

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия в рамках реализации задач по работе с прямой
обратной связью по результатам реализации национальных проектов,
создаваемых в субъектах Российской Федерации

1. Общие положения	2
2. Цель и задачи Регламента	3
3. Область применения Регламента	3
4. Результаты, обязательные для размещения носителей	3
5. Сроки и объемы размещения носителей	4
6. Взаимодействие участников процесса по размещению носителей	5
7. Формирование макета носителя	8
8. Изготовление и размещение носителя	8
9. Согласование заявки на размещение носителя	8
10. Отчет о размещении носителя	9
11. Описание процесса работы с прямой обратной связью	10

1. Общие положения

Настоящий регламент взаимодействия в рамках реализации задач по работе с прямой обратной связью по результатам реализации национальных проектов, создаваемых в субъектах Российской Федерации (далее - Регламент), устанавливает порядок сбора, обработки, мониторинга и анализа прямой обратной связи, собранной посредством изготовления и размещения на социально значимых результатах реализации национальных проектов, создаваемых в субъектах Российской Федерации (далее - результат), носителей с QR-кодом, позволяющих населению Российской Федерации пройти опрос с помощью анкеты, размещенной на сайте национальныепроекты.рф (далее - носитель) (далее - прямая обратная связь).

Носители выполняются в едином визуальном стиле реализации национальных проектов, разработанном и утвержденном автономной некоммерческой организацией "Национальные приоритеты" (далее - АНО) по поручению Председателя Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2020 года № ММ-ПЗ9-2750.

Носители размещаются на готовых (введенных в эксплуатацию, реализованных) и строящихся результатах, в том числе по видам работ: капитальный ремонт, реконструкция и реставрация, модернизация, приобретение, техническое перевооружение и благоустройство, брендинг которых является обязательным в соответствии с Регламентом взаимодействия в рамках исполнения задач по брендированию результатов реализации национальных проектов.

Строящиеся результаты, работы по которым были начаты в рамках прежних национальных проектов (2018-2024 гг.), на которых был размещен носитель на этапе строительства (до 2025 года), являющиеся переходящими в новые национальные проекты (2025-2030 гг.), не требуют смены ранее размещенного носителя на этапе строительства. Однако, на этапе ввода результата в эксплуатацию (начиная с 2025 г.), размещение носителя необходимо осуществлять в соответствии с правилами и макетами, предусмотренными настоящим Регламентом.

Перечень результатов, размещение носителей на которых является обязательным (далее - Перечень), указан в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

Перечень может быть изменен или дополнен новыми типами результатов по решению Департамента проектной деятельности Правительства Российской Федерации (далее - Департамент) принятому на основании предложений участников процесса работы с прямой обратной связью согласованных с АНО.

2. Цель и задачи Регламента

Целью Регламента является установление порядка по функционированию механизма работы с прямой обратной связью.

Основные задачи, решаемые в ходе применения Регламента:

создание дополнительной возможности мониторинга хода строительства и эксплуатации результатов, а также предоставления услуг в рамках результатов;

создание возможности выявления направлений для улучшения процессов строительства и эксплуатации результатов на основе мнения населения;

повышение осведомленности граждан о ходе реализации и возможностях национальных проектов;

обеспечение граждан дополнительной возможностью для направления прямой обратной связи.

3. Область применения Регламента

Регламент описывает последовательность процессов создания и размещения на результатах носителей, а также определяет порядок обработки прямой обратной связи, в том числе осуществления улучшений по направлениям, выявленным в ходе анкетирования.

Участниками процессов, описываемых Регламентом, являются:

АНО;

автономная некоммерческая организация "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации" (далее - АЦ);

ведомственные проектные офисы, обеспечивающие реализацию национальных проектов (далее - ВПО);

проектные офисы субъектов Российской Федерации (далее - РПО);

органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации (далее - РОИВ);

органы местного самоуправления (далее - ОМСУ), задействованные в процессе брендинга или сбора, обработки и предоставления отклика на прямую обратную связь;

иные организации - участники национальных проектов.

4. Результаты, обязательные для размещения носителей

Результат на стадии строительства/капитального ремонта.

Для результатов на стадии строительства/капитального ремонта обязательным является размещение носителя рядом с паспортом объекта или в непосредственной близости от результата.

Готовый результат: экстерьер и интерьер.

Для готовых результатов обязательным является размещение минимум одного носителя в экстерьере и в интерьере.

Исключением для размещения носителя либо только в экстерьере, либо только в интерьере являются ФАП, памятники культурного наследия (в случае ограничения по фасадному брендингованию допускается размещение носителя только в интерьере), психоневрологические интернаты (не следует размещать в интерьере), а также дворовые и общественные территории, парки и скверы, где допустимо размещение только одного носителя.

Для крупных социально значимых результатов, имеющих более одного корпуса (кампусы), размещать носитель необходимо в интерьере и экстерьере каждого корпуса.

Результаты, уже забрендированные в соответствии с единым визуальным стилем реализации национальных проектов, также требуют обязательного размещения носителя.

Подробные рекомендации по оформлению и размещению носителей даны в Руководстве по размещению QR-кодов, доступном в автоматизированной информационной системе "Контента" (далее - АИС "Контента") в библиотеке материалов Раздела "Брендинг" по ссылке: <https://contenta.info/branding/files/80>¹.

5. Сроки и объемы размещения носителей

Настоящим Регламентом устанавливаются следующие сроки размещения носителей на результатах:

для готовых (введенных в эксплуатацию) результатов предельный срок размещения носителя составляет не более 1 месяца с момента ввода результата в эксплуатацию²;

для строящихся (создаваемых) результатов предельный срок размещения носителя составляет не более 1 месяца от фактической даты начала работ³.

Ранее размещенный на результате носитель подлежит снятию (демонтажу) по согласованию с АНО в следующих случаях:

внешний вид результата, на котором размещен носитель, может нести имиджевые риски и в рамках выделенного финансирования не предусмотрен его ремонт/обновление/модернизация/поддержание в исходном состоянии и так далее;

результат выведен из реализации в рамках национального проекта;

¹ Для доступа к АИС "Контента" необходимо заполнить форму саморегистрации по ссылке:

https://contenta.info/users/sign_in. После обработки заявки в течение двух рабочих дней на электронную почту приходит уведомление о подключении с дальнейшими инструкциями.

² Предельный срок размещения носителя на готовом результате, ранее не поименованном в Перечне, составляет не более 1 месяца с даты утверждения настоящего Регламента (внесения типа результата в Перечень).

³ Предельный срок размещения носителя на строящемся (создаваемом) результате, ранее не поименованном в Перечне, составляет не более 1 месяца с даты утверждения настоящего Регламента (внесения типа результата в Перечень).

по истечении трех лет с момента размещения носителя при условии, что за последние 6 месяцев доля прямой обратной связи, отнесенной к категории "Конструктивный негатив", не превышает 5% от общего количества отзывов по результату (по согласованию с АЦ).

6. Взаимодействие участников процесса по размещению носителей

Участник	Основные задачи
Представители РОИВ, ОМСУ и иные организации	составляют для РПО перечень результатов для размещения носителей; ведут коммуникации с РПО по вопросам размещения носителей; загружают в АИС "Контента" заявки и макеты носителей для их последующего согласования сотрудником РПО, ответственным за брендинг результатов; загружают отчеты о размещении носителей в АИС "Контента"; отвечают за привлечение источников финансирования для изготовления носителей; координируют/организуют работу по поддержанию в надлежащем физическом и эстетическом состоянии и своевременной замене носителей. К ненадлежащему качеству относится: повреждение, выцветание (не более чем 40% от исходного состояния), потертости, деформация носителей и тому подобное. Срок амортизации составляет 3 года с даты размещения носителя. Периодичность осуществления контроля - не менее одного раза каждые 6 месяцев в обычное время и не менее одного раза в месяц после экстремальных погодных условий.
Сотрудник РПО, ответственный за брендинг результатов	проводит первичную модерацию в АИС "Контента" заявок и готовых макетов носителей, полученных от РОИВ, ОМСУ и иных организаций; проверяет корректность QR-кода, используемого в макете носителя, отправленного на согласование, сверяя с информацией о результате, на котором должен быть размещен носитель;

	осуществляет контроль поддержания в надлежащем физическом и эстетическом состоянии носителей; взаимодействует с АНО и АЦ по вопросам размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью; принимает участие в организуемых АНО информационных, обучающих и иных мероприятиях по теме размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью; проводит для сотрудников РОИВ, ОМСУ и иных организаций обучающие и иные мероприятия по теме размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью.
Сотрудник РПО, ответственный за отработку прямой обратной связи	подготавливает план отработки прямой обратной связи и посредством СВПО⁴ направляет его на согласование в АЦ (при необходимости корректируя указанный план в случае наличия замечаний); осуществляет взаимодействие с представителями РОИВ, ОМСУ и иными организациями с целью отработки негативной прямой обратной связи в соответствии с предоставленным планом; обеспечивает предоставление информации в СВПО о мерах, принятых по итогам проработки негативной прямой обратной связи (отчет).
Сотрудник ВПО	ведет коммуникацию с сотрудниками РПО и с менеджером направления регионального брендинга АНО по вопросам размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью; согласовывает (вносит замечания и предложения) планы работ и отчеты об отработке прямой обратной связи, направленные АЦ в СВПО в случае возникновения спорных

⁴ Система взаимодействия проектных офисов. Порядок работы определен "Временным регламентом работы в системе взаимодействия проектных офисов", утвержденным директором Департамента проектной деятельности Правительства Российской Федерации Ю.Г.Левитской от 6 декабря 2022 г. № 15060-П6.

	ситуаций; дает рекомендации РПО по освещению инцидентов в ходе получения прямой обратной связи; осуществляет мониторинг отработки РПО отзывов, поступающих в СВПО; при необходимости дает сотрудникам РПО рекомендации по отработке прямой обратной связи.
Менеджер направления регионального брендинга АНО	ведет коммуникацию с сотрудниками РПО по вопросам размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью; организует консультации по вопросам размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью; проводит модерацию полученных от РПО заявок в АИС "Контента" на размещение носителей; разрабатывает обучающие материалы по размещению носителей, а также по работе с прямой обратной связью; проводит обучение для РПО и ВПО по теме размещения носителей, а также по работе с прямой обратной связью; проводит модерацию отчетов по размещению носителей в АИС "Контента"; готовит аналитику по вопросам размещения носителей для представления в Департамент.
Сотрудник АЦ	утверждает (направляет на доработку) планы работ и отчеты по отработке прямой обратной связи, представленные РПО в СВПО; привлекает ВПО для совместного рассмотрения в СВПО представленных РПО планов работ и отчетов по отработке прямой обратной связи; осуществляет мониторинг, анализ и контроль отработки прямой обратной связи; осуществляет информационно-аналитическое обеспечение деятельности Департамента по результатам мониторинга прямой обратной связи; вносит в Департамент предложения

	по совершенствованию методологии и развитию модулей Государственной автоматизированной информационной системы "Управление" (далее - ГАСУ) на предмет отображения и учета прямой обратной связи.
--	---

7. Формирование макета носителя

Макет носителя формируется АНО в АИС "Контента".

В процессе формирования макета носителя автоматически генерируется уникальный QR-код для каждого результата. Один макет носителя не может быть размещен на нескольких результатах.

Готовый макет носителя для конкретного результата доступен для скачивания в личном кабинете РПО, РОИВ, ОМСУ и иных участников в АИС "Контента" в разделе "Объекты" по ссылке: <https://contenta.info/branding/items>.

Макет носителя не требует редактирования, скачивается готовым к печати в двух форматах: макет носителя 90x60 см и макет носителя 120x80 см. Для этого необходимо нажать кнопку "Сгенерировать код", выбрать нужный формат макета и скачать его.

8. Изготовление и размещение носителя

Изготовление и размещение носителя осуществляется в соответствии с рекомендациями по изготовлению и размещению информационных табличек и иных рекламно-информационных материалов, разработанных АНО, находящимися по ссылке: <https://contenta.info/branding/files/80>.

С целью наиболее эффективного получения прямой обратной связи, носитель необходимо размещать на проходимых местах таким образом, чтобы он был хорошо виден, доступен для чтения и считывания QR-кода.

9. Согласование заявки на размещение носителя

В рамках реализации задач по размещению носителей в исключительных случаях (например, необходимость изменения макета носителя или самого носителя, нестандартное место размещения носителя и так далее) инструментом коммуникаций между участниками процесса является заявка - внутренний документ, информация о результате и макет носителя.

Заявку формирует сотрудник РПО, РОИВ, ОМСУ или сотрудник иной организации, ответственный за размещение носителя на результатах. В случае с брендированием крупного социально значимого результата (кампуса) заявку в АНО направляет ВПО Минобрнауки России.

Для создания заявки на согласование носителей, ответственный сотрудник скачивает готовый макет из АИС "Контента", проверяет правильность ссылок и информацию о результате и далее, через

АИС "Контента", направляет сотруднику РПО, ответственному за брендинг результатов.

Сотрудник РПО, ответственный за брендинг результатов, проверяет корректность QR-кода для соответствующих макетов и направляет на утверждение в АНО.

10. Отчет о размещении носителя

С целью мониторинга реализации мероприятий по размещению носителей реализован сбор фотоотчетов.

Фотоотчет формируется сотрудником РПО, РОИВ, ОМСУ или иных организаций, ответственным за размещение носителя, в соответствии с разработанными АНО "Требованиями к фотографиям и рекомендациями по съемке объектов национальных проектов", размещенными в разделе "Брендинг" во вкладке "Библиотека материалов" в главе "Обучающие материалы и памятки" в АИС "Контента" по ссылке: <https://contenta.info/branding/files/>.

Для строящихся результатов отчетными материалами являются фотографии носителей, размещенных в непосредственной близости от результата на время строительных работ.

Для готовых результатов в качестве отчетных материалов загружаются фотографии с общими планами результата (панорамные фото), а также крупные фотографии носителя с возможностью считать QR-код. Разрешение фотографии должно быть не менее 3мп (2048x1536)⁵.

Ежемесячные отчеты загружаются на ежедневной основе по мере поступления отчетных материалов, но не позднее сроков, указанных в пункте 5 настоящего Регламента.

Раз в квартал АНО предоставляет в Департамент аналитический отчет по исполнению субъектами Российской Федерации размещения носителей в соответствии с разделом 5 настоящего Регламента.

В случае если размещение носителя может быть воспринято как антиимидж, РПО вправе подать отчет о нецелесообразности размещения данных о результате в АИС "Контента" (например, случаи с модульными ФАП, когда строительство не ведется, территория не огораживается, ФАП привозят готовым и подключают к коммуникациям, а также если при вводе результата возникли трудности (судебные разбирательства из-за некачественного оказания услуг подрядчиком; ввод результата задерживается по причине устранения недостатков/неполадок, которые были выявлены при приёмке работ и так далее)).

⁵ Технические требования к фотографиям выложены в АИС "Контента" по ссылке <https://contenta.info/branding/files/139>.

11. Работа с прямой обратной связью

Сбор и хранение прямой обратной связи осуществляется в АИС "Контента".

Статистика ответов на вопросы анкеты, полный перечень комментариев граждан по результатам и другая информация в рамках сбора и обработки прямой обратной связи отображается в АРМ "Обратная связь" ГАСУ по мере ввода в эксплуатацию соответствующих информационных панелей.

АНО осуществляет модерацию (удаление дублирующих (идентичных) отзывов, фильтрация нецензурной лексики) прямой обратной связи.

Поступившая прямая обратная связь, содержащая комментарий, автоматически формирует запрос в СВПО после прохождения модерации в АНО. Ответственным за обработку комментария является сотрудник РПО⁶, ответственный за обработку прямой обратной связи.

Для запросов, направляемых в адрес РПО, классифицируемых как запрос информации (определение тональности и плана решения), определяется общая срочность, равная 10 рабочим дням⁷, из которых:

в срок до 4 рабочих дней со дня поступления запрос обработан РПО (определена тональность и составлен план решения);

в срок до 2 рабочих дней с момента обработки РПО запроса АЦ принято решение о необходимости внесения изменений в обработку комментариев и направлении запроса на доработку в РПО или привлечения ВПО к рассмотрению материалов (при возникновении спорных случаев);

в срок до 2 рабочих дней с момента направления АЦ в СВПО (при необходимости) ВПО принято решение о необходимости внесения изменений в обработку комментариев или согласовании позиции РПО;

Срок доработки запроса со стороны РПО, в случае принятия АЦ или ВПО решения о необходимости такой доработки, составляет не более 1 рабочего дня и входит в общую срочность обработки запроса.

В рамках обработки запроса в карточке запроса необходимо внести информацию в соответствующие динамические поля:

1. Тональность комментария: разделение всех комментариев на позитивные, нейтральные и негативные. При этом негативная прямая обратная связь требует дополнительной категоризации. Каждый негативный комментарий может быть отнесен к одной из трех категорий: "Эмоциональный негатив", "Конструктивный негатив" или "Мотивированный негатив".

⁶ Если отзыв поступает по кампусу, ответственным является сотрудник ВПО Минобрнауки России.

⁷ В соответствии с "Временным регламентом работы в системе взаимодействия проектных офисов", утвержденным директором Департамента проектной деятельности Правительства Российской Федерации от 6 декабря 2022 г. № 15060-П6.

Классификация осуществляется экспертно, путем выбора одного из видов тональности и категории.

Примеры классифицированных негативных комментариев приведены в Приложении 2 к Регламенту.

2. План решения: у каждого комментария категории "Конструктивный негатив" и "Мотивированный негатив" в поле "План решения" необходимо оставить описание того, что предполагается предпринять по выявленной проблеме и в какие сроки.

На данном этапе формирование плана решения выявленных проблем осуществляется профильным РОИВ, при необходимости совместно с РПО. При этом рекомендуется убедиться в наличии проблемы, организовать выезд на место, выявить причину проблемы, оценить объем предстоящих работ, сформировать ориентировочный план решения проблемы, указав сроки решения проблем (вопросов).

Поле "План решения" для проблем категории "Мотивированный негатив" может быть заполнено следующим образом: "Будут сформированы мотивированные обоснования ранее принятых управленческих решений и на их основе опубликован позитивный информационный повод" с указанием срока размещения информационного повода.

3. Сроки проработки проблемы: для каждого комментария категории "Конструктивный негатив" и "Мотивированный негатив" необходимо указать срок, в который предполагается решить выявленную проблему. Определение сроков осуществляется экспертно, путем выбора одного из следующих вариантов:

- проработка в течение 5 рабочих дней;
- проработка в течение 10 рабочих дней;
- проработка в течение 20 рабочих дней.

В зависимости от выбора РПО СВПО автоматически создаст новый запрос, обработать который необходимо в указанный РПО срок. Обработка нового запроса подразумевает направление информации об итогах решения выявленной проблемы.

По итогам получения и обработки комментариев необходимо в течение 3 рабочих дней сформировать позитивный информационный повод с целью информирования населения о работе органов власти. Категории обращений, требующих написания информационного повода, представлены в разделе "Обучающие материалы" в АИС "Контента" по ссылке: <https://contenta.info/branding/files/139>. Ответственные за координацию информационного сопровождения реализации национальных проектов в РПО размещают в поле "Инфоповод" в СВПО ссылку на выход информационного

повода в средствах массовой информации субъекта Российской Федерации, социальных сетях учреждений, а также в АИС "Контента" в категории "Отработка инцидентов по QR". Информация по порядку создания и загрузке инфоповодов находится в разделе "Обучающие материалы" в АИС "Контента".

Позитивная прямая обратная связь также используется РПО, пресс-службой субъекта Российской Федерации и АНО для формирования позитивной информационно-коммуникационной повестки в субъекте Российской Федерации о ходе и результатах реализации национальных проектов.

Алгоритм работы с прямой обратной связью представлен в Приложении 3 к Регламенту.

Негативная прямая обратная связь является показателем наличия проблем, недостатков и неудобств, выявленных в ходе реализации результатов. Выявленные путем анкетирования граждан проблемы требуют решения.

Категории негативных комментариев:

эмоциональный негатив - комментарии в негативной тональности, не указывающие на наличие конкретной проблемы, а отражающие отношение (настроение) населения к результатам деятельности органов власти. Комментарии этой категории не требуют решения.

конструктивный негатив - комментарии в негативной тональности, указывающие на наличие конкретных проблем, связанных с низким качеством выполнения работ по результату, его ненадлежащим содержанием (обслуживанием), некорректным предоставлением услуг. Конструктивные негативные комментарии требуют отработки и устранения проблем.

Реализация разработки и применения решений к выявленным проблемам осуществляется РПО совместно с РОИВ, ОМСУ, подведомственными им организациями и иными организациями, участниками процесса⁸.

Решение проблемы предполагает, в том числе, уточнение плана решения, обеспечение поиска ресурсов, привлечение заинтересованных сторон (РОИВ, ОМСУ, подрядчики и другие участники), непосредственное обеспечение выполнения работ.

мотивированный негатив - комментарии в негативной тональности, выражающие недовольство населения относительно принятых решений, не подлежащих исправлению.

Комментарии этой категории требуют мотивированных обоснований, объясняющих принятые решения. На основании мотивированных обоснований представителями РПО или представителями пресс-службы субъекта

⁸ В отдельных случаях (кампус) ответственным является ВПО.

Российской Федерации формируется и публикуется позитивный информационный повод.

Примеры классифицированных негативных комментариев приведены в Приложении 2 к Регламенту.

Содержание поля "Описание решения" зависит от категории негативного комментария.

По категории "Конструктивный негатив" необходимо описание реализованных мер, информация о том, как проблема была устранена.

По категории "Мотивированный негатив" необходимо описание фактов, аргументирующих принятые управленческие решения относительно результата (например, месторасположение результата может быть обосновано транспортной доступностью, количеством жителей выбранного для строительства района, то есть спросом населения на пользование результатом и другими факторами).

Информация о публикациях (аннотация и ссылка на источник, в котором размещен позитивный информационный повод об итогах сбора и обработки прямой обратной связи) заносится в специальные поля: "Аннотация новости" и "Ссылка на новость".

К выгрузке также может быть прикреплено фото и видео о проделанной работе.

По итогам реализации мер, соответствующих категории негатива, РПО направляет их описание через СВПО в АЦ. Описание действий, которые были предприняты для решения проблемы, формируется в автоматически созданном запросе, в поле "Описание решения".

В случае если АЦ принято решение о необходимости принятия дополнительных мер по выявленной проблеме, запрос отправляется на доработку в РПО.

При возникновении спорных случаев АЦ может направить отчет РПО в ВПО через СВПО для получения заключения о необходимости принятия дополнительных мер по выявленной проблеме.

Полный бизнес-процесс работы с прямой обратной связью представлен в Приложении 4 к Регламенту.

В рамках работы с прямой обратной связью рекомендуется осуществление информирования ВПО и заместителя высшего должностного лица (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации, ответственного за организацию проектной деятельности в субъекте Российской Федерации, о результатах работы с прямой обратной связью, а также формирование графика выездов должностных лиц

с учетом включения результатов, по которым выявлены проблемы в рамках сбора прямой обратной связи.

**Перечень результатов реализации национальных проектов,
размещение на которых носителей является обязательным**

№	Тип результата
1	Агропромышленный парк
2	Аэродром
3	Аэропорт
4	Бассейн
5	Биатлонный комплекс
6	Библиотека
7	Больница
8	Велотрек
9	Водно-спортивная база парусного спорта
10	Врачебная амбулатория
11	Выставочный зал
12	Гребная база
13	Дворец единоборств
14	Дворец спорта
15	Дворовые и общественные территории
16	Детская больница
17	Детская поликлиника
18	Детский онкологический центр
19	Детский сад
20	Дом культуры
21	Дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов
22	Дом танца
23	Дом творчества
24	Дом-интернат
25	Индустриальный парк
26	Инфекционное отделение
27	Кампус
28	Каток
29	Кванториум
30	Кинотеатр
31	Колледж культуры

32	Концертный зал
33	Коррекционное общеобразовательное учреждение
34	Культурный центр
35	Легкоатлетический манеж
36	Легкоатлетический стадион
37	Ледовая арена
38	Ледовый дворец
39	Лечебно-консультационный центр
40	Лыжероллерная трасса
41	Лыжная база
42	Многоквартирный жилой дом
43	Молодежный центр
44	Музей
45	Музыкальная школа
46	Набережная
47	Общежитие
48	Онкологический диспансер
49	Онкологический центр
50	Отделение врача общей практики
51	Парки и скверы
52	Педиатрическое отделение
53	Площадка ГТО
54	Поликлиника
55	Профессиональное образовательное учреждение
56	Психоневрологический интернат
57	Социальное учреждение
58	Спортивная площадка
59	Спортивный зал
60	Спортивный комплекс
61	Стадион
62	Театр
53	Теннисный корт
64	Улица
65	Фельдшерско-акушерский пункт
66	Физкультурно-оздоровительный комплекс
67	Филармония
68	Футбольное поле

69	Футбольный манеж
70	Хирургический корпус
71	Хирургический центр
72	Художественная школа
73	Центр бокса
74	Центр выявления и поддержки одаренных детей
75	Центр занятости
76	Центр лыжного спорта
77	Центр олимпийской подготовки по хоккею
78	Центр по фигурному катанию на коньках и хоккею
79	Центр по хоккею
80	Центр профессиональной подготовки для детей и взрослых
81	Центр спортивной подготовки
82	Центр спортивной подготовки по баскетболу
83	Центр стрелковых видов спорта
84	Центр ухода за пожилыми
85	Школа
86	Школа искусств
87	Школа с детским садом
88	Школа-интернат
89	Ясли



Эмоциональный негатив

Не указывает на наличие конкретной проблемы.

Отражает отношение / настроение населения к результатам деятельности органов власти.

«Качество оценивает специалист и за такой короткий срок сомневаюсь, что построят качественно» - [Школа в Краснодарском крае](#)

«Как обычно половину бюджета разворуют, сэкономя на ремонте...поэтому качество будет заранее известно... грустно... Надо менять всю систему управления государством» - [Детская поликлиника в Оренбургской области](#)



Конструктивный негатив

Указывает на наличие конкретной проблемы.

Требует решения.

«Ужасный материал стенок, интернет не ловит» - [Школа, Ставропольский край](#)

«...Зона между отремонтированным участком и территорией жилого дома по соседству не благоустроена. Рабочие, как клали асфальт, зона их работ закончилась, и хорошее покрытие закончилось. А по соседству разруха.»

«Мне всё нравится. Только снег чистили бы так же хорошо» - [Сквер, Московская область](#)



Мотивированный негатив

Выражает недовольство населения относительно принятых решений, не подлежащих исправлению.

Требует мотивированного обоснования.

«Место для школы не подходящее. Лучше было строить в районе ул.Стабильной, где и планировалось. Фасад не соответствует тому, что указано в паспорте объекта»

«Мне сложно добираться до Института Математики Механики и Компьютерных наук из за стройки. Были убраны хорошие тротуары и дорога стала длинной» - [Школа, Ростовская область](#)

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ, СОБРАННОЙ ПОСРЕДСТВОМ QR-КОДОВ

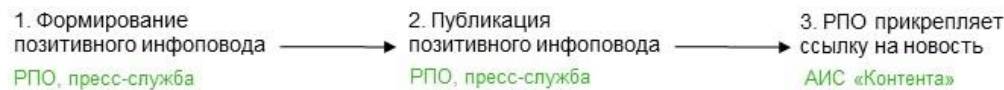
I. Первичная работа с обратной связью: контроль цензуры, определение тональности, выявление проблем, требующих решения, формирование ориентировочного плана их решения.



* *Эмоциональный негатив* – отношение населения к деятельности органов власти.
Конструктивный негатив – указывает на наличие конкретной проблемы.
Мотивированный негатив – недовольство населения относительно принятых решений, не подлежащих исправлению.

** В случае возникновения спорных ситуаций АЦ привлекает ВПО для совместного рассмотрения в СВПО, представленных РПО планов работ и отчетов по отработке прямой обратной связи.

II. Позитивная обратная связь: формирование позитивного инфополя



III. Негативная обратная связь: решение проблем + формирование позитивного инфополя



Приложение 4 к Регламенту

