

РАБОТА С КОММЕНТАРИЯМИ В СОЦСЕТЯХ

ЗАЧЕМ РАБОТАТЬ С КОММЕНТАРИЯМИ?

ДИАЛОГ

➤ **Забота об аудитории:**

- Даете жителям возможность высказаться
- Собираете обратную связь и идеи по рабочим вопросам

➤ **Работа на опережение:**

- Если вы не модерлируете комментарии, этим могут заняться конкуренты и использовать информацию против вас

В ходе прямой линии губернатор Белгородской области Вячеслав Гладков рассказал, что ему надоело публиковать посты в социальных сетях. Но делает это он исключительно для белгородцев. По его мнению, сегодня это самый простой и действенный способ общения между жителями и руководителями.

Сюжет
Губернатор

10 ноября губернатор Белгородской области Вячеслав Гладков ответил на вопросы жителей региона в ходе прямой линии. Один из них касался ведения социальных сетей. Глава региона отметил, что посты в соцсетях ему надоело публиковать. Единственная причина, по которой он это делает, — белгородцы.

Если увижу вечером, что у меня ноль просмотров, нет сообщений и комментариев, я на следующий день не буду выпускать никаких постов, комментариев, репортажей. На сегодняшний день для меня это самая прямая коммуникация с жителями Белгородской области. Вячеслав Гладков

Глава региона также поделился воспоминаниями, когда в ноябре прошлого года его подчинённые считали, что подобное ведение соцсетей — пиар.

В ноябре много говорили, что это пиар. Но когда пошёл первый снег и когда я получил информацию о заносах быстрее, чем главы, все перестали задавать вопросы. Это оперативная, прямая связь между жителями и руководителями. Вячеслав Гладков

Пример: Губернатор Белгородской области Вячеслав Гладков в ходе прямой линии рассказывает о действенной обратной связи от жителей

ЗАЧЕМ РАБОТАТЬ С КОММЕНТАРИЯМИ?

ДИАЛОГ

➤ Работа на собственный имидж:

- Повышает вовлеченность и охваты
- Грамотный ответ на комментарий может стать инфоповодом
- Отработав комментарии жителей завоевывает лояльность аудитории

Пример: Мэр Орла Юрий Парахин ответил на комментарий о разорванном учебнике и попал в региональные СМИ и паблики

Глава города в соцсетях отреагировал на пост об изорванном учебнике, но затем, в комментариях, градоначальнику пришлось отвечать на шутку про «техническую ошибку».



В одном из городских сообществ во ВКонтакте появился пост, в котором местный житель пожаловался на ужасное состояние учебника, который получил его ребенок в новом учебном году. На жалобу отреагировал мэр, пообещав разобраться в ситуации:

«Автор поста, напишите мне в ЛС, кто у Вас классный руководитель. Я разберусь, если эта фотография – не фейк», – написал в комментариях Юрий Парахин.

В ответ на комментарий градоначальника один из пользователей соцсети поправил мэра: «это не фейк, а техническая ошибка», на что Парахин ответил: «несколько раз повторенная шутка – уже глупость».

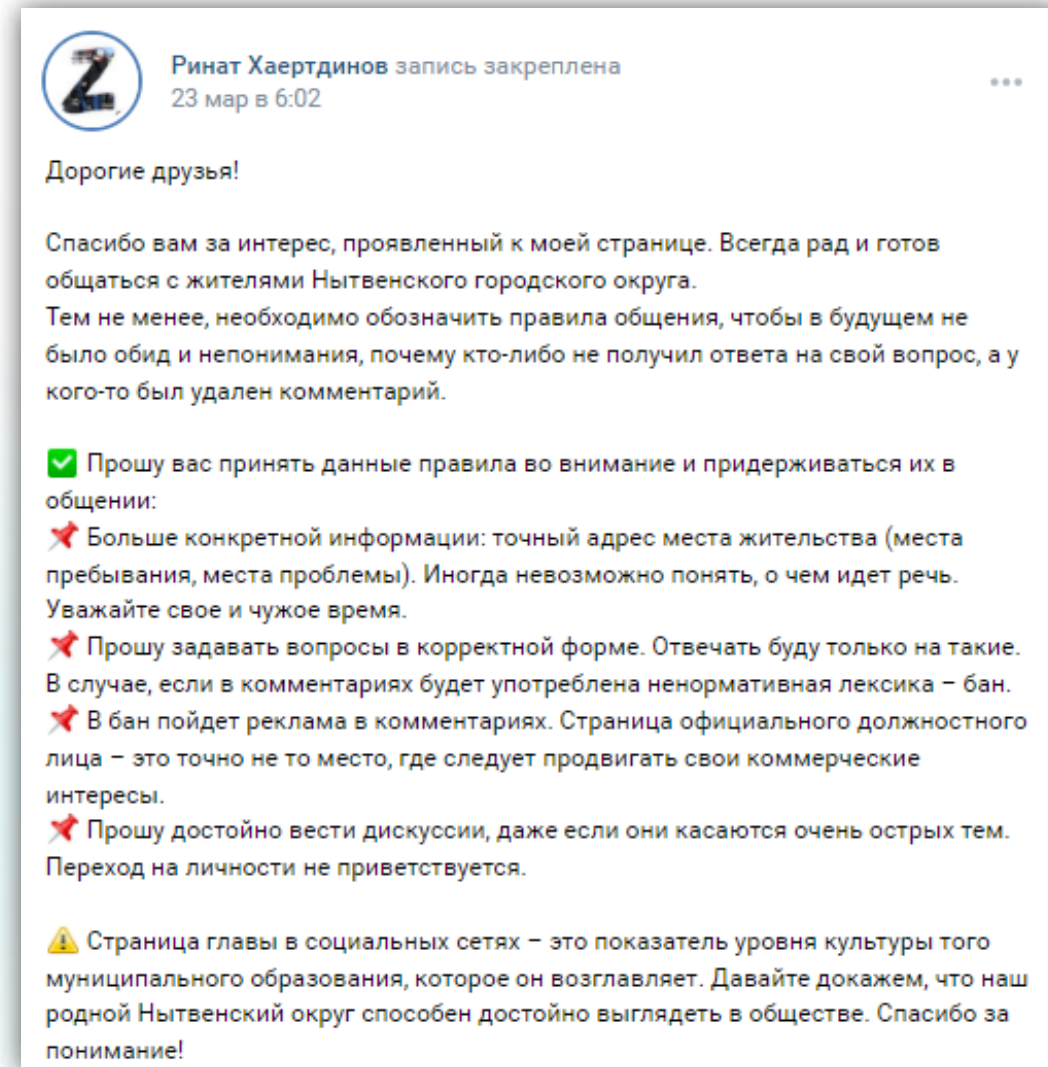
Этим комментарием градоначальник погасил разгорающуюся дискуссию.


НАЧАЛО РАБОТЫ С КОММЕНТАРИЯМИ

ДИАЛОГ

- Оформить вашу личную страницу: указать должность, место работы и учебы, контактную информацию
- Открыть комментарии
- Написать и закрепить пост с призывом к общению в комментариях и правилами общения

Пример: Глава администрации Нытвенского городского округа Пермского края Ринат Хаертдинов рассказывает о правилах комментирования на своей странице



 Ринат Хаертдинов запись закреплена
23 мар в 6:02

Дорогие друзья!

Спасибо вам за интерес, проявленный к моей странице. Всегда рад и готов общаться с жителями Нытвенского городского округа.

Тем не менее, необходимо обозначить правила общения, чтобы в будущем не было обид и непонимания, почему кто-либо не получил ответа на свой вопрос, а у кого-то был удален комментарий.

- ✅ Прошу вас принять данные правила во внимание и придерживаться их в общении:
- ❌ Больше конкретной информации: точный адрес места жительства (места пребывания, места проблемы). Иногда невозможно понять, о чем идет речь. Уважайте свое и чужое время.
- ❌ Прошу задавать вопросы в корректной форме. Отвечать буду только на такие. В случае, если в комментариях будет употреблена ненормативная лексика – бан.
- ❌ В бан пойдет реклама в комментариях. Страница официального должностного лица – это точно не то место, где следует продвигать свои коммерческие интересы.
- ❌ Прошу достойно вести дискуссии, даже если они касаются очень острых тем. Переход на личности не приветствуется.

⚠️ Страница главы в социальных сетях – это показатель уровня культуры того муниципального образования, которое он возглавляет. Давайте докажем, что наш родной Нытвенский округ способен достойно выглядеть в обществе. Спасибо за понимание!

- Для подключения профильных ведомств к ответам на комментарии обратитесь в региональный ЦУР
- Подготовить план ответов на комментарии: закрывать нужно не только негатив, позитивные и нейтральные комментарии также требуют ответов

Пример: Мэр Якутска Евгений Григорьев просит Департамент Градостроительства разобраться с проблемой



Анастасия Беседина

Я. Потапова ремонтом и не пахнет. Зато в этой яме хоть купайся, если смелый. Асфальт сняли на "и так сойдёт". К школе невозможно ни подъехать ни пройти. Почему нету контроля за ремонтом этого участка??? Как детям в школу осенью идти??? Ни парковки, ни дороги. Евгений, Окружная администрация ГО «город Якутск» примите уже меры! Остался месяц до того как дети в школу пойдут!



24 июл в 10:28 Ответить Поделиться



Евгений Григорьев

Департамент Градостроительства проведите разъяснительную работу.

25 июл в 8:03 Ответить Поделиться

НАЧАЛО РАБОТЫ С КОММЕНТАРИЯМИ

ДИАЛОГ

Прежде чем опубликовать комментарий, проверьте чтобы он был:

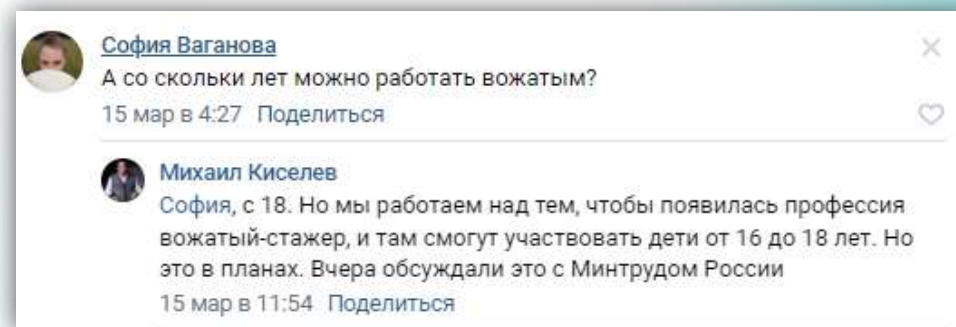
- Лаконичным, написан понятным языком
- Есть приветствие и обращение к подписчику по имени
- Есть благодарность за обратную связь
- Дан ответ по существу, который закроет вопрос/негатив пользователя

Пример: Депутат Госдумы Михаил Киселев взаимодействует с подписчиками в комментариях на своей странице



Андрей Виноградов
Есть одно НО он работает с 9 до 17 00. вх сб.вс не работает и в аэропорт значит рано утром не ездит и также ЖД вокзал поздно вечером не поедет
15 янв в 2:43 Поделиться 2

Михаил Киселев
Андрей, Напиши какие есть пожелания? По мере возможности, будем учитывать. На данный момент работает и есть возможность оплачивать только одного водителя.
15 янв в 11:57 Поделиться



София Ваганова
А со сколько лет можно работать вожатым?
15 мар в 4:27 Поделиться

Михаил Киселев
София, с 18. Но мы работаем над тем, чтобы появилась профессия вожатый-стажер, и там смогут участвовать дети от 16 до 18 лет. Но это в планах. Вчера обсуждали это с Минтрудом России
15 мар в 11:54 Поделиться

НАЧАЛО РАБОТЫ С КОММЕНТАРИЯМИ

ДИАЛОГ

Если ваш пост спровоцировал большое количество комментариев, можете собрать ответы на самые частые вопросы и опубликовать отдельным постом

Пример: Губернатор Удмуртской Республики Александр Бречалов отвечает на обращение и обращается к главам

The screenshot shows a social media post from Alexander Brechalov, Governor of the Republic of Udmurtia, dated January 23, 2020. The post is a response to a complaint from Lyudmila about a lack of road maintenance on the Igra-Balezino route. Brechalov explains that maintenance work was completed on the Igra-Glazov section and addresses the broader issue of snow clearing and potholes in various districts. The post includes a hashtag #ОбращенияГраждан and a link to a photo gallery. The gallery contains several photos showing road conditions and maintenance equipment. The post has 429 likes, 149 comments, and 14 shares, with a view count of 79K.

Александр Бречалов ✓
23 янв 2020

Сегодня утром получил сообщение от Людмилы, со вполне справедливым возмущением – она отметила полное отсутствие техники по трассе «Игра - Балезино».

Людмила, докладываю: на участке «Игра - Глазов» сегодня отработала техника – дорогу расчистили и обработали противогололедными материалами.

Я обращаюсь ко всем главам районов и городов, поступает очень много обращений от жителей с жалобами на качество уборки снега, на наледь на тротуарах и сугробы во дворах. Все сигналы должны быть отработаны.

#ОбращенияГраждан

Людмила · 9:41
Здравствуйте, примите меры по чистке трассы Игра-Балезино
Посмотреть все изображения

По дороге не видной уборочной техники

429
Нравится 149 14
79K

НАЧАЛО РАБОТЫ С КОММЕНТАРИЯМИ

ДИАЛОГ

Время от времени публиковать посты с призывом к общению в комментариях

Пример: Глава призывает подписчиков к общению в комментариях и обсуждению любимой радиостанции





НАЧАЛО РАБОТЫ С КОММЕНТАРИЯМИ

ДИАЛОГ


Если в комментариях спрашивают о конкретных людях/информации, которую вы не хотите обсуждать в публичном поле, уводите пользователей в личные сообщения


Пример: Антон Иванов, глава Белгорода, предупреждает пользователя, что ответ отправлен в личные сообщения

 Татьяна Черенкова
Добрый день, прошу провести проверку работы РЭУ #7. Неоднократно обращаемся с обращением по спилу части деревьев в нашем дворе по ул. Свято-Троицкий бульвар дом 1. В прошлом году писали коллективное обращение, собирались подписи для того, чтобы убрать самые крупные тополя у нас во дворе, но в ответ тишина. На днях моему сыну чуть не нанесло веткой телесные повреждения, ребёнок 4х лет успел отреагировать, отпрыгнуть, и рядом упал огромный кусок коры с дерева. После этого инцидента я снова обратилась в РЭУ, мне заявили, что будут согласовывать данный вопрос с администрацией. Но как так? На улице сейчас сильный ветер, дерево находится прямо над детской песочницей, лавочкой и множеством парковочных мест, чего ждать? Ждать пока случится трагедия? Хорошо, что старший сын успел отреагировать, а если б это был малыш, какая там мгновенная реакция может быть? Дерево гнилое изнутри, есть сухие ветки прямо над песочницей! И во дворе имеется много других деревьев, которые скоро не выдержат сильный порыв ветра (некоторые видела, что даже подпилены (Акации возле подъезда #6). Прошу срочно дать распоряжение по приведению в нормальное состояние деревьев в нашем дворе.



28 мая в 15:27 Ответить Поделиться

 Антон Иванов ✓
Татьяна, ок, принял в работу
28 мая в 15:34 Ответить Поделиться

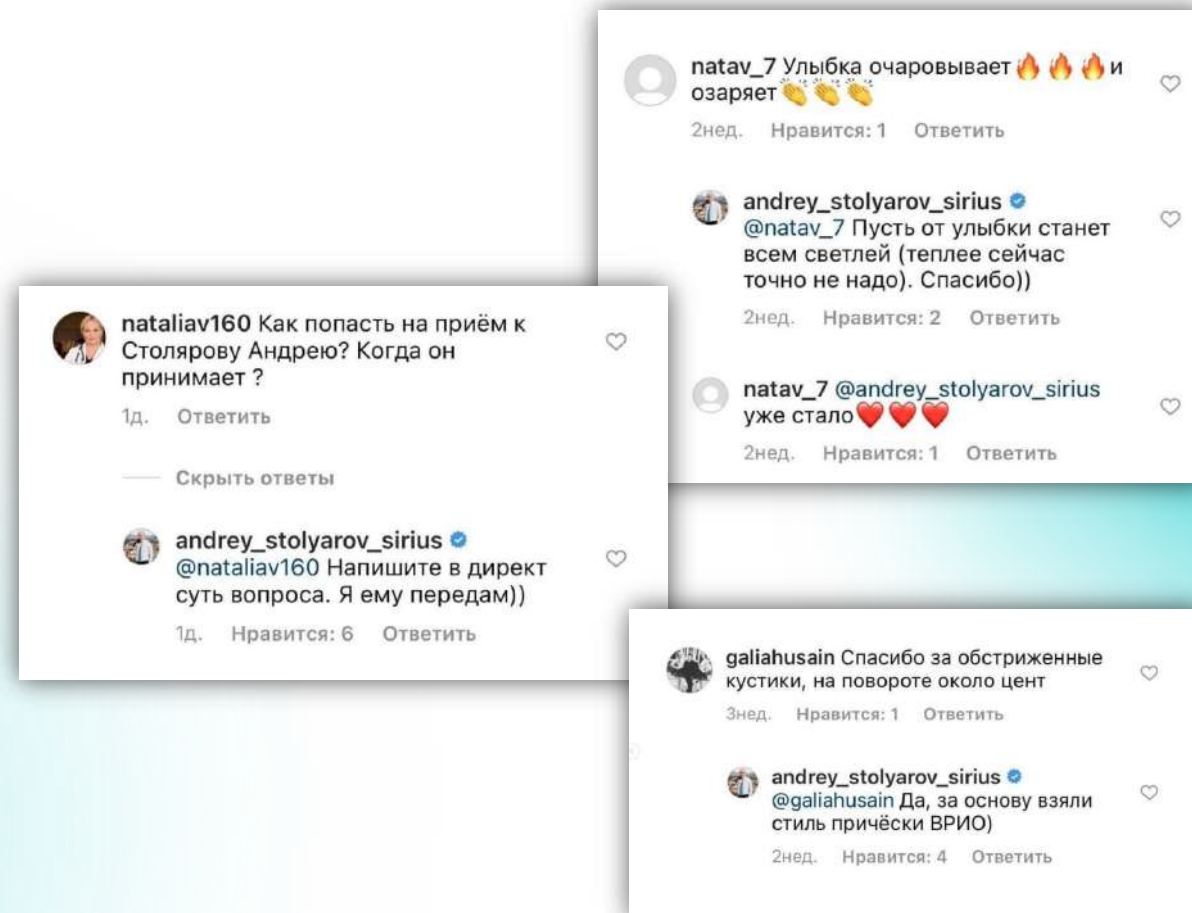
 Антон Иванов ✓
Татьяна, ответил в ЛС
вчера в 11:42 Ответить Поделиться

НАЧАЛО РАБОТЫ С КОММЕНТАРИЯМИ

ДИАЛОГ

Использовать юмор в общении с подписчиками, когда это уместно

Пример: Андрей Столяров, занимавший пост ВРИО Главы Федеральной территории «Сириус», с юмором отвечает на комментарии



ОТРАБОТКА НЕГАТИВА

ДИАЛОГ

- Не нужно сгоряча отвечать на негативный комментарий
- Проверьте, действительно ли комментарий содержит негатив
- Обдумайте, присутствует ли здравая критика

Пример: Дмитрий Плишкин, Глава Федеральной территории «Сириус», закрывает проблему жительницы в комментариях



Раиса Умудумова

Отправили письмо с предварительными вопросами для главы ещё в январе. По итогу, администрация Сириуса проигнорировала необходимость ответа и назначения даты приема. И это несмотря на то, что мы ещё звонили, напоминали. Как быть?

24 мар в 21:59 [Ответить](#) [Поделиться](#)



Дмитрий Плишкин ✓

Раиса, сейчас специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, как раз составляют график встреч. Попросил проверить, есть ли Вы в списке. Если нет, Вас включат.

25 мар в 14:43 [Ответить](#) [Поделиться](#)

ОТРАБОТКА НЕГАТИВА

ДИАЛОГ

- Если в комментарии присутствует здравая критика – постарайтесь ее отработать и дать человеку ответ по его проблеме
- Если критика безосновательная, корректно разъясните комментатору, в чем он не прав
- Будьте вежливы и внимательны к чувствам подписчиков

Пример: Александр Хинштейн, депутат Госдумы, закрывает негатив прямолинейным, но вежливым ответом



Елена Скурихина

А почему не поднят вопрос о НАКАЗАНИИ тех, кто задрал цены? Ведь именно БЕЗНАКАЗАННОСТЬ ПОРОЖДАЕТ ВСЕДОЗВОЛЕННОСТЬ! 😡

Я могу понять рост цен на социально значимые, покупаемые впрок, товары. Но ведь подорожало абсолютно всё! Вчера икру кабачковую 2020 г. выпуска увидела, подорожавшую на 28 руб. , консервы практически все " выросли", молочка, мясо, птица, т.д.

С какого перепуга?! Кто приказал, кто наживается? Где ответы?! 😡

4 апр в 18:33 [Ответить](#) [Поделиться](#)

♡ 16



Александр Хинштейн ✓

Елена, ровно так вопрос я и ставил. И ставлю

4 апр в 19:44 [Ответить](#) [Поделиться](#)

♡ 10

ОТРАБОТКА ТРОЛЛЕЙ

ДИАЛОГ

- Тролль – человек, который публикует провокационные, негативные комментарии, которые не содержат конструктивной критики
- Такой комментарий можно проигнорировать – не получая ответов человек рано или поздно успокоится
- Подготовить продуманный ответ, который закроет все поставленные вопросы, и
- Акцентировать внимание на том, что разговор дальше не продолжится

Сначала интересные ▾



Миха Ворон

Дизлайк, это все показуха и бутофория! Разве это глава, она что думает, КОСТЮМ НАДЕЛА И РАЗМОЛЕВАЛАСЬ, теперь райном управлять может? Власть должна быть в руках людей, которые знают, что с ней делать

час назад Ответить Поделиться



УДАЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЕВ

ДИАЛОГ

- Можно удалять комментарий, который содержит:
 - Мат, оскорбления
 - Персональные данные
 - Призыв к травле, ненависти
 - Призыв к незаконным действиям
 - Спам
 - Рекламу
- Сделайте скриншот комментария, чтобы аргументировать удаление в случае вопросов со стороны подписчиков и СМИ

Сначала интересные ▾



Елена Огузкина

Евгения Николаевна Каратаева - секретарь нашего главы, ее личный телефон + 7 999 888 77 22, если не получается попасть на прием, звоните сразу ей

час назад Ответить Поделиться

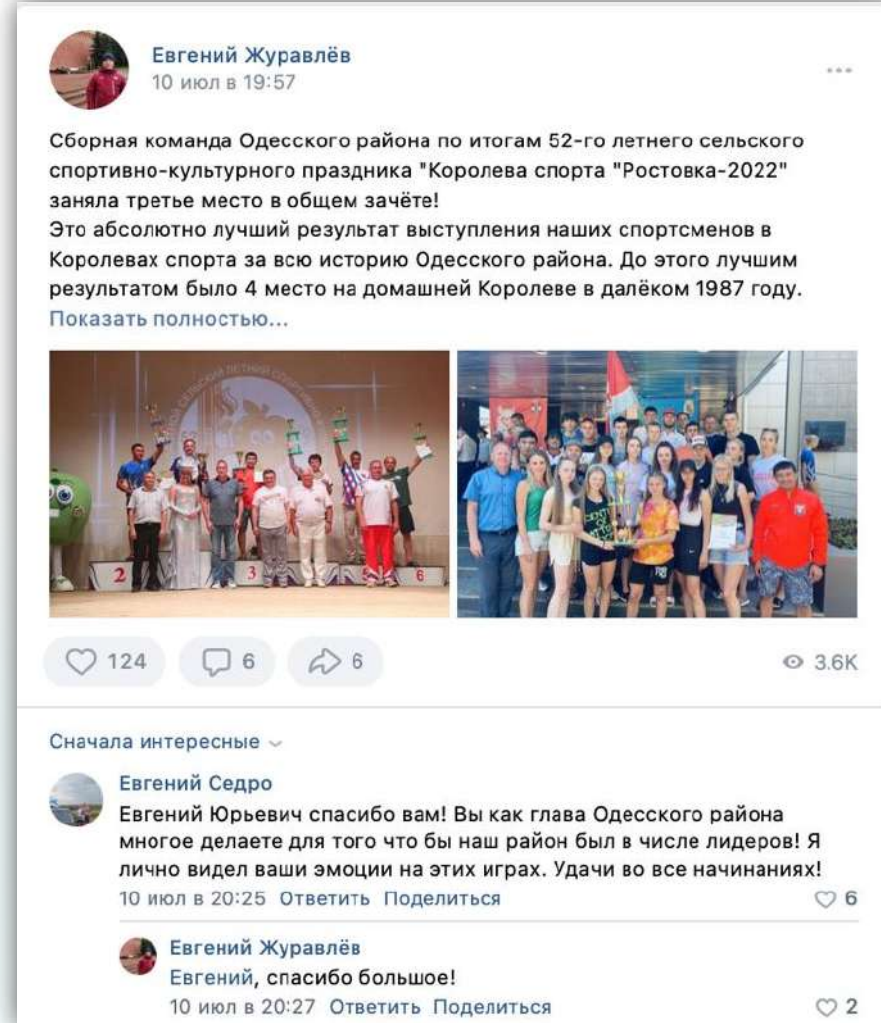
♡ 35

ОТРАБОТКА ПОЗИТИВА

ДИАЛОГ


- Ставьте лайки позитивным комментариям
- Отправляйте эмодзи в ответ
- Благодарите подписчиков в комментариях
- Так вы замотивируете человека писать позитивные комментарии

Пример: Евгений Журавлев, глава Одесского муниципального района Омской области, благодарит подписчика в ответ



Евгений Журавлёв
10 июл в 19:57

Сборная команда Одесского района по итогам 52-го летнего сельского спортивно-культурного праздника "Королева спорта "Ростовка-2022" заняла третье место в общем зачёте!
Это абсолютно лучший результат выступления наших спортсменов в Королевах спорта за всю историю Одесского района. До этого лучшим результатом было 4 место на домашней Королеве в далёком 1987 году.
[Показать полностью...](#)



124 6 6 3.6K

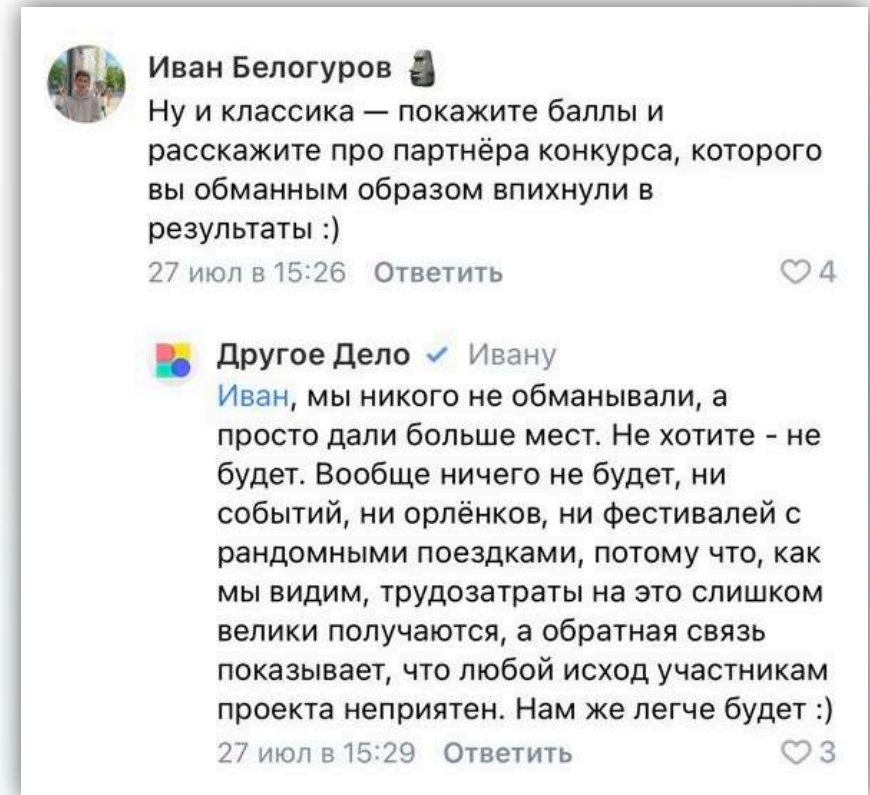
Сначала интересные ▾

Евгений Седро
Евгений Юрьевич спасибо вам! Вы как глава Одесского района многое делаете для того что бы наш район был в числе лидеров! Я лично видел ваши эмоции на этих играх. Удачи во все начинаниях!
10 июл в 20:25 Ответить Поделиться 6

Евгений Журавлёв
Евгений, спасибо большое!
10 июл в 20:27 Ответить Поделиться 2

- Необдуманный ответ

Пример: От лица проекта ВК «Другое дело» опубликован ответ, которые не закрывает негатив, содержит в себе угрозы и провоцирует на новые негативные высказывания



Иван Белогуров 📷
Ну и классика — покажите баллы и расскажите про партнёра конкурса, которого вы обманным образом впихнули в результаты :)

27 июл в 15:26 Ответить ♡ 4

Другое Дело ✓ Ивану
Иван, мы никого не обманывали, а просто дали больше мест. Не хотите - не будет. Вообще ничего не будет, ни событий, ни орлёнков, ни фестивалей с рандомными поездками, потому что, как мы видим, трудозатраты на это слишком велики получаются, а обратная связь показывает, что любой исход участникам проекта неприятен. Нам же легче будет :)

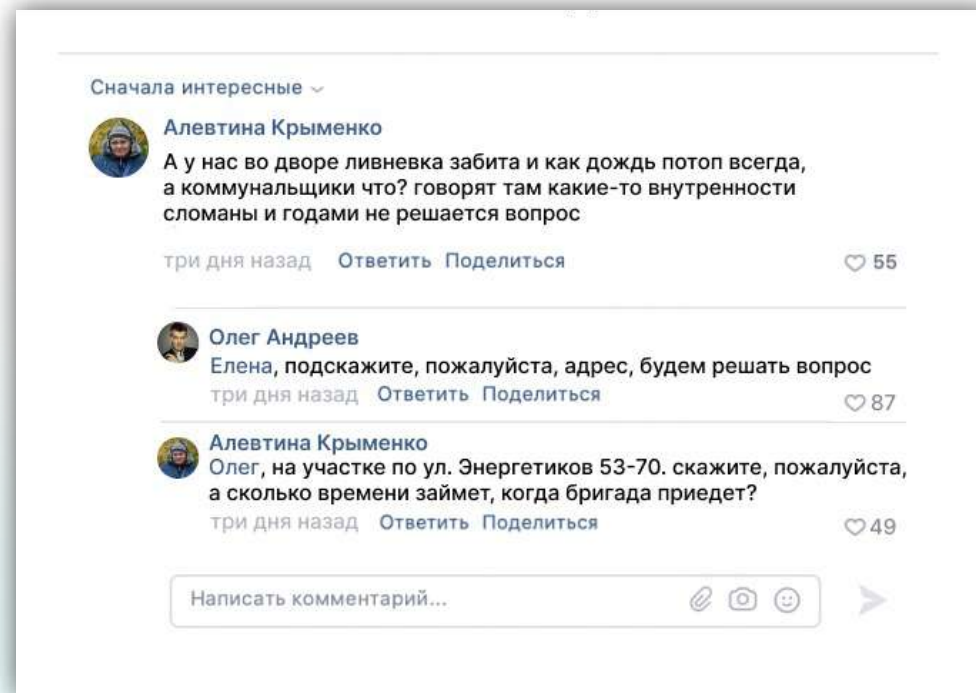
27 июл в 15:29 Ответить ♡ 3

- Грубость, переход на личности

Пример: Губернатор Курской области Роман Старовойт перешел на личности, что стало инфоповодом и в негативном ключе попало в крупные сообщества





- Исчезнуть в середине диалога с пользователем





- Подбадривание «троллей»


Сначала интересные ▾


 **Миха Ворон**
Дизлайк, это все показуха и бутофория! Разве это глава, она что думает, КОСТЮМ НАДЕЛА И РАЗМОЛЕВАЛАСЬ, теперь райном управлять может? Власть должна быть в руках людей, которые знают, что с ней делать





час назад Ответить Поделиться  1

 **Алина Леонтьева**
Михаил, я ношу костюм потому что являюсь госслужащим. Откуда у вас информация о том, что мне не хватает проф компетенций?

час назад Ответить Поделиться 

 **Миха Ворон**
Профессионализм зарабатывается опытом! Откуда ему взяться, когда у такой фифы все время уходит на уход за собой!!! Все эти каблуки, помады на чьи деньги куплены? На деньги жителей!

час назад Ответить Поделиться 

Написать комментарий...    

Что мы теперь знаем?

1. Необходимо **открыть комментарии** и вести в них активную работу.
2. Вместе с этим нужно постоянно **проводить модерацию**: удалять спам и рекламу, оскорбления и мат.
3. При общении с пользователями пишите **на простом и понятном языке**, при этом будьте вежливы и лаконичны.
4. **Негативные комментарии – это не страшно.** Есть эффективные методы работы с ними.
5. **Позитивные комментарии тоже требуют отработки.** Люди ценят постоянное внимание политика.

Зачем это нужно?

1. Работа с комментариями – **показатель вашей открытости.**
2. Активное общение с подписчиками **положительно влияет на отношение жителей** к вам и вашей деятельности.
3. Открытые комментарии – отличная возможность получать **оперативную обратную связь.**
4. Отсутствие работы в этом направлении **может негативно сказаться на имидже политика.**

Для **методической поддержки** обращайтесь в Центр управления регионом.

В чат-боте «**Политики новой волны**» появляются лучшие публикации от глав МО со всей России.

Для подключения отсканируйте QR-код или [перейдите по ссылке.](#)



Чат-бот «Политики новой волны»