

© Фонд «Институт развития городов
Республики Татарстан», 2022

Руководство для сотрудников колл-центра Программы «Наш двор»



Институт
развития
городов РТ

НАШ ДВОР
Программа Президента Татарстана



Содержание

Введение	2
Колл-центр	3
• Что предстоит делать и зачем	
• Задачи колл-центра	
• Ценности колл-центра	
Жители	5
• Как избежать конфликтов и не выгореть	
• Портреты жителей	
• Конфликтные ситуации	
• Основные правила работы с негативом	
• Выгорание: как помочь себе	
Алгоритмы и скрипты	14
• Алгоритм обработки обращений	
• Скрипты для коммуникации с жителями	
• Скрипты входящих звонков на горячую линию «Наш двор»	
• Скрипт контрольного звонка	
• Общие вопросы по Программе «Наш двор»	

Введение

Программа «Наш двор» — масштабный проект благоустройства дворов Республики Татарстан, который инициировал президент РТ Рустам Минниханов в 2019 году. За 5 лет мы отремонтируем около 7 000 дворов, а результат увидят миллионы жителей.

2 167

**дворов реализовано
с момента старта
Программы**

660

**тысяч человек
уже пользуются
новыми дворами**

Цель Программы — благоустроить дворы по новым стандартам качества и взаимодействовать с жителями по принципам общественного партнерства.

Мы ремонтируем дороги, тротуары и наружное освещение, устанавливаем скамейки и урны, организуем детские площадки и воркаут-зоны, площадки с хозяйственно-бытовым оборудованием.

А еще мы выстраиваем диалог, мотивируем жителей активно участвовать в планировании, реализации благоустройства

территорий и последующем контроле за эксплуатацией. Опыт показывает, что именно вовлечение и общественное партнерство помогает успешно перезапускать территории, которые нравятся жителям.

Выходит, что коммуникация с жителями становится на один уровень важности с архитектурными решениями. И одним из главных инструментов выступает — колл-центр, который поддерживает систему обратной связи и проводит постоянный мониторинг лояльности.

Колл-центр

Что предстоит делать и зачем

Роль колл-центра — помочь жителям взять максимум из возможностей Программы «Наш двор». Ваша поддержка и забота позволят каждому разобраться, как можно влиять на принимаемые решения и участвовать в жизни двора, района, города.

В Программе у колл-центра две глобальных задачи. Первая — непосредственная коммуникация.

Специалисты колл-центра принимают обращения на Горячей линии и в мессенджерах Программы, переносят их в CRM-систему, получают обратную связь от жителей после проработки их обращений. В конечном итоге успешная коммуникация повышает качество клиентского сервиса и лояльность к Программе в целом.

Что вам предстоит делать:

- правильно принимать звонки;
- типизировать звонки в CRM-системе;
- отвечать в соответствии с регламентом обработки обращений жителей;

- еженедельно передавать команде координаторов Программы аналитику типовых вопросов жителей;
- изменять формат работы по просьбе членов команды координаторов Программы.

Вторая задача — продолжать миссию Программы и развивать общественное партнерство в диалоге с жителями.

Вовлеченный житель — это активный участник каждого этапа проектирования двора. Он озвучивает зону своих интересов и потребностей, участвует в реализации Программы и следит за правильной эксплуатацией дворовой территории.

Ценности колл-центра

1. Включенность. Оперативная реакция составляет не более 3 дней со дня поступления обращения, для обращений типа «Алерт» – не более 2 часов.
2. Сопровождение. Колл-центр курирует жителей в вопросах благоустройства.
3. Безусловная любовь к людям. Первостепенными правилами при работе с возражениями жителей выступают следующие пункты:
 - не спорить,
 - не перебивать,
 - не воспринимать возражения как проявление личных качеств.
4. Важно находить конструктивные решения, не развивая конфликтные ситуации между сторонами. Эмпатия и рефлексия – ключевые факторы к созданию компромиссных договоренностей.
5. Неравнодушие. Эмпатичное отношение к каждому – залог успешной коммуникации и позитивного опыта общения с населением.
6. Системность. В коммуникации мы стремимся к четкому и эффективному механизму работы на всех уровнях.



Жители

Как избежать конфликтов и не выгореть

Основополагающее качество оператора колл-центра – эмпатия. Важно уметь верно считать эмоциональный фон жителя и понять, как ответить таким образом, чтобы житель почувствовал, что его ситуация будет решена наилучшим образом.

Для успешной работы следует учитывать, что не все жители готовы к диалогу и корректному выражению своего недовольства. Между тем задача специалистов – корректно и содержательно ответить на вопрос жителя.

Все жители требуют индивидуального подхода, однако всех их можно разделить на несколько типов:

1. Излишне общительный

Представитель такого типажа пытается перейти к разговору на отвлеченные темы. Решением в таком случае будет активное внимательное слушание собеседника до того момента, как станет понятна основная причина обращения жителя, после чего необходимо обратиться к собеседнику по имени

и задать уточняющий вопрос. Это вернет разговор в конструктивное русло.

Пример:

Если сотруднику уже понятно, каким будет ответ на вопрос, он может спросить: «(обращение по имени и отчеству), все верно/понимаю Вас, скажите, а что касается [вариант ответа], я правильно Вас понимаю?»

2. Медлительный

В этом случае нужно говорить с собеседником в среднем темпе, короткими предложениями, четко проговаривая слова. Задавать преимущественно закрытые вопросы с ответами «Да»/«Нет».

3. Расстроенный

С расстроенным, но не агрессивным собеседником следует вести себя особенно мягко и вежливо, выражать свое понимание, говорить спокойно, не торопясь и используя доверительные интонации. Важно дать понять, что специалист Программы постарается сделать все

возможное, чтобы решить проблему.

Пример:

«Я понимаю Вашу ситуацию, мы обязательно с ней разберемся, для этого мне необходима дополнительная информация от Вас...» Заканчивать беседу нужно конструктивно, четко убедившись, что проблема решена или собеседнику обозначено конкретное время/дата, когда она будет решена.

4. Конфликтный

В беседе с таким собеседником, главное — держаться уверенно, говорить спокойно и вежливо. В крайних случаях люди могут игнорировать спокойные интонации другого человека и продолжать разговор в агрессивной манере.

Пример:

«Мы обязательно проанализируем сложившуюся ситуацию и примем меры, чтобы как можно скорее решить ее. Спасибо за обратную связь» Важно показать значимость того, что житель обратился

к вам, и вашу готовность помочь справиться с ситуацией.

Конфликтные ситуации

Серьезный риск Программы — недопонимание, а за ним и разочарование жителей. Из-за масштаба планов проекта могут возникать конфликтные ситуации, основанные на недостаточности информации, которой располагают жители и участники реализации Программы.

Оператору колл-центра следует понимать, что большая часть конфликтов вызвана претензией не лично к представителю, а к какой-то из деталей на этапе реализации Программы. Поэтому не стоит воспринимать конфликтные ситуации персонально.

Важно не забывать, что перво-причина любого противоречия — не характер человека, не злой умысел или что-то иное, а недостаточная информированность. Конфликт отличается уровнем эмоционального напряжения и часто кажется неразрешимым.

Однако вежливое и доброжелательное общение способствует его успешному разрешению. Ниже мы собрали главные практики, которые не первый год помогают в сложных диалогах.

Основные правила работы с негативом

- реагировать на каждый отзыв на всех площадках, общаться учтиво: «Здравствуйте! Опишите, пожалуйста, с какой проблемой вы столкнулись? Как с Вами можно связаться для решения проблемы? Спасибо!»;
- отвечать с заботой;
- не избегать проблему красивыми формулировками, а подсказать механизм решения проблемы или другие варианты взаимодействия;
- не отвечать негативом на негатив;
- общаться понятным, доступным языком.

В конфликтной ситуации недопустимо:

- брать на себя обучение жителя хорошим манерам;

- обращаться к жителю снисходительным или высокомерным тоном;
- принимать негативные эмоции абонента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;
- состязаться с жителем в остроумии, использовать сарказм;
- повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
- использовать аргумент в стиле «вас много, а я один»;
- перебивать собеседника;
- давать неверные консультации (прим.: «сократили финансирование, поэтому мы не можем сделать дополнительные парковки», «это не в нашей компетенции»);
- употреблять фразы в стиле «не знаю», «они не хотят»;
- ругать Программу, коллег из других и своих ведомств, руководство;
- высказывать оценочные суждения о происходящем или о поведении кого-либо;
- разговаривать на личные темы.



Для перевода конфликта в мирное русло особенно важно закончить разговор позитивно. Специалист обязательно должен поблагодарить собеседника за звонок или уделенное время. Прощание с собеседником должно показывать ему, что он был и остается услышанным. Специалист всегда должен сохранять внутреннее спокойствие и управлять конфликтом.

Примеры ответов в конфликтных ситуациях

1. Нейтральные формулировки в ответ на возражения:

«Да, я разделяю Ваши переживания».

Фразы, которые демонстрируют вовлеченность и понимание:

- «Я хорошо понимаю, что...»;
- «Мне понятно, что...»;
- «Мне не трудно войти в Ваше положение,...» ;
- «Меня не удивляет, что...»;
- «Я согласен с тем, что...».

Нейтральные открытые вопросы:

- «Что именно Вы имели в виду?»;
- «Что убедило Вас в этом?»;
- «Что конкретно случилось?».

Полезно запомнить

По опыту первых лет мы увидели, что большинство не до конца понимают о чем эта Программа. Например, жители слышат про благоустройство и ожидают озеленение. Хотя его мы не делаем по объективным причинам. Поэтому отдельно приводим список всех работ, чтобы вы всегда могли возвращаться к нему во время звонков.

Какие работы входят в Программу:

- создание или ремонт дорог и тротуаров;
- установка скамеек и урн;
- установка опор освещения или ремонт существующих;
- установка безопасного детского и спортивного оборудования на покрытиях из песка;
- создание или обновление площадки для ТКО;
- установка хозяйственно-бытового оборудования.

Какие работы не входят в Программу и почему

Работы по озеленению не включены в Программу. За высаженными растениями необходим постоянный ежедневный уход, и здесь не обойтись без инициативы самих собственников. Также озеленение — наиболее ценная составляющая благоустройства для всех жителей. Участие в озеленении двора может стать отличным стартом для развития добрососедства.

Поэтому все работы с растениями проводятся одновременно с основным благоустройством, но за внебюджетные деньги и с активным участием жителей.

Подробные советы по озеленению мы собрали в «Буклете горожанина».

Выгорание: как помочь себе

Одна из причин выгорания оператора колл-центра — необходимость следить за каждым своим словом, соблюдать корпоративные стандарты общения с клиентами, не поддаваясь эмоциональным провокациям. А эмоции невозможно долго держать в себе, т.к. рано или поздно они найдут выход. Научиться контролировать свои эмоции можно проще, если планировать заранее такие «разрядочные» мероприятия.

Синдром профессионального выгорания определяется специалистами как состояние эмоционального, психического и физического истощения в результате хронического неразрешенного стресса на рабочем месте.



Как бороться с выгоранием

1. Поддерживать высокую профессиональную самооценку операторов.

Все успехи должны быть отмечены (даже совсем небольшие, если оператор еще новичок, но очень старался), а проблемы деликатно и тщательно разобраны. Супервизор может взять на себя разговор с трудным клиентом и по громкой связи дать выслушать его всем операторам, а после разговора подробно разобрать.

2. Проводить мероприятия, которые могли бы переключить внимание сотрудников на другую деятельность, непохожую на их обычную работу.

Так получается улучшить психологический климат в коллективе, сплотить команду, повысить общий профессиональный уровень.

Например, это могут быть корпоративные тренинги с выездом

всем составом в загородный пансионат, где кроме обучения можно просто полноценно отдохнуть, поиграть в пейнтбол и другие игры.

3. Помнить о важности вклада каждого.

Руководителям — общайтесь со своими сотрудниками, ищите причины, которые привели к профессиональному выгоранию, и разрабатывайте план, как помочь в текущей ситуации.

Сотрудникам — прислушайтесь к себе. Если стали замечать, что работа не привлекает, как раньше, ищите причину. Если проблему не удастся решить собственными силами, обсудите ситуацию с руководством.

Всем — больше общайтесь, занимайтесь спортом, ищите источники для мотивации и вдохновения.



Алгоритмы и скрипты

Как работать в системе и что отвечать

В этом разделе мы собрали всю справочную информацию, которая поможет вам в работе. Вы узнаете, как правильно фиксировать разговоры с жителями и что лучше отвечать, чтобы выстроить успешный диалог без лишнего стресса.

Алгоритм обработки обращений

1.1 Регистрация обращения

При обращении жителя с вопросом на горячую линию Программы «Наш Двор» оператор горячей линии заполняет карточку обращения в системе ВРІUM.

- В поле «Дом» вносится адрес дома, где проживает звонящий.

- Поле «Двор» заполняется системой автоматически.
- В поле «Контакт» вносится контактная информация – ФИО и номер телефона.

Житель	
Дом	Выбрать...
Двор	Выбрать...
Контакт	Выбрать...

Важно корректно привязать обращение к номеру дома и адресу двора, чтобы обращение поступило в работу соответствующего исполнителя. Сначала необходимо выбрать дом, а двор подтягивается автоматически; если сначала выбрать двор, то дом автоматически не подтянется.

- Поле «Содержание» заполняется информацией, которую предоставляет житель (вопрос, заявка на проведение работ, предложение и т.д.).

Важно внести в поле «Обращения» ключевые вопросы, которые волнуют жителя. Перечислить обозначаемые им

проблемы для последующего корректного рассмотрения обращения ответственным сотрудником муниципалитета.

Ненормативную лексику, эмоционально окрашенные фразы, не отражающие суть поставленного жителем вопроса, описывать в данном поле не нужно.

Содержание	
Тип	Выбрать...
Тема	Выбрать...
Тэги	Выбрать...
Типовые вопросы	Выбрать...
Обращение	
Файлы при обращении	Загрузить... Прикрепить...

- Поле «Тема» заполняется одним или несколькими значениями из выпадающего списка, исходя из сути жалобы жителя.

Тема	Детские площадки Выбрать...
Тэги	Выбрать...
Типовые вопросы	(ДП) Качество песка
Обращение	(ДП) Место расположения (ДП) Нецелевой (ДП) Тип покрытия (песок)

- Поле «Тег» заполняется одним или несколькими значениями из выпадающего списка, исходя из сути жалобы жителя.

Тема	Наружное освещение Выбрать...
Тэги	Выбрать...
Типовые вопросы	(НО) Место/способ монтажа опоры
Обращение	(НО) Нецелевой (НО) Регулировка светильника (НО) Сроки выполнения работ (НО) Уровень освещенности



1.2 Темы и теги

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Детское и спортивное оборудование	Сроки монтажа	Долгие сроки монтажа. Недопоставка МАФ. Отсутствуют части МАФ.
	Количество МАФ	Мало игровых элементов. Не хватает оборудования для разного возраста. Просьбы поставить дополнительное оборудование.
	Качество МАФ	Выпадают элементы крепления. Поломка оборудования. Дефекты (сколы, трещины). Не устраивает цвет МАФ.
	Место расположения МАФ	Не устраивает место расположения МАФ. Близость МАФ друг к другу. Близость МАФ к поребрикам и т.д.
	Качество монтажа	Торчит бетонное основание. Качели стоят неровно.
	Демонтаж существующих МАФ	Просьбы вернуть старые МАФ. Просьбы демонтировать старые МАФ.
	Нецелевой	Просьбы установить оборудование, не входящее в перечень работ по Программе.

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Уличное оборудование (урны, скамейки, ковровые чистки, сушилки, антипарковочные столбики)	Сроки монтажа	Долгие сроки монтажа. Недопоставка МАФ.
	Количество МАФ	Мало урн. Мало скамеек. Не хватает антипарковочных столбиков. Не установлены ковровые чистки и сушилки.
	Качество МАФ	Поломка оборудования. Дефекты на покрытии (сколы, трещины). Скамейки без спинки. Неудобные скамейки. Неудобные для использования урны.
	Место расположения МАФ	Несогласие с местом размещения скамеек и урн, ковровых чисток, сушилок.
	Качество монтажа	Скамейки стоят криво. Шатаются урны. Падают антипарковочные столбики.
	Демонтаж существующих МАФ	Убрали старые скамейки и не вернули. Просьбы вернуть старые ковровые чистки.
	Нецелевой	Просьбы установить оборудование, не входящее в перечень работ по Программе (приспособления для чистки обуви и пр.)

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Проезжая часть	Качество дорожного полотна	Провалы, трещины, лужи на асфальте. Разбитые бортовые камни.
	Ширина дороги	Узкая проезжая часть. Невозможно разъехаться. Сужение дороги.
	Сроки асфальтирования	Долгий период работ во дворе. Вопросы по срокам завершения работ.
	ИДН	Просьбы установить ИДН (лежащие полицейские).
	Нецелевой	Просьбы установить дорожные знаки. Просьбы отремонтировать дорогу, не входящую в границы двора.
Тротуар	Качество дорожного полотна	Провалы, трещины, лужи на асфальте. Разбитые бортовые камни.
	Количество тротуаров	Не хватает тротуара в каком-либо месте. Не нужен тротуар в том месте, где он запроектирован.

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
	Сроки асфальтирования	Долгий период работ во дворе. Невозможно ходить по двору. Вопросы о сроках асфальтирования тротуаров.
	Пандусы	Несогласие с организацией пандусов. Замечания к пандусам (угол наклона, ширина пандуса). Просьбы добавить пандусы при сходе с тротуара.
	Нецелевой	Просьбы очистить тротуары от снега/грязи и т.п.
	Парковка	
	Качество дорожного полотна	Провалы, трещины, лужи на парковочных карманах. Разбитые бортовые камни в зоне парковки.
	Количество парковочных мест	Не хватает парковочных мест. Просьбы расширить парковочные карманы, увеличить их число.
	Сроки асфальтирования	Когда выполнят асфальтирование парковочных карманов.
	Антипарковочные столбики	Просьбы установить ограничители.

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Освещение	Островки безопасности	Несогласие с организацией островков безопасности.
	Нецелевой	Просьбы расчистить парковочный карман. Просьбы выделить место для инвалида.
	Сроки выполнения работ	Долгое отсутствие света во дворе. Вопросы о сроках подключения светильников.
	Количество столбов освещения	Мало/много света во дворе.
	Регулировка светильника освещенности	Мало/много света во дворе.
	Место/способ монтажа опоры	Накренение опор. Несогласие с местом расположения опор.
	Нецелевой	Просьбы установить фонари на территории, не входящей в дворовую.

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Площадка ТКО	Место расположения	Несогласие с местом расположения площадки.
	Качество твердого основания расположения	Некорректные размеры площадки, не помещаются контейнеры, разрушены пандусы площадки.
	Навесы	Отсутствие навесов, некачественные навесы.
	Контейнеры	Отсутствие контейнеров.
Детская площадка	Нецелевой	Редко вывозят мусор. Не вывозят крупногабаритный мусор.
	Тип покрытия (песок)	Недовольство песком. Просьбы заменить на резиновое (или иное покрытие). Вопросы, связанные с покрытием (как можно поменять его на другое).
	Качество песка	Недовольство качеством песка. Примеси в песке. Грязный песок. Ракушки, камни в песке. Гравий и камни в песке.

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Процессы	Место расположения	Жалобы на близость площадки к дому, окнам, дороге. Недовольство местом расположения площадки.
	Нецелевой	Просьбы установить ограждения площадки. Просьбы нанести разметку на игровом поле. Просьбы провести уборку на площадке, очистка площадки от снега.
	Организация собраний	Жалобы на позднее уведомление о собраниях. Жалобы на методику проведения собрания. Нет объявлений о собрании. Время собрания не подходит жителям.
	Протоколы	Жалобы на подделку протоколов. Сообщения, что жители не подписывали протоколы. Некорректные данные в протоколе.
	Ошибки проектирования	Обнаружены факторы, препятствующие выполнить ремонт по ранее согласованной схеме (инженерные сети и т.д.).

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
	Некачественная коммуникация	Грубость в общении с жителями. Нарушение стандарта обработки обращений. Долгий ответ на обращение. Нет ответа на обращение.
	Организация работ	Повреждение деревьев. Шум во дворе в позднее или раннее время. Неудобства при движении пешеходов. Строительный мусор. Повреждение асфальта при установке опор освещения. Разъездили землю. Испортили клумбу. Оставили работающую технику. Строители ничего не делают.
	Благодарность	Благодарности в адрес Программы.
	Включение в Программу	Когда двор отремонтируют? Почему двор не вошел в Программу? Просьбы включить на конкретный год.
	Отклонение от схемы	Отклонение от схемы в процессе проведения работ.
	Предложения	Пожелания жителей по вопросам благоустройства двора.
	Спил деревьев	Вырубка деревьев во дворах.

Тема (объект жалобы)	Тег	Описание обращений
Нецелевой	Разметка парковочных мест	Разметка парковки для машин во дворе.
	Ливнесток	Засорилось углубление для стока ливневых вод.
	Демонтаж гаражей	Снос и демонтаж гаражей.
	Отмостка	Не уходит дождевая и талая вода.
	Уборка двора	Мусор во дворе.
	Шлагбаум	Установка шлагбаума во дворе.
	Озеленение	Высадка деревьев, кустарников и т.д.
	Место для инвалида	Парковочные места для людей с инвалидностью.
	Чернение	Завоз чернозема на готовые дворы.
	Ограждение	Установка ограждения в готовых дворах
	Прочее	

1.3. Сохранение информации и передача обращения в работу

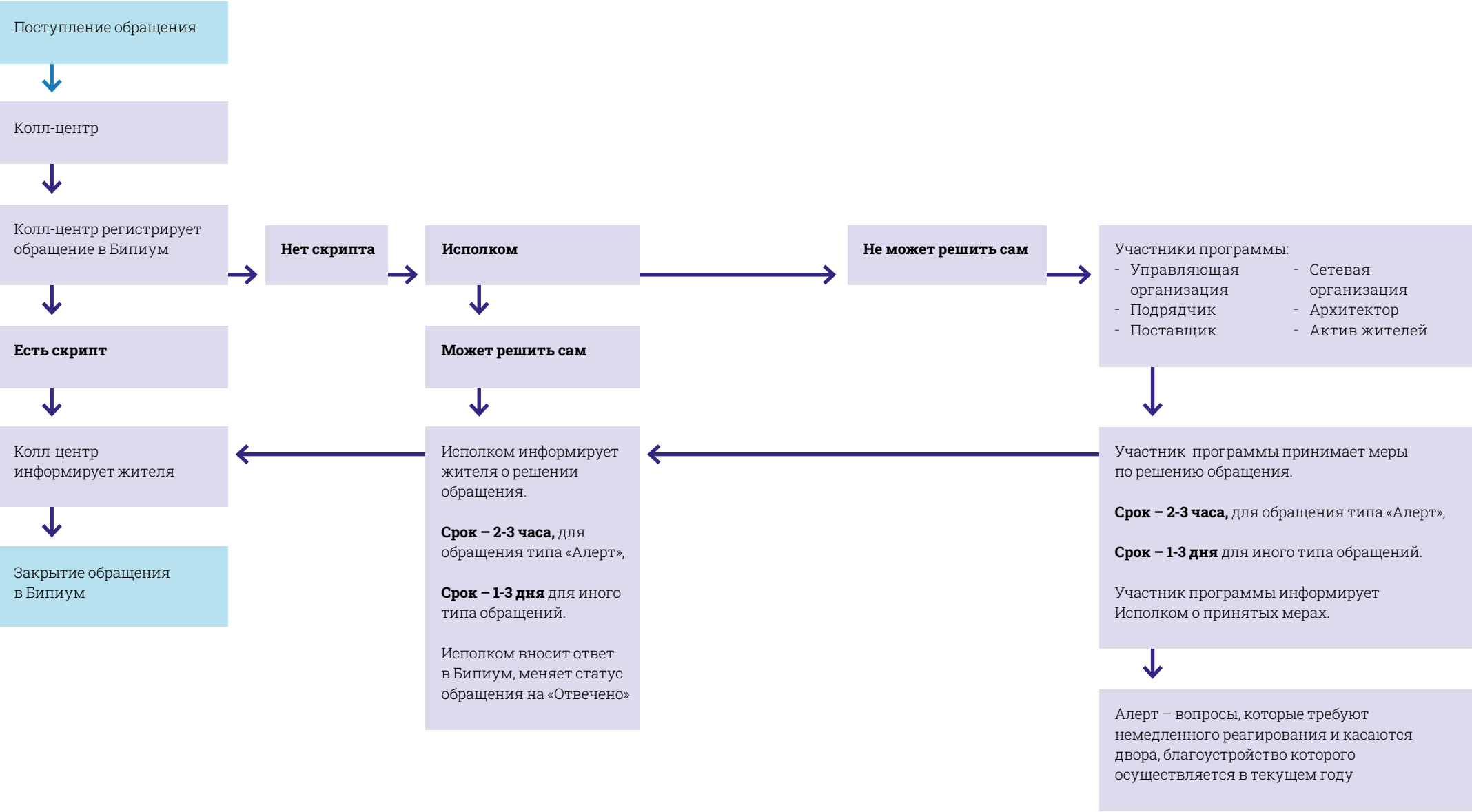
После сохранения информации об обращении, происходит отправка обращения на исполнение ответственному лицу.

Справочная информация.
На данном этапе обращение уходит в работу исполнительного комитета муниципального

образования, к которому относится обращение. Ответственный за обработку обращений сотрудник исполнительного комитета предпринимает меры по решению вопроса обращения, после чего информирует жителя о предпринятых действиях и переводит обращение в статус «Отвечено»:



Порядок взаимодействия
участников программы



1.4. Контрольный звонок

После обработки обращения ответственным исполнителем, обращение уходит в статус «Контрольный звонок».

Колл-центр совершает звонок жителю для уточнения обратной связи о том, как происходит решение вопроса и удовлетворен ли житель принятыми мерами. После получения обратной связи от жителя оператор Колл-центра ставит отметку о лояльности жителя —

«Удовлетворен» / «Не удовлетворён» и переводит обращение в статус «Закрито негативно» или «Закрито положительно».

В случае если на момент совершения контрольного звонка житель сообщает, что у него остались вопросы по своему обращению, или же обратной связи со стороны муниципалитета не поступало, оператор переводит обращение в статус «Отработка негатива».



Скрипты для коммуникации с жителями

Ниже вы найдете речевые модули для входящего и контрольных звонков, а также ответы на самые частые вопросы, с которыми предстоит столкнуться.

Скрипт входящего звонка на горячую линию «Наш двор»

1. Приветствие, ФИО:

«Здравствуйте/Добрый день-вечер/, меня зовут N. Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться? Фамилия, имя, отчество?»

2. Адрес:

«Для того, чтобы обсудить благоустройство Вашего двора, уточните, пожалуйста, свой адрес (город, улица, дом). Так я смогу посмотреть, в каком году запланировано благоустройство Вашего двора»

3. Уточнение вопроса/предложения/проблемы. Текст обращения:

«Большое спасибо! Какой у Вас вопрос или предложение по благоустройству двора?»

4. Контакт:

«Номер телефона, с которого Вы звоните, является Вашим контактным номером?»

Если нет — записать контактный, либо еще один номер (по желанию).

Если обратившийся отказывается называть ФИО, адрес, номер телефона:

«К сожалению, без Вашего имени, адреса и номера телефона мне не удастся зарегистрировать Ваш вопрос/предложение для дальнейшей проработки. Ваш вопрос/предложение затрагивает очень важную тему, не хотелось бы его упускать» (повторный запрос ФИО, адрес, телефон)

Окончание разговора:

Дворы прошлых лет реализации:

«Я передам Ваш вопрос ответственному за реализацию Программы в Вашем районе/городе, и с Вами обязательно свяжутся»



Дворы следующих лет реализации:

«Ваше предложение будет учтено при составлении план-схемы благоустройства Вашего двора»

«В настоящее время перечни дворов по каждому году формируются. Как только они будут сформированы, они появятся на нашем сайте dvor.tatar»

Двор не вошел в Программу:

«Ваш двор не вошел в Программу "Наш двор". Это могло произойти по ряду причин:

Во-первых, возможно, Ваш дом был построен позже 2014 года.

Во-вторых, возможно, по результатам инвентаризации АО "БТИ" в 2019 году состояние асфальтобетонного покрытия в Вашем дворе было признано удовлетворительным.

В-третьих, возможно, Ваш двор не относится к многоквартирным домам, а находится в частном секторе»

5. Прощание

«Спасибо Вам за обращение. Всего доброго!»

Скрипт контрольного звонка

1. Приветствие.

Заполнение поля:

«Здравствуйте/Добрый день-вечер/, меня зовут N. Я оператор горячей линии Программы Президента Татарстана «Наш двор».

Ранее Вы оставляли свое предложение/вопрос/делились проблемой, после чего с Вами должен был связаться специалист, ответственный за реализацию Программы "Наш двор" в Вашем районе/городе, и дать устные разъяснения.

Я бы хотел(а) уточнить, звонили ли Вам и удалось ли получить ответ на Ваш вопрос/решить проблему?»

2. Заполнение поля

«Оценка работы муниципалитета»:

«Для контроля качества, скажите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы полученным ответом?»

Варианты ответа: удовлетворен, не удовлетворен, затрудняюсь ответить.

Если житель не удовлетворен: «Скажите, пожалуйста, что именно в ответе Вас не удовлетворило?»
Ответ пишем в «Комментарий».

3. Прощание

«Спасибо Вам за обращение. Всего доброго!»

Общие вопросы по Программе «Наш двор»

Общие вопросы

- | | |
|---|--|
| 1. Какой перечень работ проведут во дворах, попавших в республиканскую Программу «Наш двор»? | <p>В рамках реализации Программы запланированы следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none">• создание или ремонт дорог и тротуаров,• установка скамеек и урн,• установка опор освещения или ремонт существующих,• установка безопасного детского и спортивного оборудования на покрытии из песка,• создание или обновление площадки для ТКО,• установка хозяйственно-бытового оборудования. <p>Набор оборудования для каждого двора подбирается индивидуально.</p> <p>Данный перечень работ является базовым — одинаковым для всех дворов Республики.</p> <p>За исключением тех дворов, где собственники помещений отказались от определенного типа работ общим решением.</p> |
| 2. Зависит ли бюджет от типа дома, или же на каждый дом фиксированный бюджет? | <p>Бюджет зависит от размера двора, количества помещений в многоквартирном доме и комплекса выполняемых работ.</p> |

- | | |
|---|--|
| 3. Коснется ли Программа частных домов? | <p>Нет, по Программе ремонтируются только придомовые территории многоквартирных жилых домов.</p> |
| 4. Вопросы о видах работ, которые не входят в Программу. | <p>Не входит в список обязательных работ по Программе «Наш двор»:</p> <ul style="list-style-type: none">• озеленение дворовой территории (высадка кустарников и деревьев, посев травы);• чернение (завоз чернозема);• установка ограждений футбольных полей, детских площадок, палисадников;• установка ограждений площадок для выгула собак. <p>Для поддержки инициатив жителей, сотрудники Программы «Наш двор» могут оказать содействие в проектировании дополнительных объектов в рамках схемы двора.</p> |
| 5. Как узнать, вошел ли мой двор в Программу? | <p>Узнать, вошел ли двор в Программу, можно на официальном сайте dvor.tatar.</p> <p>В разделе «Жителям» — «Карта благоустройства РТ» можно ввести свой адрес в поисковике и узнать, вошел ли двор в Программу.</p> <p>Более подробную информацию Вы можете узнать у специалистов по телефону круглосуточной горячей линии 8 (800) 275-2020 или в наших социальных сетях.</p> |

**6. Когда схема двора
появится на сайте?**

Работа над схемой благоустройства проходит в несколько этапов.

На первом этапе предварительная схема презентуется жителям на общих собраниях собственников помещений. На собрании жителям необходимо согласовать места размещения на схеме зон тихого отдыха, активной игры и организации детской площадки.

Далее, после согласования предварительной схемы и подписания протокола общего собрания собственников, проектировщик приступает к оформлению детальной схемы, на которой указывает устанавливаемое оборудование. И только после этого схема будет опубликована на сайте dvor.tatar.

Кроме того, за 3 дня до начала ремонтных работ в Вашем дворе появится паспорт объекта, и будет проведена презентация итоговой схемы, на которой будут даны разъяснения всем выполняемым проектным решениям.

**7. Почему мой двор
не вошел в Программу?**

Существует несколько критериев включения двора в Программу «Наш Двор»:

1. Дом построен до 2014 года включительно.
2. Во дворе дома с 2019 года не реализовывалась программа ремонта дворовой территории.

3. Качество асфальтобетонного покрытия по результатам инвентаризации АО «БТИ РТ» было признано неудовлетворительным.

4. Если Ваш двор не вошел в Программу, значит он не соответствует перечисленным критериям.

**8. В каком порядке будут
проводиться работы?**

На первом этапе команда проекта, проектировщики и представители муниципалитета рассматривают концепции благоустройства каждого двора.

Эксперты проверяют, не попадают ли детские площадки на инженерные сети, соответствует ли зона безопасности игрового оборудования требованиям, предъявляемым к ней Техническим регламентом Евразийского экономического союза «О безопасности оборудования для детских игровых площадок», соответствует ли тротуарная сеть требованию безопасности пешехода и т. д.

Далее утверждается предварительная схема — ее согласовывают с жителями. Проводится общее собрание собственников помещений многоквартирного дома. В результате появляется и подписывается жителями документ — протокол общего собрания. Протокол говорит о том, что жители:

1. Согласны произвести благоустройство дворовой территории по Программе «Наш двор»;
2. Согласны на изменение схемы благоустройства Заказчиком (Фонд Содействия Созда-

нию Благоустроенной Среды в РТ) в случаях, препятствующих выполнить ремонт по ранее утвержденной схеме (наличие инженерных сетей и коммуникаций на проектируемом участке; наличие зеленых насаждений на проектируемом участке; несоответствие исходных данных (топосъемка, документы АО «БТИ РТ») фактической ситуации; наличие иных факторов, из-за которых не представляется возможным выполнить работы в соответствии со схемой благоустройства дворовой территории (в том числе: предписание органов власти, изменение объемов финансирования по республиканской Программе «Наш Двор» и др.).

3. Готовы либо не готовы принять на баланс и содержать имущество, созданное в результате благоустройства (МАФ);
4. Определили уполномоченного на приемку работ;
5. Определили уполномоченных на информирование о ходе реализации Программы и предстоящих встречах;
6. Определили место хранения протоколов;
7. Согласовали схему благоустройства;
8. Готовы или не готовы провести дополнительные работы помимо работ, предусмотренных Программой «Наш двор».

Далее, после согласования предварительной схемы и подписания протокола общего собрания собственников, проектировщик приступит к оформлению детальной схемы, на которой укажет устанавливаемое оборудование.

И финальный этап — старт демонтажных работ и работ по благоустройству.

9. Когда благоустроят мой двор?

Если двор вошел в Программу на 2023 год:

Ваш двор вошел в перечень дворов, которые будут благоустроены в рамках Программы «Наш двор». Благоустройство в Вашем дворе пройдет в 2023 году. Работы по благоустройству проводятся с апреля по сентябрь.

Если двор вошел в Программу на последующие годы:

Ваш двор вошел в перечень дворов, которые будут благоустроены в рамках Программы «Наш двор» в последующие годы реализации.

Совместно с жителями Вашего дома Вы можете повлиять на очередность проведения ремонтных работ, приняв участие в голосовании за ТОП-200 дворов. Дворы, набравшие большинство голосов, войдут в число приоритетных для ремонта в следующем году.

Дорожные работы

10. Создадут ли в нашем дворе дополнительные парковочные места?

Цель Программы «Наш двор» — не просто обновить асфальт, а оптимизировать существующую ситуацию, предложить наилучший вариант благоустройства двора и размещения парковочных мест.

В рамках реализации Программы мы отдаем приоритет упорядочиванию парковочных мест, а не увеличению их количества.

Пространство для парковки выделяется с учетом соблюдения нормативов ширины проезда для движения пожарной и специальной техники.

Более подробно ознакомиться со схемой благоустройства своего двора Вы можете на сайте Программы.

11. Как решается проблема с машинами на тротуарах?

В соответствии с принципами нашей Программы, для безопасности движения пешеходов предусматриваются ограничители (полусферы, парковочные столбики), которые могут предотвратить заезд автомобилей на тротуары. Если тротуар выходит на парковочный карман, тогда на пути движения пешехода устанавливаются парковочные столбики. Это гарантирует пешеходу возможность пройти.

Эти работы проводятся на средства управляющей организации.

12. Ремонтируют и делают ли новые тротуары в рамках Программы?

В соответствии с принципами нашей Программы приоритет при проектировании двора отдается пешеходу, а не автомобилю. Поскольку любой автомобилист является в том числе и пешеходом, а вот пешеход далеко не всегда управляет автомобилем, то приоритет пешехода позволяет нам охватить интересы более широкого круга жителей.

В рамках реализации Программы мы организуем новые тротуары и ремонтируем существующие.

При проектировании тротуаров все дворовое пространство рассматривается комплексно.

Во-первых, изучаются пути движения пешехода — то, как он выходит из подъезда, куда и по каким путям направляется, как пересекает двор, как попадает на остановку общественного транспорта и к другим точкам притяжения микрорайона.

Во-вторых, при проектировании мы изучаем, каким образом ребенок попадает на детскую площадку и обеспечиваем безопасность детских зон.

Кроме того, мы предусматриваем соединение дворовой территории тротуарными связями с прилегающими улицами и дорогами.

Парковки

13. Почему нельзя разместить во дворе только парковки?

В соответствии с принципами нашей Программы приоритет при проектировании двора отдается пешеходу, а не автомобилю. Поскольку любой автомобилист является в том числе и пешеходом, а вот пешеход далеко не всегда управляет автомобилем, то приоритет пешехода позволяет нам охватить интересы более широкого круга жителей.

Во дворах должно быть комфортно находиться всем, в том числе детям, пенсионерам и маломобильным группам населения. Если рассматривать дворовую территорию только для организации парковки, то интересы большей части жителей учтены не будут.

Поэтому в рамках Программы мы не делаем из двора парковку, а сохраняем детские площадки, зоны тихого отдыха и упорядочиваем имеющиеся парковочные места. При создании новых парковочных мест мы сохраняем баланс озелененных пространств и асфальтовых покрытий, соблюдаем необходимые по СанПиН минимальные расстояния между парковкой, жилым домом и детскими площадками.

Однако, если у жителей дома есть иные пожелания к проектированию территории их двора, в частности, организация на всей территории двора парковки для автомобилей, эти пожелания могут быть реализованы за счет собственных средств жителей, при условии согласования этого решения на общем собрании.

Детские площадки

14. Что такое МАФ? Какие они бывают?

Малые архитектурные формы — это например:

- детское оборудование;
- спортивное оборудование;
- хозяйственно-бытовое оборудование (сушилки, ковровистки);
- уличное оборудование (скамейки, урны).

То есть это сооружения, предназначенные для организации объектов ландшафтной архитектуры, создания комфортного отдыха жителей, украшения территории в целом.

15. Какие МАФ будут установлены в моем дворе?

В рамках Программы «Наш двор» в отношении детского и спортивного оборудования мы сотрудничаем только с производителями, которые имеют сертификацию по Техническому регламенту Евразийского экономического союза «О безопасности оборудования для детских игровых площадок».

Это оборудование хорошо показало себя в Программе развития общественных пространств РТ, его используют многие застройщики РФ, оно безопасно и может быть использовано во дворах.

16. Мы хотим поставить МАФ в определенном месте, но нам говорят, что этого сделать нельзя. Почему?

Существует ряд ограничений на установку малых архитектурных форм.

Первое ограничение — это необходимость учитывать зону приземления.

Детское оборудование должно быть установлено с учетом необходимой зоны приземления. Зона приземления — зона детской игровой площадки, в которой осуществляются торможение и остановка ребенка. По всей этой зоне должны быть установлены ударопоглощающие покрытия. Не всегда вариант размещения оборудования, который предлагают нам жители, соответствует этому требованию.

Второе ограничение — это техническая возможность размещения МАФ. Она зависит от того, где в Вашем дворе проходят инженерные сети и коммуникации (водоснабжение, газ, водоотведение, электросети, сети связи). На сетях располагать МАФ нельзя.

17. Кто выбирал МАФ для нашего двора?

Оборудование для Вашего двора выбирается проектировщиком в соответствии с запросами жителей, а также с учетом того, какое оборудование установлено в соседних дворах. Мы изучаем детские площадки соседних дворов, чтобы установленное в рамках Программы оборудование не повторяло уже имеющееся, было востребовано и интересно детям. А также с учетом лимитов финансирования.

Все МАФ, в том числе уличное оборудование, можно будет увидеть на детальной схеме и спецификации к ней, которые будут размещены на сайте dvor.tatar после завершения проектирования.

18. Мы хотим, чтобы во дворе появилась детская площадка в определенном месте, не в том, где указано в схеме.

Установка детской площадки, в первую очередь, должна соответствовать обязательным требованиям безопасности, поэтому ее размещение в любом месте по желанию невозможно. Также, место размещения площадки зависит от того, где в Вашем дворе проходят инженерные сети и коммуникации (водоснабжение, газ, водоотведение, электросети, сети связи). На сетях располагать детскую площадку нельзя.

Однако, при наличии объективных причин и отсутствии препятствий для переноса, есть возможность перенести детскую площадку. На общем собрании собственников данный вопрос нужно будет обсудить со своими соседями и высказать пожелания проектировщику.

19. Почему в соседнем дворе ставят один вариант детского оборудования, а в нашем — другой?

Оборудование для Вашего двора выбирается проектировщиком в соответствии с запросами жителей, а также с учетом того, какое оборудование установлено в соседних дворах. Мы изучаем детские площадки соседних дворов, чтобы установленное в рамках Программы оборудование не повторяло уже имеющееся, было востребовано и интересно детям.

20. Как происходит отбор поставщиков детских игровых площадок?

Программа «Наш двор» и муниципалитет привлекают только сертифицированных поставщиков. Поставщик детского игрового оборудования обязательно имеет сертификат о соответствии требованиям Технического регламента Евразийского экономического союза «О безопасности оборудования для детских игровых площадок».

Таких производителей пока всего несколько в стране.

21. Почему песок, а не резиновое покрытие на детской площадке?

Резиновое покрытие быстро стирается. Оно должно иметь толщину минимум 2 см под МАФ до 1 метра высотой, и минимум 4,5 см под МАФ от 1,5 метров высотой. Но уже при частичном истирании ударопоглощающие свойства исчезают. А поскольку данное покрытие стелется на бетон, при его истирании ребенок фактически будет приземляться на бетон.

Кроме того, мы выбираем песчаное покрытие еще по той причине, что его дальнейшая эксплуатация проще и дешевле для управляющей компании, а следовательно и для жителей. Для обновления покрытия достаточно просто засыпать новый слой.

Да, оно может создавать неудобства для родителей — дети будут нести песок домой. Но данное решение было принято в целях создания более безопасных условий для детей.

22. Можно ли установить спортивную площадку?

К тому же резина не экологична. Резиновая крошка является одним из продуктов переработки вторичного резинового сырья (отходы резины, включая старые шины). На жаре это покрытие выделяет вредные вещества, что может негативно повлиять на здоровье детей.

Программа «Наш Двор» при отсутствии ограничений может организовать во дворах воркаут-зоны и установить тренажеры. Также мы можем установить ворота для игры в футбол.

Однако установка ограждений футбольных и баскетбольных полей в рамках Программы на данный момент не предусмотрена.



Освещение

23. Будут ли установлены опоры освещения?

Установка опор освещения входит в перечень обязательных работ, реализуемых в рамках Программы. В ходе ремонта в Вашем дворе будут установлены новые опоры освещения или обновлены существующие.
24. Хотим фонари с фотоэлементом (автоматически гаснут и зажигаются при приближении человека, авто).

Такие фонари не предусмотрены Программой, однако возможность их установки можно обсудить со своей управляющей организацией на общем собрании собственников. Если большинство собственников согласны на установку подобных светильников, то в рамках проекта «Наш двор» можно поставить опоры без светильников, а управляющая организация затем завершит работы по установке фонарей с фотоэлементами.

Коммунальные отходы

25. Хотим отдельный сбор, но в доме есть мусоропровод. Что делать?

Вопрос закрытия мусоропровода Вам необходимо обсудить совместно со всеми собственниками Вашего дома и согласовать с управляющей организацией.

Мы приветствуем отдельный сбор, но Программа не занимается данным вопросом. Он может

быть решен непосредственно с региональным оператором, обслуживающим двор, и с учетом мнения жителей о затратах на отдельный вывоз бытовых отходов.

26. Какое оборудование для сбора мусора нам могут установить? (Подбор оборудования для сбора мусора)

В рамках Программы будут бетонироваться площадки для сбора ТКО. Также на усмотрение проектировщика и в рамках лимита мы можем установить навесы для контейнеров. Однако вопросы установки контейнеров для сбора мусора, их вывоза и переработки отходов относятся к компетенции регионального оператора по обращению с ТКО.

Прочие вопросы

27. Возможно ли разместить площадку для выгула собак?

В рамках Программы мы можем установить оборудование для площадок выгула. Однако мы не устанавливаем ограждения таких площадок, поскольку установка ограждений не входит в список обязательных работ, реализуемых в рамках Программы «Наш двор».

Данный вопрос можно поднять на общем собрании жителей и, при достаточном количестве собственников, согласных принять участие в финансировании установки ограждения площадки для выгула собак, согласовать этот вопрос со своей управляющей организацией.

28. Почему озеленение не входит в перечень работ по благоустройству?

Озеленение двора не вошло в перечень обязательных видов работ по благоустройству Программы «Наш двор». Работы по озеленению — это не только вопрос закупки и посадки саженцев, это вопрос постоянного ухода за ними.

29. Что делать, если мы с соседями хотим озеленить наш двор?

Если общее собрание жителей решит произвести озеленение, высадить кустарники или деревья, необходимо согласовать с управляющей организацией место высадки растений, чтобы не повредить корневой системой имеющиеся во дворе инженерные сети.

30. Вырубка деревьев

В рамках Программы мы не вырубам зеленые насаждения (деревья, кустарники и т.д.).

Зеленые насаждения могут быть вырублены только при признании зеленого насаждения аварийным.

Для того, чтобы мы могли согласовать вырубку деревьев, необходимо приложить к схеме благоустройства акт, выданный уполномоченным органом исполнительной власти Вашего района, обследования зеленых насаждений, в котором подтверждается их аварийность. Если в Вашем дворе есть деревья, которые на Ваш взгляд могут представлять опасность, необходимо обратиться в управляющую организацию, чтобы ее сотрудники инициировали выезд специалистов по обследованию зеленых насаждений.

На аварийные деревья за три дня до вырубки будут вывешаны акты о том, что дерево признано аварийным.

31. Восстановление грунта и чернение

В рамках Программы мы восстанавливаем грунт после проведения дорожных работ. По нормативам восстанавливаем метр грунта от поребрика. Однако, так называемое чернение (завоз чернозема) не входит в перечень выполняемых в рамках Программы работ.

32. Житель не согласен с проведением ремонтных работ во дворе

Программа «Наш Двор» руководствуется принципами соучаствующего проектирования. Поэтому жителей мы привлекаем к участию в Программе уже на этапе обсуждения предварительной схемы благоустройства. С сентября по ноябрь в Вашем дворе проводится общее собрание собственников помещений, где жители Вашего дома могут ознакомиться с предварительной схемой и дать свои предложения по организации благоустройства Вашего двора.

В настоящий момент ремонт двора проводится потому, что большинство жителей Вашего дома дали согласие на участие в Программе и согласовали предложенную архитектором схему. Это решение закреплено официальным документом — Протоколом общего собрания собственников помещений. В Вашем доме 2/3 жителей его подписали. При необходимости Вы можете ознакомиться с Протоколом, запросив данные в своей управляющей организации.

33. Нецелевой вопрос

Контроль за содержанием общедомового имущества, вопросы эксплуатации жилого фонда, вопросы регулярности уборки в подъездах и на территории двора, вопросы регулярности вывоза ТКО, озеленения не относятся к зоне ответственности Программы «Наш Двор».

Для решения данных вопросов Вы можете оставить заявку в сервисе «Открытый город» (города — Казань, Нижнекамск, Елабуга, Альметьевск, Заинск) или в сервисе «Народный контроль».

Также для обращений такого рода доступна Интернет-приемная на сайте Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан.



Вопросы по голосованию на благоустройство парков

1.	Где я могу проголосовать?	Голосование проходит на сайте «Госуслуги РТ», также можно проголосовать с помощью мобильного приложения «Госуслуги РТ». Важно, что двор можно определить только после выбора парка.
2.	Когда будет проходить голосование?	Озвучиваем актуальные даты.
3.	Как проголосовать?	На главной странице находится «Опрос по выбору объектов благоустройства в Татарстане» • введите e-mail • подтвердите согласие на обработку персональных данных • выберите муниципальный район • выберите парк/сквер/лесопарк • выберите «Выбрать дворы» • выберите муниципальный район • выберите адрес двора • выберите «Завершить»
4.	Кто может проголосовать?	Все авторизованные пользователи Госуслуг РТ могут проголосовать. Впервые в голосовании смогут принять участие подростки с 14 до 18 лет. Для участия в опросе необходимо авторизоваться через учетную запись портала. Если учетной записи нет, то можно зарегистрироваться, используя только номер телефона. На указанный номер поступит звонок, последние 5 цифр номера – это проверочный код.

5.	Сколько раз я могу проголосовать?	Принять участие в голосовании можно всего 1 раз за любой двор. Важно, что двор можно определить только после выбора парка.
6.	Моего двора нет в списке	Это значит, что Ваш двор не вошел в Программу, но Вы можете проголосовать за те дворы, которые хотели бы видеть обновленными, и тем самым повлиять на очередность ремонтных работ в следующем году.
7.	Можно ли проголосовать только за двор?	Нет, двор можно определить только после выбора парка, так как общественные пространства создаются и обновляются совместно с дворовыми территориями.
8.	Могу ли я проголосовать в МФЦ?	Проголосовать в этом году можно только на портале Госуслуг РТ.
9.	Можно ли проголосовать в мобильном приложении Госуслуг РТ?	Да, проголосовать можно в мобильном приложении и на сайте Госуслуг РТ.

- 10. Почему в опросе нет моего муниципального района?**
- Возможно Вашего района нет в списке, потому что Программа в этих районах либо уже реализована в полном объеме, либо будет завершена в 2022 и 2023 годах.

Вопрос для следующих районов:

**Актанышский район,
Алькеевский район,
Апастовский район,
Атнинский район,
Дрожжановский район,
Камско-Устьинский район,
Кайбицкий район,
Муслумовский район,
Новошешминский район,
Спасский район, Ютазинский район**

- 11. У меня вопрос по паркам, куда я могу обратиться?**
- Информацию о парках, голосованию и ближайшим публичным обсуждениям Вы можете найти на их сайте park.tatar.

- 12. Как будут определяться Топ-200 дворов?**
- При выборе дворов-лидеров будет учтено количество проживающих жителей в многоквартирных домах. Топ-200 будут выбираться по процентному соотношению проголосовавших к проживающим, победят как дворы с небольшим количеством жителей, так и с большим количеством жителей исходя из пропорции.

- 13. Если мой двор не попадет в топ-200? По какому принципу включаются остальные дворы для участия в Программе следующего года?**
- Остальные дворы добавят в перечень по результатам инвентаризации БТИ, принципу комплексности и объединения с другими программами благоустройства: Программой развития общественных пространств РТ и программами капремонта домов и подъездов.

- 14. Вошел ли мой двор в Программу?**
- Узнать, вошел ли двор в Программу, можно на официальном сайте dvor.tatar.
- Более подробную информацию Вы можете узнать у специалистов по телефону круглосуточной горячей линии 8 800 275-2020 или в наших социальных сетях.

Издатель:

Фонд «Институт развития городов
Республики Татарстан»

Авторы:

Команда «Наш двор»

Редакторы:

Арина Кистанова
Константин Каминский

Дизайн и верстка:

500na700

Корректоры:

Александр Молчанов
Кристина Захезина

Фотографии:

Даниил Шведов