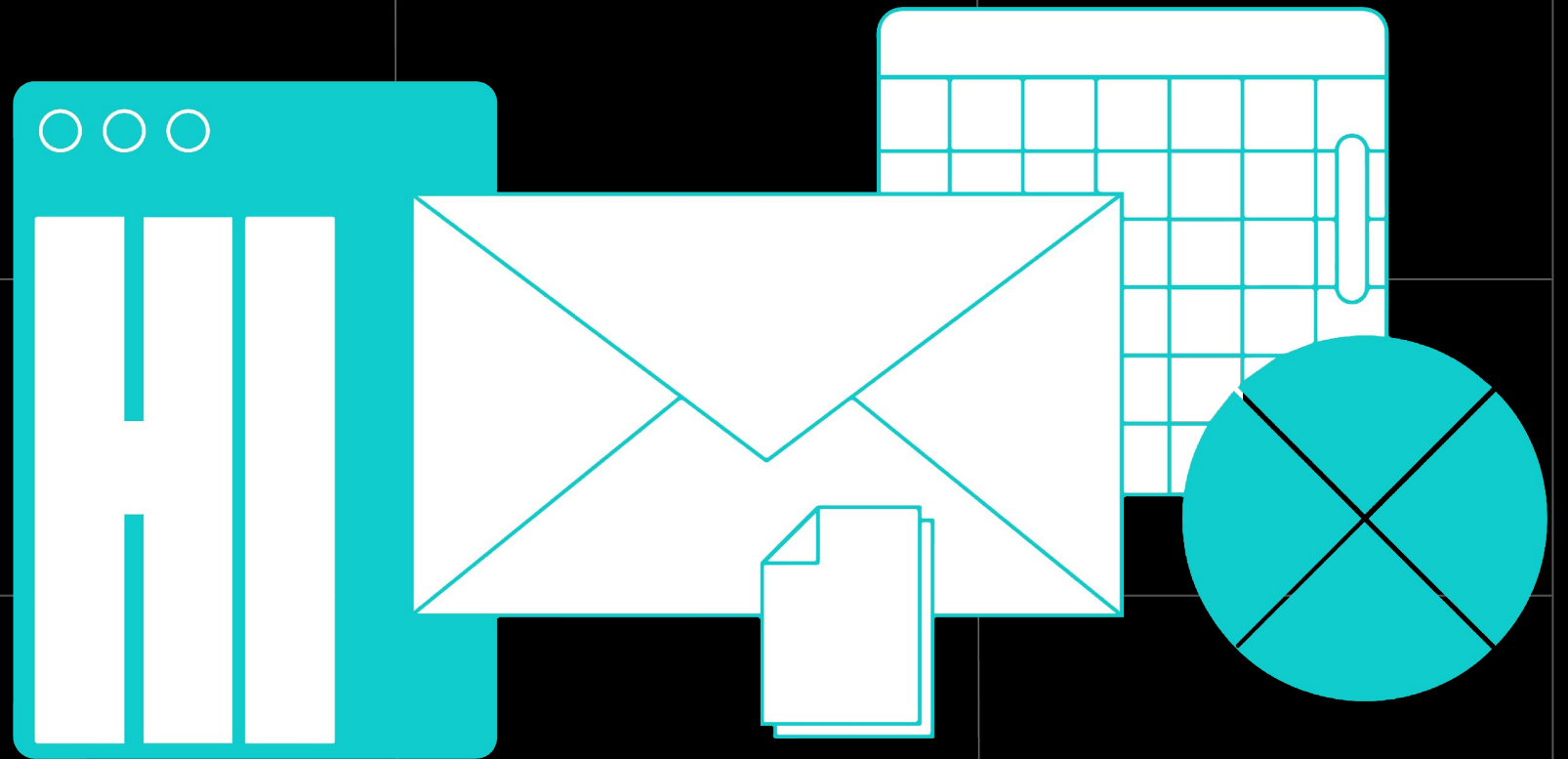
**Пример:** разница между баллами 0 – 2 влияет на итоговую оценку сильнее, чем разница между 8 – 10 или 6 – 8 баллами.

# КАК ОЦЕНИВАЮТСЯ ОТВЕТЫ?

## МАТРИЦА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ (2020)

<b>НЕДОЧЕТЫ (- 4), X2 (- 2), X3 (-2):</b>	<b>ОШИБКИ (- 6):</b>	<b>ГРУБЫЕ ОШИБКИ (- 10):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Отсутствие приветствия</li><li>Переадресации в другое ведомство или к себе на личный прием без объяснений причин</li><li>Отсутствие вежливости (просьбы без использования слова «пожалуйста»)</li><li>Бюрократические сокращения и терминология</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Косвенный ответ на конкретный вопрос</li><li>Ответ дан не на все вопросы</li><li>Переизбыток справочной информации, перегрузка текста лишними фактами и цифрами</li><li>Сарказм, панибратство, неуместная риторика</li><li>Безразличие</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Грубость, хамство</li><li>Обвинения в адрес людей (например, в бездействии)</li><li>Цитирование нормативно-правового акта вместо ответа</li><li>Отписка</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Недостаток информации (нет контактов, названия ведомства, сроков, мер или любой другой информации, необходимой для полного ответа)</li><li>Дублирование одного и того же текста в ответ на несколько инцидентов под одним постом (кроме ответов на одну и ту же ситуацию)</li><li>Часто встречающиеся грамматические ошибки (от 2-х)</li><li>Шаблонные фразы («сообщаем следующее», «по Вашему обращению», «дополнительно сообщаем/уточняем/информируем», «уведомляем Вас» и т.п.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Нет конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и тд.)</li><li>Сухой, бюрократически формальный ответ с обилием канцеляризм (за исключением случаев, когда в начале ответа объясняется необходимость именно такого ответа)</li><li>Неуместное уточнение (когда из сообщения автора все понятно, но исполнитель все равно что-то пытается уточнить, или когда не ясна причина необходимости уточнения)</li><li>Отсутствие эмпатии в случаях, когда инцидент содержит внутренние переживания автора/описание сложных жизненных обстоятельств, а также когда речь идет о детях, пенсионерах, инвалидах или пострадавших в ЧС</li><li>Отрицание факта проблемы без доказательств</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Оправдания</li><li>Нет ответа на вопрос</li></ul>

# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ ТОП-10 ЧАСТЫХ ОШИБОК




**menti.com**

**code 6686 3839**




# 10 МЕСТО. НЕУМЕСТНОЕ УТОЧНЕНИЕ


- Когда из сообщения автора все понятно, но исполнитель все равно что-то пытается уточнить, или когда не ясна причина необходимости уточнения

 **Ольга Мошкина**  
Тест взяли 08.12. Сегодня - 14.12. Результатов нет. ♥ 7


---


 **Администрация**  
Ольга Мошкина Уважаемая Ольга, уточните Ваш вопрос. ♥ 1

---

 **Ольга Мошкина**  
Добрый день. Это не вопрос. Это констатация факта. Тесты делаются очень долго. Я понимаю, что очень много больных и т.д. НО! Больных будет еще больше, если так медлить. 7-10 дней делают, а в это время человек заражает других. ♥ 2

---

 **Администрация**  
Ольга Мошкина Уважаемая Ольга, мы разделяем Ваше беспокойство. Если у Вас есть проблема, требующая оперативного решения, просим Вас обратиться личным сообщением в официальную группу Министерства здравоохранения Республики - <https://vk.com/minzdrav>, направив ФИО больного, контактный телефон, наименование лечебного учреждения и краткое описание ситуации.

 **klimova8241** Здравствуйте, Владимир Викторович. Курильская 34, кв 12. Постоянно дождь в квартире, если он идет на улице. Пожалуйста, примите меры.


---

 **Администрация**  
**@klimova8241** Татьяна, добрый день! Сообщите, пожалуйста, обращались ли Вы с этой проблемой в свою управляющую компанию? Каковы были ответы, какие меры были приняты по Вашему обращению?





## 9 МЕСТО. БЕЗРАЗЛИЧИЕ

### □ Нежелание вникнуть в проблему/предложить пути решения


 **Нина Дуркина**  
Вопрос поставлен о невозможности дозвониться до регистратуры второй поликлиники. Ощущение что на всю поликлинику номер 2 всего один оператор и у него трубка лежит на рабочем столе. Дозвониться невозможно!!! Госпожа Главврач поликлиники! Сколько можно издеваться над жителями города?

♥ 3


 **Министерство**  
Нина Дуркина, добрый день! Запись на прием осуществляется по двум телефонам: 8(8216) 78-99-99 и 8(8216)78-99-90 – в будние дни с 08:00 ч. до 19:00 ч., сб. с 08:00 ч. до 12:00 ч.

 **Лидия Гвановская**  
У нас по шолохова 62 всю жизнь такая температура батареи еле теплые. мерзнем как бобики.


26 фев в 23:51 Ответить

 **Министерство**  
Лидия Гвановская Добрый день! По информации диспетчерской службы ГУП «  
», котельная по ул. Чкалова, 39 (источник теплоснабжения) работает в штатном режиме в соответствии с утвержденной технической документацией.

1 мар в 16:31 Ответить

 **Надежда Столярова**  
Сколько дней делается анализ мазка на Covid19, прошло две недели моего результата нет!!!

♥ 1

 **Министерство**  
Надежда Столярова Здравствуйте! Теперь максимальный срок выполнения анализа – 48 часов.

## 8 МЕСТО. ЧАСТИЧНЫЙ ОТВЕТ

□ Ответ дан не на все вопросы, которые задал автор, а только на их часть



**Сергей Прокопьев**

Уже объединили 1и12, 14 и16, 15 и 19, продлили: 3, 18, 20, а толку нет. Троллейбусов стало меньше, стоим на остановках дольше. Только от продления 10 положительный результат. К стати, где те новые троллейбусы, на которые были выделены деньги ещё в начале года?

♥ 2



**Андрей Иванов**

Сергей, В сегодняшних условиях из-за коронавируса количество троллейбусов и рейсов было сокращено, так как значительно снизился пассажиропоток на маршрутах.



**olga01ra** Еще обратите внимание на освещение в начале Ханской. От улицы Лесной. Нет ни освещения, ни тротуаров!

Скрыть ответы



**Администрация**

Здравствуйте! В настоящее время ведется инвентаризация сетей уличного освещения, после завершения которой будут рассмотрены вопросы строительства новых сетей и обеспечения их бесперебойной работы.

## 8 МЕСТО. ЧАСТИЧНЫЙ ОТВЕТ

□ Ответ дан не на все вопросы, которые задал автор, а только на их часть



Serg Ka ответил Сообществу

Администрация города

скажите пожалуйста, какой норматив очистки дороги с Алексина в Дубну (на калужскую трассу), сколько раз в неделю, месяц? И если этот норматив не выполняется, куда можно представить видео доказательства, чтобы были наказаны виновные?



Администрация

Serg Ka

Добрый день! ГУ ТО работы по зимнему содержанию автомобильных дорог производятся в соответствии с ГОСТ Р-5059793 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения». Очистка автодорог I-II технической категории осуществляется в течение 4 часов после окончания осадков, III технической категории - в течение 5 часов после окончания осадков, IV-V технической категории - в течение 6 часов после окончания осадков. Указанный маршрут проходит по автодорогам III и IV категории.



Serg Ka ответил Сообществу

Администрация Вы не ответили. Куда можно представить доказательства, чтоб были наказаны виновные?

Но за наличие хотьбы частичного ответа, спасибо огромное.

# 7 МЕСТО. КОСВЕННЫЙ ОТВЕТ

- **Косвенный ответ на конкретный вопрос. Когда задается конкретный вопрос, но вместо четкого ответа – информация, из которой человек САМ должен сделать вывод и/или найти ответ на свой вопрос**



**Виктор Перелетов**

Когда снесут стадион "Труд"? Многие знакомые хотят жить в центре, а не окраинах.

27 янв в 19:23 Ответить



**Правительство**

Виктор Перелетов Здравствуйте, Виктор! Ответ на ваш вопрос был дан в ходе прямого эфира 49:46 С уважением, департамент физической культуры и спорта

1 фев в 15:10 Ответить



**Ольга Миронова-Васютова**

Здравствуйте, прочитала нововедения по зачислению в 1 класс. У меня к вам вопрос: у меня ребенок инвалид, хотели 256 школу на Молодежной, подавать документы и заявление думаем в феврале. Сами зарегистрированы в Завьяловском районе. Все таки когда подавать в эту организацию документы?



**Министерство**

Ольга Миронова-Васютова Здравствуйте! Регламент единый для всех.

# 7 МЕСТО. КОСВЕННЫЙ ОТВЕТ

- **Косвенный ответ на конкретный вопрос. Когда задается конкретный вопрос, но вместо четкого ответа – информация, из которой человек САМ должен сделать вывод и/или найти ответ на свой вопрос**



uперochatykh94 Когда Дзержинского 21 переселять будите? Мэр каждый раз говорит то через неделю, то через пять дней, то 20-ого, то 30-ого. Вот рухнет дом, завалит когонибудь.. этого ждёте

Скрыть ответы



Администрация на сайте "Реформа ЖКХ" указаны сроки переселения домов



Александр Скорогодский ответил Сообществу

Минздрав

Скажите, а вакцина совсем не дает заболеть на каком-то промежутке времени, или она просто дает возможность легче перенести болезнь??



Минздрав

Александр Скорогодский Здравствуйте! С подробной информацией о вакцине «Спутник V» Вы можете ознакомиться по ссылке: <https://sputnikvaccine.com/rus/>  
С уважением, Минздрав

## 6 МЕСТО. ШАБЛОННЫЕ ФРАЗЫ

### □ Шаблонные фразы («сообщаем следующее», «по Вашему обращению», «дополнительно сообщаем/уточняем/информируем», «уведомляем Вас» и т.п.)



Департамент

Илья Суслов Здравствуйте. По части капитального ремонта на улице Льва Толстого сообщаем. Контракт на выполнение работ заключен до конца года. В частности, с сегодняшнего дня до 20 числа на улице ограничено движение транспорта для укладки финишного слоя асфальта.



Минздрав

Варвара Иванова здравствуйте, для проверки информации по Вашему обращению в части выдачи лекарств просим указать в личные сообщения Ваши данные (ФИО, дата рождения) и медучреждение, к которому прикреплены. Что касается контактных лиц, их определяет Роспотребнадзор и передает по ним данные в поликлинику. Уведомляем Вас о том, что по распоряжению федерального Роспотребнадзора тест контактным берется только при наличии симптомов заболевания.



Владимир Павлов

Евгения Иванова Добрый день! Департамент городского хозяйства города осуществляет мероприятия по текущему ремонту асфальтового покрытия, устройства детских и спортивных площадок на внутридворовых территориях многоквартирных домов и подъездных путей к ним. Территория указанная в Вашем обращении не является придомовой. Дополнительно сообщаем, что реализация мероприятий по благоустройству территории, указанной в Вашем обращении, возможна в рамках реализации конкурса "Самый дружный двор".



Департамент

Марина Минаева Добрый день, Марина, по Вашим вопросам уточняем, что завершение работ по капитальному ремонту и открытие корпуса ГБДОУ «Детский сад № 40» планируется в I квартале 2021 года. По состоянию на сегодняшний день ГБДОУ «Детский сад № 85» разработана проектно-сметная документация на комплексный капитальный ремонт. Реализация мероприятия планируется в 2021 году. Финансирование планируется за счет средств межбюджетного трансферта из бюджета города Москвы бюджету города

## 5 МЕСТО. НЕТ КОНКРЕТИКИ

- Нет конкретики. В ответе не содержатся ни мер, ни сроков, ни любой другой информации, способная дать человеку какое-то понимание того, как будет решаться его проблема («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.)



Светлана Колесникова 🇷🇺

Зато ниже нас, по ул. Пугачевской, месяц по улице течёт вода 😡😡😡



Администрация

Светлана, здравствуйте, информация будет передана в диспетчерскую службу



Любовь Дроздова

Это все хорошо. Но когда же уже снова откроют медпункт в д. Пож?



Минздрав

Любовь Дроздова здравствуйте, информация по обращению уточняется.



\_andreykamcha\_ Это всё красиво. ❤️

А что делать с мусором и куда обращаться на ул. ЧУБАРОВА 6 ОЧЕНЬ ПЛОХО УВОЗЯТ МУСОР!!! ВЕСЬ ДЕНЬ ПОСЛЕ ПРИЕЗДА МАШИНЫ, МУСОР ВАЛЯЕТСЯ РЯДОМ С БАКАМИ И РАЗЛЕТАЕТСЯ ПО ОКРУГЕ. Не хотелось думать, что хорошо мусор убирали, только в предвыборный период...




Администрация

@\_andreykamcha\_ Андрей, здравствуйте! Передали ответственным специалистам. ❤️


## 5 МЕСТО. НЕТ КОНКРЕТИКИ

- Нет конкретики. В ответе не содержатся ни мер, ни сроков, ни любой другой информации, способная дать человеку какое-то понимание того, как будет решаться его проблема («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.)


 **Екатерина Большакова**  
Здравствуйте Михаил Владимирович, вопрос не в тему, дорога по улице индустриальной является объездной, так почему, до сих пор, ограничение скорости, при передвижении по ней, составляет 40!!! км/ч? Это абсурд!

7


---

 **Департамент транспорта**  
Екатерина Большакова Здравствуйте. Приняли в работу. Разберемся

1

 **Людмила Шапкина** Уважаемая Елена Степановна, в нашем доме на ул.Кечкеметской 87 живет ветеран ВОВ возраст 95 лет. На входной двери прикрепили перед 9-м мая опознавательную табличку, но никто не заинтересовался какой у ветерана подъезд, когда идут дожди старики не могут в... Ещё

5


 **Елена Степановна Проценко** Людмила Шапкина Добрый день! Обязательно посмотрим, что можно сделать!


5





# 4 МЕСТО. ОТСУТСТВИЕ ПРИВЕТСТВИЯ


□ Отсутствие приветствия. Обращение «Уважаемая(-ый)...» не является приветствием


 nazarkina2554 Просьба включить в проект по освещению улицы Согласия, Сапфирная в Гагаринском районе, около Севавтодора


 Администрация @nazarkina2554  
Уважаемая, Марина!  
Линии наружного освещения на территории всех земельных участков,

 Денис Дроботович  
А где будет БСМП? какой район города?


 Департамент здравоохранения  
Денис Дроботович Фиолентовское шоссе, 15

 Катерина Рудакова  
Надеемся представление хоть для детей будет?

 Березники официальные ✓  
Катерина, в настоящее время в связи с эпидемиологической ситуацией массовые мероприятия запрещены.

 sherbakovaelena81 Добрый день. Скажите пожалуйста, почему нет четкой разметки на Камышовом шоссе.ю?! В дождь и ночью ехать невозможно. Спасибо


4 нед. Ответить


 Администрация @sherbakovaelena81  
Обновим разметку при наступлении благоприятных погодных условий.

3 нед. Нравится: 1  
Ответить


# 3 МЕСТО. ОТСУТСТВИЕ ВЕЖЛИВОСТИ


## □ Отсутствие вежливости (просьбы без использования слова «пожалуйста»)

 **Ирина Гус**  
И врачей никаких нет, кроме терапевтов! Ни к гинекологу, ни на УЗИ не попасть. В Костроме страшно болеть. Медицина в ужаснейшем состоянии, только по зомбящиму- всё прекрасно и замечательно! Рывок за рывком.  
Тот кто развалил медицину, должен быть наказан по всей строгости закона.


 **Департамент-Здравоохранения**  
Ирина Гус Здравствуйте, уточните, об отсутствии специалистов в какой поликлинике идет речь?


19


 **Екатерина Самсонова**  
Где страшно дорогу переходить,хоть дороги новые сделали,а какво людям живущим на Кальфе добираться на работу, в школу детям,ямищи по дороге авт один63 и тот ходит до 19.40 Дети через кладбище идут ,ужас.Народ живёт,а как никого не интересуе

 **Владислав Михайлов**  
Екатерина Самсонова Здравствуйте. Отметьте участок дороги на карте


1


 **Александр Шукин**  
Никакого бионорда, одна грязь!

 **Министерство**  
Александр, Добрый день. Назовите конкретный адрес, где плохо ведется уборка снега и наледи.


 **Екатерина Рубан**  
Здравствуйте, Сергей Валерьевич!!! Как вы считаете может мама 13 девочки с дцп поднять ребёнка на 4 этаж? Помимо нас в подъезде проживают семьи с детками, которым нужно спустить коляску, Есть пожилые люди. Что происходит? Месяц лифт не работает!!! Деньги на капремонт отчисляем вовремя! Мне очень тяжело с большим ребёнком!

Альпинистов,  
6/37.6 подъезд

 **Администрация**  
Добрый день! Напишите в личном сообщении Ваши контакты для связи. С уважением, минЖКХ РК

 **valerst69** В прошлом году было обещано ремонт улицы Кряжевая.Самозахватывающий ширины улицы,парковки,мангалы и прочий беспредел частного сектора ,привёл к замусориванию охранной зоны газо -провода!


5 нед. Ответить

 **Администрация**  
@valerst69  
Здравствуйте, конкретизируйте, в чем суть вашего вопроса.


4 нед. Ответить


## 2 МЕСТО. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ


### □ Переадресации в другое ведомство или к себе на личный прием без объяснений причин

 **Лариса Иванова**  
УБЕДИТЕЛЬНО просим отрегулировать вывоз твердого мусора : мелкие доски, камешки с частных улиц. Раньше всегда ездил грузовая машина, самосвал, закинешь мешки, доски небольшие. Брали весь мусор, сейчас только маленькие пакеты. ПОЧЕМУ по частным улицам ездит мусоровоз предназначенный для многоэтажек????!! Сдурели что ли? Мы платим в месяц по 600 руб, чтоб вы два раза в неделю взяли маленький пакет????!! Правильно делают, что бойкотирует население частных домов и не платит за вывоз мусора, оно того не стоит. Не будем платить пока не будет по улицам ездит грузовой мусоровоз. Почему мы дважды должны платить за вывоз мусора?


♥ 5

 **Администрация**  
Добрый день! Спасибо за обращение! По данному вопросу необходимо обратиться в ООО "СпецАТХ" по телефону 6-22-09.


 **Юлия Агафонова**  
В толмачево тоже потекла крыша в воскресенье


 **Департамент ЖКХ**  
Юлия Агафонова Здравствуйте. В вашей ситуации вы можете обратиться в жилищную инспекцию по телефонам: (4922)33-50-73 в будни с 9.00 до 17.30 или 8-915-757-39-38 в нерабочее время. Кроме того, вы можете оставить жалобу на сайте госуслуг <https://dom.gosuslugi.ru>.


[dom.gosuslugi.ru](https://dom.gosuslugi.ru)  
[dom.gosuslugi.ru](https://dom.gosuslugi.ru)

 **Надежда Старцева**  
Хорошо бы еще знать о количестве заболевших в нашем поселке. Такая информация была бы полезна. И о вылечившихся. Все же это Коронавирус! Люди не все соблюдают меры, не хотят носить маски. Это просьба к нашим медикам.

♥ 3


 **Республика Коми** ✓  
Надежда, добрый день! С этим вопросом Вам необходимо обратиться в Управление Роспотребнадзора, тел: (8212)21-33-31, горячая линия: 8-800-350-64-23.

 **Димас Чапаев** ответил Людмиле  
Людмила, а вот у меня вместо трёх батарей предусмотренных в квартире, всего одна, я могу уменьшить свой тариф?


 **Владимир Павлов** ответил Димасу  
Димас Чапаев Добрый день. Рекомендуем вам напрямую обратиться с эти вопросом в ГУПС ' (54-26-37)

# 1 МЕСТО. НЕДОСТАТОК ИНФОРМАЦИИ


- Недостаток информации (нет контактов, названия ведомства, сроков, мер или любой другой информации, необходимой для полного ответа)

 Черный список


В чёрный список управляющую компанию которая отвечает за меньшекова 25. Возле мусорки никто не убирает уже месяц, скоро мусор будет возле подъездов. Анон пожалуйста.

 Владимир Павлов


Здравствуйте! Направим инспектора для мониторинга на предмет соблюдения Правил благоустройства.

 Павел Трошков

На псковской 24 "деятели"сегодня наделали делов


 Администрация

Павел Трошков Уважаемый Павел, добрый день. Силами подведомственных предприятий Администрации Великого Новгорода по указанному адресу работы не производились. За разъяснениями рекомендуем Вам обратиться в управляющую организацию, обслуживающую многоквартирный дом № 24 по Псковской ул.

 bezfiltra41 ул. Петропавловское шоссе


От подписчика "Мусор на откосе, неужели никто не замечает?"

#безфилтра41 #пейзажи  
#красивыйвид #экология #санитария


 pkgo\_official @bezfiltra41, здравствуйте. Информация передана ответственным подрядчикам. Будет проведена уборка территории.


# 1 МЕСТО. НЕДОСТАТОК ИНФОРМАЦИИ

- Недостаток информации (нет контактов, названия ведомства, сроков, мер или любой другой информации, необходимой для полного ответа)


 **Ирина Захарова**  
Так же после 9 вечера, вообще общественный транспорт очень плохо ходит ♥ 21


---

 **Администрация**  
Аня Корса, Ирина Захарова Здравствуйте. Расписание движения по маршрутам составлено с учетом сложившегося пассажиропотока и размещено на официальном сайте Администрации города. Просим жителей планировать поездки в вечернее время заблаговременно.


 **Галина Иванова**  
У нас тоже самое. Почему мы должны платить за эти помои?

---

 **Администрация**  
Галина, здравствуйте, рекомендуем вам обратиться с официальным заявлением в Симферопольский филиал ГУП РК. ваша заявка будет передана в лабораторию Симферопольского филиала, и по итогам проверки и сделанных анализов воды Вам будет направлен официальный ответ о возможности пересчета.

 **Ольга Оленька**  
Есенина 58 тепла нет 7 подъезд. Первый год такой холод. ♥ 1

---

 **Администрация**  
Ольга Оленька, добрый день. По итогам обследования по адресу ул. Есенина, 58, специалисты установили, что система отопления работает в полном объеме. Температура составляет +23 +24 градуса. Если у вас возникли вопросы по температуре отопительных приборов, Вам следует обратиться в свою УК для установления причины.

# КАТЕГОРИЯ ИНЦИДЕНТОВ «НЕ ТРЕБУЕТ ОТВЕТА»:

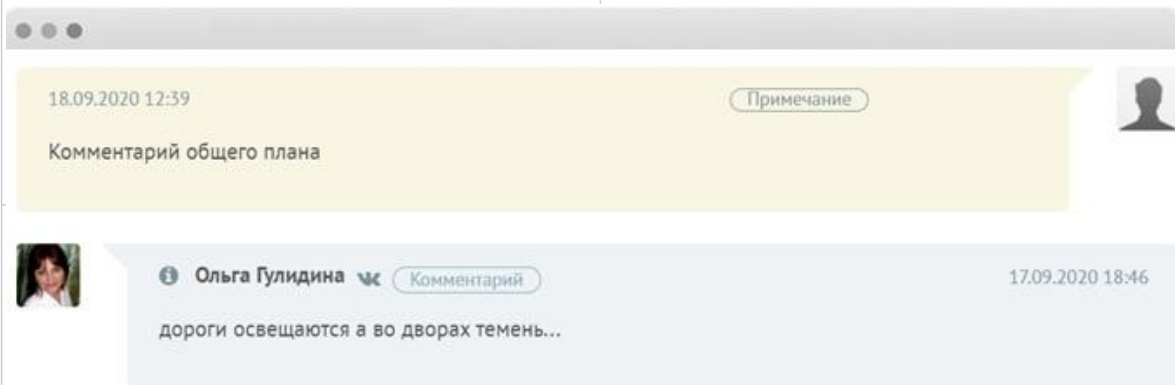
Существует ряд инцидентов на которые регион старается не отвечать или не знает, как ответить.

Такие инциденты закрывают с причиной «Не требует ответа», но **не всегда** она используется **обосновано**.

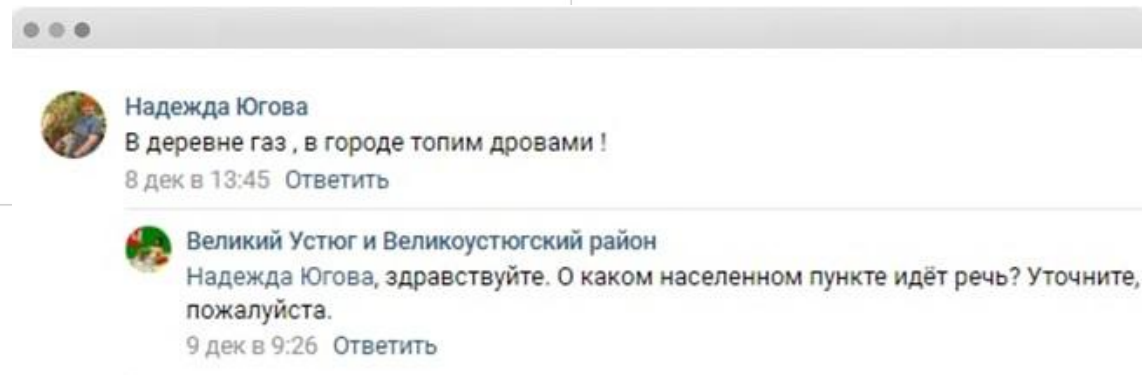
Количество закрытых инцидентов с формулировкой «не требует ответа» **напрямую влияет на процент отработки**. А он в свою очередь на **итоговый балл**.

# ПРИМЕРЫ

Если сообщение «общего плана», **необходимо уточнить**, какие конкретно дороги/дворы/тротуары и т.п. имеет в виду автор.



Плохой пример



Хороший пример

# ПРИМЕРЫ

Если инцидент не содержит **конкретного вопроса**, а скорее, просьбу/предложение – нет повода не отвечать на сообщение.

17.02.2021 04:54 Примечание

инцидент не содержит вопроса.

**Oleg Shichalin** @ Личное 16.02.2021 19:14

Уважаемая Администрация, если планируете развитие города. Без поднятых эстакад как между Адлером и Сочи, не возможно. Возьмите с них пример. А не закапывайте деньги в бордюр. Заранее Спасибо!

Плохой пример

15.09.2020 12:16 Ответ

@albina\_nuridenovna Строительство моста через р. Бузан Правительством Астраханской области не планируется. Вместе с тем, в настоящее время Правительством Астраханской области готовится пакет документов с целью передачи автомобильной дороги Астрахань-Красный Яр-гр. Республики Казахстан в федеральную собственность. После завершения процедуры передачи указанной автомобильной дороги решение вопроса по дальнейшему развитию автодороги, в том числе строительству моста будет приниматься Федеральным дорожным агентством. Со своей стороны Правительством Астраханской области будет приниматься все возможные меры по продвижению данного проекта на федеральном уровне.

Опубликовано вручную 17.09.2020 09:36 Альбина

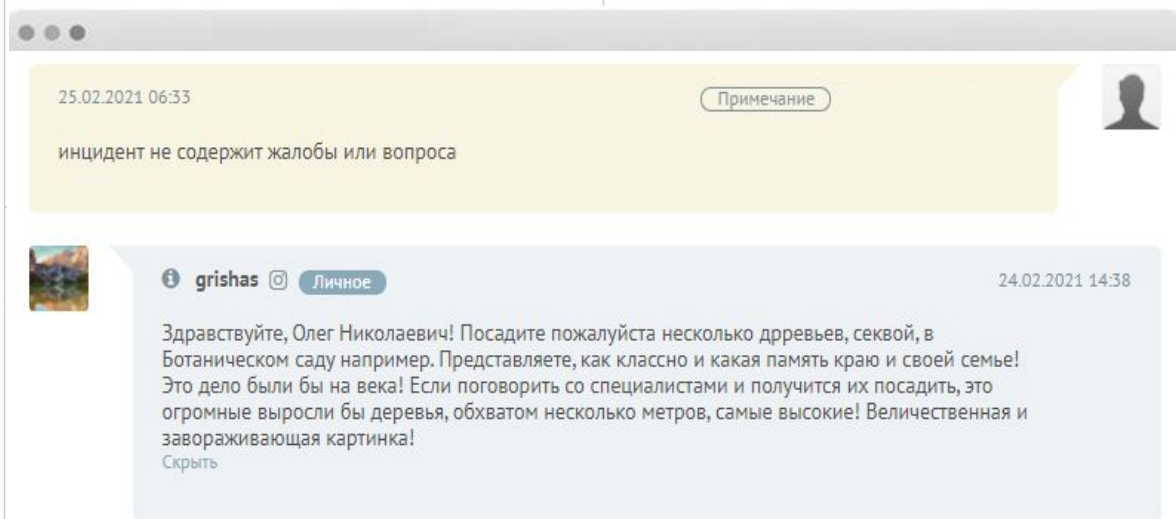
**Альбина** @ Комментарий 14.09.2020 15:06

Главная проблема этого района- жалкий, ужасный понтон ! Нужен мост !

Хороший пример





# ПРИМЕРЫ



25.02.2021 06:33 Примечание

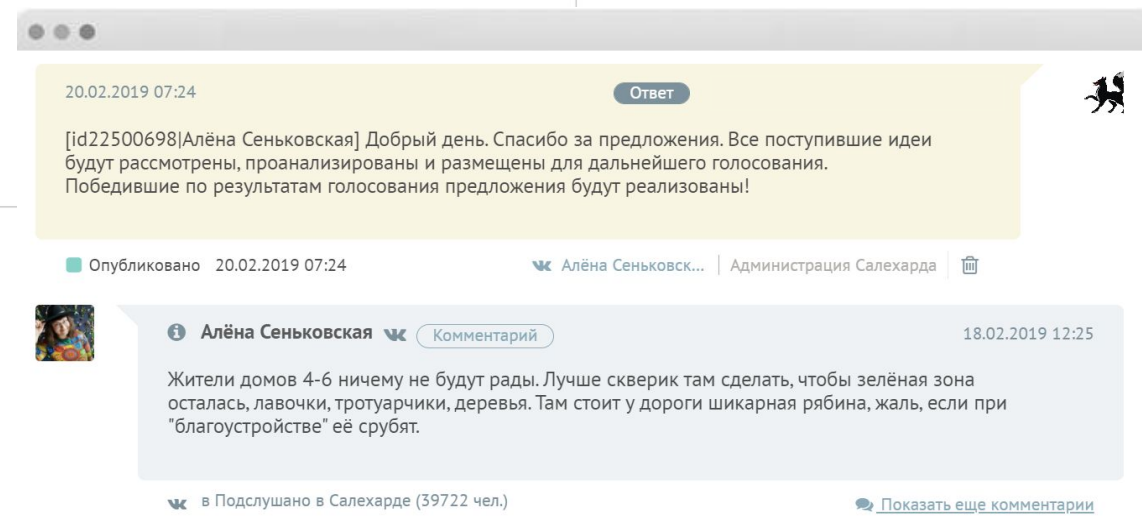
инцидент не содержит жалобы или вопроса

 **grishas**  Личное 24.02.2021 14:38

Здравствуйте, Олег Николаевич! Посадите пожалуйста несколько деревьев, секвой, в Ботаническом саду например. Представляете, как классно и какая память краю и своей семье! Это дело были бы на века! Если поговорить со специалистами и получится их посадить, это огромные выросли бы деревья, обхватом несколько метров, самые высокие! Величественная и завораживающая картинка!




[Скрыть](#)



Плохой пример




20.02.2019 07:24 Ответ

[id22500698]Алёна Сеньковская] Добрый день. Спасибо за предложения. Все поступившие идеи будут рассмотрены, проанализированы и размещены для дальнейшего голосования. Победившие по результатам голосования предложения будут реализованы!

 Опубликовано 20.02.2019 07:24  Алёна Сеньковск... | Администрация Салехарда 

 **Алёна Сеньковская**  Комментарий 18.02.2019 12:25

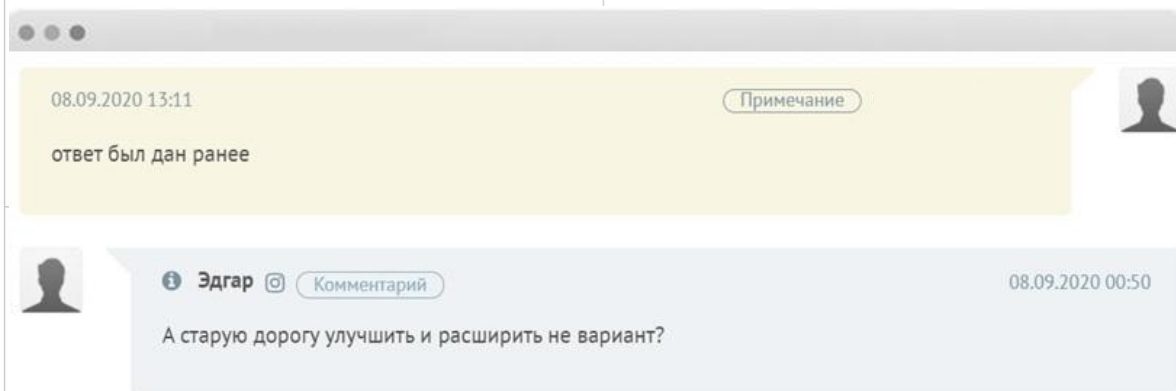
Жители домов 4-6 ничему не будут рады. Лучше скверик там сделать, чтобы зелёная зона осталась, лавочки, тротуарчики, деревья. Там стоит у дороги шикарная рябина, жаль, если при "благоустройстве" её срубят.

 в Подслушано в Салехарде (39722 чел.) [Показать еще комментарии](#)

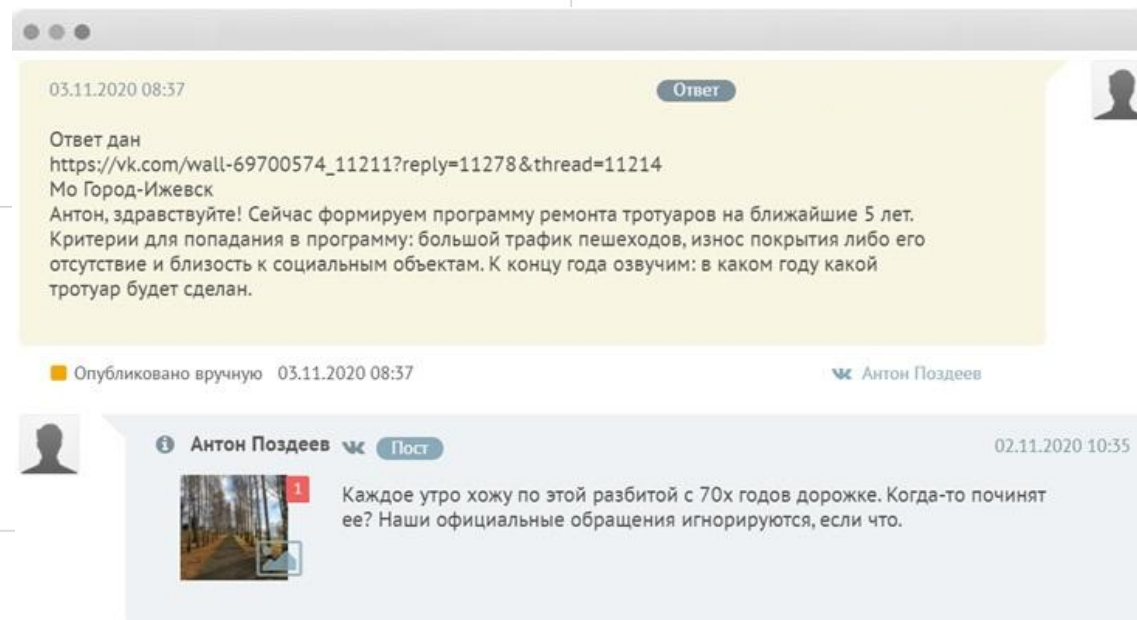
Хороший пример

# ПРИМЕРЫ

Если ответ был дан автору ранее **вне системы**, его не закрывают, а проводят через ручную публикацию.



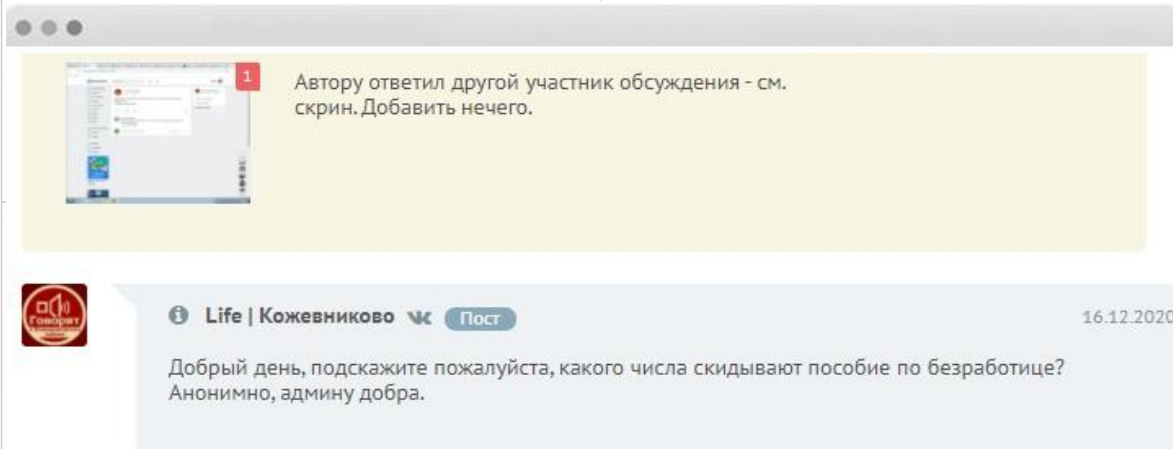
Плохой пример



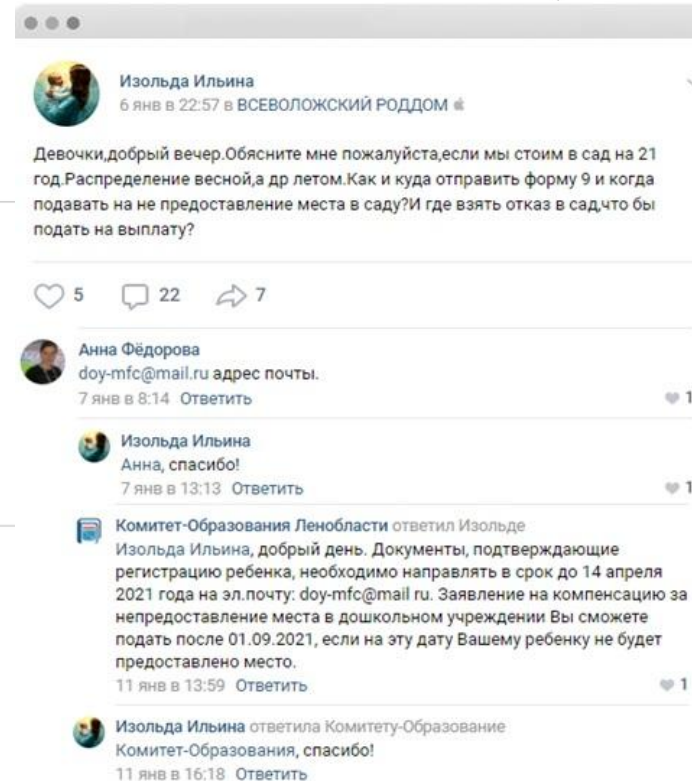
Хороший пример

# ПРИМЕРЫ

Если автору был дан ответ от участника сообщества, всё равно необходимо дать исчерпывающий ответ.



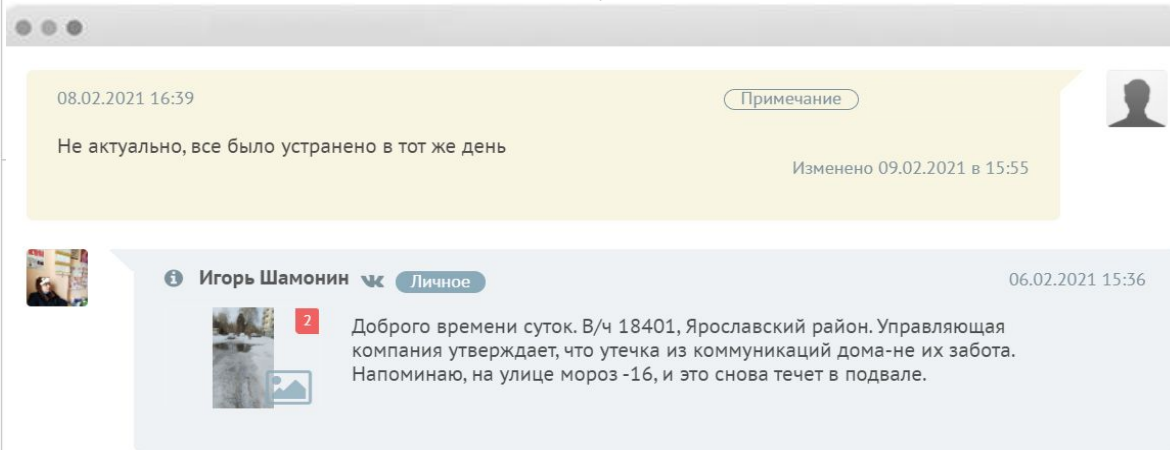
Плохой пример



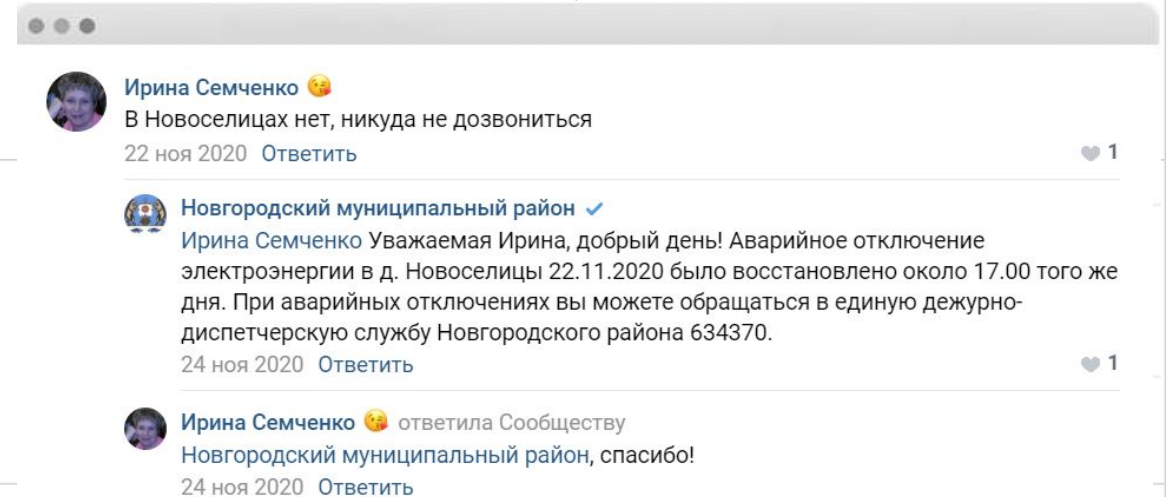
Хороший пример

# ПРИМЕРЫ

Даже если жалоба или вопрос **утратили актуальность**, следует объяснить причины произошедшего и рассказать, как, когда и кем проблема была решена. При необходимости – принести извинения за доставленные неудобства.



Плохой пример



Хороший пример

**СПАСИБО**  
**ЗА ВНИМАНИЕ!**

