

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
Пермский национальный исследовательский политехнический университет
Гуманитарный факультет

Направление подготовки	42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
Профиль	Связи с общественностью и реклама
Квалификация выпускника	Бакалавр
Выпускающая кафедра	Иностранные языки и связи с общественностью
Форма обучения	очная

Зав. Кафедрой ИЯиСО

_____ (С.С.Шляхова)

«__» _____ 20__ г

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

**«СТРАТЕГИИ КОММЕНТАРИЙНОЙ ПОЛИТИКИ В СИСТЕМЕ
СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
ВЛАСТИ»**

Выполнил:
Анохин Алексей Дмитриевич,
студент группы СО-17-1Б

Руководитель ВКР:
Ю.Ю. Лекторова,
к.полит.н, доцент

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
ГЛАВА I. СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ.....	8
1.1. Связи с общественностью в органах власти: функции, цели, задачи.....	8
1.2. Нормативно-правовое регулирование связей с общественностью органах власти	16
1.3. Диджитал-коммуникации власти и общества: перспективы, форматы	18
1.4. Выводы по главе.....	27
ГЛАВА II. АНАЛИЗ ДИДЖИТАЛ-ФОРМАТОВ КОММУНИКАЦИИ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В МУНИЦИПАЛИТЕТЕ.....	29
2.1. Официальные сайты органов муниципальной власти: качественный и количественный анализ.....	29
2.2. Социальные сети органов муниципальной власти: качественный и количественный анализ	35
2.2.1 Анализ официальных аккаунтов органов муниципальной власти в социальной сети Instagram	36
2.2.2 Анализ официальных аккаунтов органов муниципальной власти в социальной сети Вконтакте.....	51
2.2.3 Анализ официальных аккаунтов органов муниципальной власти в социальной сети TikTok	63
2.3 Алгоритмы обратной связи с населением: результаты экспертного интервью.....	73
2.4 Стратегии комментарийной политики в диалоге власти и общества.....	75
2.5 Выводы по главе.....	83

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	85
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	91

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире явление цифровых технологий все глубже и глубже укореняется в обществе. Следы их интегрирования можно встретить во большом количестве сфер. От экономической, где их главной задачей является сведение к минимуму различных издержек и, как следствие, повышение прибыли до политической и социальной, где подобные технологии направлены на сближение представителей отдельно взятых сообществ с общественностью. Как раз о последнем проявлении и пойдет речь, поскольку всегда довольно остро стоял вопрос о прозрачности взаимодействия между органами власти и гражданами.

Актуальность темы подтверждается статистическими данными Федеральной службы государственной статистики по числу организаций, которые за последние несколько лет стали внедрять в свою деятельность диджитал-коммуникации¹. Так с 2015 года доля всех организаций, в том или ином ключе использующих в своей работе интернет выросло до 91,2%, а количество компаний, у которых есть свой собственный веб-сайт до 51,9%. В то же время количество пользователей интернетом среди тех, кто ежемесячно был онлайн, составило 78%, при этом отношение тех, кто проводит время в интернете к тем, кто не проводит, среди граждан в возрасте от 35 до 44 лет, составило 93,7%.² Вместе с тем, органы муниципальной власти закономерно стремятся все более масштабнее освоить новое коммуникационное пространство. Так, согласно мониторинговому сервису АИС "Мониторинг госсайтов" на текущий момент 168 органов муниципальной власти имеют свой собственный сайт.³

¹ Технологическое развитие отраслей экономики URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/11189> (дата обращения: 09.06.2021)

² Доля пользователей интернета в России среди молодежи приблизилась к 100% URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/12/01/2021/5ffde01e9a79478eb5230426 (дата обращения: 09.06.2021)

³ Рейтинги | Итоговый | АИС "Мониторинг госсайтов" URL: <https://gosmonitor.ru/ratings/minec/municipal> (дата обращения: 09.06.2021)

Объектом исследования связи с общественностью в муниципальных органах власти.

Предмет исследования – стратегия комментарийной политики в системе связей с общественностью в органах муниципальной власти

Цель исследования – анализ стратегий комментарийной политики органов муниципальной власти в интернет-коммуникациях

В рамках организации подобная работа проводится впервые, в чем заключается **новизна и оригинальность** темы исследования. Для достижения цели необходимо выполнить следующие задачи:

1. Проанализировать стратегии комментарийной политики в системе связей с общественностью в органах муниципальной власти
2. Рассмотреть определения понятия «связи с общественностью», «интернет-коммуникации», «комментарийная политика» а также соответствующую нормативно-правовую базу
3. Сделать вывод о закономерностях в формировании комментарийной политики в органах муниципальной власти
4. Провести контент-анализ комментариев в официальных аккаунтах социальных сетей органов муниципальной власти
5. Провести веб-контент-анализ официальных сайтов органов муниципальной власти
6. Провести экспертное интервью с представителем органа муниципальной власти

Для решения задач и достижения цели необходимо использовать следующий **метод исследования**: сравнительно-сопоставительный анализ, контент-анализ, качественный анализ, количественный анализ, экспертное интервью

Эмпирическую базу исследования составляют официальные ресурсы муниципальных образований, представленные в сети интернет, а также официальные аккаунты органов муниципальной власти в социальных сетях

Теоретической базой исследования являются книги, научные статьи в области связей с общественностью авторов: Василенко И.А.⁴., Невзлин Л. Б.⁵., Русаков А.Ю.⁶., Тарашвили Е.Г.⁷., Чумиков А.Н.⁸. Авторы в области государственного и муниципального управления: Атамачук Г.В.⁹., Куценко Д.О.¹⁰., Раду Е.¹¹. А также авторов в области лингвистики: Карпоян С.М.¹²., Савельева И.В.¹³., Фенина В.В.¹⁴., Эпштейн, О.В.¹⁵., Якель А.О.¹⁶.

Теоретическая значимость работы обусловлена ее актуальностью и новизной. А также определенным вкладом в уже имеющиеся теоретические труды, относительно заявленной темы. Полученный результат может быть применен при составлении комментарийной политики в органах муниципальной власти

⁴ Василенко И., Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт, 2006 г. - М., 2007. С. 4

⁵ Невзлин Л. Б. Паблик рилейшнз: Кому это нужно? — М., 1993.

⁶ Русаков А.Ю., Связи с общественностью в органах государственной власти, СПб: Издат. Михайлова В.А., 2006 г. – С.23

⁷ Тарашвили Е.Г., Связи с общественностью в государственных структурах. Международный пресс-клуб, 14 декабря 2008 г.

⁸ Чумиков А.Н., Связи с общественностью, М.: Дело, 2000 г. – С.17

⁹ Атамачук Г.В., Теория государственного управления, М: Омега-Л, 2004 г. – С. 21

¹⁰ Куценко Д.О. Диджитализация муниципального управления в крупном городе: инструменты, барьеры и стратегии / Д.О. Куценко // Управленческое консультирование. – СПб: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Санкт-Петербург), 2020. С. 158-171

¹¹ Раду Елена / Работа на соискание степени магистра, «PR-технологии в системе государственного управления», Кишнев, 2007г. – С. 30

¹² Карпоян С.М. Отрицательные модальные оценки в интернет-комментарии/ С.М.Карпоян // Научная мысль кавказа. - 2011. – №3(67). - С. 115-119

¹³ Савельева И.В. Стратегии обратной связи в интернет-комментариях / И.В. Савельева // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования. - 2020. – №1. - С. 207-214

¹⁴ Фенина В.В. Ирония в обыденном политическом дискурсе (на материале интернет-комментариев пользователей сайта "Эхо Москвы") / В.В. Фенина // Вестник воронежского государственного университета. серия: лингвистика и межкультурная коммуникация - 2015. – №1. - С. 29-34

¹⁵ Эпштейн, О.В. Вербализация агрессивной стратегии «хейтинга» в жанре интернет-комментария / О.В. Эпштейн // Вопросы современной филологии в контексте взаимодействия языков и культур. III Международная научно-практическая конференция. Сборник статей. – Оренбург: Оренбургский государственный педагогический университет, 2019. – С. 192-196

¹⁶ Якель А.О. Особенности функционирования речевого жанра «интернет-комментарий» в виртуальном дискурсе новых медиа / А.О. Якель // Риторические традиции и коммуникативные процессы в эпоху цифровизации Материалы XXIII Международной научной конференции.. Сборник статей. – М: Московский государственный лингвистический университет, 2020. – С. 1028-1036

Практическая значимость состоит в том, что в условиях диджитализации современное мира необходимо следить за тенденциями, чтобы аудитория оставалась лояльной

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы. Главы подразделяются на разделы.

Во *введении* определяется объект исследования, его предмет, формулируются цель и задачи исследования, теоретическое значение и практическая ценность, обосновывается актуальность и новизна, описываются исследовательские методы.

В *первой главе* рассматривает теоретические аспекты, связанные с понятием «связи с общественностью», «интернет-коммуникации», «комментарийная политика».

Вторая глава посвящена анализу официальных ресурсы муниципальных образований, представленных в сети интернет, а также их аккаунтов в социальных сетях. Дополнительно в ней представлено экспертное интервью с начальником отдела по работе с социальными сетями информационно-аналитического управления администрации города Перми.

В *заключении* формулируются выводы по исследованию и обобщаются результаты работы.

Список использованной литературы включает в себя статьи, опубликованные в Интернете и труды специалистов в сфере «Связей с общественностью».

Приложение включает в себя выгрузки комментариев под постами органов муниципальной власти, скриншоты официальных интернет ресурсов муниципалитетов

Список использованной литературы включает в себя 35 наименований, в том числе 8 на английском языке. Положения работы представлены на 30 таблицах и 35 рисунках. Объем работы – 91 страница, не включая приложение.

ГЛАВА I. СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

1.1 Связи с общественностью в органах власти: функции, цели, задачи

Обычно, под термином «Public Relations» (в пер. с англ. Связи с общественностью) подразумевают следующее: «...это процесс создания определенного образа и его последующего внедрения в ценностный ряд потенциальной целевой аудитории для того, чтобы закрепить этот образ в качестве совершенного и единственно правильного в жизни». Это процесс создания определенного образа и его последующего внедрения в ценностный ряд потенциальной целевой аудитории для того, чтобы закрепить этот образ в качестве совершенного и единственно правильного в жизни¹⁷. Однако ряд других научных деятелей дают несколько иное определение этому процессу: Так, например, Сэм Блэк сравнивает¹⁸ связи с общественностью областью искусства или сферой науки, целью которых является достижение взаимопонимания с внешней аудиторией посредством поиска общих точек соприкосновения, основанного на принципах достоверности и полной открытости. А спустя всего три года, уже отечественный специалист Леонид Невзлин в своей книге¹⁹ дает другое определение, расставляя акценты на том, чем именно, по его мнению, занимается сфера по связям с общественностью. Он говорит, что Public Relation - это способ сформировать положительное отношение общественности к товару, услуге, персоне или целой организации путём создания представления о том, что все вышеперечисленное действует исключительно в интересах своей аудитории, а не ради получения прибыли. Таким образом, если попытаться соединить воедино все три, приведенных выше, определения, то получится, что связи с общественностью - это крайне многогранный инструмент, который может применяться в самом широком спектре отраслей для выполнения самых разных задач. И, в отличие

¹⁷ Public relations – Wikipedia URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Public_relations (дата обращения 17.11.2020)

¹⁸ Black, S: Practice of Public Relations — Routledge, 2016. — 216 p

¹⁹ Невзлин Л. Б. Паблик рилейшнз: Кому это нужно? — М., 1993.

от все той же «рекламы», с которой её часто сопоставляют, любые коммуникационные мероприятия действуют гораздо деликатнее за счет своих средств воздействия, отчего и имеют большое влияние на общественное мнение. Если переходить непосредственно к теме главы, то текущем этапе формирования современного и демократического общества ни одно муниципальное образование самых различных уровней не смогло бы существовать. В настоящий момент сложившийся образ жизни активно способствует расширению сферы влияния обычных граждан на все виды структур: государственную, экономическую и социально-общественную, а также на принимаемые ими решения. Именно такое положение дел способствует ограничению роста уровня бюрократических проявлений в различных ветвях и уровнях власти. Исходя из этого и были учреждены PR-службы для государственных нужд. В их задачи входит, как уже упоминалось ранее, выстраивание процесса по обеспечению информационной доступности действий всех субъектов государственной власти на всех уровнях. В особенности, если дело касается деятельности судебных и правоохранительных органов, где нужна делать особый акцент на объективности и законности тех или иных решений. Если же этого не происходит, то возникает вероятность нарушения связи между субъектами, наделенными властью, и гражданами, что и вызывает нарушение баланса интересов. А проявление подобного дисбаланса может означать потерю взаимопонимания между субъектами этого «диалога», что повлечет за собой падение уровня доверия граждан к муниципальным структурам и последующее снижение электоральной активности населения. Стоит отметить, что сколько бы не существовало дефиниций термину «связи с общественностью», PR – это функция²⁰, которая присутствует в обществе на постоянной основе. С одной стороны, она направлена на формирование благоприятного фона вокруг определенного объекта. С другой стороны, она представляет собой средства и методы воплощения конкретной функции,

²⁰ Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга / Пер. с англ. 2-е Европ. Изд. М.; СПб.; Киев: Издательский дом «Вильямс», 2002. С. 813.

которые могут применяться с разной степенью осведомленности, базируясь на отрывочных эмпирических сведениях или стройной системе научной информации, мотивирующиеся различными факторами.²¹ Однако не стоит забывать и том, что хоть в функции любых органов государственной власти на любом уровне входит обязанность информировать граждан о своей деятельности, но это не основная их задача. Главным же является непосредственно сам процесс принятия решений, в основе которых лежит принцип сотрудничества, взаимопонимания и взаимответственности за выработанные и принятые решения как обыкновенными людьми, так и субъектами, наделенными определенной властью. Поскольку, как было упомянуто выше, современное общество в своем развитии движется в сторону «демократического», то «одноименное» ему государство в своей деятельности должно руководствоваться соответствующими принципами, постоянно развивая и поддерживая диалог с общественностью по всем жизненным вопросам, руководствуясь принципами взаимопонимания и взаимного доверия. В соответствии с этим любые субъекты, наделенные властью должны развивать и всячески способствовать развитию и формированию устойчивого и сильного гражданского общества. Вот почему первостепенной задачей является налаживание всех форм взаимодействия с гражданами. И вот для чего стала активно использоваться наука о связях с общественностью. Она должна не только помогать в разрешении конфликтных ситуаций между субъектами в любом отдельно взятом диалоге, но и выполнять ряд следующих функций:

- обеспечивать максимальную вовлеченность граждан в процесс разработки и принятия решений на различных уровнях;
- развивать и поддерживать функционирование такого явления, как гражданское общество;
- обеспечивать принцип открытости и доступности информации о работе органов власти;

²¹ Чумиков А.Н., Связи с общественностью, М.: Дело, 2000 г. – с.17

- обеспечивать и поддерживать взаимосвязь между гражданами и подразделениями;
- обеспечивать поддержку гражданам и гражданским объединениям в разработке и реализации программных решений;
- обеспечивать содействие органам власти в исполнении действующего законодательства.

Стоит отметить, что одной из важнейших задач пресс-служб в органах власти любого уровня, является поддержание использования потенциала информационно-коммуникативного пространства как способа ведения единой политики. Раскрытие этого потенциала заключается не только в том, чтобы грамотном и эффективном использовании имеющихся каналов коммуникации, но и ещё в способности вести диалог с общественностью, объясняя тем свои решения и выслушивая обратную реакцию от различных групп населения.²² Если же имеющийся потенциал не раскрывается должным образом, то в обществе возникает явление напряжённости, которое является предтечей разобщенности населения и институтов власти, а также рождением недоверия к большинству правительственных решений. Еще одной немаловажной функцией органов власти и, как следствие, их пресс-служб является воспитание определенных слоев населения с целью дальнейшего побуждения к более активным действиям в вопросе решения как общенациональных, так и локальных, местных проблем на различных уровнях. Как неоднократно писалось выше, основным элементом эффективного взаимодействия между населением и органами власти является принцип взаимовыгодного сотрудничества, который выражается в неременной коллективной ответственности за все принятые решения.²³ Именно такое сотрудничество и способствует налаживанию благоприятного общественно-политического климата. Одной из последних функций пресс-службы органов власти можно считать обеспечение повышения уровня

²² Русаков А.Ю., Связи с общественностью в органах государственной власти, СПб: Издат. Михайлова В.А., 2006 г. – с.23

²³ Атамачук Г.В., Теория государственного управления, М: Омега-Л, 2004 г. – с. 21

открытости принципов муниципального управления, поскольку их закрытость приводит лишь к негативным эффектам, вплоть до различных социальных потрясений. Однако и доверие не так просто заслужить потому, что расположение населения может быть достигнуто только при том условии, когда органы власти сами настроены на максимально открытую политику доверительного отношения с общественностью, выраженной в виде донесения до их сведения достоверной информации о своих мотивах, побудивших принять то или иное действие или решение, а также положении в стране. Являясь важной составляющей государственного управления, связи с общественностью обладают четкими функциями и задачами. От обеспечения руководства различных органов власти разнообразной информацией об общественном мнении до организации освещения деятельности различных направлений органов власти. Однако, глобально, принято выделять четыре функции управлений по связям с общественностью в органах власти:

- **Информационно-политическая функция:** данная функция направлена на аккумуляцию и анализ всех внешних и внутренних данных, которые могут дать представление о текущем состоянии общественного мнения, реакции населения и предыдущего опыта при принятии аналогичных решений с целью разработки грамотной информационной политики по всем действиям, предпринимаемым органами власти;

- **Информационно-коммуникативная функция:** данная функция ориентирована как на внутреннюю, так и на внешнюю аудитории. Если говорить о внутренней, то к этому больше относится обеспечение оптимальной рабочей атмосферы внутри учреждения путем соблюдения внутрикорпоративной этики, прописанной в специальном регламенте. А к внешней относится производство и тиражирование информации, предназначенной для населения

- **Консультативно-методическая функция:** данная функция больше направлена на организацию и поддержание диалога с общественностью путем помощи различным структурам в организации PR-кампаний, программ и социальных партнерств.

- **Организационно-правовая функция:** данная функция направлена на обеспечение всех возможных мер при подготовке к проведению PR-кампаний, деловых встреч на различных уровнях, пресс-конференций и пресс-подходов с соблюдением всех нормативно-правовых аспектов в процессе осуществления жизнедеятельности службы по связям с общественностью. К основным задачам служб по связям с общественностью в органах власти, как уже упоминалось ранее, обеспечение содействия становления демократического гражданского общества благодаря позиции активного вовлечения населения в процесс муниципального управления. Все эти задачи могут решать в комплексе со следующими направлениями деятельности PR-служб:

1. Установка и поддержка двусторонних отношений с гражданами и активными организациями;
2. Доведения до сведений общественности информации о текущих решениях;
3. Анализ общественных реакций;
4. Изучение общественной реакции на действия органа власти в целом и представляющих его лиц, в частности;
5. Выдвижение предположений по развитию общественно-политических процессов;
6. Подготовка аналитических отчетов;
7. Помощь в установлении соответствующего имиджа организации.²⁴

Если рассматривать более привычную сферу деятельности специалистов по связям с общественностью, а именно, работу в частных организациях, то, как правило, сфера их влияния делится на строго сегментированные части. Ещё их называют целевыми аудиториями, которые принимают конечное и выгодное для нас решение²⁵. Обычно их выделяют благодаря социально-

²⁴ Тарашвили Е., Связи с общественностью в государственных структурах. Международный пресс-клуб, 14 декабря 2008 г.

²⁵ Игорь Райхман. Практика медиа измерений. Аудит. Отчетность. Оценка эффективности PR. — М.: Альпина Паблицер, 2013. — 432 с

демографическим признакам и сегменту стиля жизни, но специфика работы PR-специалистов в органах власти такова, что в профессиональное поле их деятельности попадают не конкретные целевые аудитории с четко очерченными признаками, а все слои населения. Безусловно, это требует от потенциальных специалистов по связям с общественностью очень высокой квалификации. Учитывая все выше сказанное, можно выделить несколько основных направлений их деятельности²⁶:

- Определение ведущих тенденций в спектре факторов, влияющих на изменение общественного мнения всех социальных групп населения;
- Корректировка общественных настроений путем выработки соответствующих рекомендаций для проведения PR-мероприятий с целью ещё и удовлетворить наиболее значимые запросы населения;
- Предупреждение возможных конфликтов и недопонимания в работе с населением;
- Обеспечение установления и поддержания двусторонних контактов с различными общественными группами и их лидерами;
- Улучшение производственных отношений и создание общей атмосферы;
- Обеспечение соответствующей атмосферы в рабочем коллективе внутри государственных организаций;
- Обеспечение создания и поддержки соответствующего образа органов власти в восприятии общественности.

Если проанализировать выделенные аспекты деятельности пресс-служб в различных органах власти, то можно прийти к выводу, что в основе грамотной работы специалистов PR-служб находится навык по эффективному коммуникационному взаимодействию между всеми субъектами диалога. Это достижимо благодаря правилам эффективного общения, сформулированным Сэмом Блэком:

1. Отдавать приоритет правдивой и полной информации;

²⁶ Василенко И., Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт, 2006 г. - М., 2007.- http://vasilieva.narod.ru/ptpu/8_4_03.htm.

2. Создавать максимально простые и понятные для всех сообщения;
3. Не увеличивать ценность информации;
4. Помнить о гендерной диверсифицированности аудитории;
5. Выбирать соответствующий аудитории формат общения
6. Скрупулезно выяснять точки соприкосновения с общественным мнением;
7. Помните, что общение должно быть непрерывным;
8. Стараться быть убедительным и конструктивным во время ведения диалога.

Однако, чтобы грамотно выстроить взаимодействие с различными «партнерами», службы по связям с общественностью органов власти обычно проходят через четыре основных этапа²⁷:

- Анализ текущей ситуации, проведение необходимых исследований с последующей постановкой главной задачи;
- Разработка программы готовящихся мероприятий;
- Реализация задуманных мероприятий;
- Проведения анализа мероприятий, их оценка и последующая доработка в случае необходимости.

Таким образом, основным направлением в работе специалистов по связям с общественностью в государственной сфере является донесение и разъяснение гражданам мотивов и последствий тех или иных «управленческих» решений, которые были приняты конкретными органами власти. Зачастую, из-за подобной деятельности органов власти, причины их решений приобретают всемирный характер, что, благотворно влияет на понимание населением со стороны органов власти. Находясь в тесном и постоянном контакте со сотрудниками различных средств массовой информации, специалисты государственных пресс-служб, как правило, дают необходимые ситуации комментарии на действия государственных институтов и корректируют недостоверную или неправильную информацию

²⁷ Работа на соискание степени магистра, Раду Елена «PR-технологии в системе государственного управления», Кишнев, 2007г. – с. 30

об их действиях, но это не является единственной «обязанностью» в их работе. Сотрудникам служб по связям с общественностью необходимо держать в уме, что, не в последнюю очередь, они ответственны за имидж конкурентного субъекта государственной, краевой или муниципальной власти в глазах общественности и СМИ.

1.2 Нормативно-правовое регулирование связей с общественностью органами власти

Разобрав максимально детально общие принципы построения организации работы пресс-служб в органах власти на муниципальном уровнях, можно переходить к более конкретным примерам, поскольку приведенные выше тезисы о необходимости постоянной поддержки диалога между двумя сторонами, работают неизменно от уровня власти и регионального контекста.

Итак, деятельность информационно-аналитического управления администрации города Перми регламентируют следующие нормативно-правовые акты²⁸:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
3. Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»;
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
5. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
6. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;

²⁸ Информационно-аналитическое управление URL: https://www.gorodperm.ru/structure/main/departaments/contacts_iau/ (дата обращения 18.11.2020)

7. Решение Пермской городской Думы от 25.08.2015 № 150 «О принятии Устава города Перми»;
8. Решение Пермской городской Думы от 29.06.2006 №128 «О структуре администрации города Перми»;
9. Решение Пермской городской Думы от 29.08.2006 № 205 «Об официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в муниципальном образовании город Пермь»;
10. Постановление администрации города Перми от 08.04.2013 № 239 «Об утверждении Положения об информационно-аналитическом управлении администрации города Перми»;
11. Постановление администрации города Перми от 18.01.2013 № 17 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации города Перми»;
12. Постановление администрации города Перми от 16.02.2011 № 51 «Об утверждении Правил аккредитации журналистов средств массовой информации при администрации города Перми».

Исходя из вышеперечисленных нормативно-правовых актов, в особенности согласно 13-ой статье 8 федерального закона информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая в сети "Интернет", должна включать в себя следующие пункты: наименование и структуру органа власти, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб; сведения о полномочиях органа власти, задачах и функциях структурных подразделений указанных органов; сведения о руководителях органа власти, его структурных подразделений, руководителях подведомственных организаций; перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся в его ведении и сведения о средствах массовой информации, учрежденных данным органом власти, если таковые имеются; статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития экономической, социальной и иных сфер жизнедеятельности, регулирование которых отнесено к полномочиям данного органа власти; сведения об использовании органом

власти подведомственными организациями выделяемых бюджетных средств; информацию о кадровом обеспечении органа власти; информацию о работе органа власти с обращениями граждан, организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления.²⁹ Данным нормативно-правовым актам обязаны подчиняться все муниципальные служащие, которые работают в этом управлении, поскольку их невыполнение может повлечь за собой как административную и уголовную ответственность, так и иные долгоиграющие последствия. Например, отчуждение населения от органов, в данном случае, муниципальной власти, возрастание уровня недоверия к её решениям и рост социальной напряженности, что может привести к солильным же потрясениям. На основе всего вышесказанного можно сделать вывод о сформировавшихся принципах при обработке обратной связи от граждан органами местного самоуправления. Итак, во-первых, у любого муниципалитета есть строго отведенное время для того, подготовить ответ на заданный вопрос. Согласно установленным правилам, этот срок может варьироваться от 1-4 часов, до 48-72 часов в зависимости от контекста ситуации и источника сообщения. Во-вторых, в ответах, даваемых от лица органа муниципальной власти не должно содержаться чьих-либо личных данных, поскольку данное действие попадает под положение о неразглашении персональных данных. И, наконец, в отличие от двух предыдущих принципов, последний больше всего отвечает на нравственную сторону вопроса в подготовке текста ответа на обращения гражданина. Суть его заключается в том, что необходимо помнить, что коммуникация с жителем ведется от лица органа муниципальной власти, а это значит, что ответ должен быть выдержан в стилистически нейтральном образе.

1.3. Диджитал-коммуникации власти и общества: перспективы и форматы

²⁹ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2009 – Ст. 13

Перед переходом к непосредственному анализу стратегии формирования обратной связи в социальных сетях в органах муниципальной власти, я считаю необходимым дать исчерпывающую теоретическую базу, которая затронет понятия «диджитализация», «интернет-коммуникация», «средства языковой выразительности», «стратегии обратной связи» и многие другие. Впервые термин «Диджитализация» (от англ. «digitalization») был введен одним из американских ученых в 70-е года XX века, что означает «оцифровку» или «трансформирование в цифровой формат». С течением времени и постоянным стремлением человечества к развитию высоких технологий, явление «диджитализации» проникло в сферу политики и государственного управления, тем самым породив концепцию «e-governance» (в перевод. с англ. - электронное управление), которая впоследствии породила свою собственную концепцию, но уже более сосредоточенную на муниципальном уровне, и назвалась она «local e-governance».³⁰ Суть обеих заключается в повышении эффективности и открытости публичной власти. Сегодня множество специалистов в данной области выделяют четыре основных этапа в развитии явления «диджитализации» на локальном уровне:³¹

1. Установление налаженного взаимодействия между муниципальными органами
2. Учреждение специальных интернет-сервисов для предоставления услуг гражданам
3. Применение инструментов цифровой экономики для повышения эффективности транзакций муниципальных органов власти
4. Формирование цифровой демократии

Помимо этого, диджитализация призвана налаживать взаимодействие между различными представителями общественности. Так, в Испании, для

³⁰ Куценко Д.О. Диджитализация муниципального управления в крупном городе: инструменты, барьеры и стратегии / Д.О. Куценко // Управленческое консультирование. – СПб: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Санкт-Петербург), 2020. С. 158-171.

³¹ Moon M. J. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review. Vol. 62 (4). 2002. P. 424–433.

этой цели были созданы несколько платформ как для коммуницирования между муниципальными служащими, так и для взаимодействия между муниципалитетами и оказания услуг своим гражданам³². При чем запросы на оказание услуг могут быть самыми разными, но чаще всего это касается обеспечения работоспособности городской инфраструктуры. Особенно это актуально в крупных городах. Во множестве стран Европы, а также Канады и Южной Кореи для этого используется единая платформа ««Fix My Street»³³ (с англ. «Почините мою улицу»), В крупных городах Северной Америки и Европы также применяется множество других платформ, например: «Creative Citizens», «coUrbanize», «Urban Interactive Studio», «CityPlanner», «Commonplace», «Sticky World», «Crowdgauge» и другие.³⁴ Все они, как уже было упомянуто ранее, предназначены для оптимизации городской инфраструктуры, однако у них есть и ещё одно потенциальное применение. Это повышение уровня вовлеченности и, как следствие, лояльности к органам местного самоуправления. Безусловно, развитие подобного направления деятельности крайне важно, как для общества, так и для тех, кто ответственен за конечное принятие решений, однако это не лишает её определенного количества недостатков. Ведь даже в больших и развитых городах не все муниципальные служащие с легкостью могут перейти на новый способ взаимодействия с общественностью, в частности через digital-сервисы. Более того, внедрение и обслуживание подобных сервисов может оказать существенное влияние на расходную часть любого бюджета. Не стоит забывать о возможных коммуникационных и технологических барьерах на стадии внедрения новой технологии, поскольку даже в современном обществе большинство людей владеют лишь первичными навыками обращения с техникой. И, наконец, возникает риск утечки персональных данных пользователей и муниципальных работников, которые пользовались подобной

³² Cegarra-Navarro J., Pachónb J. R., Cegarraa J. L.: E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management*. 2012. - 469–478 p.

³³ Iñaki Albisu Ardigó: Local government accountability mechanisms. - Anti-corruption resource centre. 2019 - 22 p.

³⁴ Falco E., Kleinhans R: Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International Journal of Information Management*. 2018 - 17–20 p.

платформой. Но несмотря на все это у digital-сервисов есть и ряд неоспоримых преимуществ, поскольку в большинстве своем они используют технологию облачного хранения данных³⁵:

- Увеличение скорости принятия и обработки заявлений
- Возможность хранить большие объемы данных и иметь к ним дистанционный доступ
- Вовлечение в процесс управления городом всех категорий граждан

Таким образом, на сегодняшний момент процесс диджитализации взаимодействия между органами местного самоуправления и гражданами хоть и считается крайне перспективным и полезным, все же имеет немало барьеров, которые необходимо преодолеть. Первый барьер связан с обеспечением достойного уровня безопасности использованным в этой платформе данным. Поскольку цифровые технологии развиваются с одинаковой скоростью для всех, и все больше людей имеют доступ к ним, то необходимо постоянно совершенствовать протоколы безопасности одинаково как для уже внедренных, так и для потенциально новых digital-сервисов. Во-вторых, это устранение технологического барьера, поскольку перед непосредственным запуском той или иной системы необходимо провести «обучение» как муниципальных служащих, так и общественности по работе с новой системой. В связи с чем возникает третий барьер – это потенциальная невостребованность технологии и сложности в оценке её необходимости, поскольку малый спрос на любое нововведение может негативно сказаться на его распространении. Однако это не настолько сильно касается, непосредственно, самих интернет-коммуникаций, поскольку человечество давно развило её до уровня обыденной, попутно перенеся в неё различные особенности иных форм взаимодействия. В своей статье О.В. Эпштейн определяет феномен коммуникации в интернет дискурсе как опосредованную

³⁵ Ali O., Shrestha A., Chatfield A., Murray P. Assessing information security risks in the cloud: A case study of Australian local government authorities. Government Information Quarterly. 2020 - 1–20p.

речевую деятельность, протекающая в многообразных формах онлайн-коммуникации³⁶. В большинстве случаев такая коммуникация реализуется через инструмент комментирования, который, на сегодняшний день, реализован практически на всех существующих платформах. Его основная роль заключается в проявлении вербального взаимодействия, ядром которого служит конкретное событие. Именно оно побуждает пользователей к дискуссии либо к экспрессивному выражению собственного мнения. Многие интернет-ресурсы, в частности интернет-СМИ, побуждают своих пользователей высказывать своё мнение в форме комментариев, тем самым поднимая активность своего портала. Однако, несмотря на то, что многие специалисты признают некоторые затруднения в процессе выделения интернет-коммуникации в самостоятельный подвид речевого жанра, поскольку большинство комментариев в сети интернет являются креолизированным текстом, то есть текстом, который содержит дополнительные экстралингвистические компоненты такие, как: фотографии, видеофрагменты, аудиофайлы, GIF-анимации, «эмодзи» и т.д. (рис.1)

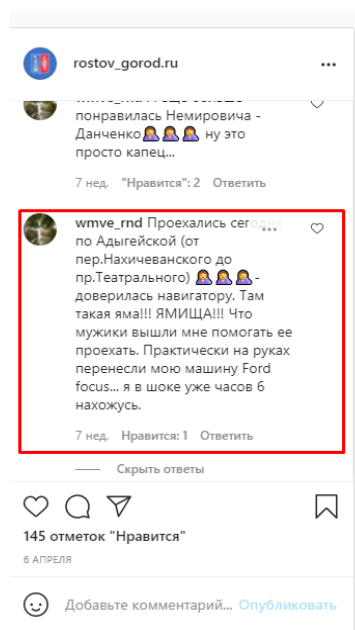


Рис.1 Пример креолизованного текста в интернет-комментариях

³⁶ Эпштейн, О.В. Вербализация агрессивной стратегии «хейтинга» в жанре интернет-комментария / О.В. Эпштейн // Вопросы современной филологии в контексте взаимодействия языков и культур. III Международная научно-практическая конференция. Сборник статей. – Оренбург: Оренбургский государственный педагогический университет, 2019. – С. 192-196

Все вышеперечисленные элементы могут как заменять часть опубликованного текста, так выполнять «комплементарную» роль, дополняя и глубже раскрывая замысел автора, а иногда и предавая ему иной смысл, которые в отрыве от «дополнений» будет нести в себе полярную информацию.

Согласно мнению Карпоян С.М.³⁷ интернет-комментарии выполняют шесть функций:

1. Анализ опубликованного материала, а также выявление причинно-следственных связей между событием или явлением с официальными заявлениями на его счет
2. Выделение определенной информации
3. Вынесение оценочных характеристик относительно субъекта или явления
4. Определение предпосылок и причин произошедшего события или явления
5. Прогнозирование последствий событий или явлений (чаще всего в негативном ключе)
6. Предложение собственного виденья развития ситуации с точки зрения дальнейшей перспективы

И поскольку одной из основополагающих функций интернет-комментария является высказывание отношения комментирующего, а данное отношение зачастую имеет негативную окраску, то выделение отрицательной оценочной характеристики является ключевым признаком, который иллюстрирует роль обратной связи, высказанной в виде комментария. В свою очередь, в своей статье Якель А.О. выделяет четыре дифференцирующих понятия, по которым он определяет интернет-комментарий как отдельный речевой жанр. Это определенная специфика среды, коммуникативная ситуация, структура высказывания и персональный состав участников³⁸.

³⁷ Карпоян С.М. Отрицательные модальные оценки в интернет-комментарии/ С.М.Карпоян // Научная мысль кавказа . - 2011. – №3(67). - С. 115-119

³⁸ Якель А.О. Особенности функционирования речевого жанра «интернет-комментарий» в виртуальном дискурсе новых медиа / А.О. Якель // Риторические традиции и коммуникативные процессы в эпоху

Данные характеристики дают представление о том, какой текст можно отнести к понятию «интернет-комментарий», что позволит в дальнейшем наиболее достоверно определять и отбирать потенциальный эмпирический материал для разнопланового анализа. Определившись с базовыми определениями и характеристиками, которые свойственны интернет-комментариям, можно более подробнее описать принцип их разделения. Основываясь на статье И.В. Савельевой³⁹ подходы к формированию обратной связи глобально делятся на два типа: рациональный и иррациональный. Первый тип характеризуется в большей степени взвешенным тоном повествования, выстроенными причинно-следственными связями, а также подтвержденными аргументами тезисами. Иногда могут быть более склонным к злоупотреблению элементами профессиональной лексики (жаргонизмов). Условно к данному типу можно отнести комментарии подходящие под определение «адвокатирования» и «информирования». Они могут выполнять разъяснительную, аналитическую или императивно-оценочную функцию. (рис.2)

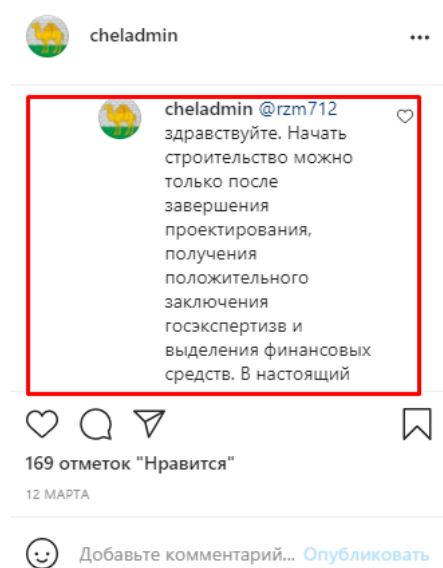


Рис.2 Пример рационального подхода к формированию обратной связи в интернет-комментариях

цифровизации и Материалы XXIII Международной научной конференции.. Сборник статей. – М: Московский государственный лингвистический университет, 2020. – С. 1028-1036

³⁹ Савельева И.В. Стратегии обратной связи в интернет-комментариях / И.В. Савельева // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования - 2020. – №1. - С. 207-214

Иррациональный подход к формированию обратной связи выражается в выборе следующих языковых средств выразительности: разговорная лексика с элементами просторечий, жаргонизмы и экспрессивно-эмоционально окрашенные слово либо выражения. Крайне редко могут встречаться элементы обесцененной лексики (брань или нецензурные выражения), экспрессивные выражения, а также любые инвективные словоупотребления. К подобным стратегиям могут относиться комментарии с признаками «троллинга» либо ответного «хейта» (от англ. «hate» - ненавидеть). По моему мнению, к упомянутым двум стратегиям можно отнести еще и стратегию, которая не несет в себе ни рационального, ни иррационального аспекта. Это стратегия игнорирования полученного сообщения вне зависимости от коннотации, содержащейся в ней информации. Будь она или позитивной, или негативной. Поскольку основным мотивом для написания того или иного комментария является экспрессивно высказанное эмоциональное отношение к какому-нибудь факту или событию, чаще всего негативное, то стоит отметить, что обязательной обратной реакции, в основной своей массе необходимы комментарием, содержащим в себе явный вопрос либо негативное высказывание, соответственно дальше речь пойдет именно про те комментарии, которые несут в себе одну из вышперечисленных характеристик. Как было упомянуто ранее, Якель А.О. определил четыре признака, которые дифференцируют «интернет-комментарий», как один из элементов речевого жанра. В свою очередь, Фенина В.В.⁴⁰ в своей статье «Ирония в обыденном политическом дискурсе (на материале интернет-комментариев пользователей сайта "Эхо Москвы")» выделяет девять медийных характеристик интернет-комментариев:

- Обязательное наличие ника и аватара (чаще всего вымышленных) у авторов комментариев

⁴⁰ Фенина В.В. Ирония в обыденном политическом дискурсе (на материале интернет-комментариев пользователей сайта "Эхо Москвы") / В.В. Фенина // Вестник воронежского государственного университета. серия: лингвистика и межкультурная коммуникация - 2015. - №1. - С. 29-34

- Наличие конкретной даты и времени, когда был написан комментарий
- Наличие местоположения комментария (в корневой ветке или обсуждении)
- Одновременное отображение всех доступных комментариев
- Возможность автоматического цитирования
- Отсутствие ограниченности в объеме и наполнении комментариев
- Наличие возможности проявления реакции на комментарии другими пользователями через инструменты «лайков» и «дизлайков»
- Наличие инструментов модерации для авторов записи либо владельцев интернет-ресурса, на котором была размещена запись

Данные медийные характеристики носят противоречивый характер, поскольку, с одной стороны, они дают пользователям право на реализацию своего гражданского права на «свободу слова», но, с другой стороны, все их комментарии могут подвергнуться модерации, поскольку противоречат как правилам площадки, на которой они размещены, так и некоторым нормативно-правовым актам, запрещающим распространение той или иной информации. В связи с этим многие пользователи прибегают к тактикам, которые помогают им если обойти не федеральные законы, то правила отдельно взятого сообщества. Подобными тактиками могут стать эвфимирование либо ирония (рис.3).

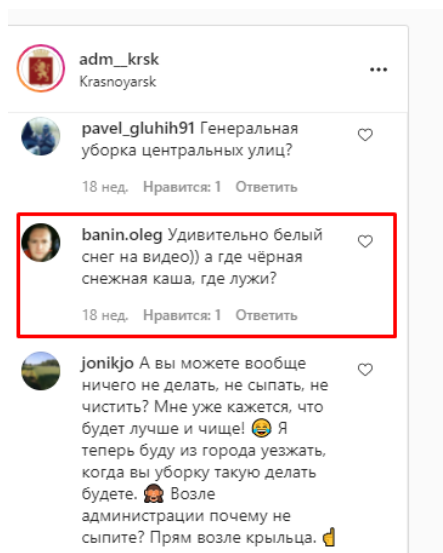


Рис.3 Пример использования иронии в интернет-комментариях

Последняя, по мнению многих специалистов в области лексики, имеет разнообразные способы выражения: лексические, синтаксические и графически. К лексическим относятся различные тропы и фигуры русского языка (метафора, гипербола, олицетворение, метонимия). К синтаксическим относятся риторические восклицания и вопросы, а к графическим способам выражения иронии относят кавычки. Однако подобный способ выражения недовольства со стороны пользователя, сопряженный с какой-то конкретной тематикой, является одним из самых не агрессивных, поскольку он существенно отличается от открытых форм проявления речевой агрессии. К такого рода агрессии относятся высказывания, которые нацелены исключительно на провоцирование ответной реакции у адресантов. Объектом речевой агрессии может стать как отдельно взятый индивид, так и организация в целом.⁴¹

1.4. Выводы по главе

Таким образом, после анализа всех соответствующих теоретических аспектов данной работы можно сделать вывод об особенностях интернет-

⁴¹ Молодис В.А. Мягкий "язык вражды" в интернет-дискурсе великобритании (на материале информационного портала independent.co.uk) / В.А. Молодис // Восточнославянские языки и литературы в европейском контексте – VI Сборник научных статей VI Международной научной конференции. Под редакцией Е.Е. Иванова.. – Могилёв: Могилевский государственный университет имени А.А. Кулешова, 2020. – С. 288-292

коммуникации, а также о некоторых тенденциях в организации обратной связи, в частности для органов муниципальной власти. Во-первых, для большинства комментариев характерно использование дополнительных средств выразительности, которые в отрыве от основного текста, приобретают совершенно иной смысл. Речь идет о понятии «креолизованного текста», когда к тексту прилагаются фото, аудио или видеоматериала, но чаще всего это «эмоджи». Во-вторых, определенная часть интернет-комментариев направлена на то, чтобы каким-либо образом спровоцировать адресанта. Делается это, в основном, через различные тропы и фигуру речи (метонимия, олицетворение, метафора и т.д.) В таком случае, существуют определенные тактики для ответа на подобные комментарии. Первая, это симметричный ответ, который имеет более иррациональный характер, поскольку завязан на эмоциях. Такой способ ответа больше подходит для ведения диалога от своего собственного лица и меньше подходит, когда речь идет об ответе от лица организации, компании или органа власти любого уровня. Второй – более рациональный, и направлен он на выяснение всех обстоятельств, повлекших написание данного комментария и, по возможности, их разрешения. Им как раз больше всего пользуются пользователи, которые являются представителями какой-либо организации или органа власти. Однако одной рациональной стратегии недостаточно, необходимо ещё соотносить потенциально готовый ответ с нормативно-правовыми актами, а именно не допускать утечки персональных данных в сеть «Интернет» по средствам публикации комментария.

ГЛАВА II АНАЛИЗ ДИДЖИТАЛ-ФОРМАТОВ КОММУНИКАЦИИ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА

2.1. Официальные сайты органов муниципальной власти: качественный и количественный анализ

Поскольку самым объективным и универсальным инструментом коммуникации с населением является именно официальный сайт муниципалитета, то правильнее всего было бы анализировать именно их. Основным показателем к отбору анализов официальных порталов муниципалитетов стали данные по количеству их населения, собранные Росстатом⁴².

№	Город	на 1 января 2020 года	на 1 января 2019 года	Динамик.	%	Субъект РФ, в состав которого входит город
1	г. Москва	12 678 079	12 615 882	62 197	0,49	гор.ф.з. Москва
2	г. Санкт-Петербург	5 398 064	5 383 890	14 174	0,26	гор.ф.з. Санкт-Петербург
3	г. Новосибирск	1 625 631	1 618 039	7 592	0,47	Новосибирская область
4	г. Екатеринбург	1 493 749	1 483 119	10 630	0,72	Свердловская область
5 ↑	г. Казань	1 257 391	1 251 969	5 422	0,43	Республика Татарстан
6 ↓	г. Нижний Новгород	1 252 236	1 253 511	- 1 275	- 0,10	Нижегородская область
7	г. Челябинск	1 196 680	1 200 719	- 4 039	- 0,34	Челябинская область
8 ↑	г. Самара	1 156 659	1 156 608	51	0,00	Самарская область
9 ↓	г. Омск	1 154 507	1 164 815	- 10 308	- 0,88	Омская область
10	г. Ростов-на-Дону	1 137 904	1 133 307	4 597	0,41	Ростовская область
11	г. Уфа	1 128 787	1 124 226	4 561	0,41	Респ. Башкортостан
12	г. Красноярск	1 093 771	1 095 286	- 1 515	- 0,14	Красноярский край
13	г. Воронеж	1 058 261	1 054 111	4 150	0,39	Воронежская область
14	г. Пермь	1 055 397	1 053 934	1 463	0,14	Пермский край
15	г. Волгоград	1 008 998	1 013 468	- 4 470	- 0,44	Волгоградская область
	Итого:	33 696 114	33 602 884	93 230	0,28	

Рис.4 Численность постоянного населения Российской Федерации по муниципальным образованиям на 1 января 2021 года (источник Росстат)

⁴² Города миллионники России 2021 URL: <http://www.statdata.ru/goroda-millionniki-rossii-po-naseleniu> (дата обращения 18.04.2021)

В качестве метода изучения, поставленного в рамках выпускной квалификационной работы, был выбран сравнительно-сопоставительный анализ.

Эмпирический материал составили официальные Интернет-ресурсы органов муниципальной власти: официальный сайт администрации города Волгоград⁴³; официальный сайт администрации города Воронеж⁴⁴; официальный сайт администрации города Екатеринбург⁴⁵; официальный сайт администрации города Казань⁴⁶; официальный сайт администрации города Красноярск⁴⁷; официальный сайт администрации города Москва⁴⁸; официальный сайт администрации города Нижний Новгород⁴⁹; официальный сайт администрации города Новосибирск⁵⁰; официальный сайт администрации города Омск⁵¹; официальный сайт администрации города Пермь⁵²; официальный сайт администрации города Ростов-на-Дону⁵³; официальный сайт администрации города Самара⁵⁴; официальный сайт администрации города Санкт-Петербург⁵⁵; официальный сайт администрации города Уфа⁵⁶; официальный сайт администрации города Челябинск⁵⁷ (см. раздел Приложение)

⁴³ Официальный сайт администрации города Волгоград URL: <http://www.volgadmin.ru/d/Home/Index> (дата обращения: 26.11.2020)

⁴⁴ Официальный сайт администрации города Воронеж URL: <https://voronezh-city.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁴⁵ Официальный сайт администрации города Екатеринбург URL: <https://xn--80acgfb11azdq.xn--p1ai/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁴⁶ Официальный сайт администрации города Казань URL: <https://kzn.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁴⁷ Официальный сайт администрации города Красноярск URL: <http://www.admkrsk.ru/Pages/default.aspx> (дата обращения: 26.11.2020)

⁴⁸ Официальный сайт администрации города Москва URL: <https://gorod.mos.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁴⁹ Официальный сайт администрации города Нижний Новгород URL: <https://admgor.nnov.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵⁰ Официальный сайт администрации города Новосибирск URL: <https://novo-sibirsk.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵¹ Официальный сайт администрации города Омск URL: <https://admomsk.ru/web/guest/main> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵² Официальный сайт администрации города Пермь URL: <https://www.gorodperm.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵³ Официальный сайт администрации города Ростов-на-Дону URL: <https://rostov-gorod.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵⁴ Официальный сайт администрации города Самара URL: <https://samadm.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵⁵ Официальный сайт администрации города Санкт-Петербург URL: <https://gorod.gov.spb.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵⁶ Официальный сайт администрации города Уфа URL: <https://ufacity.info/> (дата обращения: 26.11.2020)

⁵⁷ Официальный сайт администрации города Челябинск URL: <https://cheladmin.ru/> (дата обращения: 26.11.2020)

Критерии сравнения:

1. Наличие контактных данных на главной странице
2. Ссылки на релевантные социальные сети
3. Наличие мобильной версии
4. Наличие коронавирусной повестки
5. Расположение «интернет-приемной» на странице сайта

Выделив приведенные выше критерий сравнения официальных Интернет-ресурсов различных муниципалитетов, я составил сводную таблицу (таб.1), в которой отразил их ключевые особенности для каждого материала отдельно. И согласно ей, можно сделать следующие выводы:

Меньшинство муниципалитетов озаботилось вопросом предоставления соответствующих контактных данных для своего населения (рис. 5), и лишь 47% посчитали, что им необходимо быть более открытыми к аудитории. Это абсолютно не означает, что те сайты, на главной странице которых не размещены ни телефонный номер приемной, ни адрес электронной почты не хотят коммуницировать со своим населением. Эти данные у них имеются, но в специально отведенных разделах и подразделах, куда некоторые пользователи могут не зайти или не обратить внимание, поскольку эта информация будет вытеснена информацией о том, как найти нужный телефон. Возможно, это продиктовано ошибочной версткой сайта администрации либо имеет место смещение акцентов с коммуникации через официальный сайт на коммуникацию через соответствующие социальные сети.

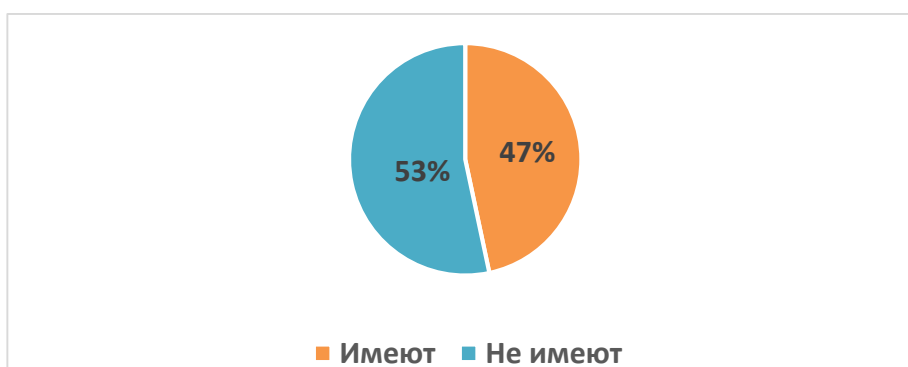


Рис. 5 Наличие контактных данных для населения на главной странице сайта

Эти выводы, от части, подтверждает следующая схема (рис. 6), на котором видно, что три четверти от общего числа муниципалитетов предпочитают размещать на главной странице своего сайта ссылки на свои аккаунты в социальных сетях. Вероятно, это связано в том числе и с желанием наладить более эффективную коммуникацию с представителями поколения «Z»⁵⁸, которые родились как раз в эпоху развития цифровых технологий и сети Интернет. Для них гораздо более привычно вести диалог на платформе, к который они привыкли и успели изучить в достаточной мере, в виду длительного пребывания на её ресурсах.



Рис. 6 Наличие ссылок на релевантные социальные сети на главной странице сайта

Однако одно только наличие ссылки на социальные сети не гарантирует максимально широкий охват населения, поскольку, в таком случае, игнорируются те люди, кто-либо не зарегистрирован ни в одной социальной сети, либо пользуется её с другой целью. Вот почему важно еще проводить

⁵⁸ Howe N., Strauss W. Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069 - New York: William Morrow and Company – 1991. – 538 p.

оптимизацию сайта муниципалитета под мобильные устройства (рис. 7)

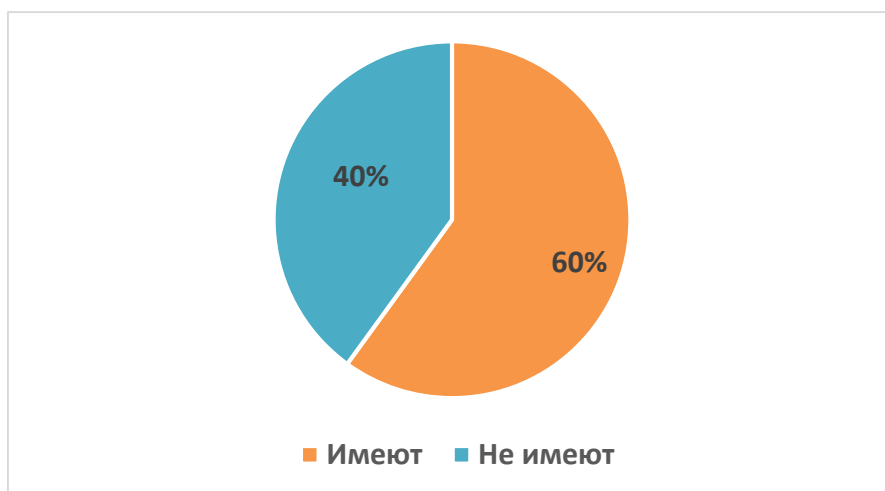


Рис. 7 Наличие оптимизированной мобильной версии сайта муниципалитета

И если говорить о сайте администрации, как об инструменте коммуникации представителей городской администрации с населением, то, зачастую, она имеет ситуативный и незапланированный характер, что автоматически наводит на мысль о том, что не всегда у потенциального заявителя имеется доступ к персональному компьютеру, соответственно, в более комфортных условиях ему будет проще донести свою информацию. А это повлечет за собой более положительные эмоции об опыте коммуникации с представителями органов власти, что сделает потенциального заявителя более лояльно настроенным. Такого же мнения придерживаются и, примерно, две трети проанализированных сайтов муниципалитетов (рис. 6)

В свою очередь стоит добавить, что в условиях сложной эпидемиологической обстановки лишь треть муниципалитетов не разместила никакой информации, связанной с пандемией COVID-19 на своей главной странице ни в виде баннеров, ни в каком ином виде, котором позволяла верста сайта (рис. 8)

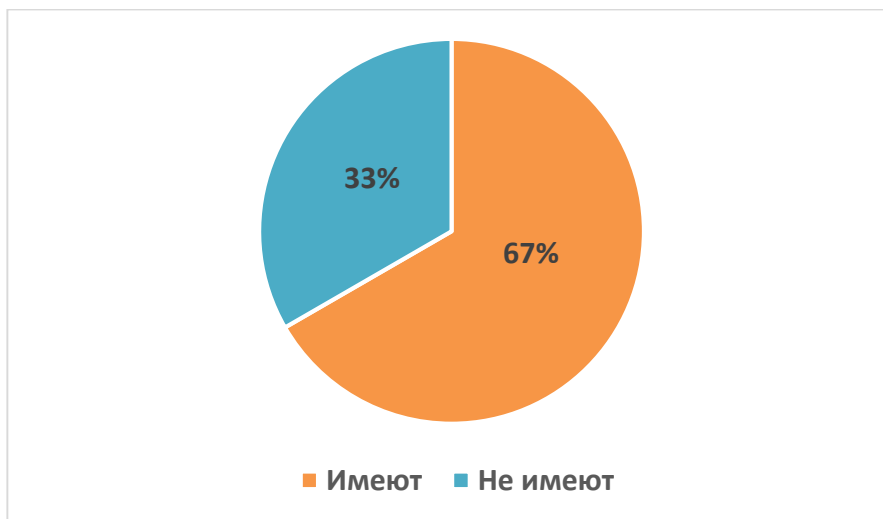


Рис. 8 Наличие коронавирусной повестки на главной странице сайта

Возможно, это связано могло быть связано с спецификой ситуации по заражениям этой болезнью, но лишь Волгоград может апеллировать этим, поскольку количество зараженных в день у них не превышает трех сотен за неделю (по данным сайта стопкоронавирус.рф)⁵⁹. Однако это может быть связано и желанием наполнить сайт иной полезной информацией или максимально облегчить возможность жителям задать вопрос компетентным органам (рис. 9)

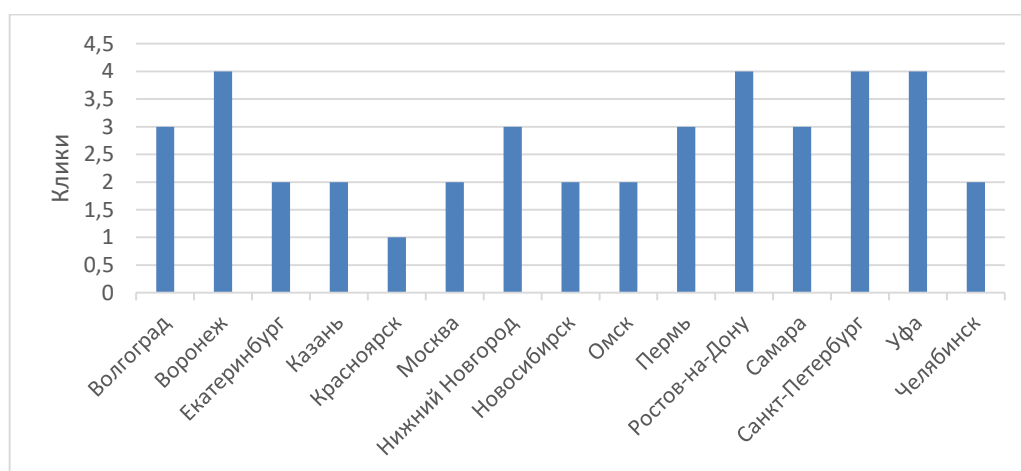


Рис. 9 Количество кликов до «Интернет-приемной» администрации города

⁵⁹ Коронавирус COVID–19: URL: <https://стопкоронавирус.рф/information/> (дата обращения: 22.11.2020)

Как можно заметить из этой линейной диаграммы, проще всего задать интересующий их вопрос жителям Красноярска, для этого им понадобится совершить один переход. Жителям Воронежа, Ростова-на-Дону, Санкт-Петербурга и Уфы будет сложнее всего, поскольку у них этот процесс займет в четыре раза больше времени. Связано это с необходимостью предварительной регистрации на сайте либо через электронную почту, либо через портал «Госуслуги». Жителем остальных же городов на подачу заявления через «Интернет-приемную» уйдет от двух до трех кликов, в зависимости от дизайна и верстки сайта.

И, в качестве результата проведенного исследования можно составить рейтинг органов муниципальной власти по степени наиболее удачно скомпонованных, по моему мнению, сайтов. Итак, наиболее удачным сайтом я бы хотел признать версии интернет-порталов администрации Казани и Ростова-на-Дону, поскольку именно они в полной степени соответствуют заявленным критериям (таб.1). За ними идут порталы администрации Красноярска, Нижнего Новгорода, Перми и Уфы. У этих сайтов есть по одному несоответствию либо в отсутствии ссылки на релевантные социальные сети, либо в отсутствии контактной информации представителей администрации на главной странице сайта. Следом за ними расположились версии интернет-ресурсов администрации Волгограда, Воронежа, Екатеринбурга, Москвы, Новосибирска, Самары, Санкт-Петербурга и Челябинска. У всех вышеперечисленных муниципалитетов было отмечено по два несоответствия заявленным критериям. И самым неудачным сайтом, относительно заявленных критериев, стал сайт администрации Омска, у которого есть ли ссылки на релевантные социальные сети в вёрстке своего сайта.

2.2. Социальные сети органов муниципальной власти: качественный и количественный анализ

Согласно совместному исследованию, проведенному компаниями «WeAreSocial» и «Hootsuite»⁶⁰, на момент января 2021 года активная аудитория в российском сегменте во «ВКонтакте» составляет 74 миллиона человек. В это время 61,2% пользователей интернетом в возрасте от 16 до 64 лет имеют личную страницу в социальной сети «Instagram». В свою очередь компания «Mediascope»⁶¹ сообщает о том, что «ВКонтакте» и «Instagram» находятся на втором и третьем месте по степени вовлеченности аудитории с 35 и 29 минутами в день соответственно.

2.2.1 Анализ официальных аккаунтов органов муниципальной власти в социальной сети ВКонтакте

В качестве метода изучения, поставленного в рамках выпускной квалификационной работы, был выбран качественный и количественный анализы.

Эмпирический материал составили аккаунты органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»: официальные аккаунты администрации Челябинска⁶², официальные аккаунты администрации Уфы⁶³, официальные аккаунты администрации Санкт-Петербурга⁶⁴, официальные аккаунты администрации Самары⁶⁵, официальные аккаунты администрации Ростова-на-Дону⁶⁶, официальные аккаунты администрации Перми⁶⁷, официальные аккаунты администрации

⁶⁰ Интернет и соцсети в России в 2021 году — вся статистика URL: <https://www.web-snapare.ru/business/internet-i-socseti-v-rossii-v-2021-godu-vsya-statistika/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁶¹ Статистика социальных сети в России 2021 – URL: https://livedune.ru/blog/statistika_socsetej_v_rossii (дата обращения: 08.04.2021)

⁶² Официальная группа Администрации города Челябинска. URL: https://vk.com/chel_adm (дата обращения: 08.04.2021)

⁶³ Официальная группа Администрации города Уфы .URL: <https://vk.com/ufa> (дата обращения: 08.04.2021)

⁶⁴ Официальная группа Администрации города Санкт-Петербурга. URL: <https://vk.com/spb> (дата обращения: 08.04.2021)

⁶⁵ Официальная группа Администрации города Самары. URL: <https://vk.com/samaraadm> (дата обращения: 08.04.2021)

⁶⁶ Официальная группа Администрации города Ростова-на-Дону URL: <https://vk.com/public185985289> (дата обращения: 08.04.2021)

⁶⁷ Официальная группа Администрации города Перми URL: <https://vk.com/gorodpermgu> (дата обращения: 08.04.2021)

Омска ⁶⁸ , официальные аккаунты администрации Новосибирска ⁶⁹ , официальные аккаунты администрации Нижнего Новгорода ⁷⁰ , официальные аккаунты администрации Москвы⁷¹, официальные аккаунты администрации Красноярска ⁷² , официальные аккаунты администрации Казани ⁷³ , официальные аккаунты администрации Екатеринбурга ⁷⁴ , официальный аккаунт администрации Воронежа в социальной сети «ВКонтакте»⁷⁵.

Охватываемый период анализа составил 3 месяца (с 01.01.2021 по 08.04.2021)

Критерии сравнения:

1. Количество подписчиков в социальной сети
2. Количество постов за анализируемый период (с 01.01.2021 по 08.04.2021)
3. Количество лайков за анализируемый период
4. Количество репостов за анализируемый период (для «ВКонтакте»)
5. Количество комментариев за анализируемый период
6. Показатель ER ((лайки + комментарии) / подписчики * 100%)

Согласно полученным данным можно сделать вывод о том, что наиболее часто комментирующей группой является группа администрации Самары (рис.10). Однако такой показатель достигается тем, что наполнение группы не

⁶⁸ Официальная группа Администрации города Омска. URL: <https://vk.com/omsk> (дата обращения: 08.04.2021)

⁶⁹ Официальная группа Администрации города Новосибирска. URL https://vk.com/nsk_adm (дата обращения: 08.04.2021)

⁷⁰ Официальная группа Администрации города Нижнего Новгорода URL: https://vk.com/nn_admgorod (дата обращения: 08.04.2021)

⁷¹ Официальная группа Администрации города Москвы URL: https://vk.com/chel_adm (дата обращения: 08.04.2021)

⁷² Официальная группа Администрации города Красноярска. URL: <https://vk.com/krasnoyarskrf> (дата обращения: 08.04.2021)

⁷³ Официальная группа Администрации города Казани URL: <https://vk.com/kzn> (дата обращения: 08.04.2021)

⁷⁴ Официальная группа Администрации города Екатеринбурга URL: <https://vk.com/ekb> (дата обращения: 08.04.2021)

⁷⁵ Официальная группа Администрации города Воронежа URL: https://vk.com/ru_vrn (дата обращения: 08.04.2021)

сосредоточено исключительно на новостях города, а охватывает ещё и всероссийские, а также общемировые события (рис.11). В то же время у страницы «ВКонтакте», выполняющую роль платформы для коммуникации с гражданами, ссылка на которую указана на официальном сайте администрации Новосибирска, является последней по количеству публикуемых материалов. Это происходит из-за того, что посты выходят не регулярно, и перерыв между ними может достигать от нескольких дней до нескольких недель. Если брать среднее арифметическое по всем страницам/группам, выходит, что за анализируемый период в три месяца каждый орган муниципальной власти публиковал около 400 постов, по 4 поста в день (таб.1). Тем самым муниципалитеты, которые выполняют эту «норму» дают более всеобъемлющую картину о событиях, происходящих в городе своим гражданам, чем те, кто идут ниже данной отметки. Подобных групп, согласно проведённому анализу, набирается семь, что составляет около половины от общего количества анализируемых страниц.

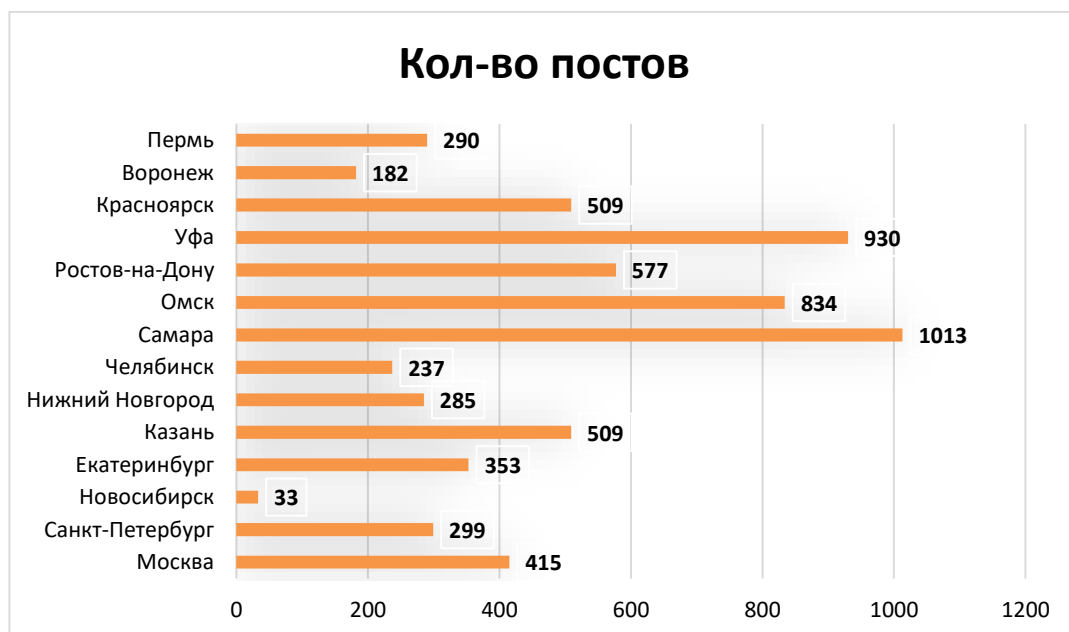


Рис.10 Численное соотношение постов в группах органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

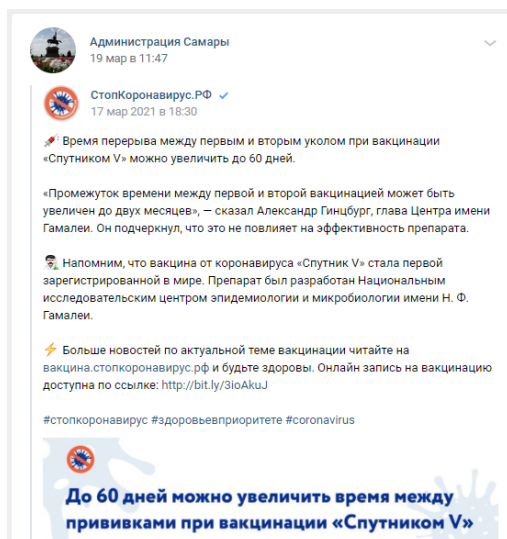


Рис.11 Пример поста в группах администрации Самары в социальной сети «ВКонтакте»

Однако группой с самым большим количеством комментариев под постами является группа правительства Санкт-Петербурга (рис.13). Поскольку сам город занимает второе место по численности населения среди всех городов России, то вполне объективно понятно, откуда под постами такое количество комментариев (в среднем – 119). В них идет диалог как между гражданами, так и прямые ответы компетентных подразделений на заданные вопросы (рис. 4). Если при вычислении не брать во внимание наибольший и наименьший показатель среди всех анализируемых источников, то получится, что среднее количество комментариев с начала календарного года составляет примерно 3480 комментариев. Полученное значение преобладают, согласно приведенным ниже цифрам, всего треть муниципалитетов. Однако стоит отметить, что данный показатель не совсем объективно говорит о взаимодействии между органами муниципальной власти и гражданами, поскольку именно жители, в данном случае, являются инициаторами диалога, и от их активной позиции, в том числе, будет зависеть конечное количество комментариев под тем или иным постом. В том числе возможно делегирование вопросов от одного ведомства другому, в зависимости от затронутых компетенций, что и создает ситуацию, когда на один комментарий

с вопросом приходится несколько комментариев с ответами на него.

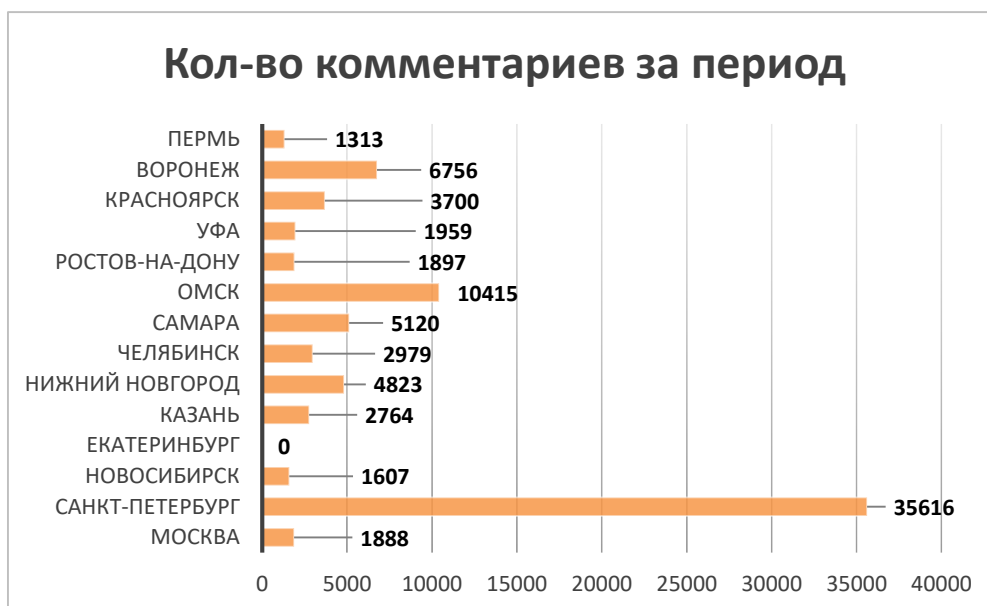


Рис.12 Численное соотношение комментариев в группах органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

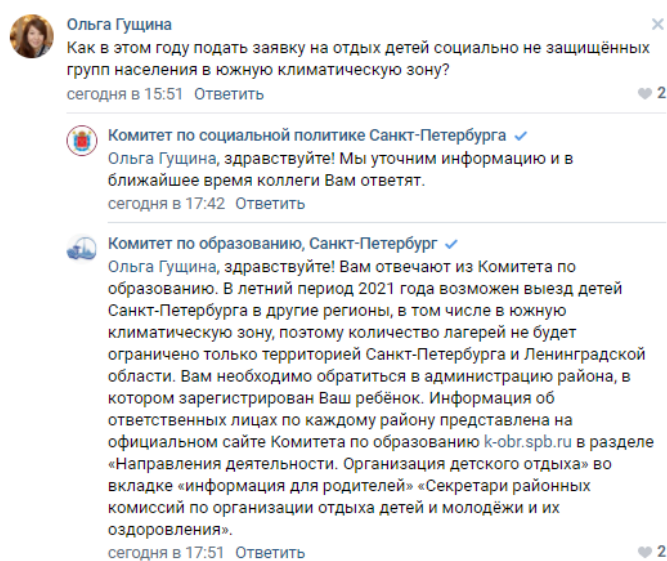


Рис.13 Пример работы групп функциональных органов в разделе комментарии группы правительства Санкт-Петербурга.

Но если посчитать процент вовлеченности аудитории, куда как раз входит количество комментариев, то на первое место по данному показателю группа администрации Ростова-на-Дону (рис.14), который имеет пятое-четверное место с конца по их количеству за анализируемый период, согласно предыдущей диаграмме. Это можно объяснить малым количеством подписчиков (1503 подписчика) и четвертым местом по

количеству постов – 577 среди всех представленных групп/страниц муниципалитетов. Средний показатель по всем вышеперечисленным источникам составляет 0,82%. Дополнительно стоит отметить, что почти все остальные группы муниципальных образований идут относительно близко друг к другу по данному показателю, за исключением Екатеринбурга и Новосибирска, где ER не превышает 0,1%.

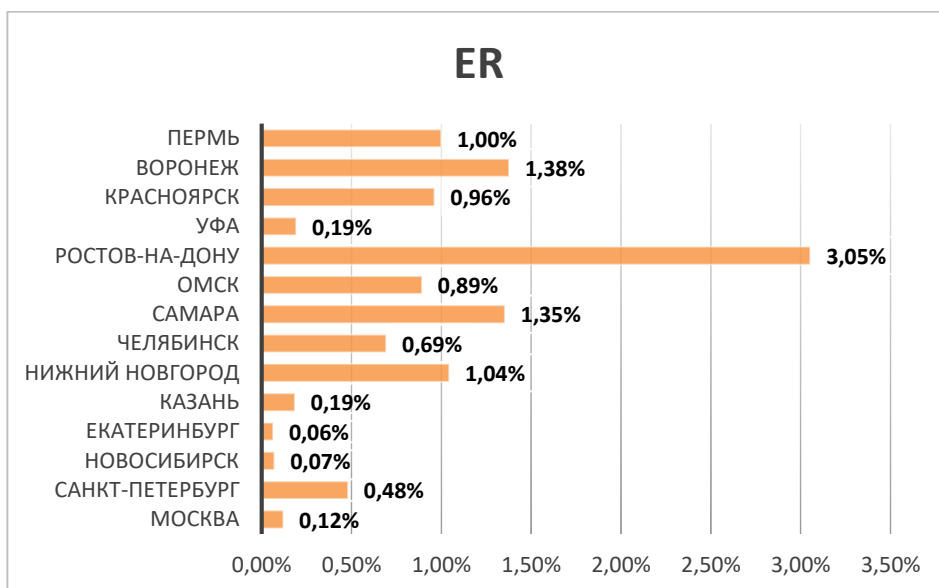


Рис.14 Численное соотношение показателя ER в группах органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

Если проанализировать полученные за период исследования числа, то получается, что лидером по данному показателю (рис.15) является группа администрации Санкт-Петербурга, намного опережая ближайшие муниципалитеты. Однако, располагающаяся, на втором месте по данному показателю, группа администрации Самары имеет постов за анализируемый период почти в три раза больше (1019 против 299). Подобная закономерность говорит нам о том, что публикации администрации Санкт-Петербурга находят больший отклик со стороны аудитории, нежели посты от самарского муниципалитета. В то же время, наименее активной аудиторией обладает группа Вконтакте администрации Ростова-на-Дону, но подобные показатели могут быть объяснены, если взглянуть на их показатель ER, который обладает одним из самых высоких значений среди представленных муниципалитетов. Подобный показатель

может быть достигнут за счет лишь небольшого количества охватываемой аудитории, которая в той или иной степени реагирует на публикуемые материалы. Соответственно, малое количество подписчиков не может создать такой же «фон» по лайкам, как более «массивные» сообщества других органов муниципальной власти. И как будет показано далее, это не единичный случай.

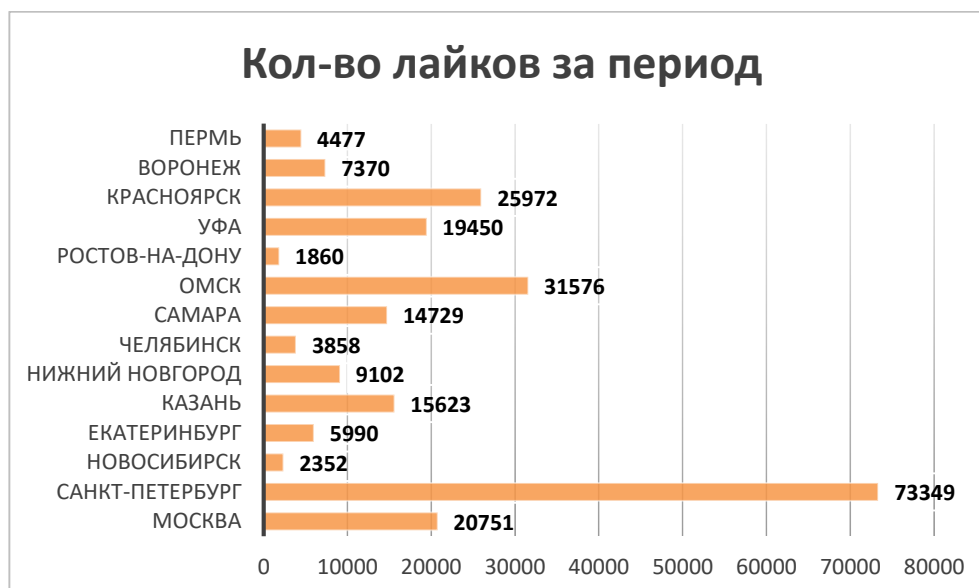


Рис.15 Численное соотношение количества лайков в группах органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

Так, например, приведенную выше гипотезу подтверждают показатели по количеству подписчиков и репостов (рис. 16 и рис. 17). В них закономерно на последнем месте находится группа администрации Ростова-на-Дону, поскольку именно у этой группы наблюдается наименьший актив среди всех заявленных муниципалитетов. Подобная же закономерность наблюдается и относительно сообщества администрации Санкт-Петербурга. Поскольку именно данная группа обладает наибольшей базой подписчиков среди всех представленных городов. И соответственно, она (группа) является лидером как по количеству лайков и комментариев, так и по количеству репостов и подписчиков. При этом имея далеко не самый первый показатель по числу опубликованных материалов на своей странице. Вторым сообществом по количеству подписчиков стал ещё один город федерального значения, а именно сообщество администрации Москвы. За ней расположились

сообщества администраций Уфы, Екатеринбурга и Казани с 133252, 119575 и 117922 подписчиков соответственно. У остальных же сообществ органов местного самоуправления количество подписчиков не превышает число, равное 100000.

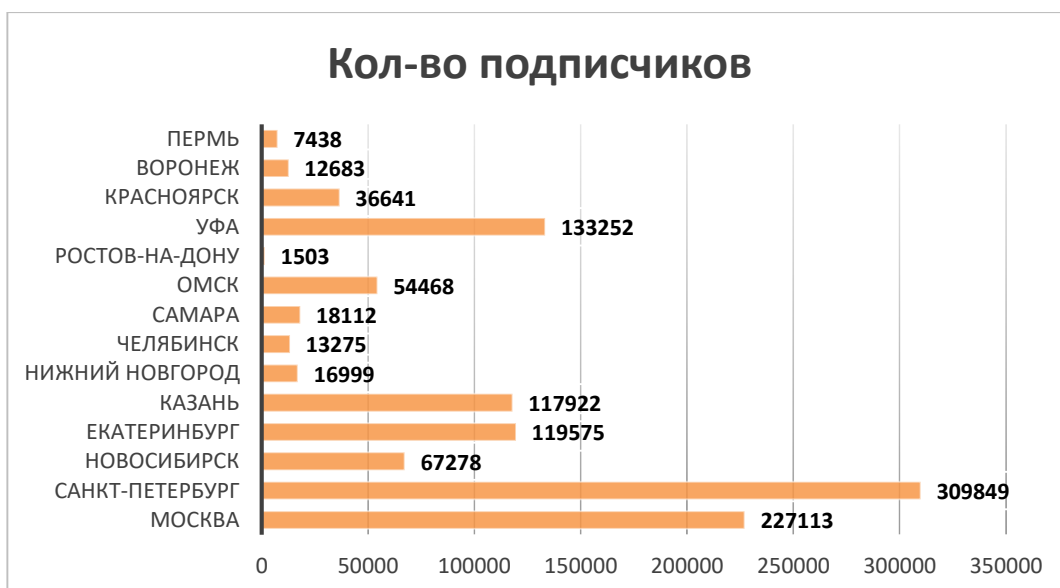


Рис.16 Численное соотношение количества подписчиков в группах органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

Что же касается количественного показателя по репостам сообществ администраций городов с населением более миллиона человек, то тут, как было упомянуто ранее ярче всего выделяется группа администрации Санкт-Петербурга, которая практически в семь раз опережает второе место по данному показателю, город Омск. Все же остальные муниципалитеты, за анализируемый период, не смогли достичь отметки в пять тысяч репостов. Особенно низким данный показатель замечен у сообществ администрации Новосибирска и Ростова-на-Дону.

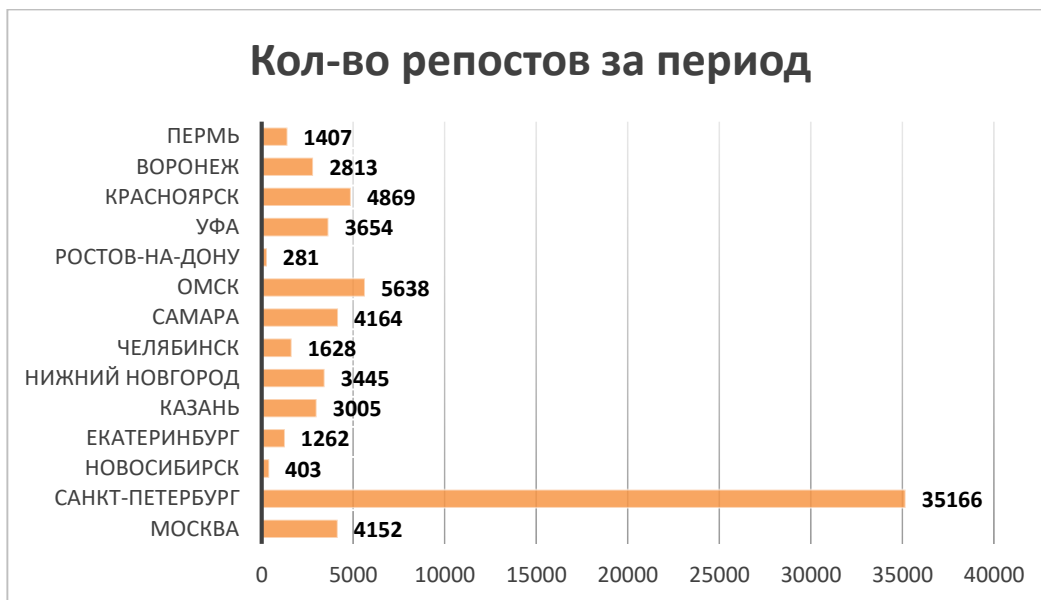


Рис.17 Численное соотношение количества репостов в группах органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

После проведения количественного анализа, для достижения полноты картины необходимо провести качественный анализ комментарийной политики органов местного самоуправления в социальной сети «ВКонтакте». Для его проведения мною были отобраны по одному посту из каждой группы, представляющей орган муниципальной власти по критерию наибольшего количества реакций от пользователей (лайки, комментарии), а также наличия ответных реакций от представителей муниципалитетов под отобранными постами за аналогичный количественному исследованию период (с 01.01.2021 по 08.04.2021).

Итак, при анализе комментариев под записью в группе администрации Красноярска (таб. 16) можно отметить, что, как и в их аккаунте в инстаграме, все ответы довольно стандартизированы. Везде присутствует приветственное слово: «Добрый день...» Что касается содержательной части ответов, то можно отметить наличие в них предложенной альтернативы: «...в этом случае обратить внимание на недобросовестную работу компании УК ЖСК должны специалисты отдела ЖКХ...» То есть, предлагая один способ разрешения возникшей проблемы, специалисты администрации Красноярска в этом же ответе

предлагают альтернативный способ решения. Подобный подход крайне положительно сказывается на общем впечатлении от работы муниципалитета в социальных сетях. В свою очередь стоит отметить, что вместо направления или ссылки на какую-либо интернет-страницу, в ответ сразу же добавляют конкретную контактную информацию, касающуюся тематики вопроса. При схожести тематик вопросов (не исполнение управляющими организациями их обязанностей) рекомендации в каждом конкретном случае звучат несколько иначе, что не создает ощущения шаблонности ответов, а значит наличие персонального подхода. Дополнительно стоит отметить, что отсутствие какой-либо усложненной лексики (канцеляризмов) только лишь положительным образом сказывается на чтении ответов адресатам и на восприятии их остальными пользователями.

У администрации Нижнего Новгорода комментарии, содержащие ответную реакцию на вопросы пользователей характеризуются следующими моментами (таб. 17). Во-первых, это наличие «предварительных» или «промежуточных» ответов на комментарии пользователей («Обработка вашего сообщения займёт некоторое время, после чего мы сразу же предоставим ответ», «Проверим информацию и вернёмся к вам с ответом»), которые, исходя их названия, дают время специалистам городской администрации запросить соответствующую информацию у департаментов, комитетов или управлений, а также районных администраций для формулировки итоговой позиции по конкретному вопросу. Помимо этого, они создают благоприятный фон и дают сигнал всем остальным пользователям, что их вопрос не остался без внимания, а на него отреагировали должным образом. И если формулировка итогового ответа по какой-то причине дается с опозданием, то администрация Нижнего Новгорода не забывает на это отреагировать: «Извините за задержку с ответом.». Подобная эмпатия со стороны органа

муниципальной власти подчеркивает, не безразличие к поступающим сообщениям, независимо от их характера.

Если рассматривать комментарии администрации Ростова-на-Дону (таб.18), то можно сделать вывод о том, что всех их ответы, как и многих других, начинаются с «здравствуйте» или «добрый день». Данная практика стала практически обыденной среди всех проанализированных мною аккаунтов либо сообществ в социальных сетях. Стоит также отметить, что часто повторяющимися фразами являются «мы передали заявку...», «Информацию получили.». Такая периодичность в их использовании говорит нам о том, что ответственные за подготовку ответов склонны к использованию профессиональной офисной лексики (канцеляризм). Однако остальная содержательная часть ответов воспринимается без применения каких-либо специальных знаний в области тематики вопроса. Иногда, по всей видимости, когда не требуется привлечения дополнительных ресурсов для его подготовки, ответ дается в упрощенной форме, без официального обращения: «до 1 мая все дороги приведем в порядок», «на все работы есть гарантии. Подрядчик за свой счёт ремонтирует ямы». Такой подход, который встречается среди всего массива ответов создает впечатление близости к аудитории социальной сети и гибкости в формулировках ответов ответственных за их подготовку.

В разделе комментарии под постами администрации Казани (таб. 19) показаны примеры того, как в данном муниципалитете реагируют на заведомо провокационные комментарии. Например, на комментарии, содержащие если и не открытые, то косвенные оскорбления сотрудники администрации Казани используют стратегию «адвокатирования», аргументируя, свой ответ: «Вы выразили опасение, мы подсказали, куда можно обратиться, учитывая, что министерство экологии — это другое ведомство.» То же наблюдается и в других подобных комментариях. Так, столкнувшись с претензией в адрес органа муниципальной власти в цинизме («Вы себя и свой цинизм слышите?») последовал ответ вот такого

содержания: «не видим цинизма в том, что разъясняем вам какое ведомство кому подотчетно. Но всегда есть выход - если вас не устраивают наши ответы, вы можете обращаться в интернет-приемную, где вам ответят строго в соответствии с федеральным законодательством.». Подобные ответы хоть и дают понять исчерпывающую позицию администрации, но также могут даваться некоторыми гражданами, как ультимативное сообщение из разряда «если не нравится здесь, может искать в другом месте», что, по моему мнению, может вызвать волну негативных реакций со стороны граждан. Что касается остальных ответов на сообщения от граждан, не содержащие провокационных моментов, то они во многом похожи на ответы других муниципалитетов. Есть приветственное слово, которое служит для инициирования диалога с гражданином, ссылка на функциональное или территориальное подразделение, которое было привлечено к подготовке ответа, а также соответствующие контактные данные, если таковые подразумеваются в вопросе заявителя.

В отличие от тональности комментариев и ответов на них в сообществе администрации Казани, у Воронежской администрации все гораздо спокойнее (таб. 20). В выбранном мною посте, посвященном теме изменений в системе общественного транспорта не было замечено откровенно провокационных комментариев со стороны граждан. Есть сообщения, несущие в себе эмоциональную окраску, но, опять-таки, в отличие от опыта Казанской администрации, Воронежская делает больший акцент на непосредственно конкретике самого обращения. И уже основываясь на нем подготавливает свой ответ. Что же касается самих ответов, то в них встречаются опечатки, которые потом тиражируются из комментария в комментарий, что свидетельствует об отсутствии вариативности созданных шаблонов. В противном случае, ошибку удалось бы заметить. Дополнительно стоит отметить, что практически во всех ответах наблюдается переизбыток информации и усложнённая её подача с

непростыми для восприятия речевыми конструкциями, а также канцеляризмами. Все это усугубляет эффект «отписки» для граждан, поскольку и абсолютная идентичность ответов, и завышенный порог понимания этих самых ответов способны лишь спровоцировать волну негативной реакции, а не потушить её грамотно сформулированным ответом. Относительно та же проблема встречается и в комментариях под постами сообщества администрации Омска (таб. 21). В них также прослеживаются заранее заготовленные формы для ответа, что, конечно, позволяет увеличить количество «отработанных» комментариев, но может негативно повлиять на качество восприятия такой работы остальными пользователями. Они вместо содержательной части ответа обратят внимание на схожесть их формы с предыдущими. Однако, несмотря на все это, сформулированы ответы в достаточной степени грамотно. В них нет каких-либо речевых оборотов или конструкций, которые бы усложняли восприятие. Наоборот, тексты ответов достаточно лаконичны и не содержат избытка информации, которая не подразумевалась пользователем в его вопросе.

У администрации Уфы противоположная ситуация (таб. 22). Не учитывая тот факт, что они, как и администрация Нижнего Новгорода, применяют в своей работе «предварительные» ответы, которые дают понять гражданину, что на его проблему обратили внимание, что они подписывают данные ими ответы («С уважением, Регина Хисматова, сотрудник информационно-аналитического управления - пресс-службы администрации Уфы»), что, безусловно, предает диалогу более личный, а значит доверительный характер, сама содержательная часть ответов носит крайне бюрократический характер. Таковой её делают канцеляризмы и сложные речевые обороты и вышеупомянутая подпись каждого комментария.

Комментарии, которые даются от аккаунта администрации Самары (таб. 23) характеризуются, как и многие другие, наличием слова, которое

призвано служить началом диалога с заявителем «Добрый день» или «Здравствуйте». Затем идет ссылка на информацию о том подразделении, в чьей компетенции находится тот или иной ответ. Такой реверанс дает возможность понять пользователям, какой функциональный или территориальный орган за что отвечает, чтобы в дальнейшем жители могли самостоятельно обращаться к ним с потенциально новыми вопросами. Касательно самих ответов, то можно отметить тот факт, что все они сформулированы довольно грамотно. Без использования всех тех недочетов, которые несколько раз упоминались ранее по тексту. Все это дает возможность комфортно и беспрепятственно читать ответ, который подразумевался на обращение гражданина.

У администрации Новосибирска (таб. 24) политика формулировки ответов несколько похожа на ту, что встречается у администрации Уфы. И в тех, и в других присутствует момент с наличием подписи ответов. Однако, если у Уфы это играло роль персонализации общения с пользователем, то в данном конкретном случае это больше напоминает ссылку на подразделение, которое готовило ответ. Правда у ответов, публикуемых от имени сообщества администрации Новосибирска данная «подпись» идет в конце, когда у всех предыдущих муниципалитетов, если и имелась отсылка на функциональный/территориальный орган, то размещалась она практически в самом начале, после приветственного слова. На мой взгляд подобное расположение не совсем удачно, поскольку среднестатистический человек, несмотря на то, что чаще всего запоминает толь то, что было в начале или в конце, до завершающего предложения может банально не дочитать, получив интересующую его информацию ещё в самом начале комментария.

Исходя из проведенного качественного анализа комментариев администрации Челябинска (таб. 25) можно сделать вывод о том, что структура формулирования комментариев в ответ на обращения пользователей имеет ряд схожих черт с политикой составления ответов

администрацией Перми (таб. 29). В обоих случаях можно отметить наличие приветственного слова для инициирования диалога с гражданином. Наличие ссылок на функциональные/территориальные подразделения, которые были привлечены для подготовки ответа. Тексты самих же ответов сформулированы в достаточной степени грамотно, насколько позволяет тематика вопроса. Каких-либо излишних речевых оборотов или конструкций замечено не было, что позволяет избежать лишних негативных реакций со стороны пользователей, которые сообщали бы о «бюрократизме» в ответах на их вопросы.

Несколько иная ситуация в ответах у администрации Санкт-Петербурга (таб. 26). В них, как и много раз до этого упомянутые, есть начальная фраза «Здравствуйте» и последующая ссылка на соответствующий орган муниципальной власти, чьи компетенции затронуло данное обращение. Сами же тексты, хоть и полны офисной лексики (канцеляризм), которые только излишне неоправданно усложняют текст («объект в соответствии с разрешением, введен в эксплуатацию в порядке, предусмотренном статьей 55 ГрК РФ»), все же среди них находится место для демонстрации персонального и не шаблонного подхода к решению вопроса («С целью решения вопроса, поставленного в Вашем обращении, просим Вашего супруга прийти на прием...»), а также проявлению эмпатии по отношению к заявителям («Приносим свои извинения за доставленные неудобства.»). Такая тактика поведения в социальных сетях создает имидж органа муниципальной власти, как равнодушных и готовых к любому диалогу людей. С такой позицией уровень лояльности к муниципалитету будет расти не только у граждан, но и остальных пользователей, кто прочитает всю ветку сообщений в комментариях.

Исходя из всеобъемлющей картины, которые дали качественный и количественный анализы сообществ органов муниципальной власти. На первое место можно поставить группу Вконтакте администрации Санкт-Петербурга, поскольку именно она по большинству критериев

количественного анализа является лидером по трем из пяти показателей (по количеству подписчиков, лайков, репостов и комментариев) среди всех заявленных групп. На втором месте по наиболее грамотно сформированной политике ведения группы Вконтакте является сообщество администрации Омска, поскольку ни в одном из критериев у них не наблюдается значительного отставания от лидеров в той или иной категории, а по количеству опубликованных материалов и вовсе находятся на третьем месте, уступая только сообществам Самары и Уфы. А наименее удачным примером ведения сообщества органа местного самоуправления можно признать группу администрации Новосибирска, поскольку, согласно проведенному анализу у них на достойном уровне находится только количество подписчиков, в то время как остальные показатели близки к минимальным.

2.2.2 Анализ официальных аккаунтов органов муниципальной власти в социальной сети Instagram

В качестве метода изучения, поставленного в рамках выпускной квалификационной работы, был выбран качественный и количественный анализы.

Эмпирический материал составили аккаунты органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»: официальные аккаунты администрации Челябинска ⁷⁶, официальные аккаунты администрации Уфы ⁷⁷, официальные аккаунты администрации Санкт-Петербурга ⁷⁸, официальные аккаунты администрации Самары ⁷⁹, официальные аккаунты администрации Ростова-на-Дону⁸⁰, официальные

⁷⁶ Официальный аккаунт Администрации города Челябинска URL: <https://www.instagram.com/Cheladmin/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁷⁷ Официальный аккаунт Администрации города Уфы URL: <https://www.instagram.com/ufacityadm/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁷⁸ Официальный аккаунт Администрации города Санкт-Петербурга URL: <https://www.instagram.com/spbgov/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁷⁹ Официальный аккаунт Администрации города Самары URL: https://www.instagram.com/adm_samara/ (дата обращения: 08.04.2021)

⁸⁰ Официальный аккаунт Администрации города Ростова-на-Дону URL: https://www.instagram.com/rostov_gorod.ru (дата обращения: 08.04.2021)

аккаунты администрации Перми⁸¹, официальные аккаунты администрации Омска⁸², официальные аккаунты администрации Новосибирска⁸³, официальные аккаунты администрации Нижнего Новгорода⁸⁴, официальные аккаунты администрации Москвы⁸⁵, официальные аккаунты администрации Красноярска⁸⁶, официальные аккаунты администрации Казани⁸⁷, официальные аккаунты администрации Екатеринбурга⁸⁸.

Охватываемый период анализа составил 3 месяца (с 01.01.2021 по 08.04.2021)

Критерии сравнения:

1. Количество подписчиков в социальной сети
2. Количество постов за анализируемый период (с 01.01.2021 по 08.04.2021)
3. Количество лайков за анализируемый период
4. Количество комментариев за анализируемый период
5. Показатель ER ((лайки + комментарии) / подписчики * 100%)

По результатам исследования, полученным в ходе анализа приведенных выше аккаунтов, можно сделать вывод, что аккаунтом с наибольшим количеством публикаций является аккаунт администрации Нижнего Новгорода (рис. 18). За анализируемый период с начала года, от лица данного аккаунта вышел 241 пост на различные тематики, в том числе и ряд анонсирующих постов, благодаря чему и было достигнуто такое

⁸¹ Официальный аккаунт Администрации города Перми URL: <https://www.instagram.com/admperm/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁸² Официальный аккаунт Администрации города Омска URL: <https://www.instagram.com/admomsk/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁸³ Официальный аккаунт Администрации города Новосибирска URL: https://www.instagram.com/adm_nsk/ (дата обращения: 08.04.2021)

⁸⁴ Официальный аккаунт Администрации города Нижнего Новгорода URL: <https://www.instagram.com/admgor.nn/> (дата обращения: 08.04.2021)

⁸⁵ Официальный аккаунт Администрации города Москвы URL: https://www.instagram.com/mosru_official/ (дата обращения: 08.04.2021)

⁸⁶ Официальный аккаунт Администрации города Красноярска URL: https://www.instagram.com/adm_kras/ (дата обращения: 08.04.2021)

⁸⁷ Официальный аккаунт Администрации города Казани URL: https://www.instagram.com/kzn_official/ (дата обращения: 08.04.2021)

⁸⁸ Официальный аккаунт Администрации города Екатеринбурга URL: https://www.instagram.com/ekburg_official/ (дата обращения: 08.04.2021)

количество постов по сравнению с остальными аккаунтами. А аккаунтом с наименьшим количеством публикаций за исследуемый период стала страница администрации Перми с показателем в 14 постов. В среднем, 0,2 поста за три месяца при общем значении в 108 постов. Самым объективным объяснением сложившейся ситуации может стать тот факт, что в аккаунт администрации Перми не выкладывались никакие посты в период с 10 октября 2020 года по 1 апреля 2021 года. Соответственно, плотность их публикаций составляет, примерно, два поста в день, если рассматривать исключительно анализируемый период.

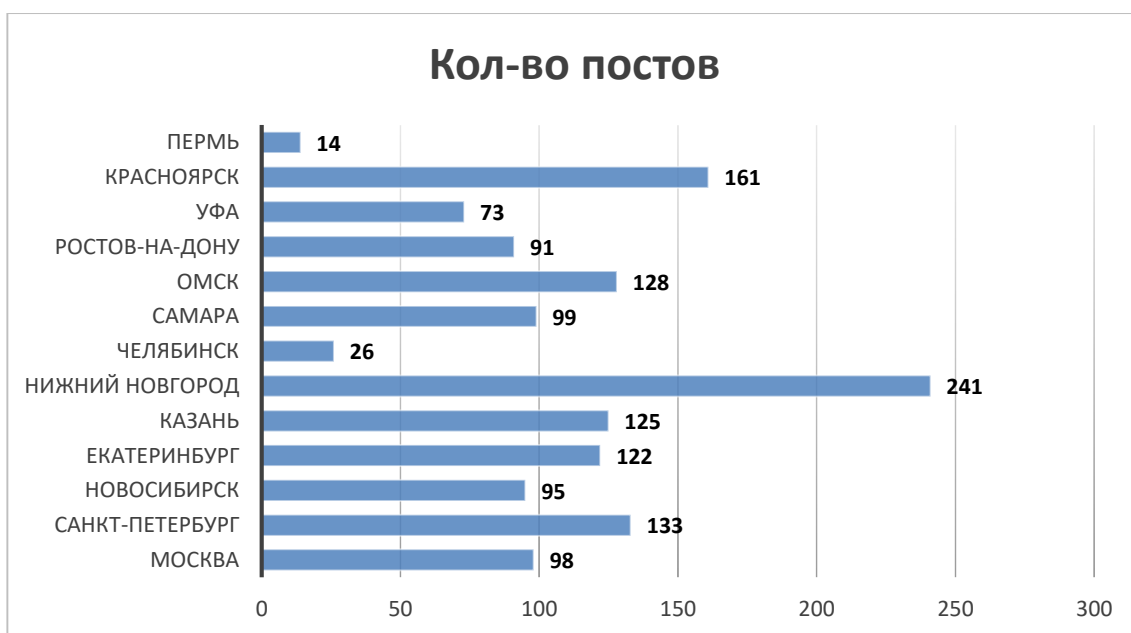


Рис.18 Численное соотношение постов в аккаунтах органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»

Логичным развитием мысли из предыдущего абзаца стал тезис, что аккаунт с самым большим количеством постов, стал лидером и по количеству комментариев что при подобном количестве постов данный аккаунт является еще и самым комментариеемким (рис.19). Сразу же за ним идут аккаунты администраций Красноярска и Казани, имеющие свыше трех тысяч комментариев под своими постами. Дополнительно стоит отметить, что подобное количество комментариев, как правило, не остается без ответа. Наоборот, специалисты администрации города отвечают на вопросы в рамках

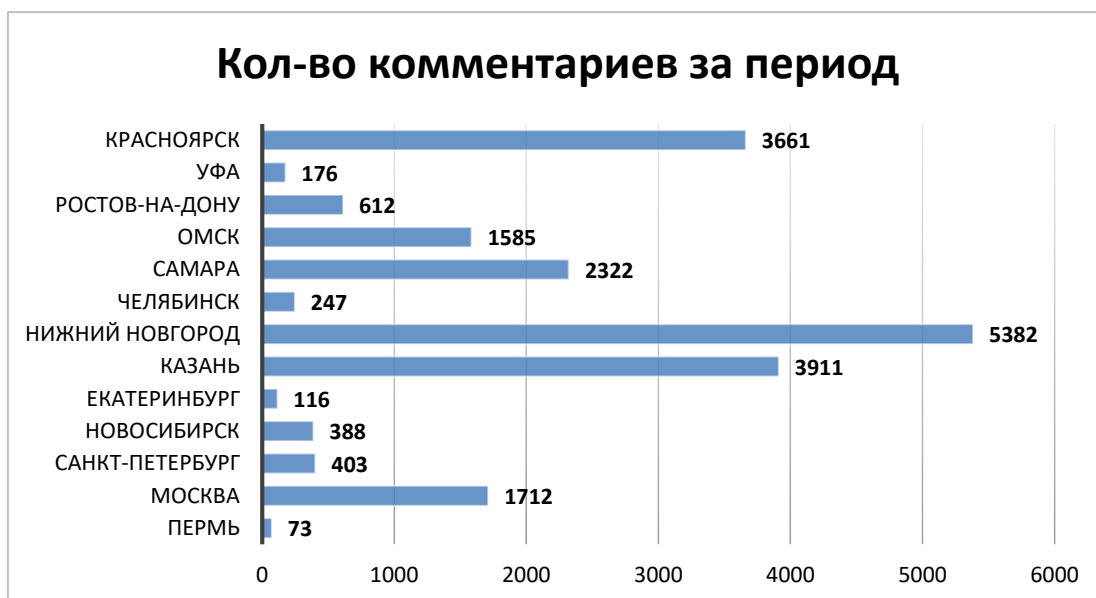


Рис.19 Численное соотношение комментариев в аккаунтах органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»

Однако несмотря на большое количество как постов, так и комментариев под ними, лидером по показателю ER является другой субъект. Это Ростов-на-Дону, где аналогичная ситуация, что и с «ВКонтакте», где высокий процент вовлеченности достигается малым численным выражением делителя (рис.20). Но, в отличие от анализа предыдущей социальной сети по аналогичному критерию, здесь не наблюдается явных провалов по статистике. Единственно, кого можно отметить со знаком «-», то это аккаунты Красноярской, Самарской, Санкт-Петербургской и Екатеринбургской администраций, поскольку у них единственный данный показатель не превышает 1%, что, на самом деле, не так критично, потому что у каждого из перечисленных субъектов, кроме Екатеринбурга, количество подписчиков превышает отметку в 20 тысяч.

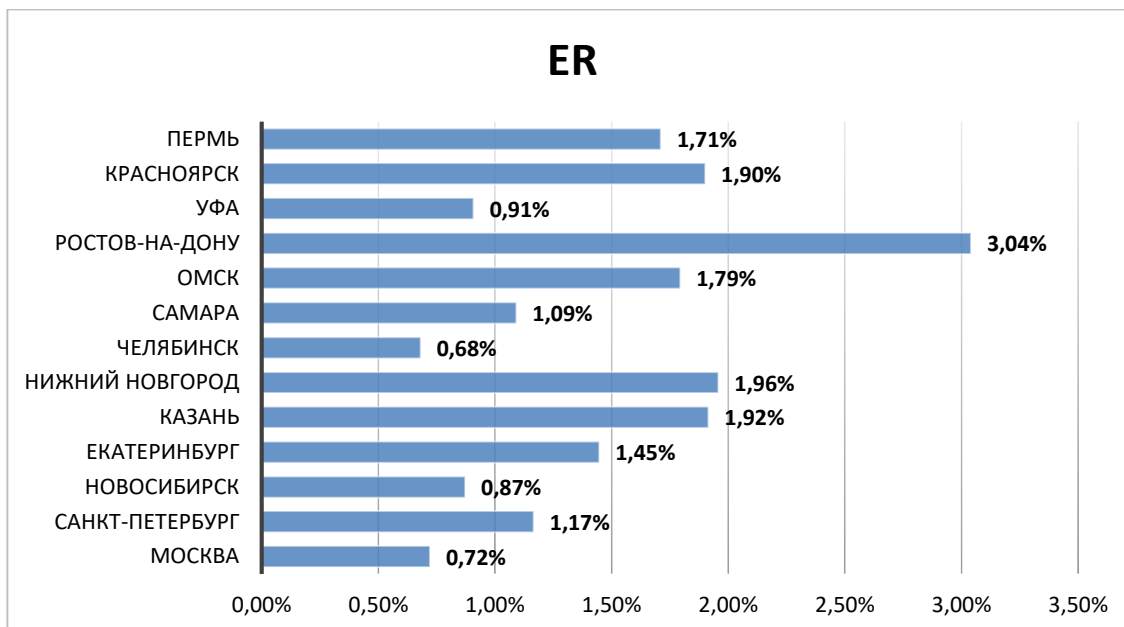


Рис.20 Численное соотношение показателя ER в аккаунтах органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»

Нельзя не отметить так же, что показатель ER тесно связан с показателем, который отражает количество подписчиков в Instagram-аккаунте органов муниципальной власти (рис. 21). Согласно этому показателю только Москва, Уфа и Казань имеют более 50000 подписчиков в своих инстаграм аккаунтах. И лишь пять муниципалитетов не имеют более десяти тысяч подписчиков в своих аккаунтах, а значит им закрыт некоторые функции данной платформы, в частности, добавление гиперссылок во время публикации сториз. Это аккаунты администраций Перми, Новосибирска, Екатеринбурга, Челябинска и Ростова-на-Дону. У всех остальных количество подписчиков составляет от 20 до 30 тысяч.

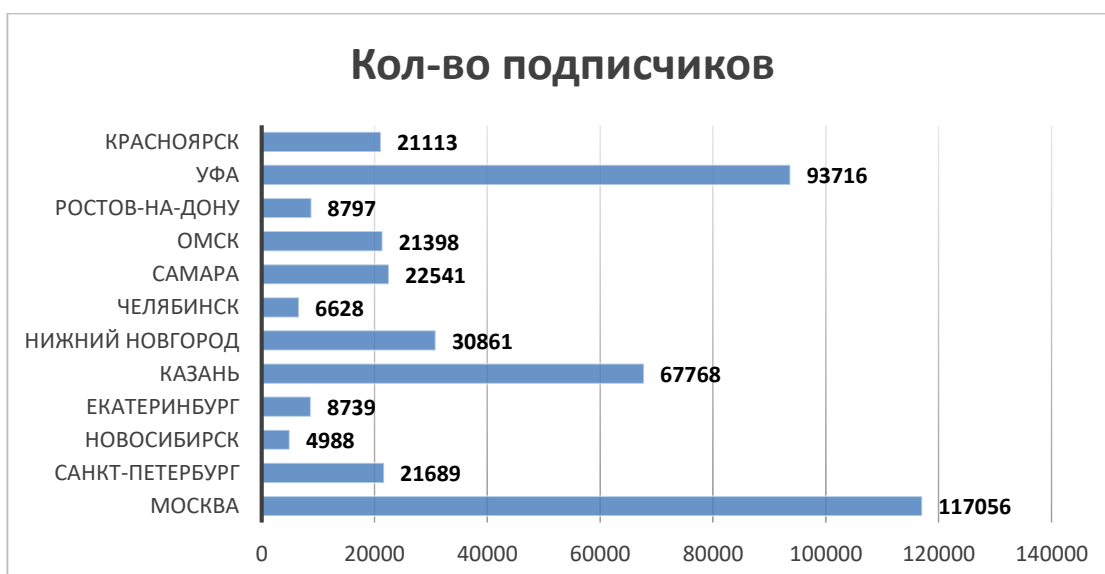


Рис.21 Численное соотношение показателя ER в аккаунтах органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»

И, в качестве закономерного итога, именно аккаунт администрации Москвы (рис. 22) является лидером по количеству лайков за анализируемый период (80188). В след за ним идут администрации Казани и Нижнего Новгорода с более чем 50000 лайков и на третьем месте идет Красноярск, где чуть больше 35 тысяч лайков. И с наименьшим количеством лайков находится аккаунт администрации Перми (780). Это связано с практически полугодичным перерывом в ведении аккаунта и публикации материалов. А именно на анализируемый период выпало 14 постов.

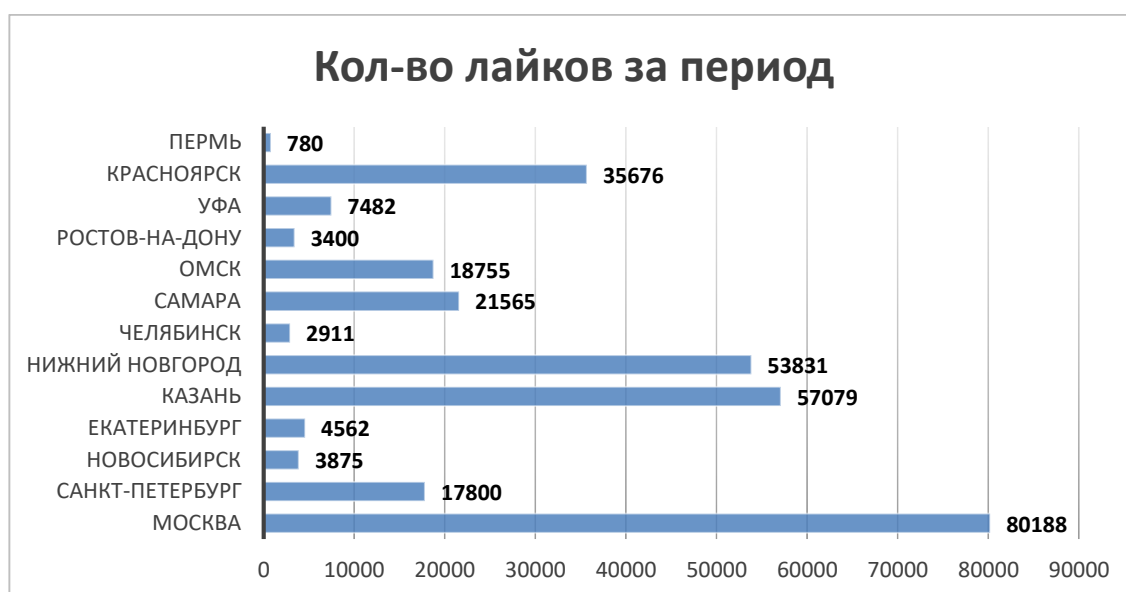


Рис.22 Численное соотношение лайков в аккаунтах органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»

После проведения количественного анализа, для достижения полноты картины необходимо провести качественный анализ комментарийной политики органов местного самоуправления в социальной сети «Instagram». Для его проведения мною были отобраны по одному посту из каждой группы, представляющей орган муниципальной власти по критерию наибольшего количества реакций от пользователей (лайки, комментарии), а также наличия ответных реакций от представителей муниципалитетов под отобранными постами за

аналогичный количественному исследованию период (с 01.01.2021 по 08.04.2021).

Для проведения заявленного анализа мною были отобраны по одному посту из каждого аккаунта, представляющего орган муниципальной власти по критерию наибольшего количества реакций от пользователей (лайки, комментарии), а также наличия ответных реакций от представителей муниципалитетов под отобранными постами. Исходя из приведенной выше выгрузки (таб.13) можно сделать вывод, что ответы на комментарий жителей от лица администрации Красноярска характеризуются отсутствием начальной фразы в диалоге (например, «Добрый день» или «Здравствуйте») такое встречается лишь единожды в ветке комментариев в третьей строке. Таким образом те, кто занимаются управлением данного аккаунта, на мой взгляд, пытаются сделать свое общение в социальной сети более соответствующей её целевому ядру. Ещё характерно открытое противопоставление словам граждан «В конечном счёте так и не поняла зачем чистили...» «затем, чтобы убрать...». В этом случае формулировка своих ответов подобным образом может привести лишь к эскалированию ситуации и развитию напряженности в отношениях граждан, поскольку возражения увеличивают вероятность ответной реакции. Дополнительно хочется отметить, что в ответах аккаунта администрации Красноярска практически отсутствуют рациональные аргументы, подкрепленные фактами или статистикой, что может негативно сказаться на восприятии подобных ответов аудиторией. И что не менее важно, во всех ответах отсутствует какая-либо ссылка на функциональный орган, который дает подобную информацию, хотя упоминание их есть: «смотрите наши сториз или аккаунт УДИБ, выкладываем некоторые адреса уборки». Ответы администрации Нижнего Новгорода (таб.4) на комментарии пользователей в Instagram, в первую очередь, характеризуются предельной вежливостью в начале любого диалога. Во всех ответах первой фразой фигурирует или «Здравствуйте»,

или «Добрый день». Затем часто идет ссылка на соответствующее функциональное подразделение, в чьей зоне ответственности находится тематика вопроса «...по данным городского департамента транспорта и дорожного хозяйства...». В некоторых ответах можно заметить попытки проявления эмпатии к пользователям со стороны аккаунтодержателя «Благодарим за сигнал». В свою очередь стоит отметить, что сами формулировки ответов зачастую усложнены избыточными смысловыми конструкциями и канцеляризмами, которые усложняют для понимания подготовленный ответ, а также выбиваются из единообразия формулировки комментариев, которая присуща этой социальной сети.

Иная картина наблюдается, если проанализировать тональность даваемых ответов на комментарии пользователей администрацией Ростова-на-Дону (таб.5). Здесь большинство ответов даются в максимально короткой форме и тоне, который больше всего соответствует характеру социальных сетей «не драматизируйте. Все дороги сделаем 🚧», «до 1 мая все дороги приведем в порядок». Однако это больше касается нешаблонных ответов на вопросы. В то время как в других случаях, когда есть заранее подготовленный ответ, характер ответов несколько иной. Как и в случае с ответами администрации Нижнего Новгорода, в ответах наблюдаются канцеляризмы, которые могут вызвать негативные эмоции у читающих их. Что касается ответов на вопросы пользователей, которые даются от аккаунта администрации Казани (таб.6), то они характеризуются довольно четкой структурой формулировки ответа: обязательное приветственное обращение, ссылка на функциональное или территориальное подразделение, чьи компетенции затрагивает конкретное обращение, а также, если это уместно в ответе, то дается ссылка на интернет-приёмную администрации Казани, чтобы «...в каждом конкретном случае могли выяснить причину и принять меры». В отличие от всех предыдущих примеров ответов аккаунтов органов муниципальной власти, в данной случае практически полностью отсутствуют

канцеляризм, которые присутствуют в различных количествах в приведенных выше примерах. При невозможности дать ответ в виду отсутствия соответствующих полномочий, подготавливается информация либо контактные данные того ведомства, министерства или частной организации «Уточнить подробнее можно в аккаунте Министерства @minmol_rt», «Работу электричек курирует не город, а РЖД @rzd_official, оставить замечание можно, например, по телефону горлинии 8 (800) 775-00-00.». Потенциально провокационные сообщения, которые могут спровоцировать волну негативных комментариев пользователей, нивелируются за счет грамотно сформулированных ответных сообщений как с привлечением объективных фактов «...в интернет-приемной нельзя удалять обращения, это регулируется фед.законодательством)», так и проявлением эмпатии по отношению к заявителю, обратившемуся с определенной проблемой «Понимаем ваши чувства.».

При анализе ответной реакции на сообщения пользователей со стороны администрации Омска (таб.7) стоит сразу же отметить, что здесь наблюдается такая же выверенная структура построения ответов, как и у администрации Казани. В обоих случаях обращения к пользователю, задавшему вопрос, начинается с приветственного слова. Ещё и в том, и в другом случае наблюдается практически полное отсутствие специальной лексики, которая бы была непонятна заявителям. Такой подход к формулировке итоговых ответов значительно упрощает коммуникацию с гражданами и делает их более лояльными. Однако, учитывая все вышесказанное, некоторые ответы, данные на вопросы жителей содержат большое количество избыточной информации. Так, например, на обращение с просьбой обратить внимание на конкретный участок улицы, который требовал очистки от снега, администрация Омска многократно повторяет в своем ответе тезис про то, что уровень осадков превысил ожидания и к работам подключено большое количество техники. Подобная тактика может создать впечатление у остальных пользователей, что тем

самым администрация больше пытается «оправдаться» нежели приводит объективные аргументы, по какой причине сложилась конкретная ситуация.

Если анализировать качественную структуру ответов на вопросы жителей администрацией Уфы (таб.8), то из общих черт, присущих предыдущим примерам можно отметить закономерность в формулировке ответов. Так, например, в конце каждого ответа, который требовал определённого времени и привлечения сторонних ресурсов на его подготовку, размещается подпись сотрудника подразделения, который был ответственен за него «С уважением, Лариса Салихова, заместитель начальника информационно-аналитического управления – пресс-службы администрации Уфы». Однако сходства на этом заканчиваются, поскольку при формулировке итоговых ответов наблюдается разность в подходах. Если в предыдущих примерах органы муниципальной власти подготавливали ответы, стараясь максимально доступным языком изложить суть сложившейся ситуации, тем самым налаживая достойный уровень коммуникаций между администрацией и городом. То в данном конкретном случае некоторые ответы излишне усложнены формулировками и аббревиатурами без расшифровок, если последние встречаются в тексте впервые. В свою очередь стоит отметить, как сформулирована мысль о том, что информация из представленного ответа уже где-то выдавалась: «Как мы уже сообщали ранее...». Подобная формулировка имеет несколько негативную коннотацию и своим окрасом делает не совсем положительный реверанс в сторону задающего вопрос. Такой формулировкой мы даем ему понять, что он или она виноваты в том, что не обратили внимание. Вместо этого можно было бы использовать обезличенную конструкцию, которая уместнее был смотрелась в данном случае.

Что касается характеристик, которыми можно описать качество ответов от администрации Самары (таб.9), то как и у многих предыдущих

всех их ответы начинаются с приветствия. Однако, в отличие от ответов всех предыдущих муниципалитетов, где давалась подробная, иногда даже сверх меры подробная информация, в этом конкретном случае до сведения граждан доводится лишь сам результат их обращения в виде передачи соответствующей информации компетентным подразделениям либо частным организациям. На попытки вывести на дальнейший диалог путем эмоционально экспрессивных комментариев реагируют довольно нейтральным ответом. Подобная тактика может иметь потенциально выигрышные последствия, ведь так муниципалитет показывает, что готов вести конструктивный диалог при любом развитии событий и проявлять равнодушие к проблемам своих граждан, но в то же время, дать понять, что, в первую очередь, в администрации работают компетентные сотрудники, которые не станут реагировать на провокационные действия со стороны некоторых граждан.

Схожую картину можно пронаблюдать и в аккаунте администрации Новосибирска (таб.10). В выбранном мною посте была допущена опечатка или неточность в обрисовке места, на что массово стали обращать внимание граждане. И соответственно, администрации Новосибирска необходимо было как-то реагировать на сложившуюся ситуацию, помимо очевидного исправления допущенной ошибки. Хотя существуют стратегии поведения, когда при подобных обстоятельствах некоторые предпочитают делать вид, что подобного никогда не было, однако такое «поведение» чревато снижением уровня доверия со стороны граждан и тех, кто зашел в раздел комментариев под данным постом. А так, специалисты администрации Новосибирска сформулировали максимально грамотный ответ в сложившейся ситуации. Помимо приветственного слова, они поблагодарили граждан за равнодушное отношение к их деятельности, что, в глазах сторонних пользователей, выглядит в достаточной мере выигрышно, а также положительно сказывается на имидже

муниципалитета, как органа власти, готового на любое общение со своими гражданами.

В отличие от Новосибирска у администрации Челябинска отмечается другая стратегия в формулировке ответов на обращения граждан (таб. 11). Несмотря на то, что, как и у многих других, всех их ответы начинаются с приветственного слова, дальше содержательная часть разнится. Так, например, как было мною отмечено ранее в качественном анализе комментариев администрации Уфы, используются формулировки, которые имеют негативный окрас и могут заставить почувствовать себя некомфортно того, кому они адресованы: «Не очень понятно, что Вы имеете в виду. С мая меняются схемы движения трамваев и автобусов, сообщаем об этом данным постом.». Вместо речевого оборота «Не очень понятно, что Вы имеете в виду», на мой взгляд, можно было уточнить конкретику волнующей гражданина проблемы. В противном случае получается, что подобной формулировкой ответа указывается на некоторые недостатки у заявителя, что, скорее всего, может привести к эскалации каких-либо негативных отношений.

Подобных ошибок удалось избежать специалистам администрации Санкт-Петербурга (таб. 12). Их ответы хоть и отличаются от всех приведенных выше вариантов формулировки, но свою роль они по-прежнему выполняют, а именно доносят до заявителя волнующую его информацию. В них, как практически у всех предыдущих муниципалитетов, отсутствует приветственная фраза или слово. Здесь сразу же подается соответствующая информация, без каких-либо ссылок на функциональные или территориальные подразделения, которые помогали в подготовке ответа. Подобные ответы довольно просто воспринимаются, ведь в них нет необязательной для гражданина информации, а также усложняющих речь канцеляризмов. Все «выдержанно в духе» той социальной сети, на площадке которой развивается диалог.

Все более прямолинейно у администраций Екатеринбурга (таб. 14) и Перми (таб. 15). В обоих случаях наблюдается вступительное первое слово, которое задает тон дальнейшей коммуникации. После чего идет содержательная часть ответа, сформулированная достаточно лаконично без использования сложных речевых конструкций и канцеляризмов, если таковые не требуются при формулировке ответов. На комментарии, которые могут казаться потенциально провокационными, отвечают сдержанно, не игнорируют. Тем самым они акцентируют внимание пользователей на том, что готовы вести конструктивный диалог со своими гражданами и поддаваться на подобные приемы.

2.2.3 Анализ официальных аккаунтов органов муниципальной власти в социальной сети TikTok

Согласно исследованию компании «Mediascope»⁸⁹, ядро целевой аудитории «TikTok» составляют пользователи от 25 до 34 лет (25,2%) и от 35 до 44 лет (19,6%). Пользователи в возрасте от 12 до 17 лет и от 18 до 24 лет составляют 17,3% и 16% соответственно. При этом ежемесячное число активных пользователей исчисляется примерно 20 миллионами, что больше населения любого «города-миллионика». Исходя из этого можно сделать вывод о том, что наличие аккаунта в социальной сети «TikTok» ориентировано не только на молодёжь, как это принято считать, но и на более взрослую аудиторию. И осваивая все новые и новые площадки для коммуникации с населением органы муниципальной власти лишь укрепляют имидж тех, кто «шагает в ногу со временем».

Список аккаунтов для анализа был отобран с помощью статьи на интернет портале «Mash Letter»:⁹⁰

⁸⁹ Mediascope: большинство пользователей TikTok в России старше 18 лет – URL: <https://kod.ru/tiktok-ne-dlya-maloletnih-jul-2020/> (дата обращения: 05.05.2021)

⁹⁰ Как российские чиновники покоряют реки тиктока – URL: <https://mash.ru/letter/ros-gos-tiktok/> (дата обращения: 05.05.2021)

1. Александр Старжинский, мэр сельского поселения Половинка в ХМАО (рис. 22)

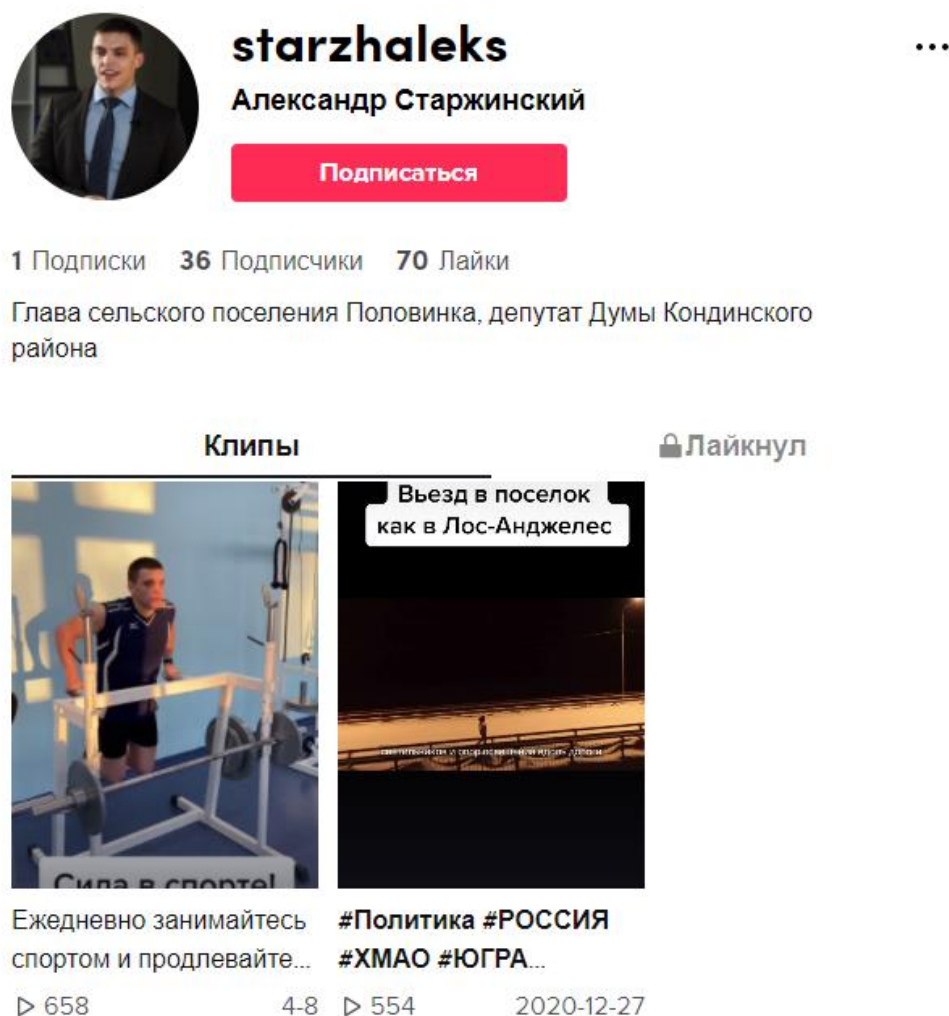


Рис. 20 Аккаунт Александра Старжинского в социальной сети «ТikTok»

На момент проведения анализа в аккаунте Александра Старжинского находится 2 клипа, в среднем на каждом клипе по 35 лайков. И оба клипа имеет больше информационный характер. Сняты в довольно высоком разрешении привлечением профессионального оборудования и наличием фоновой музыки. Комментарии хоть и имеются, но ответной реакции со стороны органа власти не было замечено.

2. Администрация Красноярска (рис. 23)

На момент проведения анализа в аккаунте администрации Красноярска находится 68 клипов. В среднем имея около 56 лайков на каждом клипе. Некоторые ролики имеют по 5-6 тысяч лайков и 40+ тысяч просмотров. Такие показатели, вероятнее всего вызваны эффектом контраста, что стереотипно скучные органы власти любого уровня внезапно сделали подобный контент. Все ролики заранее прописанный сценарий и носят просветительно-юмористический характер. Сняты они с привлечением профессионального оборудования и навыков пост-продакшена (монтаж, наложение графики и звуков). Под частью роликов пользователи оставляют свои комментарии, на что специалисты администрации реагируют в тон площадке, на которой они сейчас находятся (рис. 24)

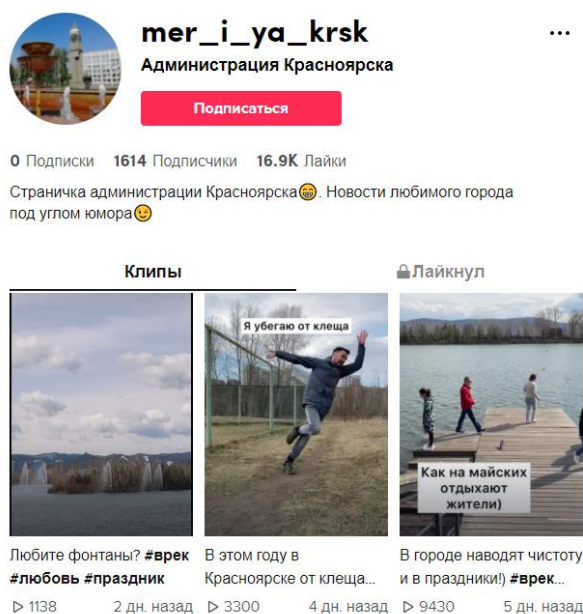


Рис. 23 Аккаунт администрации Красноярска в социальной сети «TikTok»

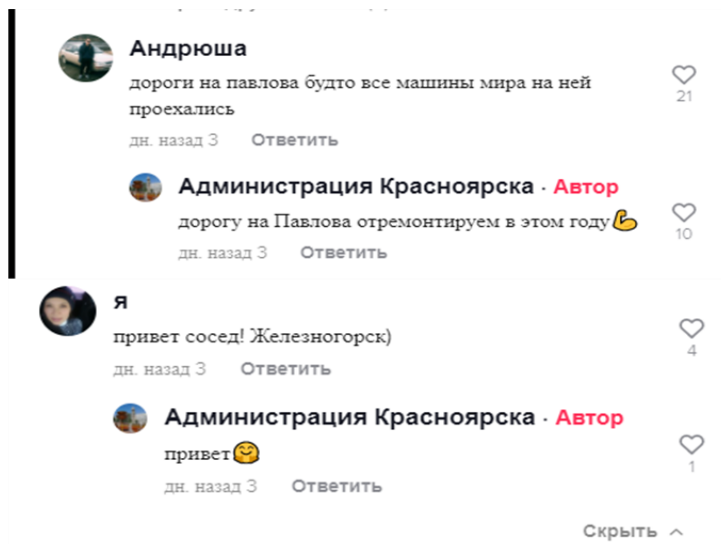


Рис. 24 Пример ответа на комментарий от аккаунта администрации Красноярска в социальной сети «ТikТок»

3. Александр Осипов, губернатор Забайкальского края (рис.25)

На момент проведения анализа в аккаунте Александра Осипова, губернатора Забайкальского края находится 6 клипов. В среднем имея около 3907 лайков на каждом клипе. Подобное количество лайков вероятнее всего обосновано тем, что именно губернатор является тем человеком, от чьего лица ведется данный аккаунт. Помимо этого, уникальным данный аккаунт делает то, что непосредственно сам губернатор является главным действующим лицом. В свою очередь стоит отметить, что и оригинальное вступление с пролетом камеры, и не постановочный ракурс делают видео более комфортным для просмотра. Имея около сотни комментариев под каждым видеороликом, мною не было замечено никаких ответных комментариев со стороны сотрудников администрации Забайкальского края как на положительные и нейтральные комментарии, так и на потенциально провокационные, которые содержат в себе негативную реакцию.

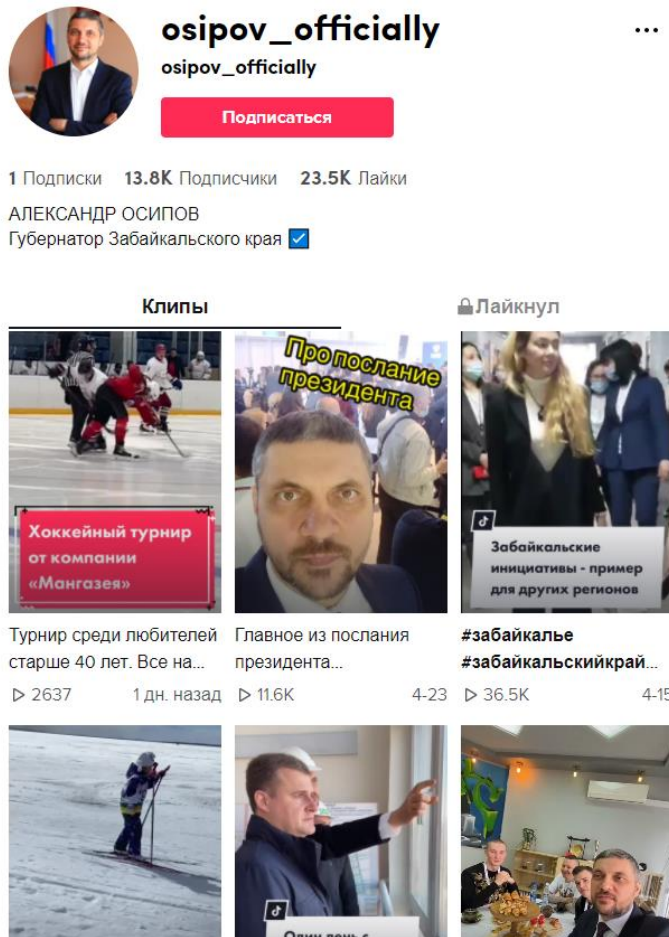


Рис. 25 Аккаунт Александра Осипова, губернатора Забайкальского края в социальной сети «ТikТок»

4. Евгения Майорова, уполномоченный по правам ребёнка в Челябинской области (рис.26)

На момент проведения анализа в аккаунте Евгении Майоровой, уполномоченной по правам ребёнка в Челябинской области находится 6 клипов. В среднем имея около 6065 лайков на каждом клипе. Характер и тематика представленных видео различна от «полезных советов» до юмористических скетчей. Феномен подобной популярности у аудитории, на мой взгляд, что данный аккаунт является первым аккаунтом государственного служащего в представленной социальной сети. Отсюда и такое внимание к её роликам, выраженное как в виде просмотров и лайков, так и комментариев. И, если говорить о последних, то на вопросы других пользователей Евгения отвечает с периодической частотой. (рис.27)

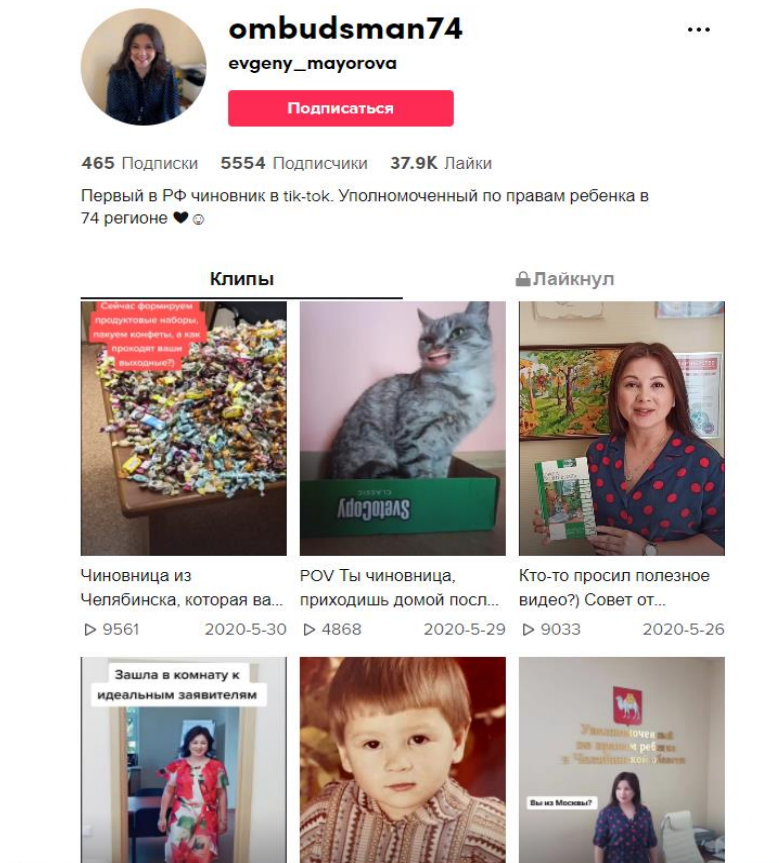


Рис. 26 Аккаунт Евгении Майоровой, уполномоченной по правам ребёнка в Челябинской области в социальной сети «TikTok»

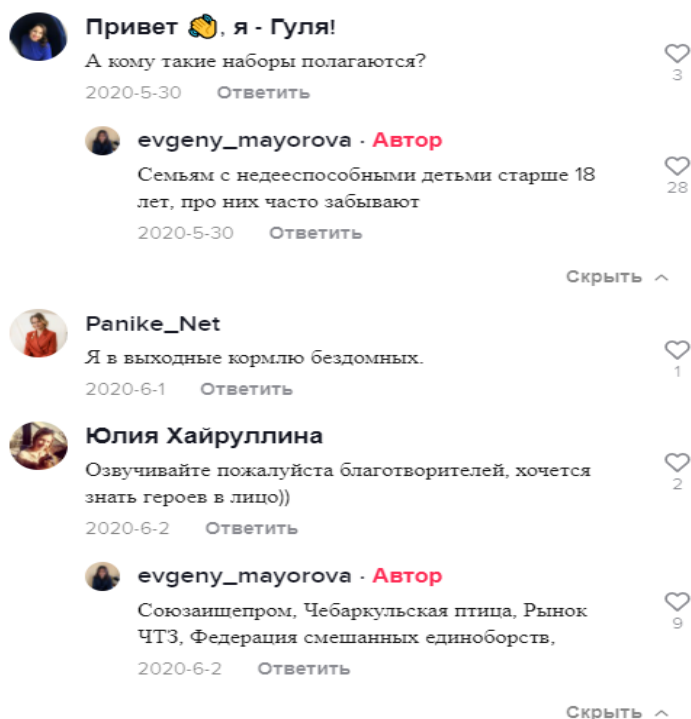


Рис. 27 Пример ответа на комментарий от аккаунта Евгении Майоровой в социальной сети «TikTok»

5. Министерства просвещения Российской Федерации (рис.28)

На момент проведения анализа в аккаунте Министерства просвещения Российской Федерации находится 141 клип. В среднем имея около 69 лайков на каждом клипе. По сравнению с некоторыми предыдущими аккаунтами здесь нельзя заметить таких же внушительных цифр по количеству реакций пользователей на произведенный контент. Это объясняется тем, что само количество опубликованных видеороликов превышает таковое у предыдущих аккаунтов. Характер же самих видеоматериалов можно охарактеризовать как научно-популярный. Качество исполнения клипов оставляет исключительно положительные эмоции, поскольку встречаются и коллаборации с известными личностями (Сати Казанова, Солтумрад Бакаев - футболист ФК «Рубин») и ролики, которые полностью состоят из анимации и инфографики, что положительным образом сказывается на уровне восприятия информации их них. Комментируются ролики Министерства просвещения Российской Федерации довольно мало, в основном под ними пользователи не оставляют комментариев. Кроме ролика-проекта «#МойРоднойЯзык», который собрал 64 комментария и 3910 лайков при 234 тысячах просмотров.



Рис. 28 Аккаунт Министерства просвещения Российской Федерации в социальной сети «ТikТок»

6. Сергей Воропанов, мэр Вологды. (рис. 29)

На момент проведения анализа в аккаунте Сергея Воропанова, мэра Вологды находится 49 клип. В среднем имея около 3405 лайков на каждом клипе. Ролики сняты на довольно высоком уровне с привлечением профессиональной аппаратуры и навыков пост-продакшена (монтаж, наложение аудио фрагментов). Тематика роликов довольно разнообразная: от просветительской до сатирической. Вероятно, именно такая разнонаправленность в создании контента и позволило привлечь аудиторию в размере почти 40 тысяч пользователей. При всем этом, сотрудники администрации Вологды отвечают на обращения граждан в тоне социальной сети, без лишних формулировок и речевых оборотов (рис.28)



Рис. 28 Аккаунт Сергея Воропанова, мэра Вологды в социальной сети «TikTok»

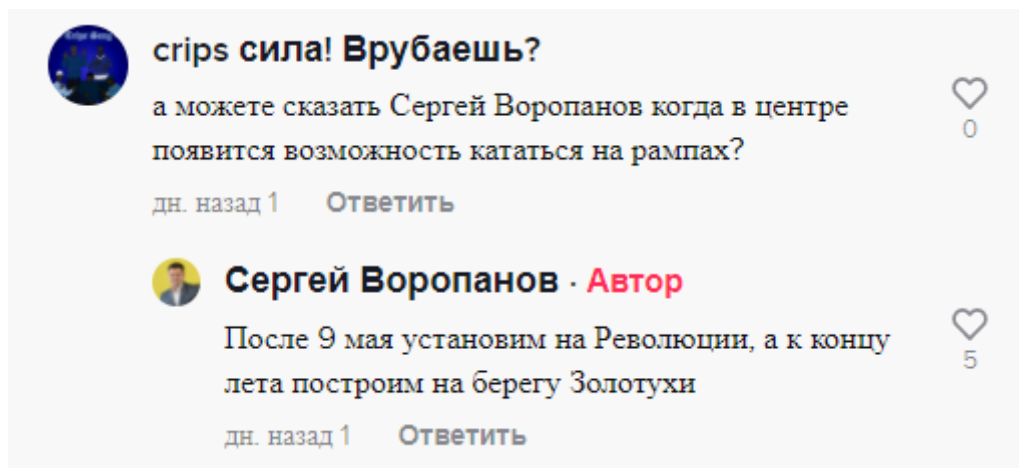


Рис. 29 Пример ответа на комментарий от аккаунта Сергея Воропанова в социальной сети «TikTok»

7. Пресс-служба администрации города Перми (рис. 31)

На момент проведения анализа в аккаунте Сергея Воропанова, мэра Вологды находится 19 клипов. В среднем имея около 13 лайков на каждом клипе. Характер представленных видеоматериалов носит больше информационно-просветительский характер, о чем свидетельствует наличие еженедельной новостной рубрики. На некоторых роликах присутствуют проблемы со звуком (чувствуется отсутствие звукозаписывающих устройств), а также, местами, размытая картинка. Как и под множеством других постов в различных социальных сетях, здесь граждане тоже обращаются к администрации города напрямую со своими вопросами, на что получают ответы в тоне соответствующей социальной сети (рис.30).

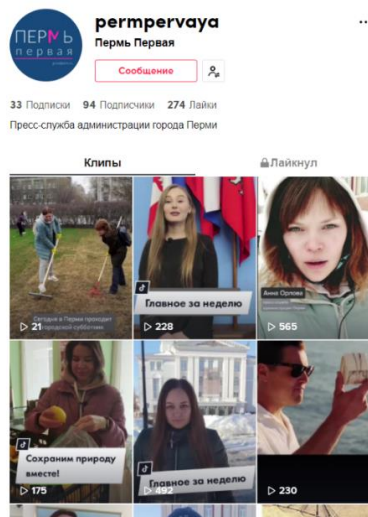


Рис. 31 Аккаунт пресс-службы администрации города Перми в социальной сети «TikTok»

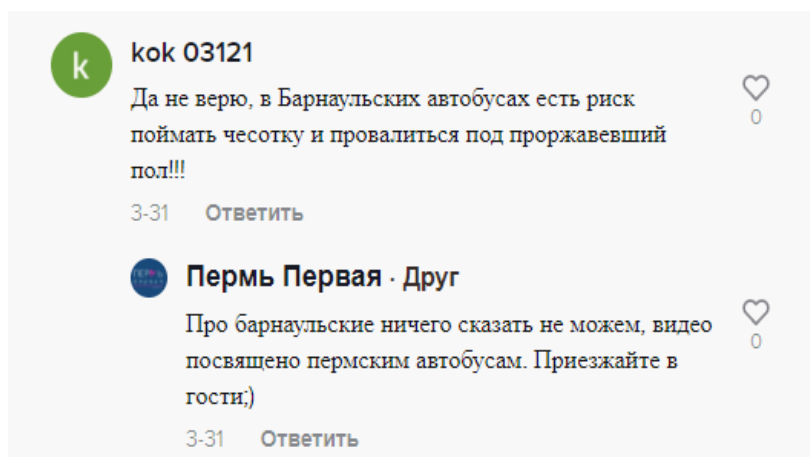


Рис. 32 Пример ответа на комментарий от пресс-службы администрации города Перми в социальной сети «TikTok»

Исходя из проведенного выше анализа, наиболее удачным примером TikTok аккаунта можно считать аккаунт администрации Красноярска, поскольку им удалось совместить информационный характер своих видео с юмористически-развлекательными элементами. При этом, они не забывают, что данная платформа может так же использоваться в качестве формы обратной связи, поэтому представители администрации нередко отвечают на вопросы граждан под своими публикациями, используя тон и стилистику данной социальной сети. На втором месте, по моему мнению, можно расположить аккаунт мэра Вологды, который ведется примерно в том же ключе, что и предыдущий аккаунт, правда проигрывает ему в качестве

исполнения публикуемого материала. На третьем месте можно расположить одинаковые, с точки зрения подаваемого материала и работы с аудиторией, аккаунты уполномоченного по правам человека Челябинска, администрации Перми, Министерства просвещения Российской Федерации и губернатора Забайкальского края. А на последнем месте располагается аккаунт Александра Старжинского, мэра сельского поселения Половинка в ХМАО. Недочеты в его аккаунте можно объяснить малым сроком его существования и столь малым же количеством опубликованных материалов (2 видеоролика) .

2.3. Алгоритмы обратной связи с населением: результаты экспертного интервью

В данном разделе будет представлено интервью с Таисией Александровной Хавровой, которая является начальником отдела по работе с социальными сетями информационно-аналитического управления администрации города Перми:

- На что делается больший акцент при подготовке обратной связи для гражданина?

- При подготовке ответа мы придерживаемся следующих принципов. Во-первых, в ответе должно быть обращение и должны быть соблюдены правила вежливости. Во-вторых, ответ должен быть чётким, понятным. По возможности – без использования длинных официальных названий нормативно-правовых актов. В-третьих, ответ должен коррелировать с вопросом, даже если есть типовый ответ, он должен быть адаптирован под конкретный вопрос и указанные в нём нюансы. Наконец, в ответе должна содержаться информация о решении вопроса органом муниципальной власти; либо – алгоритм действий жителя для решения вопроса; либо – контакты тех органов (региональных представительств федеральных ведомств), которые по закону имеют право принять меры для решения вопроса.

- Сколько времени может уходить на подготовку ответа для одного вопроса?

- Время на подготовку ответа варьируется в зависимости от темы и сложности вопроса. Есть вопросы, ответ на которые может быть дан в течение 2-3 минут. А есть вопросы, ответ на которые требует выяснения конкретной ситуации, полномочий и действий нескольких подразделений органа местного самоуправления (либо требуется уточнение информации в органах государственной власти – сотрудниками отдела по работе с социальными сетями или сотрудниками профильных подразделений органов местного самоуправления). Такие вопросы могут потребовать на подготовку от нескольких часов до нескольких дней. В этом случае, как правило, пользователю направляется предварительный ответ о том, что информация запрошена и уточняется, после чего будет предоставлен итоговый ответ.

- На какие тематики постов больше всего реагируют граждане?

- Больше всего комментариев под постами размещают в случае, если пост посвящён социально важной теме (например, общественный транспорт, жилищно-коммунальное хозяйство), либо – актуальной именно в данный период теме (например, уборка снега после снегопада, работа кондиционеров в общественном городском транспорте). Кроме того, в случае, если какая-либо тема муссируется в течение нескольких дней, то даже пост по другой тематике может спровоцировать серию комментариев по такой теме.

- Как меняется стратегия формирования обратной связи на этапе подготовки ответа в зависимости от темы?

- На этапе подготовки ответа на изменение формулировок влияет не тема, ведь она не меняется. Повлиять могут какие-либо выявленные новые обстоятельства конкретной ситуации жителя, либо - изменившиеся обстоятельства деятельности подразделений администрации города (в том числе те, о которых сообщается в СМИ).

- Какие риски существуют в присутствии органа муниципальной власти в социальных сетях?

- Такая постановка вопроса не очень корректна. В присутствии органа местного самоуправления в социальных сетях есть не риски, а сложные факторы, которые нужно учитывать. Аккаунт требует почти круглосуточного

внимания, а это в свою очередь требует ресурсов. Зачастую жителями-пользователями аккаунт воспринимается как способ решения вопроса вне других платформ обратной связи. И система работы именно с такими вопросами пока в стадии формирования. Аккаунт в соцсети требует в сообщениях его модератора баланса между официальным характером информации и неформальным стилем общения в «паблике».

2.4. Стратегии комментарийной политики в диалоге власти и общества

В качестве метода изучения, поставленного в рамках выпускной квалификационной работы вопроса, был выбран сопоставительный анализ

Эмпирический материал составили комментарии под публикациями органов муниципальной власти в социальных сетях («ВКонтакте», «Instagram»): официальные аккаунты администрации Челябинска, официальные аккаунты администрации Уфы, официальные аккаунты администрации Санкт-Петербурга, официальные аккаунты администрации Самары, официальные аккаунты администрации Ростова-на-Дону, официальные аккаунты администрации Перми, официальные аккаунты администрации Омска, официальные аккаунты администрации Новосибирска, официальные аккаунты администрации Нижнего Новгорода, официальные аккаунты администрации Москвы, официальные аккаунты администрации Красноярска, официальные аккаунты администрации Казани, официальные аккаунты администрации Екатеринбурга, официальный аккаунт администрации Воронежа в социальной сети «ВКонтакте».

Охватываемый период анализа составил 3 месяца (с 01.01.2021 по 08.04.2021)

Критерии сопоставления:

1. Вид ответа

2. Тип реакции
3. Тональность ответа
4. Наличие стилистически окрашенных лексических единиц

Для проведения данного анализа были отобраны по одному посту каждого аккаунта органа муниципальной власти заявленных социальных сетей. Дополнительным фактором отбора стало наличие в комментариях элементов обратной связи от представителей муниципалитетов. Итого, совокупная выборка всех комментариев составила 174 комментария. В дальнейшем они были проанализированы с точки зрения соотношения коммуникационных стратегий, использованных при подготовке ответов, а также какие именно тактики были больше всего преобладали.

Итак, как показало исследование, согласно типологии И.В. Савельевой⁹¹ (рис.33), три четверти всех ответов были подготовлены с использованием «рациональной» стратегии. Она заключалась в том, что при формулировке текст ответного комментария пользователю, авторы старались придерживаться четкой структуры в своих ответах, невзирая на специфику площадки, на которой они публикуются. Подобное решение оправдано тем, что представители органов муниципальной власти выражают не свое субъективное мнение относительно какого-либо факт или события, а позицию департамента или целой администрации. Подобный нюанс заставляет более деликатно подходить к формулировке ответов, поскольку крайне велик риск потенциального коммуникационного барьера в силу особенности используемого средства взаимодействия с гражданами. В качестве примера рациональной стратегии можно привести комментарий администрации Красноярска в ответ на вопрос жителя об уборке определенной территории от снега: «Добрый день. Работа по уборке снега идет во всех районах города в круглосуточном режиме. В настоящее время акцент сделан на работу коммунальной техники и рабочих во дворах. Работы во дворах усложняют

⁹¹ Савельева И.В. Стратегии обратной связи в интернет-комментариях / И.В. Савельева // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования. - 2020. - №1. - С. 207-214

припаркованные автомобили, поэтому мы развешиваем объявления на подъездах, чтобы люди перед уборкой могли переместить свои машины. По данным городского департамента транспорта и дорожного хозяйства, ночью дорожные и коммунальные службы города продолжают проводить уборку и вывоз снега с улиц, а также прометание дорог и просыпку противогололедными материалами. В целях обеспечения своевременной уборки и повышения качества содержания улично-дорожной сети, специалисты департамента просят владельцев транспортных средств не оставлять автомобили на проезжей части центральных улиц на время производства работ.», поскольку он не содержит в себе стилистически окрашенных лексические единицы, выражающих определённые эмоции отвечающего. В ответе перечисляются совокупность факторов, которые привели к сложившейся ситуации. От того тональность ответа получается нейтральной. К иррациональной стратегии относят, в большей степени, попытки неформального общения с аудиторией представленной социальной сети. Среди всех анализируемых аккаунтов «городов-миллионников» подобные ответы были зафиксированы только у Ростова-на-Дону и Красноярска. Например, комментарий администрации Ростова-на-Дону в ответ на сообщение жителя о ненормативном состоянии дорожного полотна: «не драматизируйте. Все дороги сделаем 🚧». В отличие от предыдущего примера рациональной стратегии, в данном заметно наличие стилистически окрашенного слова «не драматизируйте», что даёт понять об эмоциональной предрасположенности отвечающего, а также о самой тональности комментария. К категории «остальные» были отнесены все уточняющие и предварительные комментарии, оставленные муниципалитетами, поскольку не представляется возможным четко отнести их к какой-либо из вышеперечисленных категорий. Например, комментарий администрации Омска «Здравствуйте! Мы фиксируем все обращения, которые поступают нам через социальные сети и направляем их в дорожные службы. Уточните, пожалуйста, на какие именно межквартальные проезды и тротуары стоит обратить особое внимание?», который содержащимся в нем вопросительным

предложениям дает указание на принадлежность к категории «уточняющих вопросов».

Соотношение стратегий в комментариях органов мун. власти (по Савельевой)

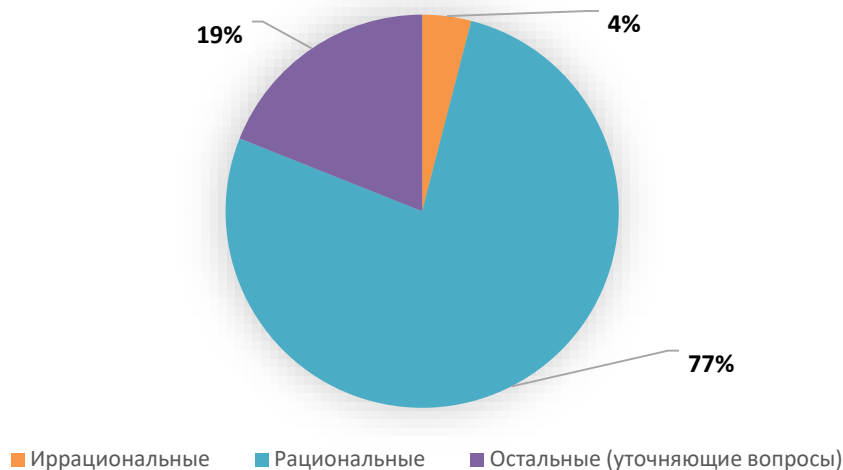


Рис. 33 Соотношение стратегий в комментариях органов муниципальной власти (по типологии Савельевой⁹²)

В свою очередь, согласно типологии О.С. Виханского⁹³, соотношение стратегий в комментариях во всех категориях примерно одинаковое, и составляет по 26-27% (рис. 34). Эту категорию занимают комментарии, которые дают информацию либо о ходе исполнения или конечном результате кого-нибудь процесса. Например, комментарий администрации Уфы в ответ на вопрос жителя о незаконной строке: «здравствуйте. Как мы уже сообщали ранее, администрация г. Уфы отменила разрешение ООО СЗ «Строительный Трест Девелопмент» на строительство многоквартирного дома со встроенно-пристроенными учреждениями обслуживания по ул. Армавирской 15а. Дальнейшие функции контроля в компетенции Госжилстройнадзора. По имеющейся у нас информации сотрудники Госкомитета РБ по жилищному и строительному надзору выдали застройщику предостережение о

⁹² Савельева И.В. Стратегии обратной связи в интернет-комментариях / И.В. Савельева // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования. - 2020. - №1. - С. 207-214

⁹³ Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник / О.С Виханский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Гардарики, 2010. - С. 127

недопустимости проведения дальнейших работ и отслеживают ситуацию. С уважением, Лариса Салихова, заместитель начальника информационно-аналитического управления – пресс-службы администрации Уфы». В нем можно отметить наличие глаголов совершенного вида, которые указывают на завершенное действие над субъектом комментария («отменила разрешение», «выдали застройщику предостережение»), то есть сообщают о его состоянии. Либо сообщают информацию о текущем состоянии предмета обсуждения как в случае с ответом администрации Нижнего Новгорода на обращение жителя в связи с подтоплением талыми водами: «добрый день. В настоящее время ведётся проектирование дороги от ул.Светлоярской до ул. 70 лет октября. В рамках этого проекта будет предусмотрен отвод воды и строительство ливневки. В настоящее время происходит круглосуточная откачка воды дорожной техникой. По ул.Баренца, 76 заявку отправили в районную администрацию . Информация по стройплощадке не оборудованной мойкой для мытья колес информация направлена в Управление административно-технического и муниципального контроля для проверки.». В отличие от предыдущего примера, в этом комментарии «смысловые» глаголы относятся, в основной своей массе, к глаголам несовершенного вида, то есть настоящего времени, чем демонстрируют длительность процесса во времени относительно хода исполнения воздействия. Вероятнее всего, это связано с желанием уменьшить потенциальные коммуникационные риски, которые могут возникнуть при публичном объявлении причин подобного состояния. И именно поэтому у соответствующей категории стратегий обратной связи (информирование о причинах состояния объекта) наименьший процент среди всех вышеупомянутых категорий, согласно этой типологии, всего 21%. К подобной типологии можно отнести комментарий, например, администрации Воронежа в ответ на обращения жителя по поводу изменений в работе общественного транспорта: «добрый день! Проект новой маршрутной сети бязаируется на объективных данных городских пассажиропотоков: натурные исследования, анкетирование, опросы, а главное – обезличенные данные сотовых операторов. Поэтому в ней учтены прогнозируемые

перераспределения пассажиропотоков в связи с новыми схемами маршрутов, увязанных между собой, дополняющих друг друга и отражающих основные корреспонденции, которые осуществляют горожане на каждом направлении. Так, маршрут № 6М планируется компенсировать новым маршрутом – № 36, который будет так же, как и маршрут №6М следовать из микрорайона ВАИ в Юго-Западный жилой микрорайон (только не по Чернавскому мосту, а по ВоГРЭСовскому)». Содержащиеся в этом комментарии сложносочинённые предложения с придаточной причины указывают на принадлежность данного комментария и ему подобных к типологии ответов, содержащих в себе пояснения о причинах состояния объекта. И чуть больше четверти занимают комментарии, которые не относятся ни к одной из представленных категорий, поскольку представляют собой или уточняющие вопросы, или переадресация на государственные ведомства и частные организации как в случае с уточнением администрации Нижнего Новгорода «здравствуйте. Уточните, пожалуйста, точный адрес?»»



Рис. 34 Соотношение стратегий в комментариях органов муниципальной власти (по типологии Виханского⁹⁴)

⁹⁴ Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник / О.С Виханский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Гардарики, 2010. - С. 127

Однако, если разделить стратегии в комментариях под постами органов муниципальной власти по более субъективным критериям, то получается следующее соотношение (рис. 35). На, так называемое, «замалчивание» или игнорирование вопроса заявителя приходится лишь 3%. Примером подобной тактики можно считать один из ответов администрации Красноярска на обращение жителя об очистке участка дороги от снега: «смотрите наши сторис или аккаунт УДИБ, выкладываем некоторые адреса уборки». Как можно заметить из данного комментария содержательная часть, которая давала бы разъяснения ситуации нет, а наличествует лишь переадресация на иной источник. Такой показатель демонстрирует на очевидную нацеленность представителей органов власти на диалог со своими гражданами. Чуть больше трети (38%) относится к категории «решения». Под данную стратегию попадали комментарии, которые содержали в себе или отчет об принятых действиях, или подробную инструкцию о том, как заявителю решить его проблему. Как в случае с ответом администрации Самары на обращение жителя по поводу очистки придомовой территории: «добрый день! Информация доведена до ООО "СКС" для принятия мер по устранению наледи после утечки». Указывает на принадлежность к данной типологии наличие глаголов в прошедшем времени, которые имеют к тому же и соответствующую смысловую нагрузку («Информация доведена»). И около половины, а именно 44%, занимает стратегия «адвокатирование». В неё были включены комментарии, которые давали пояснение ситуации или действиям представителей администрации, её функциональных и территориальных подразделений на вопросы заявителей. Например, ответ администрации Ростова-на-Дону: «Здравствуйте! По информации МКУ «Управление капитального строительства и жилищно-коммунального хозяйства» города Гуково, в настоящее время разработан и реализуется проект реконструкции ул. Карла Маркса (на участке от ул. Некрасова до южной границы города). После реализации этого проекта будет рассмотрена возможность разработки проектов капремонта и реконструкции других территорий города. Также по информации отдела культуры Администрации города Гуково, в 2020 году

зарегистрировано положительное заключение госэкспертизы на разработанный проект капитального ремонта ДК "Антрацит", после чего в адрес Правительства Ростовской области было направлено обращение об изыскании финансирования на реализацию данного проекта. В настоящее время вопрос находится на рассмотрении». В нем приводятся причины ненормативного состояния объекта муниципальной собственности («...в настоящее время разработан и реализуется проект реконструкции...» и «...зарегистрировано положительное заключение госэкспертизы на разработанный проект»...) И последняя категория, это комментарии, которые содержали в себе вопросы от лица самой администрации того или иного города с целью более подробно прояснить сложившуюся ситуацию, чтобы впоследствии подготовить подходящий ответ. Например, уточнение от администрации Омска

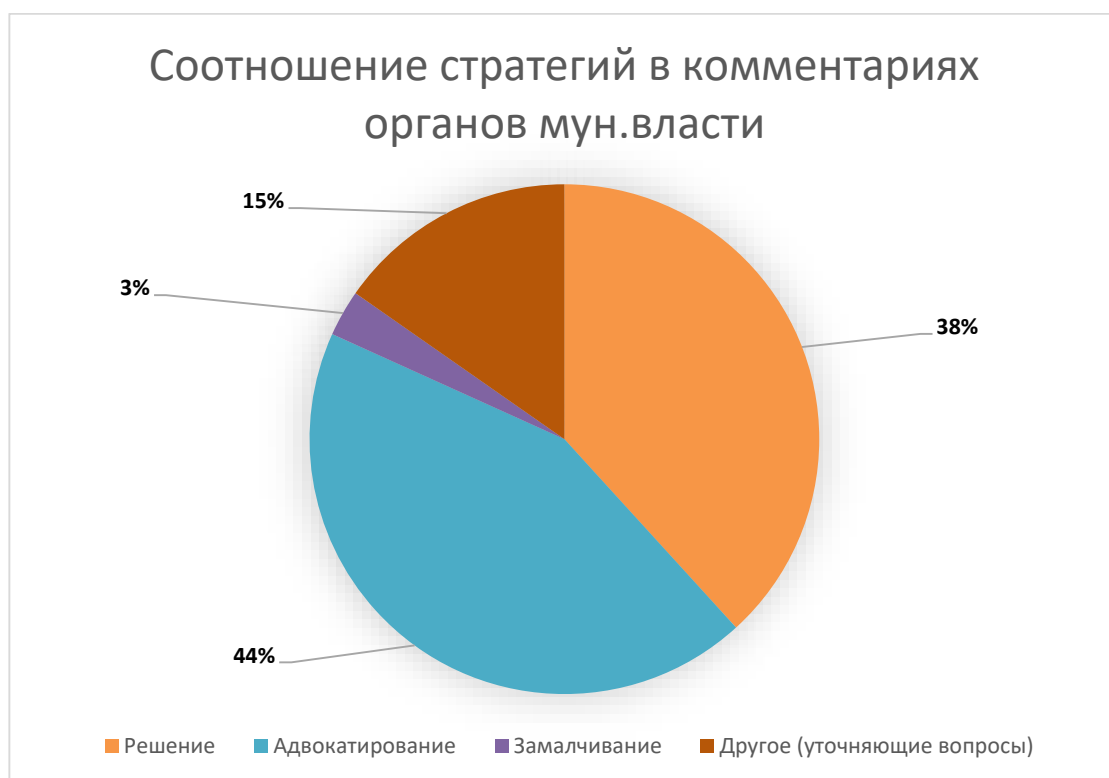


Рис. 35 Соотношение стратегий в комментариях органов муниципальной власти

2.5 Выводы по главе

В данной главе были проанализированы официальные интернет ресурсы (сайты) 15 городов миллиоников, а также социальные сети органов муниципальной власти соответствующих городов, а именно «ВКонтакте» и «Instagram», а также семь аккаунтов социальной сети «TikTok». Количественный анализ охватывает период с 01.01.2021 по 08.04.2021. Для качественного анализа из каждого аккаунта, каждой социальной сети, была отобрана одна публикация, которая за анализируемый период набрала наибольшее количество пользовательских реакций (лайки, комментарии репосты (для ВКонтакте)). На их основе получилось составить сводную таблицу по каждой социальной сети с заранее определенными критериями, а также по итогам обоих анализов составить рейтинг наиболее удачных примеров ведения той или иной социальной сети. Так, Санкт-Петербург стал муниципалитетом с самым грамотным ведением своего сообщества в «ВКонтакте», Нижний Новгород – с «Instagram», а в «TikTok» - администрация Красноярска. А также было проведено экспертное интервью с представителем администрации Перми, целью которого было выявить алгоритмы формирования обратной связи с населением. И, наконец, был проведен анализ самих комментариев, данных от лица органа муниципальной власти с целью выявить доминирующую стратегию для подобных комментариев за период с 01.01.2021 по 08.04.2021. Совокупная выборка всех комментариев составила 174 комментария. Для анализа были использованы типологии Савельевой⁹⁵ и Виханского⁹⁶. И как показало данное исследование, большинство муниципалитетов предпочитают давать свои комментарии по различным вопросам в рациональном ключе, поскольку они отдают себе отчет в том, что сейчас ведется коммуникация в публичном поле, где есть большое количество

⁹⁵ Савельева И.В. Стратегии обратной связи в интернет-комментариях / И.В. Савельева // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования. - 2020. – №1. - С. 207-214

⁹⁶ Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник / О.С Виханский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Гардарики, 2010. - С. 127

коммуникационных рисков, связанных с ошибочной интерпретацией коннотации того или иного высказывания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы над определением стратегий комментарийной политики в системе связей с общественностью в органах муниципальной власти были выполнены поставленные задачи, а именно, был проведен анализ теоретической базы по соответствующим понятиям, который позволил лучше ориентироваться в данной сфере научного знания. Был проведен веб-контент-анализ официальных сайтов органов муниципальной власти, который показал, что не все органы муниципальной власти, одинаково хорошо могут решать поставленные перед ней задачи. Местами по тому или иному сайту можно сделать вывод, насколько хорошо поставлен на поток процесс коммуницирования представителей администрации с гражданами. Это связано с желанием той или иной администрации расставить информационные приоритеты. С этим же связано нежелание помещать информацию о ситуации с короновирусной инфекцией на главной странице сайта. Например, сайт Москвы или Санкт-Петербурга явно делает акцент на работе с поданными обращениями, поскольку на главной странице у них размещен специальный счетчик поданных и отработанных заявлений от граждан, а также фотоотчеты.

Было проведено интервью с начальником отдела по работе с социальными сетями информационно-аналитического управления администрации города Перми, которое позволило выяснить алгоритм и тенденции при формировании обратной связи с гражданами.

Кроме этого был проведен контент-анализ комментариев в официальных аккаунтах социальных сетей органов муниципальной власти. Были отобраны по одному посту из каждого аккаунта, где было отмечено наибольшее количество реакций со стороны пользователей (лайки и комментарии). Качественный анализ охватил собой 174 комментария, которые были проанализированы с точки зрения стилистики выбранного языка, а также принадлежности к каждой из заявленных типологий. И как показало проведенное исследование, подавляющее большинство муниципалитетов используют рациональный подход к формированию обратной связи, но в

практически равные доли степени дают информацию про состояние, причины состояния, а также о ходе тех или иных работ, затронутых темой исходного обращения. И лишь 3% комментариев относятся к категории «замалчивания» тогда, как чуть более трети муниципалитетов в своих ответах предлагают различные способы разрешения ситуации, а 44% приводят причины, почему подобная ситуация произошла.

Таким образом, в ходе проведенной работы были изучены соответствующие теоретические труды, которые включали в себя как отдельные статьи, так и учебные пособия. Полученный результат может быть применен при составлении комментарийной политики в органах муниципальной власти.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Атамачук Г.В., Теория государственного управления, М: Омега-Л, 2004 г. – с. 21
2. Василенко И., Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт, 2006 г. - М., 2007.-
3. Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник / О.С Виханский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Гардарики,2010. - С. 127
4. Доклад «Цифровое правительство 2020. Перспективы для России». Всемирный банк. М., 2016.
5. Карпоян С.М. Отрицательные модальные оценки в интернет-комментарии/ С.М.Карпоян // Научная мысль кавказа. - 2011. – №3(67). - С. 115-119
6. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга / Пер. с англ. 2-е Европ. Изд. М.; СПб.; Киев: Издательский дом «Вильямс», 2002. С. 813.
7. Куценко Д.О. Диджитализация муниципального управления в крупном городе: инструменты, барьеры и стратегии / Д.О. Куценко // Управленческое консультирование. – СПб: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Санкт-Петербург), 2020. С. 158-171.
8. Молодис В.А. Мягкий "язык вражды" в интернет-дискурсе великобритании (на материале информационного портала independent.co.uk) / В.А. Молодис // Восточнославянские языки и литературы в европейском контексте - VI Сборник научных статей VI Международной научной конференции. Под редакцией Е.Е. Иванова.. – Могилёв: Могилевский государственный университет имени А.А. Кулешова, 2020. – С. 288-292
9. Невзлин Л. Б. Паблик рилейшнз: Кому это нужно? — М., 1993.

10. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2009 – Ст. 13
11. Радуга Елена / Работа на соискание степени магистра, «PR-технологии в системе государственного управления», Кишинева, 2007г. – с. 30
12. Райхман Игорь. Практика медиа измерений. Аудит. Отчетность. Оценка эффективности PR. — М.: Альпина Паблишер, 2013. — 432 с
13. Русаков А.Ю., Связи с общественностью в органах государственной власти, СПб: Издат. Михайлова В.А., 2006 г. – с.23
14. Савельева И.В. Стратегии обратной связи в интернет-комментариях / И.В. Савельева // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования. - 2020. – №1. - С. 207-214
15. Тарашвили Е., Связи с общественностью в государственных структурах. Международный пресс-клуб, 14 декабря 2008 г.
16. Фенина В.В. Ирония в обыденном политическом дискурсе (на материале интернет-комментариев пользователей сайта "Эхо Москвы") / В.В. Фенина // Вестник воронежского государственного университета. серия: лингвистика и межкультурная коммуникация - 2015. – №1. - С. 29-34
17. Чумиков А.Н., Связи с общественностью, М.: Дело, 2000 г. – с.17
18. Эпштейн, О.В. Вербализация агрессивной стратегии «хейтинга» в жанре интернет-комментария / О.В. Эпштейн // Вопросы современной филологии в контексте взаимодействия языков и культур. III Международная научно-практическая конференция. Сборник статей. – Оренбург: Оренбургский государственный педагогический университет, 2019. – С. 192-196
19. Якель А.О. Особенности функционирования речевого жанра «интернет-комментарий» в виртуальном дискурсе новых медиа / А.О. Якель // Риторические традиции и коммуникативные процессы в эпоху цифровизации. Материалы XXIII Международной научной конференции. Сборник статей. – М: Московский государственный лингвистический университет, 2020. – С. 1028-1036

20. Ali O., Shrestha A., Chatfield A., Murray P. Assessing information security risks in the cloud: A case study of Australian local government authorities. *Government Information Quarterly*. 2020 - 1–20p.
21. Black, S: *Practice of Public Relations* — Routledge, 2016. — 216 p.
22. Cegarra-Navarro J., Pachónb J. R., Cegarraa J. L.: E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management*. 2012. - 469–478 p.
23. Falco E., Kleinhans R: Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International Journal of Information Management*. Vol. 40. - 2018 - 17–20 p.
24. Iñaki Albisu Ardigó: Local government accountability mechanisms. - Anti-corruption resource centre. - 2019 - 2 p.
25. Howe N., Strauss W. *Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069* - New York: William Morrow and Company – 1991. – 538 p.
26. Moon M. J. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*. Vol. 62 (4). - 2002. - 424–433 p.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

27. Города миллионники России 2020 URL: <http://www.statdata.ru/goroda-millionniki-rossii-po-naseleniu> (дата обращения 22.11.2020)
28. Доля пользователей интернета в России среди молодежи приблизилась к 100% URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/12/01/2021/5ffde01e9a79478eb5230426 (дата обращения: 09.06.2021)
29. Интернет и соцсети в России в 2021 году — вся статистика URL: <https://www.web-canape.ru/business/internet-i-socseti-v-rossii-v-2021-godu-vsya-statistika/> (дата обращения: 08.04.2021)
30. Информационно-аналитическое управление URL: https://www.gorodperm.ru/structure/main/departaments/contacts_iau/ (дата обращение 18.11.2020)

- 31.Как российские чиновники покоряют реки тиктока – URL: <https://mash.ru/letter/ros-gos-tiktok/> (дата обращения: 05.05.2021)
- 32.Коронавирус COVID–19:URL: <https://стопкоронавирус.рф/information/> (дата обращения: 22.11.2020)
- 33.Рейтинги | Итоговый | АИС "Мониторинг госсайтов" URL: <https://gosmonitor.ru/ratings/minec/municipal> (дата обращения: 09.06.2021)
- 34.Статистика социальных сети в России 2021 – URL: https://livedune.ru/blog/statistika_socsetej_v_rossii (дата обращения: 08.04.2021)
- 35.Технологическое развитие отраслей экономики URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/11189> (дата обращения: 09.06.2021)
- 36.E-Government Development Index (EGDI) in Russia from 2003 to 2020 URL: <https://www.statista.com/statistics/1078588/egdi-e-government-development-index-russia/> (дата обращения: 31.05.2021)
- 37.Mediascore: большинство пользователей TikTok в России старше 18 лет – URL: <https://kod.ru/tiktok-ne-dlya-maloletnih-jul-2020/> (дата обращения: 05.05.2021)
- 38.Public relations – Wikipedia URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Public_relations (дата обращение 17.11.2020)

ПРИЛОЖЕНИЕ

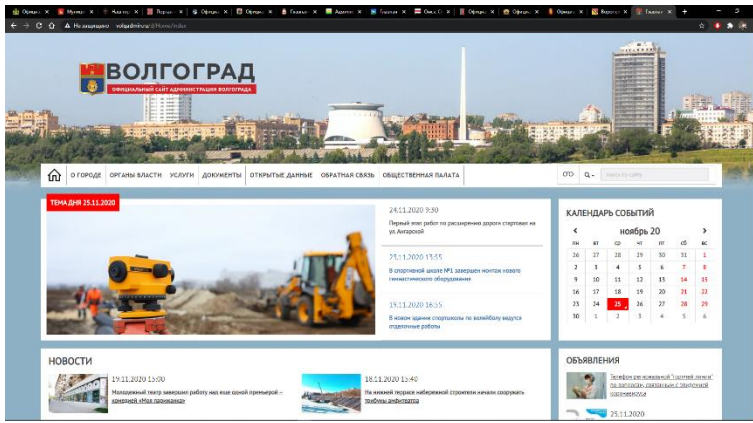


Рис.1 Главная страница сайта администрации города Волгоград

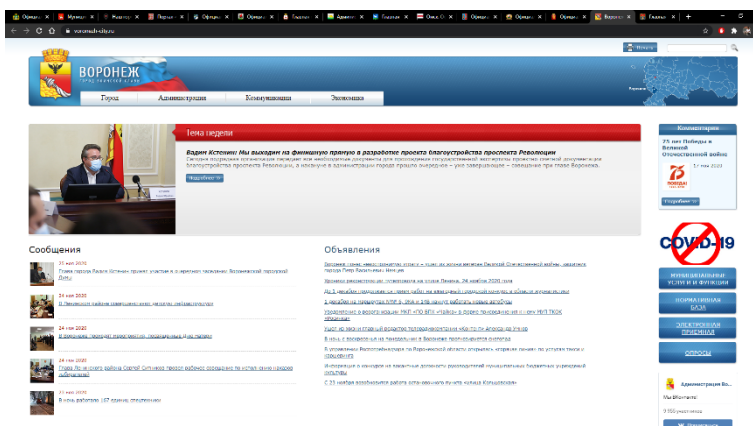


Рис.2 Главная страница сайта администрации города Воронеж

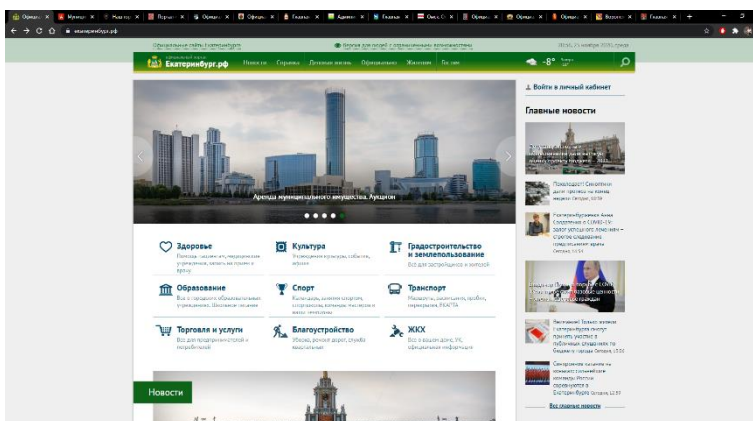


Рис.3 Главная страница сайта администрации города Екатеринбург

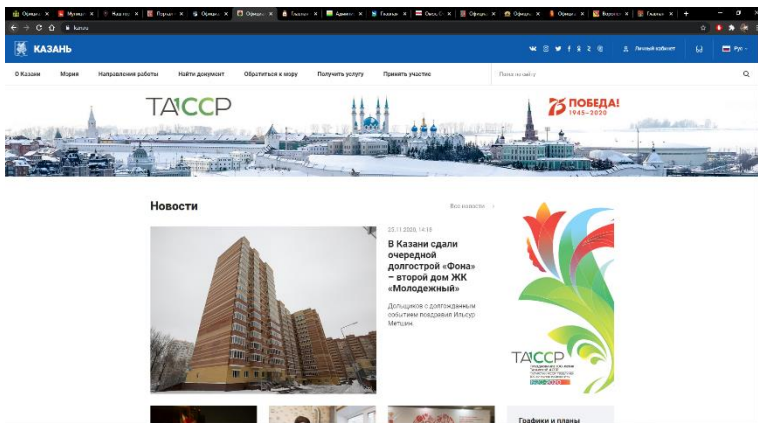


Рис.4 Главная страница сайта администрации города Казань

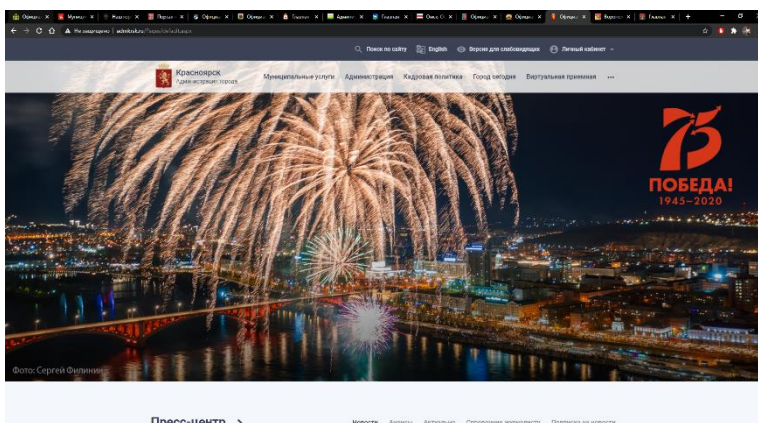


Рис.5 Главная страница сайта администрации города Красноярск

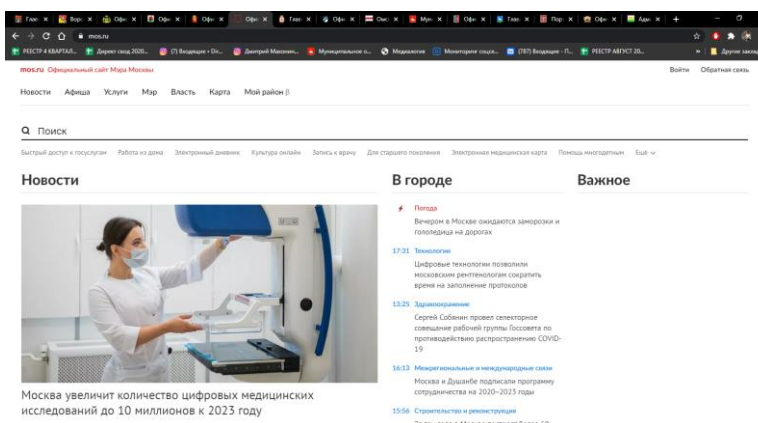


Рис. 6 Главная страница сайта администрации города Москва

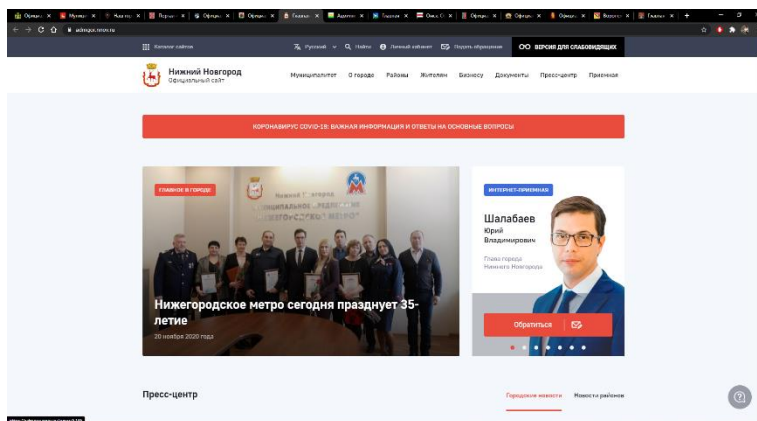


Рис.7 Главная страница сайта администрации города Нижний Новгород

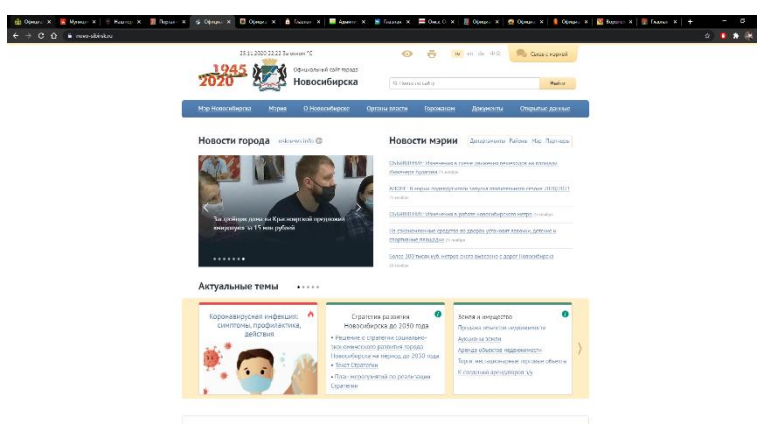


Рис.8 Главная страница сайта администрации города Новосибирск



Рис.9 Главная страница сайта администрации города Омск

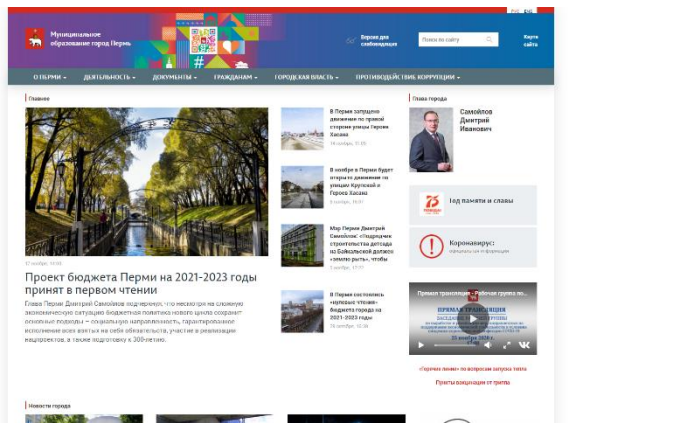


Рис.10 Главная страница сайта администрации города Пермь

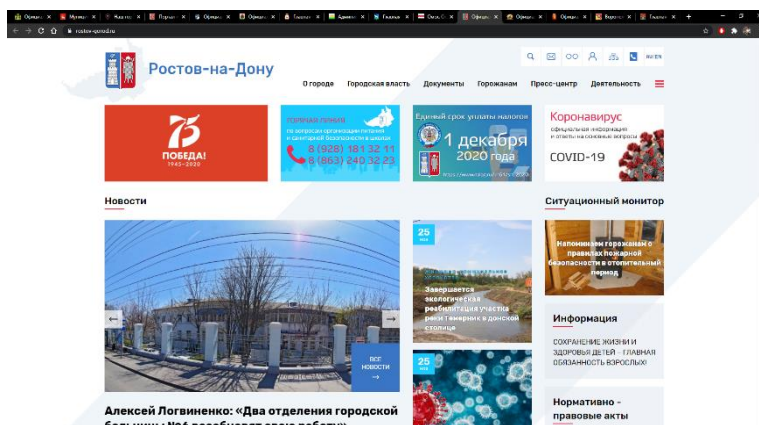


Рис.11 Главная страница сайта администрации города Ростов-на-Дону

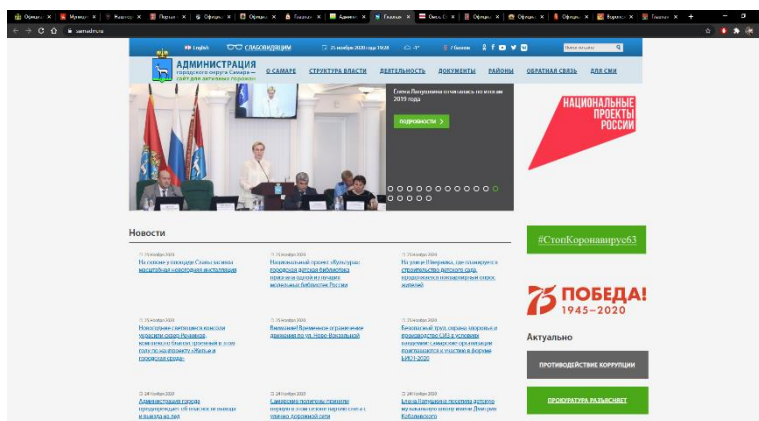


Рис.12 Главная страница сайта администрации города Самара

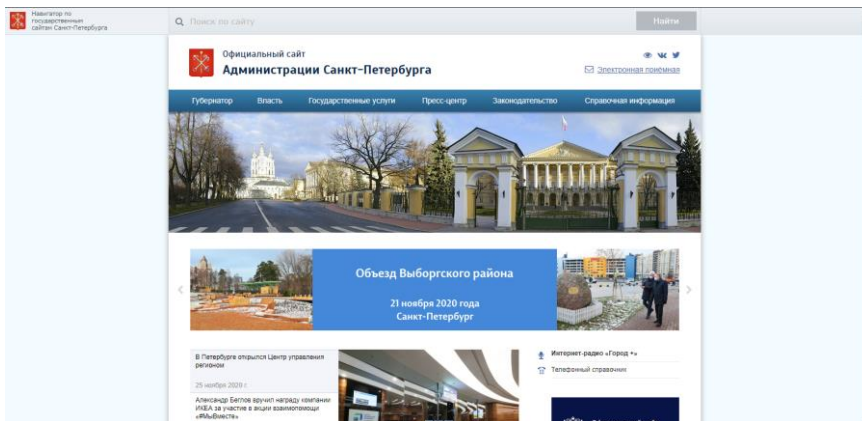


Рис.13 Главная страница сайта администрации города Санкт-Петербург

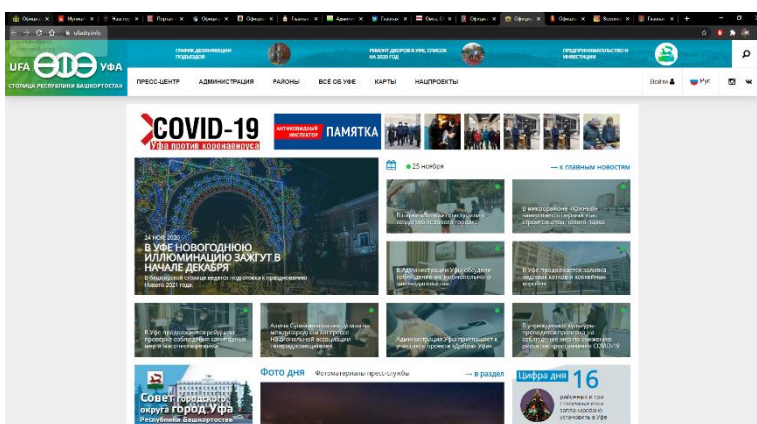


Рис.14 Главная страница сайта администрации города Уфа

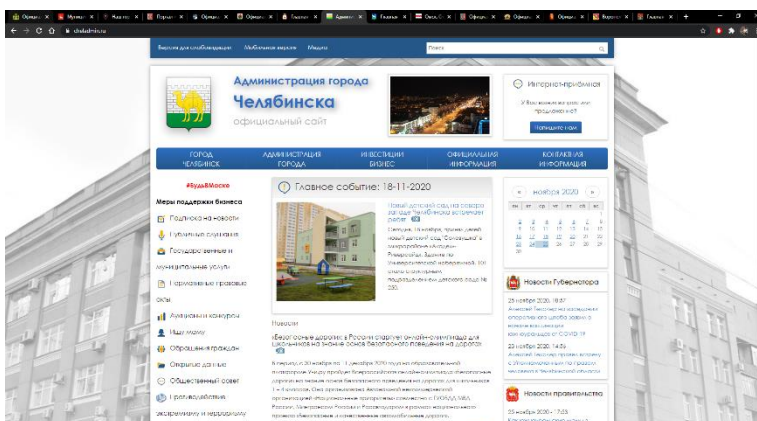


Рис.15 Главная страница сайта администрации города Челябинск

Таб. 1 Сравнительно-сопоставительный анализ официальных интернет ресурсов органов муниципальных власти

№	Объект	Наличие контактных данных на главной странице	Ссылки на релевантные социальные сети	Наличие мобильной версии	Наличие коронавирусной повестки
1	Главная страница сайта администрации города Волгоград	+	-	+	-
2	Главная страница сайта администрации города Воронеж	+	-	-	+
3	Главная страница сайта администрации города Екатеринбург	-	+	-	+
4	Главная страница сайта администрации города Казань	+	+	+	+
5	Главная страница сайта администрации города Красноярск	+	+	+	-
6	Главная страница сайта администрации города Москва	-	+	+	-
7	Главная страница сайта администрации города Нижний Новгород	+	-	+	+
8	Главная страница сайта администрации города Новосибирск	-	+	-	+
9	Главная страница сайта администрации города Омск	-	+	-	-
10	Главная страница сайта администрации города Пермь	+	-	+	+
11	Главная страница сайта администрации города Ростов-на-Дону	+	+	+	+
12	Главная страница сайта администрации города Самара	-	+	-	+
13	Главная страница сайта администрации города Санкт-Петербург	-	+	+	-

14	Главная страница сайта администрации города Уфа	-	+	+	+
15	Главная страница сайта администрации города Челябинск	-	+	-	+

Таб. 2 Конкурентный анализ по группа органов муниципальной власти в социальной сети «ВКонтакте»

Город	Кол-во подписчиков	Кол-во постов	Кол-во лайков за период	Кол-во репостов за период	Кол-во комментариев за период	ER
Москва	227113	415	20751 (в среднем - 50)	4152 (в среднем - 10)	1888 (в среднем - 5)	0,12%
Санкт-Петербург	309849	299	73349 (в среднем - 245)	35166 (в среднем - 118)	35616 (в среднем - 119)	0,48%
Новосибирск	67278	33	2352 (в среднем - 71)	403 (в среднем - 12)	1607 (в среднем - 49)	0,07%
Екатеринбург	119575	353	5990 (в среднем - 17)	1262 (в среднем - 4)	0 (в среднем - 0)	0,06%
Казань	117922	509	15623 (в среднем - 31)	3005 (в среднем - 6)	2764 (в среднем - 5)	0,19%
Нижний Новгород	16999	285	9102 (в среднем - 32)	3445 (в среднем - 12)	4823 (в среднем - 17)	1,04%
Челябинск	13275	237	3858 (в среднем - 16)	1628 (в среднем - 7)	2979 (в среднем - 13)	0,69%
Самара	18112	1013	14729 (в среднем - 15)	4164 (в среднем - 4)	5120 (в среднем - 5)	1,35%
Омск	54468	834	31576 (в среднем - 38)	5638 (в среднем - 7)	10415 (в среднем - 12)	0,89%
Ростов-на-Дону	1503	577	1860 (в среднем - 3)	281 (в среднем - 0)	1897 (в среднем - 3)	3,05%
Уфа	133252	930	19450 (в среднем - 21)	3654 (в среднем - 4)	1959 (в среднем - 2)	0,19%

Красноярск	36641	509	25972 (в среднем - 32)	4869 (в среднем - 6)	3700 (в среднем - 5)	0,96%
Воронеж	12683	182	7370 (в среднем - 40)	2813 (в среднем - 15)	6756 (в среднем - 37)	1,38%
Пермь	7438	290	4477 (в среднем - 15)	1407 (в среднем - 5)	1313 (в среднем - 5)	1,00%
Волгоград	У администрации Волгограда отсутствует группа Вконтакте					

Таб. 3 Конкурентный анализ по аккаунтам органов муниципальной власти в социальной сети «Instagram»

Город	Кол-во подписчиков	Кол-во постов	Кол-во лайков за период	Кол-во комментариев за период	ER
Москва	117056	98	80188 (в среднем - 818)	1712	0,72%
Санкт-Петербург	21689	133	17800 (в среднем - 134)	403	1,17%
Новосибирск	4988	95	3875 (в среднем - 41)	388	0,87%
Екатеринбург	8739	122	4562 (в среднем - 37)	116	1,45%
Казань	67768	125	57079 (в среднем - 457)	3911	1,92%
Нижний Новгород	30861	241	53831 (в среднем - 223)	5382	1,96%
Челябинск	6628	26	2911 (в среднем - 112)	247	0,68%
Самара	22541	99	21565 (в среднем - 218)	2322	1,09%
Омск	21398	128	18755 (в среднем - 147)	1585	1,79%

Ростов-на-Дону	8797	91	3400 (в среднем - 37)	612	3,04%
Уфа	93716	73	7482 (в среднем - 102)	176	0,91%
Красноярск	21113	161	35676 (в среднем - 222)	3661	1,90%
Воронеж	У администрации Волгограда отсутствует аккаунт в Instagram				
Пермь	6233	14	780 (в среднем - 56)	73	1,71%
Волгоград	У администрации Волгограда отсутствует аккаунт в Instagram				

Таб. 4 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Красноярска (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CKInt26lkF5/>)

	Комментарий	Ответ
1	Просто чистить не пробовали, а не сыпать всякую дрянь	все праздники дорожники работали не покладая рук - и ночью, и днём. В морозы на дороги ограничено выводилась снегопогрузочная техника, так как у них в морозы ломаются механизмы. Остальная техника работала без сбоев - подметала, сгребала снег к обочине, посыпала песком
2	Снова снег и снова проблемы, а главное снегоуборочной техники на дороге не видно	смотрите наши сторис или аккаунт УДИБ, выкладываем некоторые адреса уборки
3	Хватит использовать "био" норд!! Люди вам прямым текстом говорят, что против! Вы слышать умеете, а то только деньги отмывать все горазды. Минусов у него намного больше, чем плюсов, может при должном применении, мы бы его и заценили, но в условиях российского "и так сойдёт" это точно не вариант	добрый вечер. "Био" норд на дорогах не используем. Только соляную или песчано-соляную смесь.
4	В конечном счёте так и не поняла зачем чистили: если во всех ответах администрации звучит - если б не чистили, грязи было бы чуть меньше? Так ЗАЧЕМ ???	затем, чтобы убрать гололёд и снежные валы между полосами движения
5	В Ветлужанка едет пара уборочных машин: одна от обочины выгребает снег на середину, вторая за ней перемещает снег далее к середине. Все: дальше уборочного транспорта нет. Во всей этой мешанине мучительно тискается транспорт!	сейчас главная задача- смести снег к обочине. Затем пойдёт снегопогрузочная техника. Так как скорости у таких видов уборки - сгребание и погрузка - разная, то во многих местах такие виды работ разнесены по времени. Например, сгребание растаявшего снега к обочине происходит на скоростях 10-40 километров в час. В то время как негопогрузчик с погрузкой снега в кузов КАМАЗа может пройти за смену лишь от 3 до 7 километров.
6	Добрый день! А можете показать эту смесь песка и соли? Видела, чем посыпают дороги в районе Ветлужанки. Там только гранулы белого цвета, песка в этой смеси нет. Жалко заснять не получилось. Живу за городом, часть моего пути это Емельяновский район, другая часть - г.Красноярск. Так границу видно сразу! Там, где не город - дорога сухая, а где начинается город - мокрая, даже в -15!	да, конечно, Вы можете остановить любую дорожную машину или подойти к той, которая отстаивается на пунктах централизации и попросить смесь. Сегодня спим только соляной раствор. Потому что сейчас задача - растопить снег и быстро счистить его с проезжей части. Городские и районные дороги сравнивать не стоит так как м скорости другие и многое другое - очень много факторов.
7	В моем районе Октябрьском бионорд а не песок! Зачем вы уродуете город !	в Вашем районе соляной раствор, а не Бионорд. В тексте поста написано, для чего он используется.
8	Кругом грязь ! Провели уборку ☹️☹️	ещё не провели. Проводим. Потерпите немного, пожалуйста. Вычистим снег с центральных магистралей, дороги подсохнут. Без соли в такое потепление, которое сегодня, всё равно была бы грязь на дорогах, конечно, меньше, но всё равно была бы.

9	В 90 х улицы не посыпали реагентами , и мне кажется лучше было . И много было разговоров о том что как плохо в Москвetaм посыпают , и как хорошо у нас .	в 90-ых улицы не чистили и посыпали тоннами бесполезного песка. Вспомните только, как автобусы и троллейбусы не могли зайти в гору университета. Сейчас такого даже помыслить невозможно
10	Интересно сколько платят за негатив ?)	обычно считается, что платят за позитив. Поэтому будьте, пожалуйста, осторожны с положительными высказываниями, иначе получите кучу оскорблений и унижений☹
11	- Ееее Камри 3,5 !!!!! - начни шмаль курить в прямом эфире, это тоже тренд 🖤	- спасибо, следим за молодёжным трендами☐. Подписывайтесь на наш канал в тик-токе☺ - это не тренд.
12	Жесть ☹ гололеда и так не было!	гололёд был, и количество по ДТП, случившихся по причине гололеда, явно говорят об этом.
13	после таких обработок кстати, летом стало видно что по обочинам вся растительность загибается, и кустики и газоны и деревца. Почва не пригодна для жизни растений.	исследования экологов говорят об обратном. Повреждения почвы после использования реагента на дорогах не отличались от использования соляно-песчаного раствора
14	Вам люди говорят - грязно, а вы как будто в другом городе живёте ☐	грязно, мы и не отрицаем. Здесь на чаше весов гололёд - чистые дороги, безопасность - грязные машины.
15	Конечно, уборка просто ужасающая. Все равно что при уборке дома ведро с грязной водной выливать не в унитаз а себе под ноги	давайте, раз речь пошла про унитаз. Вв его моете только водой иди иногда с использованием бытовой химии?
16	так, а соляной раствор не лучше бионорда. От соли не только машины портятся, но и обувь ((без использования соляного раствора невозможно щётками снять наледь. Ну вот представьте, что Вы чистите, например, стеклокерамическую плиту всегда только тёплой водой. В таком случае загрязнения с плиты не снимаются, необходимо использовать бытовую химию. И на дорогах также - необходимо использовать дорожную химию. В сегодняшнем случае - соль, которая топит снег и лёд при низких температурах
17	если я использую химию на плите то тут же все и убираю, а не размазываю по бокам	это потому, что когда Вы чистите плиту, никто не готовит на ней еду, не ездит на машине. На дорогах такое невозможно. Закрывать улицы полностью, почистить их, а потом открыть - это значит создать дорожный коллапс.
18	Можно поинтересоваться зачем на снег какой то реагент навалили ? Сегодня вышла и в ужасе, машина чистая на дороге чича какая то ! Вы издеваетесь да?	в тексте поста написано.

Таб. 5 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Нижнего Новгорода (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CMB1hfRjFUh/>)

	Комментарий	Ответ
1	Ильинская, 85. Управляющая компания ООО «Структура». Двор не убирался НИ РАЗУ за зиму	здравствуйте. В случае бездействия УК Вы вправе обратиться в Госжилинспекцию с заявлением через ГИС ЖКХ dom.gosuslugi.ru для организации проверочных мероприятий
2	Добрый вечер,хотела обратиться к Вам по вопросу истки дворов в Нижегородском районе микрорайон Фруктовая-Усилова,ни один двор не чищен после снегопадов,парковочных мест вообще не осталось,машины заехать не могут,а по дороге от Фруктовой до Усилова ездит общественный транспорт,а так же машины пожарной охраны.Проехать вообще не озможно.Очень надеюсь на Вашу помощь,заранее пасибо!	здравствуйте! Уточним
3	скажите по какой причине не чистя маршала Колованова 23??	добрый день. Уточните пожалуйста, вопрос при придомовую территорию?
4	Не знаю какие дворы в Сормово проверили, но с культуры 17 до вождей Революции буувально тобы добраться до травмаиной остановке на ульдозере ехать надо. За всю зиму рвза 2 почистили.	здравствуйте! Уточните, пожалуйста, на данный момент проблема актуальна?
5	Интересно, в каком волшебном месте нужно ставить заявку, чтобы наконец-то почистили двор??? Верхне-Печерская 14к1, 14, Богдановича 1, 7к1. Вообще не возможно проехать!!! Уже скорые укусовали!	здравствуйте. Пришлите, пожалуйста, фото в директ, посмотрим чья территория.
6	На улице Гордеевской и Генерала Зимина 12 ,не берают снег вообще.К тротуарам вопрос нет,а вот дороги и подъезды в дворы покрыты глыбами и ашей снега.Техника приезжает ,но не аботает.Создается впечатление ,что их тележиваю по GPS.Появляются для вида деятельности и для отчета на бумаге.Дорога принадлежит администрации Канавинского района, а дворовые к ДУКУ Канавинского района.	Добрый день. Работа по уборке снега идет во всех районах города в круглосуточном режиме. В настоящее время акцент сделан на работу коммунальной техники и рабочих во дворах. Работы во дворах усложняют припаркованные автомобили, поэтому мы развешиваем объявления на подъездах, чтобы люди перед уборкой могли переместить свои машины. По данным городского департамента транспорта и дорожного хозяйства, ночью дорожные и коммунальные службы города продолжают проводить уборку и вывоз снега с улиц, а также прометание дорог и просыпку противогололедными материалами. В целях обеспечения своевременной уборки и повышения качества содержания улично-дорожной сети, специалисты департамента просят владельцев транспортных средств не оставлять автомобили на проезжей части центральных улиц на время производства работ.
7	Культуры 16. У нас не двор, а ледяная глыба и снежная каша	добрый день. Информация направлена в Управление административно-технического и муниципального контроля для проведения проверки

8	На Лопатина тоже будьте добры дороги почистить, одна каша.. Тротуары тоже не чищены с начала зимы, слой снега, наверное, около 30см,	добрый день, взяли в работу и передали подрядной организации. Будут устранять в ближайшее время. Благодарим за сигнал
9	Дворы Сормовского района почистили? Это где??? Или только один двор, показательно. Вот улица Станиславского, всю перегородили своими синими заборами, теперь дома утопают в горах снега, не пройти, ни проехать. Мусорные баки загородили, что к ним доступа нет . Строят виадуг, а дорогу для объезда сделать не смогли . Со Станиславского до Новосоветской дорога вся разбитая, как после бомбёжки... ужас	Здравствуйте. В рамках строительства транспортной развязки на ул. Циолковского были перекрыты участки дорог, зона строительства огорожена. Уборка и вывоз снега на ул. Станиславского проводилась несколько раз. 8 марта и в ночь на 10 марта на объездной дороге проводился ямочный ремонт с применением рециклера.
10	важная администрация, когда начнут наконец приводить в порядок придомовые территории в Верхних Печерах, конкретно по улице Германа Лопатина, д.12 - д.14 и съезд на улицу Бринского от дома 6 по ул. Германа Лопатина (дом с вертолетной площадкой) ???	здравствуйте. АО ДК Нижегородского района д.14 по ул. Лопатина и ТСЖ д.12 по ул.Лопатина привлечены к административной ответственности по ч.1 ст.3.1 КоАП НО. Проезды вдоль указанных домов, в т.ч. съезд к ул.Бринского зона ответственности администрации района. За указанные проезды подрядная организация привлечена к административной ответственности по ч.3 ст.3.1 КоАП НО

Таб. 6 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Ростова-на-Дону (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CNUev5YM5Vr/>)

	Комментарий	Ответ
1	Дорог в Ростове больше не видать , будут одни направления	не драматизируйте. Все дороги сделаем 🚧
2	Он сразу директором родился?))) Интересно, когда спел возглавлять все эти предприятия и почему он им больше не работает?))))	более подробная информация есть на сайте)
3	О как замечательно! Пожалуйста сделайте дорогу на улице Филимоновская от пересечения с Соколова до Чехова 🚧 дороги нет 😞	до 1 мая все дороги приведем в порядок
4	Помогите с улицей Ижевская Первомайский район	передали информацию для включения в план работ
5	Надеюсь чиновники помнят, что жители Ростова очень хорошо помнят обещанную главой города дату ремонта ВСЕХ дорог - 1 мая 2021!?	в следующий раз, просим Вас, не выражаться. Мы исключительно за конструктивный диалог. Просим уважать друг друга
6	Хотелось бы узнать по поводу переулка санаторного. Когда там появится человеческая дорога и проложат нормальные трубы которые раз в месяц не будут прорывать? неужели сложно привести в порядок такой крошечный переулок??	Добрый день! На сегодняшний день программа ремонта улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону предварительно сформирована до 2023 года, пер. Санаторный в данную программу не включен. В связи с тем, что в настоящее время отсутствует финансирование по данному направлению, прогнозировать дату проведения ремонта вышеуказанного объекта не представляется возможным. Заявки от жителей в объединенную диспетчерскую службу администрации Октябрьского района по вопросу аварийных ситуаций на водопроводных сетях по пер. Санаторный не поступало. В случае их возникновения звоните по телефону «горячей линии» «АО Ростовводоканал» 183-17-17
7	Проехались сегодня по Адыгейской (от пер.Нахичеванского до пр.Театрального) 🚧🚧🚧🚧- доверилась навигатору. Там такая яма!!! ЯМИЩА!!! Что мужики вышли мне помогать ее проехать. Практически на руках перенесли мою машину Ford focus... я в шоке уже часов 6 нахожусь.	Добрый день! Устранение разрушений дорожного покрытия на вышеуказанном участке включено в план работ по текущему ремонту улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону, со сроком исполнения до 01.05.2021. Работы начнутся, как только позволят погодные условия.
8	На улице Таганрогской по правой стороне ездить невозможно. Там такие ямы, что их даже между колес пропустить невозможно. Почему не делаете ямы, которые приняли на себя весь поток транспорта после закрытия моста на ул. Малиновского?	Добрый день! Вышеуказанный адресный ориентир включен в наряд-задание подрядным организациям для производства работ по текущему (ямочному) ремонту в срок до 01.05.2021.

Таб. 7 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Казани (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CLqqncMpYQ8/>)

	Комментарий	Ответ
1	Доброе утро. В конце географии города, а именно в поселке Северном, стоит один единственный 9этажный дом, во дворе которого нет детской площадки. Да не только там, в принципе нет площадки. Дети как отшельники, не знают чем заняться, поэтому там постоянное уличничество. Двор, конечно привели в порядок, дорожки и все такое, стоит одна скамеечка и все. А что детям то делать? Единственная горка было советских времён и то снесли.	добрый день! По благоустройству дворов с прошлого года в Татарстане реализуется программа "Наш двор", до конца 2024 года планируют отремонтировать придомовые территории, в которых в течение последних 5 лет не было ремонта дорог и дома не новостройки. Узнать, вошел ли ваш двор в программу, можно на сайте dvor.tatar , а передать предложения - по тел. 88002752020. По поводу горки уточнить можно в своей управляющей организации.
2	Приведите пожалуйста в порядок Храм всех религий и прилегающую к нему территорию. Продумайте вокруг него туристическую инфраструктуру. А то этим недостроен каждый день из окон поездов любуются тысячи людей	добрый день, храм всех религий - частный объект, а вот вокруг необходимые изменения в дорожную схему внесли, насколько знаем.
3	Очень хочется, чтобы Метшин постоял бы на автобусных остановках, ждал по пол часа на морозеавтобуси, может смог бы сделать из этого объективные выводы. А то он живёт как в другом мире, но только не в нашем реальном.	добрый день! К сожалению, в транспортных предприятиях сейчас не хватает водителей и кондукторов, поэтому на некоторые маршруты автобусы выходят не в полном объеме. Оставлять замечания по работе общественного транспорта можно по телефону 275-30-50, в системе "Народный контроль" или интернет-приемной Мэрии на сайте kzn , желателно указывать остановку, дату и время, когда долго не было автобуса, чтобы в каждом конкретном случае могли выяснить причину и принять меры.
4	Сделайте в Вишневке тротуары и освещение кивем хуже чем в деревни дороги толко не асфальт а глина и стоят дети идут по дороги без света по обчичине позор...	добрый день! По информации Комитета внешнего благоустройства, в прошлом году в п.Вишневка обустроили сети освещения до охранной зоны ЛЭП. Вопрос обустройства тротуаров и освещения на других участках рассмотрят при выделении финансирования. Оставлять замечания по проблемным участкам можно в интернет-приемной Мэрии Казани на сайте kzn , их стараются учитывать при формировании программ и распределении финансирования.
5	Добрый вечер,! Езжу на работу первой лектричкой со станции Авиастроительная. Перестали обрабатывать и мыть подвижной состав. Пандеймию вроде бы ни кто не отменял, но факту даже пол в вагонах не моют.	добрый день! Работу электричек курирует не город, а РЖД @rzd_official , оставить замечание можно, например, по телефону горлинии 8 (800) 775-00-00.

6	<p>Адресные замечания относительно отсутствия дорожки (даже отсыпки нет) в жилой массив Чернопень Советского района города Казани, мы сообщаем уже лет 7 минимум, писали и ходили на прием и в исполком, и в отдел благоустройства, и в МЧС с целью зафиксировать невозможность въезда/ выезда с целью оказания помощи. И каждый год нам обещают что хотя бы отсыпят щебнем, выравнивают дорогу, но не сделано ничего! Один единственный раз выделили грейдер, и то его забрали через два часа, он не успел ничего делать. А речь идёт о двухкилометровой дороге по полям и овражкам, по которой в дождь и весной не проехать никак! Зато теперь в каждом официальном ответе пишут про это рейдирование дорожного полотна! Позор ей городу! Полное нежелание помочь своим гражданам!</p>	<p>Добрый день! Как разъяснили в районной администрации, в соответствии с генпланом Казани жилой массив Чернопень расположен в зоне застройки одно семейными жилыми домами. Схемой общегородской улично-дорожной сети и транспорта через жилой массив Чернопень запланирована улица общегородского значения регулируемого движения. Согласно проекту генплана, жилой массив Чернопень также расположен в зоне перспективного формирования жилых районов при условии разработки проекта планировки. Также для обеспечения транспортной доступности генпланом запланирована улица районного значения (Пр.проезд №39) с выходом на улицу общегородского значения регулируемого движения (Пр.проезд №29). Генплан не содержит точные сроки реализации, вопрос строительства дорог районная администрация постарается рассмотреть в последующие годы при формировании программ и выделении финансирования.</p>
7	<p>Когда будет открытие филиалов дгп11 и гп18 в Солнечном городе?</p>	<p>Добрый день! Система здравоохранения Казани находится в ведении Министерства здравоохранения РТ. Уточнить планы по открытию объектов здравоохранения можно в Минздраве по номеру 231-79-20.</p>
8	<p>Посёлок Северный, Авиастроительный район, сделали много дорог по переулкам в том числе, но вот вопрос улица Дениса Давыдова от Литвинова до садов засыпали щебенкой уже несколько лет назад чем угробили просто грунтовую дорогу которая хотя бы была утрамбована за все время своего существования, и теперь страдают и автомобили и пешеходы. Каждый год отписки что нет в планах ее асфальтировать!!!! Сколько ещё ждать? Сколько мучиться?</p>	<p>добрый день! Понимаем ваши чувства. Как правило, в первую очередь из-за ограниченного финансирования стараются отремонтировать дороги с движением общественного транспорта, ведущие к соцобъектам. Передали замечание району, при выделении финансирования к вопросу ремонта дорог в п.Северный вернуться. Оставлять замечания также можно в интернет-приемной на сайте kzn, их стараются учитывать при формировании программ.</p>
9	<p>Обратите пожалуйста внимание на частный сектор.Мы платим налоги,а удобств никаких.Дорога неосвещена,чистят плохо,нет тротуара.Нет автобуса.И самое главное нет школы.В поселке 1500 детей!Мы живем не в Куяаах ,а ч городе.Но нам приходится поднимать детей в 5 30.Чтобы к 8 успеть в школу..Ехать всего несколько километров!Поселок Привольный и Вишневка</p>	<p>Добрый день! Разделяем ваши чувства, Екатерина. Как сообщили в Комитете внешнего благоустройства, вопрос обустройства освещения в поселке Вишневка учтут в последующие годы при наличии финансирования. Ремонт дорог в поселках идет постепенно, по мере выделения финансирования. К примеру, ранее были отремонтированы улицы Усердная, Большая, Заречная. Что касается уборки, оставлять замечания по уборке снега и наледи можно на горлиния районных администраций (номера в закрепленных историях). Вопрос строительства школы обязательно рассмотрят после того, как найдется участок, который соответствует всем требованиям и нормам. По проблемным участкам нужно оставлять адресные сообщения в интернет-приемной Мэрии Казани на портале kzn.ru.</p>
10	<p>да, дайте им повод спилить ещё и так редкие большие деревья!!!</p>	<p>добрый день, корректнее, пожалуйста, ведите диалог с другими комментаторами. Аварийные деревья это не выдумка фантазеров, если жители опасаются, они имеют право сообщать о проблемных объектах и просить их проверить.</p>

11	<p>И в принципе содержание БКК отвратительное. Что правый ряд отсутствует что левый узок для движения, Парк Урам да красивый, но он тесен, там люди дети разных возрастов и это парк не только для тех кто профессионально занимается спортом но и для новичков детей молодежи, только там тесно, И не было парковки, Вы делаете да, только это называется для галочки мягко говоря</p>	<p>Адресные замечания по состоянию дорог можно отправлять в интернет-приемную при Мэрии Казани на портале kzn.ru. Что касается парка Урам, самого большого экстрим-парка в России, - заказчиком работ выступает Министерство по делам молодежи. А парковка частная - относится к Кремлевской набережной. Насколько знаем, оборудовать парковочные места планируют в крытом комплексе. Уточнить подробнее можно в аккаунте Министерства @minmol_rt</p>
12	<p>Вот как удобно,и вопросы неудобные можно удалять,а то и вовсе удалять</p>	<p>нет, в интернет-приемной нельзя удалять обращения, это регулируется фед.законодательством) и здесь мы тоже не удаляем, если не нарушаются правила</p>

Таб. 8 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Омска (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CLqqncMpYQ8/>)

	Комментарий	Ответ
1	От Волгоградской 42 до ул.Дианова проед когда почистят???В этом году ни одного раза не чистили.	Здравствуйте! Мы разделяем ваше беспокойство по поводу количества снега на улицах города. За последние несколько дней город накрыли два мощных снегопада с метелями и осадки продолжают. Количество выпавшего снега уже превысило месячную норму осадков. Это видят граждане, эту ситуацию стараются как можно быстрее исправить дорожные службы. Все окружные ДЭУ работают в круглосуточном режиме, в том числе в выходные и праздничные дни. Темпы работ не снижаются, весь комплекс мероприятий по зимнему содержанию выполняется повсеместно в полном объеме. По максимуму задействуются все имеющиеся у дорожников ресурсы, в первую очередь технические. Ни одно обращение, которое поступает нам через социальные сети, мы не оставляем без внимания - каждое передается в ДЭУ для учета при формировании планов, спасибо за обратную связь.
2	магистральная тоже стала однополосной.	Здравствуйте! В городе активизированы работы по уборке улично-дорожной сети после снегопадов, которые принёс обширный циклон. Последний снегопад шел на протяжении всего вчерашнего дня и ночью. Количество выпавших за последние дни осадков в разы превышает среднесуточные нормы. Для того, чтобы более оперативно очищать городские территории от снега мобилизованы все имеющиеся в наличии дорожников ресурсы. Ежедневно на дорогах, улицах, остановках общественного транспорта, пешеходных переходах и общественных территориях работает порядка 1 тысячи рабочих и механизаторов городского дорожного управления, задействуется до 480 единиц техники (в т.ч. привлеченной). Снега очень много, нагрузка и объем работ у дорожных служб очень большой. Все мероприятия по скорейшей ликвидации снега с проезжей части дорог проводятся в круглосуточном режиме. В первую очередь, согласно правилам благоустройства и ГОСТу, дорожники должны обеспечить безопасность дорожного движения дорог 1-й и 2-й технических категорий, мостов, путепроводов, подходов к остановкам, пешеходным переходам и пешеходным зонам с большой проходимостью. Также, помимо работ на основных автомагистралях, сегодня работы усилены в части очистки подземных и наземных пешеходных переходов, лестничных спусков, подходов и подъездов к социальным объектам - школам, детским садам, больницам. Перед управляющими компаниями и хозяйствующими субъектами также поставлена задача - в кратчайшие сроки обеспечить очистку от снежных масс прилегающих и подведомственных территорий, въездов во дворы многоквартирных домов

3	Ул. 50 лет профсоюзов от ул. 50 лет Октября до ул. Доковской не чистили за всю зиму не разу, а там 2 садика друг на против друга и школа. Дорога в снежноледяной жёлоб превратилась. А перекресток 50 лет Октября и 50 лет профсоюзов не каждый внедорожник без потерь преодолет огромная глыба льда намерзла. По пр.Мира от райисполкома и далее в сторону лукьяновки из 4 полосной местами в 1.5 полосную превратилась, а ведь по этой улице тысячи машин утром и вечером в пробках толкутся. Снег от бордюра уже метра на 2 а то и на 3 на дороге. Магистральная улица от Мамина Сибиряка до 50 лет Октября тоже ледяной жёлоб с колеёй. Правда этот участок чистили, но как то странно глыбы льда к бордюрам распихали все выезды перекрыли.	Здравствуйте! Сегодня в дневную смену на ул. 50 лет Профсоюзов проводятся работы по снятию снежно-ледяных отложений и раздвижке снежного вала.
4	Судя по карте очистки, САО будет в снежном плену ☺ ещё долго. Про тротуары вообще речи не ведут. Протоптал дорожку ,ну и ладно.	Здравствуйте! Мы фиксируем все обращения, которые поступают нам через социальные сети и направляем их в дородные службы. Уточните, пожалуйста,на какие именно межквартальные проезды и тротуары стоит обратить особое внимание?
5	Такое ощущение, что на Московке, только 2 улицы, Молодогвардейскую вообще не чистят.	Здравствуйте! Работы по очистке проезжей части дороги по ул. Молодогвардейской запланированы дорожной службой сегодня в ночную смену
6	1 пер.5 Декабря ни кто 9 числа не чистил и не вывозил снег!!!!	Здравствуйте! Работа ведется точно в зоне подтопления
7	Ул. Светловская и ул. Маргелова тоже не убирается. Просто ужас.	Здравствуйте! Дорожная служба включит в план проведение работ по данным улицам. Особо отмечаем, что сейчас все силы дорожных служб брошены на устранение последствий мощных снегопадов, которые принёс обширный циклон. Неблагоприятные погодные условия наблюдаются также сегодня и прогнозируются на ближайшее время.
8	Здравствуйте, дорога от Суровцева 102 до Куломзинской 70 за зиму ни разу не чистили. С одной стороны дома Суровцева 104 и Куломзинская 105 , с другой стороны ТК и дом по адресу Суровцева 102 . Данная дорога к МКД не относится, УК чистить не будет, проехать по ней сложно.	Здравствуйте! Информация передана в ДЭУ, будет взята на контроль. За последние несколько дней город накрыли два мощных снегопада с метелями и осадки продолжают. Количество выпавшего снега уже превысило месячную норму осадков. По максимуму задействуются все имеющиеся у дорожников ресурсы, в первую очередь технические. Ни одно обращение, которое поступает нам через социальные сети, мы не оставляем без внимания, спасибо за обратную связь.

Таб. 9 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Уфы (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CKeCaGjsb3H>)

	Комментарий	Ответ
1	Указанный ими телефон 89173600510 не в Ватсапе. А вы пишете, что можно заявление скинуть в Ватсапе.	добрый день! Ежедневно на этот номер в ватсапе приходят десятки сообщений. Номер рабочий, проверьте еще раз, пожалуйста
2	заявление нет на этой ссылке то что указана	на нашем сайте размещена новость о перерасчете. Внизу новости размещен бланк для скачивания «Бланк заявления»
3	Здравствуйтесь! Несмотря на отмену разрешения на строительство СТ Девелопмент на ул. Армавирская, 15а сегодня, 22.03.2021 г. ведёт работы на строительной площадке. Предположительно, захала буровая техника. Жители Микрорайона Южный протестуют против незаконной стройки! Просим принять меры! @zhilstroynadzor_bashkortostan Видео работ тут: @stop_vershinin	здравствуйтесь. Как мы уже сообщали ранее, администрация г. Уфы отменила разрешение ООО СЗ «Строительный Трест Девелопмент» на строительство многоквартирного дома со встроенно-пристроенными учреждениями обслуживания по ул. Армавирской 15а. Дальнейшие функции контроля в компетенции Госжилстройнадзора. По имеющейся у нас информации сотрудники Госкомитета РБ по жилищному и строительному надзору выдали застройщику предостережение о недопустимости проведения дальнейших работ и отслеживают ситуацию. С уважением, Лариса Салихова, заместитель начальника информационно-аналитического управления – пресс-службы администрации Уфы
4	ЖилСтройнадзор @zhilstroynadzor_bashkortostan и городская администрация @ufacityadm вроде бы приняли меры о приостановке стройки высотки по ул. Армавирской, 15а. Но застройщик СТ Девелопмент бесстрашно через другой въезд проникает на участок и продолжает работы! Примите меры, накладывайте штрафы, пусть пополнят казну! Если по другому не понимают! @grekov_ufa @khabirovradii @ufa.bashkortostan @stop_vershinin @prochakovskaja @ufa1.ru	здравствуйтесь. Как мы уже сообщали ранее, администрация г. Уфы отменила разрешение ООО СЗ «Строительный Трест Девелопмент» на строительство многоквартирного дома со встроенно-пристроенными учреждениями обслуживания по ул. Армавирской 15а. Дальнейшие функции контроля в компетенции Госжилстройнадзора. По имеющейся у нас информации сотрудники Госкомитета РБ по жилищному и строительному надзору выдали застройщику предостережение о недопустимости проведения дальнейших работ и отслеживают ситуацию. С уважением, Лариса Салихова, заместитель начальника информационно-аналитического управления – пресс-службы администрации Уфы

Таб. 10 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Самары (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CJ5ob3el0UH/>)

	Комментарий	Ответ
1	Три года не могу достучаться по поводу дорожки для пешеходов,вернее её отсутствия,особенно,в зимнее время:от Фадеева -Ново-Вокзальная,к воронежским озёрам,вдоль садика (н-вокзаль,195а)и школы 49(нов-вокзальн,193а; машины разбили в пух и прах пешеходную дорожку тк им тоже надо где-то ехать(дороги там практически нет),и едут машины прям по пешеходам,ходить людям там вообще Негде!!!Жители вперёд на100лет оплатили уже(налоги,коммуналка...	Добрый день! Доведем информацию по компетенции для принятия мер по очистке территории.
2	7 просека 112 , сколько дней прошло и чистить не думают , дворников нет тротуары не чищены , машине не проехать , реакции от УК не дожидаться !	доброе утро! Свяжемся с управляющей компанией по вопросу очистки территории от снега.
3	Ул.Солнечная,дом 53.Для жильцов этого дома каждый год зимой возникает проблема с вывозом снега.Бедный дворник еле справляется с уборкой территории.Наше ТСЖ бездействует,ищет отговорки и ждет,когда снег сам растает.	здравствуйте! Информацию доведем до председателя ТСЖ для принятия мер по очистке территории от снега.
4	Здравствуйте! Во дворе по ул. Победы д. 69-АД. Невозможно передвигаться. УК на звонки и обращения не реагирует. Помогите пожалуйста.	Добрый вечер! Информация доведена до управляющей организации. Работы запланированы
5	добрый вечер, снег счистили во дворе, но наледь буграми так и осталась - следствие течи из люка, обратите еще раз внимание на двор Солнечная 7	добрый день! Информация доведена до ООО "СКС" для принятия мер по устранению наледи после утечки.
6	Где кто вывез?!!!бабло вывозите за границу на свои замки швейцарские!!!хватит врать,покиньте пост!!!никто ничего не чистит!!!!откуда вы там снег вывезли?от своих коттеджей? Ни 7,ни9,ни10мкр не чистят,Воронеж озёра -ходить негде,ехать тоже,нов-вокзальн не чистят,прочна Фрунзе не чистят;я сегодня два раза застряла один раз на поляне,др раз-нов-вокзал-фадеева!!!!!!	здравствуйте! Уборка улиц продолжается в усиленном режиме во всех районах города.
7	А вот остановки универсам Мичуринский на остановках и в город и из города,выйти из трамвая можно только в сугроб,пожалуйста примите меры.	здравствуйте! По данным на утренние часы было очищено от снега 70 процентов остановочных павильонов. Работы продолжаются в усиленном режиме в течение дня.
8	Разберитесь с ПЖРТ 11. Не работают.	здравствуйте! Если управляющая организация систематически не выполняет работы в рамках заключённого договора, жители вправе выбрать другую УК на общем собрании собственников.
9	Добрый день! Несмотря на обращения в @_admge1_ проезжая часть во дворе Карла Маркса 11 не чистится, как до Нового года, так и после, включая последний снегопад. Управляющего ТСЖ 285 не видать, как будто и след простыл. Во дворе, на выезде полный коллапс, даже люди пройти не могут, не то что машины проехать	Здравствуйте. Информация передана по компетенции для очистки территории

Таб. 11 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Новосибирска (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CMUEPhNAW26/>)

	Комментарий	Ответ
1	Исправьте ошибки: ГБШ от дегтярева; станционная от большой	здравствуйте! Ошибку исправили. Благодарим Вас за внимательное отношение. С уважением, департамент информационной политики мэрии Новосибирска
2	Гбш от Большой до Колыванского кольца?☺️ У кого-то топографический кретинизм☺️	Здравствуйте! Ошибку исправили. Благодарим Вас за внимательное отношение. С уважением, департамент информационной политики мэрии Новосибирска
3	Описка в гусинобродском шоссе	Здравствуйте! Ошибку исправили. Благодарим Вас за внимательное отношение. С уважением, департамент информационной политики мэрии Новосибирска

Таб. 12 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Челябинска (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CMyzYJvDloC/>)

	Комментарий	Ответ
1	А где можно будет посмотреть новые маршруты?	здравствуйте. На сайте www.cheladmin.ru на главной странице размещена новость с полным перечнем маршрутов.
2	Для пешеходов мост тоже будет закрыт?	здравствуйте. Для пешеходов построен временный пешеходный мост.
3	вы мне обещали в 2021. Ну невозможно же, народу все больше и больше., куда строите то уже? Кто то бабки гребет, а страдаем мы	здравствуйте. Начать строительство можно только после завершения проектирования, получения положительного заключения госэкспертизы и выделения финансовых средств. В настоящий момент объекты в стадии проектирования
4	Здравствуйте. На сколько лет закрывают мост? За год же не сделают?	контракт до конца 2022 года
5	расписание муниципальных маршрутов тоже поменяется? Если да, то пните, пжл, транспортников что бы заранее сообщили.	здравствуйте. Не очень понятно, что Вы имеете в виду. С мая меняются схемы движения трамваев и автобусов, сообщаем об этом данным постом.

Таб. 13 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Санкт-Петербурга (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CNFkZ52LKeC>)

	Комментарий	Ответ
1	Отличная вещь. Давно хотел, что бы подобное появилось у нас. Но безопасно ли это сейчас в условиях COVID?	пока что меры индивидуальной защиты обязательны для проезда в транспорте, рекомендовано использовать маски и перчатки.
2	По невскому и его прилегающих улицах??	в центре, да, но не только. В разных частях города, на маршрутах, где задействованы новые трамваи и троллейбусы поставки последних лет

Таб. 14 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Москвы

	Комментарий	Ответ
1	Нет комментариев	

Таб. 15 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Екатеринбурга (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CK1MZFIAWzw/>)

	Комментарий	Ответ
1	Интеосно , а к кому обращаться с вопросом по расчистке от снега и грязи на парковках торговых центров. Приедешь к магазину за покупками и к	Добрый вечер. Следить за своей территорией должны сами ТЦ.
2	А кто контролирует за работой УК и ТСЖ? Почему снег, убраный с дороги перекалдывают на детскую площадку?	Добрый вечер. С УК и ТСЖ проводится работа, но в хозяйственную деятельность коммерческих предприятий и товариществ собственников Администрация города вмешиваться не имеет права. Горожанам необходимо обращаться в Государственную жилищную инспекцию.

Таб. 16 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Перми (ссылка на пост: <https://www.instagram.com/p/CK1MZFIAWzw/>)

	Комментарий	Ответ
1	Здравствуйте, а у Индустриального района есть хозяин? Кто-нибудь должен следить за благоустройством и чистотой улиц? Улицу Карпинского распахали, вся грязь плывет во все стороны: людям как ходить и жить вокруг этой стройки? Почему столько времени на этой улице минимум техники и работы? Зимой, возможно, мороз мешал, сейчас тепло и можно продолжать работы, но нет никого: все раскурочено, люди вынуждены буквально шнырять между грязью, а никому и дела нет(((... хочется посмотреть главе Индустриального района в глаза и задать вопрос: почему мы живем в такой грязи???)	Добрый день. Реконструкцию ул. Карпинского планируется завершить осенью 2021 года. Строительно-монтажные работы выполняются в соответствии с графиком производства работ. Информацию о текущем содержании ул. Карпинского направили подрядной организации для принятия мер.
2	Всё хорошо, но зачем тополя?!	добрый день, будут высажены пирамидальные тополя, этот сорт не дает пух.

Таб. 17 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Красноярска (ссылка на пост: https://vk.com/wall-121269719_80418)

	Комментарий	Ответ
1	А когда до нашего двора дойдёт очередь? Копылова 76А? С коляской не пройти ((добрый день. Эту придомовую территорию обслуживает УК "Суперстрой", тел. 2235525. Обращались ли вы туда? Что вам ответили?
2	- я обращалась в УК ЖСК насчёт огромной горы снега во дворе, сваленной прямо на пешеходную дорожку. Мне ответили, что они вывезти ничего не обязаны и что, когда в следующий раз будут чистить, сгребут всё туда же. Цитирую: "Это не дорожка", "Вы новости больше читайте". На фото видно, что людям приходится огибать эту гору. Дорожка асфальтированная, а не просто протоптанная. Да и в любом случае снег нужно вывозить, а не во дворе складировать! - это двор Киренского, 27. В соседних дворах той же компании снег тоже сгребли и не вывезли.	Добрый день. Сообщите ваш адрес, пожалуйста. - в этом случае обратить внимание на недобросовестную работу компании УК ЖСК должны специалисты отдела ЖКХ администрации Октябрьского района, тел. 247-01-52
3	Павлова 48. Все что было насыпано на улицу Павлова перетасили авто во двор, а двор рядом с рынком. Постоянное месиво. Телефоны не отвечают, все на выезде сказали. Записали, ждём ответа. Пока УК ЖСК не шевелится. Соседний двор Ук СуперСтрой почищен уже давно.	Добрый день. Если вы не можете найти общего языка с представителями управляющей компании, рекомендуем обратиться в отдел ЖКХ администрации Кировского района по тел. 222-37-07. Вам обязательно помогут.
4	ул.Тобольская, не убрали ни разу с января месяца. Во дворы полезли, ещё на улицах не убрали.	Протяженность улицы составляет около километра. Укажите конкретный участок.

Таб. 18 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Нижнего Новгорода (ссылка на пост: https://vk.com/wall-121269719_80418)

	Комментарий	Ответ
1	Римского-корсакова: ливнёвка не работает	здравствуйте. Уточните, пожалуйста, точный адрес?
2	Ухтомского, Сортировка... море разлилось	Здравствуйте. Спасибо за сообщение! Проверим информацию и вернёмся к вам с ответом. - откачка воды по указанному адресу производится в круглосуточном режиме.
3	Ленинский район. Море по адресам-улица Кировская(у дома №14, около детской поликлиники №18 и библиотеки им. Бажова) , Премудрова, Волочильная, Ильменская, пешеходные переходы около завода Красная Этна и школа №99	Здравствуйте. Принято в работу. Обработка вашего сообщения займёт некоторое время, после чего мы сразу же предоставим ответ. - Здравствуйте. Извините за задержку с ответом. Дороги по ул. Премудрова, Волочильная, Ильменская, пешеходные переходы около завода Красная Этна, у школы 99 и территория около дома 14 по ул. Кировская были приведены в нормативное состояние.
4	Есенина 30 около магазина перекрёсток рядом детский садик!!! Горы навалены и там всегда в плавь	мы передали заявку в администрацию района. Откачают так быстро как только смогут
5	Сормовский район, улица Федосеенко на въезде в город все утонуло. Огромные пробки второй день, в том числе из-за потопов	Здравствуйте. Информацию получили. Нам потребуется некоторое время для подготовки ответа на ваш вопрос.
6	ул. Генерала Зимины напротив дома № 30, под водой расположена неисправная водосточная решётка.	Добрый день. Заявку передали в районную администрацию. Спасибо за сигнал!
7	Светлоярская 36. Каждый день откачивать надо. Баренца 76. Пешеходный переход от школы 79 корпуса. Дети не могут пройти в школу!!!!!!	добрый день. В настоящее время ведётся проектирование дороги от ул.Светлоярской до ул. 70 лет октября. В рамках этого проекта будет предусмотрен отвод воды и строительство ливневки. В настоящее время происходит круглосуточная откачка воды дорожной техникой. По ул.Баренца, 76 заявку отправили в районную администрацию . Информация по стройплощадке не оборудованной мойкой для мытья колес информация направлена в Управление административно-технического и муниципального контроля для проверки.
8	у нас возле дома асфальт а не убитая дарога что за чушь	приносим извинения, фото, действительно, не вашего дома. Работы по откачке талых вод по указанному адресу будут произведены 3 апреля 2021 года.
9	Очень плохо работаете . Сразу видно по настоящему насрать на народ . Раньше вы лучше работали . А теперь только завтраками кормите .	добрый день! Работы по откачке талых вод на ул. Архитектурная, 13 выполнены.Приносим извинения за доставленные неудобства.
10	Федосеенко 51.Б не море а океан и не разу не кто не откачивал только заявку принимают а работы не выполняются .	здравствуйте! Уточним информацию по вашему адресу. Благодарим Вас за обращение!

Таб. 19 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Ростова-на-Дону (ссылка на пост: https://vk.com/wall-185985289_4521)

	Комментарий	Ответ
1	В Суворовский дорогу отремонтируйте! Ямы невозможно объехать. Или только эвакуаторы к магниту можете присылать?	до 1 мая все дороги приведем в порядок
2	данная пробка образовалась из-за ям и с каждым днём ситуация ухудшается. До 1 мая у нас машин не останется, с такими ямами.	Добрый день! По заказу МКУ «Дирекция по строительству объектов транспортной инфраструктуры г. Ростова-на-Дону», в рамках выделенного финансирования, ежегодно проводятся работы по ремонту улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону. В текущем году ремонт автомобильных дорог запланирован на 19 улицах города, в рамках национального проекта «Безопасные и качественные автомобильные дороги». Также технически исправное состояние автомобильных дорог круглогодично поддерживается в рамках проведения работ по текущему ремонту улично-дорожной сети города. В связи с неблагоприятными погодными условиями, а также с целью оперативного устранения ямочности на дорогах города, в настоящее время текущий ремонт выполняется литой асфальтобетонной смесью, в том числе методом пломбирования. При наступлении благоприятных погодных условий текущий ремонт на улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону будет выполняться традиционной асфальтобетонной смесью, с предварительным фрезерованием покрытия в местах ремонта.
3	Когда приступят к ремонту дороги(если её можно так называть) на улице Волгостроевская от переулка Гельца до переулка Марины Расковой?????!!!!	передали Вашу информацию для включения в план ремонтных работ
4	а когда мост стачки будут делать.уже ямы есть небольшие	Добрый день! В рамках работ по содержанию мостов и путепроводов в г. Ростове-на-Дону выполнены работы по ямочному ремонту на искусственном сооружении «Мост по ул. Стачки». Ремонт производился 10-11 апреля.

5	за Дворец культуры я вообще молчу.видно его не когда не ремонтировали.он просто в ужасном состоянии	Здравствуйте! По информации МКУ «Управление капитального строительства и жилищно-коммунального хозяйства» города Гуково, в настоящее время разработан и реализуется проект реконструкции ул. Карла Маркса (на участке от ул. Некрасова до южной границы города). После реализации этого проекта будет рассмотрена возможность разработки проектов капремонта и реконструкции других территорий города. Также по информации отдела культуры Администрации города Гуково, в 2020 году зарегистрировано положительное заключение госэкспертизы на разработанный проект капитального ремонта ДК "Антрацит", после чего в адрес Правительства Ростовской области было направлено обращение об изыскании финансирования на реализацию данного проекта. В настоящее время вопрос находится на рассмотрении.
6	интересно пишут - "улучшить визуальное состояние". Это значит, можно говном замазать, сверху покрасить, получится "визуально улучшили".	Добрый день! В рамках текущего ремонта улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону будут устранены дефекты асфальтобетонного покрытия в срок до 15.05.2021.
7	улица Стрелковая 29/1 пересечение с пер. Десантный. Это Октябрьский район. Благодарю .	Добрый день! В рамках текущего ремонта улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону будут устранены дефекты асфальтобетонного покрытия по ул. Стрелковая в срок до 30.04.2021.
8	у нас действует ГОСТ Р 50597-93???, проверьте дорогу на улице Волгостроевская, и на переулке Гельца, на соответствие этому ГОСТу.	Добрый день! На сегодняшний день программа ремонта улично-дорожной сети города Ростова-на-Дону предварительно сформирована до 2023 года, ул. Волгостроевская и ул. Гельца в данную программу не включены. В связи с тем, что в настоящее время отсутствует финансирование по данному направлению, прогнозировать дату проведения ремонта вышеуказанных объектов не представляется возможным.
9	Этот помёт что вы называете смесью долго не держится! На эти работы есть гарантия?	на все работы есть гарантии. Подрядчик за свой счёт ремонтирует ямы
10	в таком случае, когда заделаются ямы образовавшиеся после ремонта на мосту стачка в сторону центра, и на улице Красносельской	Добрый день! В рамках работ по содержанию мостов и путепроводов в г. Ростове-на-Дону 4 апреля выполнены работы по ямочному ремонту на искусственном сооружении «Мост по ул. Стачки». С наступлением благоприятных погодных условий начнется ремонт улицы Красносельской.

Таб. 20 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Казани (ссылка на пост: https://vk.com/wall-17311245_111199)

	Комментарий	Ответ
1	Господа сколько можно броуновского движения, а не приходило в голову мысль обзавестись в данной конторе профессиональными экологами?	добрый вечер. как правило, в профильных ведомствах и работают профильные специалисты. Уточнить подробнее по штатному составу можно в минэкологии
2	Алло гараж более 3 777 обращений не требуют комментариев, но я всё же скажу, Хотя если Вы не Дунька с Пырловки кнопку нажать могли и сами. Руководство мин. Педагог, юрист. Замы юрист, два экономиста и два посредственных "патологоанатома" от эко и хотя в белом но на хирурга не тянут, надеюсь разницу Вы понимаете. Запомните Уважаемые эколог это не должность - это профессия. Кормиться на слове эко и быть экологом разные вещи, пока не поумнеете сидеть Вам в дерьме, обидно на родной край однако.	перечитайте правила сообщества, пожалуйста. Давайте вести диалог в корректной форме - каждый на это способен. Спасибо.
3	Уважаемая закрытая дверь, вести общение с гражданами и говорить о корректности странновато. А не приходит в голову открыть личико, ФИО, образование, должность, тогда и общение будет, предметнее и честнее, Вам так не кажется? А так как петух на заборе что то прокричите и в кусты, да и обида на деловой вопрос. Не приведи конечно если Вам вместо проктолога явится сантехник знающий о задвижках прокладках и кранах всё, ведь уверен даже прыщ на заднице такому не доверите. И это абсолютно верное решение я уверен, а тут здоровье целого региона отдано неучам, ВАМ не СТРАШНО? Я в экологии уже 50 лет и знаю чем закончится, понимаю Вы не в теме и хотел предупредить, если по неграмотности считаете что это Вас не касается, мои соболезнования. И за что страдают остальные граждане региона? Очнитесь, Аннушка масло уже пролила!	нет, вежливость и корректность - это никогда не лишне и не странно вовсе. Они приветствуются и должны присутствовать в любом диалоге, вне зависимости от того, с кем вы общаетесь. Вы выразили опасение, мы подсказали, куда можно обратиться, учитывая, что министерство экологии это другое ведомство.
4	подскажите куда можно сдать автомобильные шины на переработку или утилизацию.	добрый день! В ноябре в городе проходила акция - можно было бесплатно сдать шины. Сейчас акция завершилась, но как видим на странице проекта @kroshkashina, связаться по утилизации шин, если вы не успели сделать это по акции, можно по телефону + 7(917)247-38- 93 (Фарида).
5	Открыт канализационный люк на тротуаре рядом с домом Парковая, 7, Дербышки (Советский район)	добрый день, спасибо, отправим в работу. случайно фото нет, чтобы помочь определиться с ориентирами?
6	шла обратно, люк прикрыли, но видно, что не плотно закрыт, а наложен сверху.	как сообщают в Управлении информационных технологий и связи, крышку люка украли. Днем люк закрыли временной, завтра (ориентировочно, до обеда) заварят новой, подходящей крышкой. Спасибо вам за равнодушие!

7	должны быть вопросы к своим подчиненным, которые так считают и работают, а не к цифрам.	Министерство экологии и природных ресурсов РТ - республиканское ведомство, которое рассказало о своей работе, а не подчиненные.
8	действительно, и чего это они перед ним отчитывались тогда, если никому ничего не должны? Вы себя и свой цинизм слышите? Не в первый раз ведь в таком духе отвечаете.	не видим цинизма в том, что разъясняем вам какое ведомство кому подотчетно. Но всегда есть выход - если вас не устраивают наши ответы, вы можете обращаться в интернет-приемную, где вам ответят строго в соответствии с федеральным законодательством.

Таб. 21 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Воронежа (ссылка на пост: https://vk.com/wall-116035629_40596)

	Комментарий	Ответ
1	так почему сейчас не сделать 36 по маршруту через Ростовскую, ведь 86 в ближайшие полгода, как выясняется, не появится. Зачем эта "петля" по левому берегу через Димитрова ? Чтоб побольше денег с пассажиров набрать, другого смысла в этом не вижу, т.к. по этому маршруту уже есть 65. Враньё чиновников по поводу дублирования маршрутов - наглядно отображено в круизе 36 !	здравствуйте! По информации управления транспорта, работа маршрута № 6М будет продлена до конца второго квартала текущего года, до запуска маршрута № 36. Также отметим, что для улучшения работы общественного транспорта за счет увеличения пропускной способности магистральных улиц будут поэтапно организовываться выделенные полосы в соответствии с рекомендациями разработанной комплексной схемы организации дорожного движения. В прошлом году была организована полоса для автобусов на улице Остужева и Северном мосту, по оценкам специалистов средняя скорость прохождения общественным транспортом этого участка в пиковое время увеличилась на 10-15 км/ч. В настоящее время профильными специалистами прорабатываются технические решения по реализации этих мероприятия на разных участках магистральной улично-дорожной сети, в частности, двух других мостах, улице 20-летия Октября, Московском проспекте и др.
2	А почему про новый 86 нечего не написали, его вообще будут запускать или уже не будут?	здравствуйте! Маршрут № 86 «к-тр Спартак – мкр. Озерки» планируется установить и наладить его работу в третьем квартале. Конкурсные процедуры по нему пройдут в конце весны
3	Микрорайон от Машмета до 8-й больницы с большим количеством многоэтажных новостроек на правый берег будет ездить только на пазиках 26а. Блеск!!!! А магистральные 49-е будут толпиться на конечной Завод ГОО, где и газелькам не развернуться. И 87-й пустили по Корольковой, хотя большинство жилых домов в этом районе на Ростовской.	здравствуйте! В новой маршрутной сети пассажирские корреспонденции остановки «Больница № 8» будут обслуживаться за счет магистрального маршрута № 14В, а также маршрутов 26А, 48, 59АС и 87. Так, маршруты №№ 26А, 48, 87 будут осуществлять транспортную связь с правым берегом. Свои предложения по организации работы новых маршрутов или внесения изменений в действующие схемы движения можно направить в городское управление транспорта для рассмотрения их профильными специалистами (сделать это можно через электронную приемную мэрии – https://reception.voronezh-city.ru).
4	69т опять будет призрачным? Маршрут как бы есть, но автобусов увы нет. В Bustime вообще один показывает на всем протяжении маршрута.	здравствуйте! На текущем этапе внедрения новой маршрутной сети работу маршрута № 69Т планируется значительно усилить: обслуживать маршрут планируется за счет 8 автобусов большой вместимости, которые будут работать с интервалом движения около 15 минут. Обязательная конкурсная процедура на право обслуживания маршрута стартует в конце второго квартала текущего года.

5	<p>А ну и самое важное в вечерние часы после 18-19 часов с плехановской невозможно уехать на шишкова от слова вообще, потому что в это время 115 уже не ходит, вот и катаемся по всему северному в надежде пересесть на 108а или 18, в результате домой хоть с пробками, хоть без 1,5ч добираться</p>	<p>здравствуйте! Маршрутная сеть во всех крупных городах строится на основных пассажиропотоках, то есть маршруты общественного транспорта обслуживают основные корреспонденции каждого района, отражают основные или самые популярные направления. Это касается и улицы Шишкова. В настоящее время она обслуживается маршрутами №108А работают 25 автобусов с интервалом движения около 4-5 минут; №115 – 4 единицы транспорта; №69Т – 3 автобуса большой вместимости; №18 – 15 автобусов. Добавим, что в ходе реализации данного этапа транспортной реформы к концу второго квартала текущего года планируется увеличить количество автобусов на маршрутах №№ 69Т и 115, а также запустить новый маршрут от микрорайона «Дубрава» №29. Свои предложения по организации работы новых маршрутов или внесения изменений в действующие схемы движения можно направить в городское управления транспорта для рассмотрения их профильными специалистами (сделать это можно через электронную приемную мэрии – https://reception.voronezh-city.ru).</p>
6	<p>А вы выйдете хоть раз в утренние часы в будний день и убедитесь сами в какую сторону популярен маршрут, если на остановке ботанический сад человек 30 минимум ждут один единственный маршрут(115),который ещё поймать надо. Так что, я считаю, как то не очень справедливо поставлены приоритеты в таком густонаселенном районе, с возможностью уезжать только в одном направлении...</p>	<p>здравствуйте! Маршрутная сеть во всех крупных городах строится на основных пассажиропотоках, то есть маршруты общественного транспорта обслуживают основные корреспонденции каждого района, отражают основные или самые популярные направления. Это касается и улицы Шишкова. В настоящее время она обслуживается маршрутами №108А работают 25 автобусов с интервалом движения около 4-5 минут; №115 – 4 единицы транспорта; №69Т – 3 автобуса большой вместимости; №18 – 15 автобусов. Добавим, что в ходе реализации данного этапа транспортной реформы к концу второго квартала текущего года планируется увеличить количество автобусов на маршрутах №№ 69Т и 115, а также запустить новый маршрут от микрорайона «Дубрава» №29. Свои предложения по организации работы новых маршрутов или внесения изменений в действующие схемы движения можно направить в городское управления транспорта для рассмотрения их профильными специалистами (сделать это можно через электронную приемную мэрии – https://reception.voronezh-city.ru).</p>
7	<p>А в Администрации города не знают, что маршрут 25А почти два года не функционирует. А маршрута 121 не уже 10 лет? Да 79 - го давно не видно. Что за фикцию вы пишете?</p>	<p>здравствуйте! Как мы сообщали еще в самом начале марта, многие из ликвидируемых маршрутов в настоящее время либо не работают (как, например, маршруты №№25А, 79, 121), либо на них выходит минимальное количество автобусов (например, №№ 20, 52АВ и др). Теперь эти маршруты будут исключены из реестра городских маршрутов – это обычная процедура, которая требуется для официального оформления их ликвидации</p>

8	Уважаемая администрация! Это что за безобразие! Нам обещали провести торги, продлить автобус до Спартака и дать на линию 6 автобусов. А по факту 2 автобуса, которые ходят не пойми как, с интервалом час! Сегодня дети не могут попасть в школу и со школы неизвестно как добираться. Это единственный транспорт, школьного автобуса у нас нет. Автобус 48	здравствуйте! Выпуск на маршруте № 48 в ближайшее время будет постепенно корректироваться - по мере расширения автопарка муниципального перевозчика - за счет выпуска на направления новых автобусов, приобретенных в рамках нацпроекта "Безопасные качественные дороги", и перенаправления резервных машин предприятия на другие маршруты, в том числе, на маршрут № 48.
9	Что там про 59? И так ходил не пойми как с периодически отсутствием. Сейчас инфы 0, сегодня 8:10 - нет автобуса, 8:40 - нет, клёвая штука на 1 апреля, вот только работодателю пох, если люди опаздают из-за ваших выдумок	здравствуйте! Согласно данным, зафиксированным системой ГЛОНАСС, на сегодняшний день транспортное обслуживание маршрута № 59 началось с 7 утра с двух единиц подвижного состава. Кроме того, работа маршрута в ближайшее время будет постепенно корректироваться в сторону усиления. Так, по мере расширения автопарка муниципального перевозчика за счет выпуска на направления новых автобусов, приобретенных в рамках нацпроекта "Безопасные качественные дороги", оставшийся подвижной состав будет перенаправлен на другие маршруты, в том числе, на № 59.
10	это по Отрожке. А из Борового до больницы как доехать? От почты в Боровом например?	здравствуйте! В новой маршрутной сети обслуживать микрорайон Отрожка планируется за счет магистрального маршрута №14В, а также маршрутов №№10А, 43 (по улице Лермонтова), 60Б, 88А, 90 и 122. Кроме того, с сегодняшнего дня до остановки «Центр реабилитации» продлён маршрут №52, обслуживаемый автобусами большого класса, который будет следовать по улицам Лермонтова, Боровской. Кроме того, свои предложения по организации работы новых маршрутов или внесения изменений в действующие схемы движения можно направить в городское управления транспорта для рассмотрения их профильными специалистами (сделать это можно через электронную приемную мэрии – https://reception.voronezh-city.ru).
11	После изменений стало значительно труднее добираться в центр с южно-моравской. А если ещё и уберут маршрут 6м, совсем плохо станет. Не понимаю кто и как рассчитывал нагрузку на эти маршруты! Теперь можно стоять 20-30 мин и попасть на забитый автобус вечером. Подумайте ещё раз, пожалуйста.	добрый день! Проект новой маршрутной сети базируется на объективных данных городских пассажиропотоков: натурные исследования, анкетирование, опросы, а главное – обезличенные данные сотовых операторов. Поэтому в ней учтены прогнозируемые перераспределения пассажиропотоков в связи с новыми схемами маршрутов, увязанных между собой, дополняющих друг друга и отражающих основные корреспонденции, которые осуществляют горожане на каждом направлении. Так, маршрут № 6М планируется компенсировать новым маршрутом – № 36, который будет так же, как и маршрут №6М следовать из микрорайона ВАИ в Юго-Западный жилой микрорайон (только не по Чернавскому мосту, а по ВоГРЭСовскому).

Таб. 22 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Омска (https://vk.com/wall-117639365_133833)

	Комментарий	Ответ
1	4я дачная . Сугробы по 2,5 м , если не вывести то там весь частный сектор затопит.	Здравствуйте! В городе ведется работа по вывозу снега с мест вероятного подтопления, по большей части из частного сектора, улица 4-я Дачная не входит в зону подтопления. Отметим, что собственник частного жилого дома должен убрать и вывезти снег по периметру 5 м своего домостроения, а не складировать снег со своего участка на дорогу общего пользования, кроме того собственник обязан прочистить ливневые канавы.
2	администрации даст ответ, на комментарии выше? Там с каждой стороны нет по полосе, а то и больше!!!	Здравствуйте! За минувшие выходные с улиц Центрального округа вывезено порядка 7 тысяч кубических метров снега с улиц 2 Восточная, Депутатская, Интернациональная, Набережная Тухачевского, Алексеева, Б.Тито, развязка Ленинградского моста, Герцена, Долгирева, Пушкина, ул. Чернышевского, ул. Арктическая, ул. 10 Ремесленная.
3	Загляните в частный сектор! Вот где настоящие зоны подтопления. В многих местах вода уходит к концу июня. Система водоотведения отсутствует.	Здравствуйте! В городе ведется работа по вывозу снега с мест вероятного подтопления, по большей части из частного сектора. Также отметим, что собственник частного жилого дома должен убрать и вывезти снег по периметру 5 м своего домостроения, а не складировать снег со своего участка на дорогу общего пользования, кроме того собственник обязан прочистить ливневые канавы.
4	вопрос. А кто должен менять сгнившие трубы, которые проходят под дорогой?	Здравствуйте, уточните, пожалуйста, о каком участке идет речь?
5	а как потом узнать какое было принято решение?	Здравствуйте. Информация о необходимости проведения обследования перепускной трубы на пересечении улиц 2-я Ленинградская и 1-я Станционная направлена в дорожно-эксплуатационный участок Ленинского округа.
6	Вот так выглядит улица магистральная (от Мамина Сибяряка до 50 лет октября) на которой в прошлом году уложили новый асфальт. Вся обочина завалена снегом, сужение, что две машины не могут разъехаться, на днях ехал мусоровоз и остановилось движение вообще. Тротуар, по которому родители с детьми идут в сад и школу (на данном участке два сада и школа) чистился один раз за зиму, а в остальное время на него просто складировается снег с дороги. Каждый год в этом участке (обведено красным) колея с водой в которой машины просто виснут на пузе. И из года в год одно и тоже. Приведите пожалуйста в порядок, без выездных осмотров специалистов и прочего, я думаю на фото все понятно и так.	Здравствуйте! Информация передана в дорожную службу для учета в работе. Отметим, что минувшей ночью проводились работы по вывозу снега с улицы Магистральная, они будут продолжены.
7	Когда почистят в нефтяниках возле Консум-центра, Мира 28А; 30Г?	Здравствуйте! Информация передана в ДЭУ Советского округа, дорога будет очищена по освобождению техники с основных дорог.

8	А вот так выглядит одна из центральных улиц города Омска, Маяковского.	Здравствуйте! С улицы Маяковского на прошлой неделе проводился вывоз снега.
9	улица Маяковского для меня -это не только проезжая часть,но и пешеходная дорожка,где люди ходят.А то,что чистили дорогу,так это хорошо,но только для водителей	Здравствуйте! Объем работ у дорожных служб сегодня очень большой. Зачастую тротуары можно очистить только вручную, на это требуется время, просим проявить понимание. Также отметим, что не все тротуары находятся в ведении управления дорожного хозяйства и благоустройства. За многие территории отвечают управляющие компании или хозяйствующие субъекты. Мы передали информацию в дорожную службу для учета в работе, спасибо за обратную связь.
10	А когда будет почищена Богдашка и Кирова??? За всю зиму не разу не видел техники там и снега по 1.5-2 метра от обочины, дорога узкаю. А я знаю ответ, зачем чистить уже скоро растает все)	Здравствуйте! В течение этой недели планируется вывоз снега с улицы Богдана Хмельницкого от Ипподромной в сторону улицы Маяковского для вскрытия дождеприемных колодцев.
11	А боты без палева наводят пургу))))))	Здравствуйте! Работа по вывозу снега ведётся ежедневно, в две смены, задействованы все имеющиеся ресурсы. Объём работы очень большой, сейчас особое внимание уделяется вывозу снега с мест вероятного подтопления. За минувшие сутки с улиц города вывезено порядка 15 тысяч кубических метров снега. Информация о состоянии улицы 20 лет РККА передана специалистам для учета при формировании планов, спасибо за обратную связь!
12	Нефтяники. Ост. Энтузиастов. 2 метра снега на дороге. На днях проезжали, За 2 недели ничего не изменилось. Городские службы без техники, з/п ниже некуда... 63млн. Выделили подрядчикам.... и где они... в сибирском городе должна быть ,своя городская, техника на уровне !!!	Здравствуйте! Работа по вывозу снега ведётся ежедневно, в две смены, задействованы все имеющиеся ресурсы. Объём работы очень большой, сейчас особое внимание уделяется вывозу снега с мест вероятного подтопления. За минувшие сутки с улиц города вывезено порядка 15 тысяч кубических метров снега со следующих улиц Володарского, Полярная, Пикетная, 8-я Кировская, Центральная, 5-я Кировская, 1-я Рыбачья, Дмитриева, Иртышская набережная, .Серова, Никитина, Добролюбова, Некрасовская, Горького, Избышева, Крсмический проспект, 6-я Рабочая, Л.Чайкиной, Мира, поселок Большие Поля, Строителей, Магистральная, Бархатовой, 1-я,2-я,8-я,28-я Северные, Подгорная, Куйбышева, Депутатская, Кузбасская, 18-я Линия, 21-я Амурская, Арктическая, 22-го Партсъезда, Госпитальная, 10 лет Октября. Работа продолжается.

Таб. 23 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Уфы (ссылка на пост: https://vk.com/wall-62298989_147755)

	Комментарий	Ответ
1	<p>Добрый день! В пос. 8 марта на ул Башкирская проживают семьи с малолетними детьми и детьми инвалидами. Как оказалась, инициативная группа от микрорайона "Сосны" выступает с инициативой сделать дополнительный въезд с ул .Башкирской в микрорайон Сосны. То есть, ул. Башкирская должна стать улицей с большим трафиком. Где должны гулять наши дети? Кто будет обеспечивать безопасность наших детей. Тротуаров нет, асфальта нет, после проезда любого транспортного средства по улице пыль столбом, наши дети этим дышат. Тем более проектом микрорайона "Сосны" НЕ ПРЕДУСМОТРЕН никакой въезд с ул. Башкирской. Мы, жители Башкирской, отсыпали эту дорогу за свой счёт, чтобы могли подъезжать к своим домам, и могли спокойно гулять наши дети. Так как здесь была неролазная грязь, а Администрация Ленинского района ни копейки не вложила в устройство дороги по ул.Башкирская. Мы, жители улицы Башкирская категорически против, и если Администрация района даст добро на строительство въезда будем вынуждены обратиться в Прокуратуру, Администрацию Главы РБ, Администрацию Президента РФ. Жители Сосен готовят ППМИ по обустройству въезда.</p>	<p>здравствуйте! Ваше сообщение приняли в работу. Ответ предоставим позже. С уважением, Регина Хисматова, сотрудник информационно-аналитического управления - пресс-службы администрации Уфы</p> <p>- добрый день! Действительно, жители микрорайона "Сосны" инициировали проект по выполнению работ благоустройства въезда в эко-парк "Сосны" по адресу: город Уфа, микрорайон "Сосны". Данный проект НЕ РАССМАТРИВАЕТ устройство дополнительного въезда с улицы Башкирской в микрорайон "Сосны". Конкретно он касается улучшения входной группы в рамках существующего въезда в Эко-парк "Сосны" с Алексеевского шоссе. С уважением, Лилия Зайнуллина, заместитель главы администрации Ленинского района Уфы</p>

Таб. 24 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Самары (ссылка на пост: https://vk.com/wall-74315431_47769)

	Комментарий	Ответ
1	Как смешно это читать! А можно мне вашу комиссию лично провезти про проспекту Кирова\Ставропольской? Вот именно по второму ряду? Где совсем недавно застряла машина в яме около трамвайных путей! Я был бы ооочень рад! Ну или по Ново-Вокзальной от Вольской до Победы? Прикладываю фото с Ново-Вокзальной.	Добрый день. По информации департамента городского хозяйства и экологии, на пересечении пр. Кирова/ул. Ставропольская выполнен ямочный ремонт аварийного участка. Улица Ново-Вокзальная включена в план ямочного ремонта.
2	Не там ходите .промышленности. Вольская. ставропольская. Карла Маркса. ташкентская .партизанская и т.д	Добрый день. По информации департамента городского хозяйства и экологии, ул. Вольская, ул. Промышленности, ул. Партизанская в плане ремонта на 2021 год. По ул. Ставропольской, ул. Ташкентской и пр. К. Маркса будет произведен ямочный ремонт. Строительные работы начнутся при наступлении положительных стабильных температур.
3	выше перечислял эти все улицы сделаны были не более 4 лет назад а гарантия на сколько лет? Причом Вольская развалилась через год	Департамент городского хозяйства и экологии сообщает, что гарантийные сроки варьируется, взаимности от выполненных работ. Гарантия на ремонт составляет: аварийно-ямочный - 1 мес. , картами - 6 мес., картами свыше 100 п.м. - 2 год., комплексные ремонт - 5 лет.
4	А где посмотреть отчёт об осмотре уважаемая администрация? И почему вы мне про чистоту питьевой воды в самаре не отвечаете????	Здравствуйте. По информации департамента городского хозяйства и экологии, в настоящее время ведется плановый объезд проезжих частей г.о. Самара и составляются акты о повреждениях, если дорога на гарантии, то работы по устранению целостности дорожного полотна выполняет подрядчик. Указанный документ имеет внутренний характер.
5	По Мяги и дзержинского тротуарное покрытие пришло в негодность! Ходить невозможно! Коляски не справляются!	Добрый день. По информации департамента городского хозяйства и экологии, тротуар по улице Дзержинского в плане ремонта на 2021 год, на отрезке от ул. Мориса -Тореза до ул. Аэродромная по ул. Дзержинского. Ремонтные работы по тротуару на ул. Мяги не запланированы, департамент городского хозяйства и экологии включит в план на будущий год.
6	Лучше бы с этой линейкой строили дорогу и канализацию на пересечении улиц Нагорная и Советска . Благодаря тому что слив находится выше уровня незаконного водохранилища пешеходам надо обходить либо через трясины трамвайных рельс далее возвращаться по проезжей части обратно до перехода. Либо на следующем квартале есть переход. Сразу нормально канализацию нельзя построить ?	Добрый день. По данным департамента городского хозяйства и экологии, информация передана в ресурсоснабжающую организацию для проведения работ по устранению недочетов в работе ливневой канализации.

7	<p>А нет ли желания заняться пр. К. Маркса? Или хотя бы сделать пешеходный переход на нем через Киевскую?</p>	<p>Добрый день. По информации департамента городского хозяйства и экологии, для организации пешеходного перехода необходим комплексный подход. Сначала требуется выполнить работы по обустройству тротуаров и подходов. В 2021 году план по строительству сформирован, рассмотрим Ваше обращение в будущем году. В адрес Департамента транспорта Администрации г.о. Самара направлено письмо с просьбой подготовки технического задания по организации пешеходного перехода.</p>
---	---	--

Таб. 25 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Новосибирска (ссылка на пост: https://vk.com/wall-189159357_6614)

	Комментарий	Ответ
1	и освещать тоже. Фонари есть, лампочки вкрутить никому нет дела. И это Красный проспект.	здравствуйте! Ваш вопрос передан в профильную структуру мэрии. Специалисты подготовят ответ, и мы его опубликуем. С уважением, департамент информационной политики мэрии Новосибирска.
2	если точнее, освещение пешеходной дорожки при наличии столбов и фонарей отсутствует от станции метро Гагаринская до площади Калинина по обеим сторонам Красного проспекта. Автомобильную дорогу при её ширине и интенсивности движения там нужно освещать сдвоенными, а не одинарными фонарями. Или вот, это площадь Маркса, улица Покрышкина. Столбы стоят, фонарей нет. Почему город так плохо освещается?	здравствуйте! В ближайшее время специалисты Городского центра организации дорожного движения проведут выездную проверку. Выявленные неисправности линии освещения будут устранены до 10.04.2021. С уважением, департамент транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса
3	что то не пойму, с каких пор Гусинобродское шоссе проходит через Кольванское кольцо...ничего не понятно в 1м пункте...	здравствуйте! Ошибку исправили. Благодарим Вас за внимательное отношение. С уважением, департамент информационной политики мэрии Новосибирска
4	Улица королева и Проспект Дзержинского	здравствуйте! Дорожно-строительный сезон начнется после установления устойчивых положительных температур. Возможность проведения поддерживающего ремонта тротуаров на улице Королева и проспекте Дзержинского будет рассмотрена в весенне-летний период текущего года. С уважением, администрация Дзержинского района
5	Просьба отремонтировать участок дороги в Калининском районе по улице Мясниковой, в районе дома Мясниковой, 4 до улицы Тюленина, много лет никак не доделают этот небольшой участок дороги, на нем места живого нет и ямы там сейчас глубиной от 15-20 см и глубже по всему участку, при всём этом очень острые срезы в ямах, что почти останавливаешься, чтобы проехать и то страшно, что днище у машины всё там останется, даже с высоким клиренсом..	здравствуйте! Уточните, пожалуйста, адресные ориентиры участка приложив скриншот из Дубльгиса с отметкой. С уважением, департамент информационной политики
6	подтверждаю. Едешь там как по полю после бомбежек.	Здравствуйте! Планы по ремонту дорог в 2021 году сформированы, при этом выполнение работ по ремонту ул. Рассветной не вошло в объемы работ. Текущий ремонт будет проводиться с наступлением дорожно-строительного сезона по мере необходимости в рамках текущего содержания с учетом лимитов финансирования. С уважением, департамент транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса.
7	Выборную не хотите сделать? В бору и на Кленовой ямы, каждый день колеса меняют бедолаги. А на помеченном участке фонари новые, а дорога растаяла совсем. Тротуаров нет в принципе	здравствуйте! Ремонт данного участка планируется провести в текущем дорожно-строительном сезоне. Вопрос обустройства тротуара будет рассмотрен при выделении дополнительного финансирования. С уважением, департамент транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса

8	А какой ремонт планируется? Ямочный?	добрый день! Все эти дороги будут капитально отремонтированы. С уважением, департамент транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса мэрии города Новосибирска.
---	--------------------------------------	--

Таб. 26 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Челябинска (ссылка на пост: https://vk.com/wall-153757523_25143)

	Комментарий	Ответ
1	Когда начнётся благоустройства сквера в советском районе, сквер в районе Дмитрия Неаполитанова?!	Здравствуйте! Ваше обращение принято, ожидаем дополнительной информации, ответим в ближайшее время.
2	Скажите пожалуйста, вам известно кто на участке улицы Дмитрия Неаполитанова будет строить ТЦ?! И сроки если они есть .	здравствуйте. Разрешение на строительство торгового центра по ул. Дмитрия Неаполитанова в Советском районе не выдавалось
3	А еще хорошо бы расширить перекресток ул Линейной и Эльтонской	Здравствуйте. Данное расширение будет произведено при строительстве дорог.
4	А пешеходная зона не планируется случайно? 51 микрорайон в сторону Фиесты ,или мы так и будем по дороге ходить	Здравствуйте. В 2021-2022 годы планируется провести тендерные процедуры по реконструкции ул. Профессора Благих от ул. Молодогвардейцев до границы города Челябинска, предусмотрено расширение до 4 полос, организация тротуаров. Ориентировочный срок поэтапной реализации строительно-монтажных работ на данном объекте – 2023-2024 годы.
5	Когда уже это уберут?????? Мало того, что виновников кражи нашли и не наказали, так ещё и в нормальный вид улицу привести не могут. 50 лет ВЛКСМ, Чмз	Добрый день! Мероприятия проводятся Комитетом управления имуществом и земельных отношений города Челябинска. Для получения полной информации Вам необходимо направить официальное обращение. Сделать это можно через нашу Интернет-приемную https://priemnaya.cheladmin.ru/
6	Какое красивое благоустройство. А у нас вот не так красиво, хотя помнится, проект тоже красивый был.	Здравствуйте. Строительство дороги начнется в 2022 году.
7	Пролёт от 40 лет Победы до Молдавской по стороне Лицея 95....сделайте уже нормальную пешеходную зону!!! Дети ходят в школу и просто месяц там грязь!!!	Здравствуйте. По информации Комтета дорожного хозяйства, восстановление тротуара по пр. Победы от ул. 40-летия Победы до ул. Молдавской будет запланирован в рамках текущего содержания улично-дорожной сети города.
8	Благоустройте, пожалуйста, Комсомольский проспект 22а,просто ужас!	Здравствуйте. Благоустройство придомовых территорий, в том числе дворовых проездов, относится к компетенции собственников и управляющих компаний. Также можно провести работы за бюджетный счет в рамках программы «Формирование комфортной городской среды». Участие в программе носит заявительный характер. Подробнее Вам расскажут в администрации района http://kurchatov74.ru/htmlpages/Show/contacts .
9	Сделайте дороги сначала, а? Да не на один сезон, а чтобы хоть года три простояли...А то как выезжаешь от дома, так и начинается гадание, какая яма глубже...	Здравствуйте. Дороги во дворах относятся к компетенции собственников и управляющих компаний. Также можно произвести благоустройство за бюджетный счет в рамках программы "Формирование комфортной городской среды". Участие в программе носит заявительный характер, подробнее Вам расскажут в администрации района.

10	<p>После ремонта дороги по молодогвардейцев просто невозможно проехать через трамвайные пути, хотя до ремонт было на много лучше. Прошу обратить внимание на утренний пробки на перекрестке Молодогвардейцев и куйбышева в сторону Комсомольского проспекта. Если снести зал с игровыми автоматами и на этом месте добавить одну полосу для высадки пассажиров с городского транспорта моглобы быть все на много лучше.</p>	<p>Здравствуйте. Мы ожидаем подтверждения объемов по ремонту перекрестков с трамвайными путями, чуть позже перечень будет опубликован.</p>
11	<p>Когда уберут гаражи со дворов????ул.набережная д1,2</p>	<p>здравствуйте. Информация о предоставлении земельных участков для размещения гаражей между домами № 1 и № 2 по улице Набережной в Калининском районе города Челябинска в Комитете по управлению имуществом и земельным отношениям города Челябинска отсутствует. Учитывая вышеизложенное, Комитетом в адрес Управления развития и благоустройства городской среды города Челябинска направлено обращение для организации мероприятий в отношении гаражей в соответствии с Порядком демонтажа незаконно размещенных нестационарных объектов на территории города Челябинска.</p>

Таб. 27 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Санкт-Петербурга

	Комментарий	Ответ
1	перечень объектов - наверняка , не полон. на ленинском проспекте дом 126 литера А - что-то строят, причем сначала говорили 3 этажа, а сейчас там уже 5 этажей... и выше строят... что там строят - не понятно...	Здравствуйте! Вам отвечают из Службы государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга. Обществу с ограниченной ответственностью "Гласс Проджект" выдано разрешение на строительство по адресу: Ленинский проспект, дом 126, литера А. Здесь проходит реконструкция здания 1-ый этап строительства и новое строительство 2-ой этап, под коммунальное обслуживание населения.
2	Обратите внимание на отсутствие социальной инфраструктуры в Усть-Славянке	Здравствуйте! До 2023 года в Усть-Славянке планируется строительство 2 ДООУ на 190 мест, школы на 825 мест. До 2025 года ООО «Сэтл Сити» построят школу на 1650 мест на территории Большая Славянка на месте садоводства Ленметростроя. Реконструкция Советского проспекта планируется в 2022 году.
3	И это при том, что за деньги ГБН9 согласна взять на удаление: 24000-00Р эндоскопия и по 3000-00Р за каждый удаленный полип!!! Это как понимать?!!!	Здравствуйте, Ольга. Благодарим Вас за указанную проблему. С целью решения вопроса, поставленного в Вашем обращении, просим Вашего супруга прийти на прием к заведующему отделению хирургии Поликлиники № 116 Суринт Н.А. 10.03.2021 в 14.00 каб. N 324. Кроме этого, по вопросам организации оказания медицинской помощи, Ваш супруг также может обратиться к заведующей Поликлиникой N116 Малаховской Анне Станиславовне (пн-пт, каб. 405, с 9.00 до 13.00 тел. 576-10-65). Приносим свои извинения за доставленные неудобства.
4	В центр проехать не возможно. Прошу правительство Санкт-Петербурга рассмотреть предложение о платном въезде в центр города. Как в Лондоне	здравствуйте! Введение платного въезда в центр Санкт-Петербурга в настоящее время не рассматривается. В качестве основной меры по снижению уровня трафика в центре городе планируется развитие зоны платного парковочного пространства в границах Центрального, Адмиралтейского, Петроградского и Василеостровского районов.
5	Подскажите, где можно посмотреть генплан города до 2048 года?	Здравствуйте! Вам отвечают из Комитета по градостроительству и архитектуре. Ваш запрос принят в работу специалистами. Мы вернёмся к вам, когда информация будет полностью подготовлена.
6	Подскажите пожалуйста, как госстройнадзор дал разрешение на ввод в эксплуатацию недостроенному дому ЖК Светлана, что в Санкт-Петербурге, по адресу ул.Зеленогорская д.7 ? почему фактически дольщики дома-долгостроя не могут получить ключи??? Дом строится с 2003 года!	Здравствуйте! По данным Службы государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга, объект в соответствии с разрешением, введен в эксплуатацию в порядке, предусмотренном статьей 55 ГрК РФ. Встреча с дольщиками ЖК "Светлана" планируется Комитетом по строительству. О дате и времени будет объявлено позднее.

Таб. 28 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Москвы

	Комментарий	Ответ
1	Нет комментариев от фо/го	

Таб. 29 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Екатеринбурга

	Комментарий	Ответ
1	Закреты комментарии к постам	

Таб. 30 Выгрузка комментариев, содержащих ответную реакцию администрации Перми

	Комментарий	Ответ
1	А у нас на Владимирском красиво плитку и кирпичи положили, а официально ответили что это холодный асфальтобетон... Наша радость от этого "качества" не знает предела	добрый день. На этой дороге не было ремонта с применением литого асфальтобетона. Подрядной организации выдано предписание.
2	В Мотовилихе: Тургенева, Ким, Индустриализации когда отремонтируют? Ездить невозможно.	добрый день. Выбоины по ул.КИМ и ул.Тургенева ликвидированы в рамках содержания. Вновь возникающие дефекты покрытия будут устраняться в текущем режиме. Работы по устранению образовавшихся ненормативных выбоин по ул.Индустриализации запланированы на ближайшее время.
3	Очень хочется узнать, когда возобновятся дорожные работы по улице Краснополянской? И срок окончания ремонта?	добрый день. Продолжить работы по ул. Краснополянской планируется в конце апреля. Завершить работы планируется до конца этого года.