

УТВЕРЖДАЮ

исполнительный директор

ООО «УМД Континент Владимир»

М.М. Морозова

01.09.2026 года



Версия 1.0.

ООО «УМД Континент Владимир»

Регламент использования и администрирования
официальных домовых чатов в мессенджере «МАХ»

Владимир, 2026

Оглавление:

1. Термины и определения _____	2
2. Общие положения _____	2
3. Статус и назначение чата _____	3
4. Права и обязанности Управляющей компании (Администратора) _____	5
5. Права и обязанности Участников чата _____	6
6. Ответственность сторон _____	6
7. Порядок утверждения, вступления в силу и опубликования _____	7

1. Термины и определения.

1.1. В настоящем Регламенте использованы следующие термины и определения:

Управляющая компания (УК) / — юридическое лицо, осуществляющее управление, содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме (МКД) на основании лицензии и договора управления.

Мессенджер МАХ — официальная цифровая коммуникационная платформа (национальный мессенджер), используемая для оперативного взаимодействия между Управляющей компанией и жителями МКД.

Официальный домовый чат (Чат) — групповой чат (сообщество) в мессенджере МАХ, созданный Управляющей компанией для конкретного МКД (или группы домов) с целью оперативного информирования жителей и обсуждения вопросов ЖКХ.

Администратор чата (Модератор) — уполномоченный сотрудник Управляющей компании, обладающий правами управления Чатом, включая право удаления сообщений и блокировки пользователей.

Участник чата — собственник помещения в МКД, член его семьи, законный представитель или наниматель жилого помещения по договору социального найма, прошедший верификацию и присоединившийся к Чату.

Блокировка участника чата — ограничение возможности Участника отправлять сообщения в Чат, налагаемое Администратором за нарушение правил, установленных настоящим Регламентом.

Спам — отправка сообщений, не связанных с тематикой ЖКХ и управления МКД, занимающих большой объем и мешающих восприятию важной информации (реклама, бессмысленный текст, картинки-открытки, массовые рассылки).

2. Общие положения

2.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия управляющей организации ООО «УМД Континент Владимир» (далее — Управляющая компания, УК) и собственников/пользователей помещений многоквартирных домов (далее — Участники чата, участники) в официальных домовых чатах на платформе мессенджера МАХ.

2.2. Официальный домовый чат является дополнительным, юридически значимым каналом связи в сфере ЖКХ.

2.3. Администрирование чата является добровольным правом Управляющей компании, реализуемым по собственной инициативе.

2.4. Настоящий Регламент приобретает обязательную силу для Участников домовых чатов после его утверждения приказом руководителя Управляющей компании в соответствии с Частью 2 настоящего документа и опубликования в порядке, установленном разделом 6.

2.5. Правовым основанием для ведения официальных домовых чатов и обработки поступающих сообщений являются:

2.5.1. Жилищный кодекс РФ;

2.5.2. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 N 416 (ред. от 20.06.2026) "О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами" (вместе с "Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами");

2.5.3. Постановление Правительства РФ от 26.01.2026 № 40 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416";

2.5.4. Приказ Минстроя России от 29.12.2025 № 856/пр "Об утверждении порядка информационного взаимодействия ресурсоснабжающей организации, регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами, лица, осуществляющего деятельность по управлению многоквартирными домами, лица, оказывающего услуги, выполняющего работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, специализированной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, с собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах и жилых домов с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и многофункционального сервиса обмена информацией, созданного в соответствии с Федеральным законом от 24 июня 2025 г. N 156-ФЗ "О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

2.5.3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Статус и назначение официального канал и домовых чатов

3.1. Статус и назначение официального канала.

3.1.1. Официальный канал «УМД Континент Владимир» предназначен для односторонних публикаций Управляющей компании: экстренные уведомления об авариях, плановые отключения, информация о задолженностях, контакты аварийных служб, отчеты о выполненных работах, справочная информация.

3.1.2. Юридически значимые обращения, требующие официального ответа, передача показаний приборов учета и жалобы должны направляться жителями через интеграцию МАХ с ГИС ЖКХ (специализированный чат-бот). Ответы на такие обращения даются в сроки, установленные законодательством РФ.

3.2. Статус и назначение общих домовых чатов:

3.2.1. Домовой чат создается отдельно для каждого МКД на базе мессенджера МАХ (синхронизированного с платформой «Госуслуги Дом»). Владельцем чата выступает орган государственного жилищного надзора - инспекция государственного жилищного надзора по Владимирской области, Управляющая компания на период управления домом наделяется правами Администратора.

3.2.2. Домовой чат является официальным цифровым каналом приема направляемых в УК сообщений, заявлений и вопросов от собственников и законных пользователей помещений МКД.

3.2.3. Чат каждого дома создается по единому стандарту: «Официальный чат [Название улицы, номер дома]». Ссылка на Чат может быть размещены на информационных досках и в иных официальных каналах связи. Доступ к чату предоставляется после верификации статуса жителя.

3.2.3. Сообщение (заявка), опубликованное в чате, признается официальным обращением, обязательным к рассмотрению управляющей организацией, при условии, что в профиле пользователя или тексте сообщения указаны данные, позволяющие гарантированно идентифицировать собственника, а именно:

- Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) собственника;
- Номер квартиры / помещения в данном МКД;
- Номер телефона для обратной связи и подтверждения заявки.

3.2.4. Сообщения от анонимных пользователей или лиц, чьи данные не позволяют сопоставить их с реестром собственников МКД, признаются справочными и могут быть оставлены сотрудниками ООО «УМД Континент Владимир» без официального ответа.

4. Права и обязанности Управляющей компании (Администратора)

4.1. Управляющая компания имеет право:

4.1.1. Назначать из числа своих сотрудников Ответственных за администрирование (модераторов), издавая соответствующие внутренние приказы.

4.1.2. Устанавливать настоящие Правила общения и осуществлять обоснованную модерацию чата на их основе.

4.1.3. Требовать от Участников чата перенести обсуждение частного вопроса (расчет квитанции по конкретной квартире, личный конфликт) в поле личных сообщений.

4.1.4. Применять следующие меры воздействия к Участникам, нарушающим Регламент:

- устное предупреждение в чате;
- удаление сообщений, нарушающих правила;
- блокировка (постоянное удаление из чата) при систематических (два и более грубых или три и более иных) нарушениях настоящего Регламента.

4.1.5. Внедрять технические средства (в т.ч. чат-ботов) для автоматического выявления и блокировки запрещенного контента, в частности, персональных данных.

4.1.6. Не предоставлять комментарии в общем чате, если запрос требует проверки фактов, выезда на место или является попыткой неформального решения вопроса, требующего официального обращения через чат-бота ГИС ЖКХ.

4.2. Управляющая компания обязуется:

4.2.1. Обеспечить доступ к базовой информации о компании: полное наименование, контакты, режим работы, телефоны аварийно-диспетчерской службы.

4.2.2. Публиковать своевременные уведомления о плановых и аварийных отключениях коммунальных ресурсов.

4.2.3. Размещать обязательные сведения, исчерпывающий перечень которых установлен пунктом 3 Приказа Минстроя России № 856/пр.

4.2.4. Рассматривать вопросы от Участников в рабочее время (Пн-Пт с 08:00 до 17:00), за исключением экстренных ситуаций. В нерабочее время, выходные и праздничные дни чат функционирует в режиме трансляции новостей и свободного общения жителей.

5. Права и обязанности Участников чата

5.1. Участники чата имеют право:

5.1.1. Получать информацию о деятельности Управляющей компании.

5.1.2. Вносить предложения и задавать вопросы по содержанию общего имущества, не содержащие персональных данных.

5.1.3. Обращаться к модераторам для решения конфликтных ситуаций.

5.2. Участники чата обязаны:

5.2.1. Соблюдать настоящие Правила и общепринятые нормы вежливости.

5.2.2. Соблюдать «Правило одной темы»: прежде чем написать, убедиться, что вопрос соответствует текущей теме обсуждения, или, при необходимости, инициировать новую тему в отдельном сообщении.

5.2.3. Голосовые сообщения и видеосообщения («кружочки») не являются официальными обращениями и не принимаются в качестве заявок на проведение работ или устранение аварий. Такая заявка не будет зарегистрирована и принята в работу до тех пор, пока заявитель полностью не продублирует всю суть обращения четким печатным текстом.

5.3. Участникам чата запрещено:

5.3.1. Публиковать личные персональные данные других жильцов без их письменного согласия (ФИО, адрес проживания, номер квартиры в привязке к иным данным, паспортные данные и т.д.).

5.3.2. Допускать оскорбления, нецензурную брань, унижение чести и достоинства других лиц (ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

5.3.3. Распространять спам, коммерческую рекламу, недостоверную или заведомо ложную информацию.

5.3.4. Публиковать сообщения, содержащиеся в себе все виды политической агитации, разжигающие межнациональную рознь, пропагандирующие насилие и запрещенные организации.

5.3.5. Публиковать фото и видео с участием лиц без их предварительного согласия выраженного в письменной форме.

6. Ответственность сторон

6.1. Ответственность Управляющей компании:

6.1.1. За несоблюдение сроков ответов на официальные обращения, поданные через чат-бота ГИС ЖКХ, УК несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.1.2. В случае самостоятельного размещения Участником своих персональных данных в общем доступе, УК не несет ответственности за их возможное копирование третьими лицами.

6.2. Ответственность Участников:

6.2.1. Участник может быть привлечен к административной ответственности по ст. 5.61 КоАП РФ в виде штрафа. Пострадавшая сторона вправе требовать компенсацию морального вреда в судебном порядке. Доказательствами могут служить нотариально заверенные скриншоты переписки.

6.2.2. Участник несет гражданско-правовую и административную ответственность за нарушение Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2.3. Участник может понести иную ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

6.2.4. Участник, допустивший систематические (два и более грубых или три и более иных) нарушения настоящего Регламента, может быть наказан вплоть до постоянной блокировки в данном чате без права повторного присоединения*.

6.2.5. Администратор фиксирует информацию из любого типа сообщения, но оставляет за собой право удалить аудио/видеофайл сразу после регистрации заявки в печатном виде для сохранения порядка в чате.

6.3. Управляющая компания оставляет за собой право инициировать привлечение нарушителей к ответственности в установленном законом порядке, а также осуществлять обоснованную модерацию чата в соответствии с настоящим Регламентом.

**Блокировка в чате мессенджера МАХ не лишает собственника его законного права направлять обращения в УК через личный кабинет ГИС ЖКХ, по телефонам аварийно-диспетчерской службы или в ходе личного приема.*

7. Порядок утверждения, вступления в силу и опубликования

7.1. Настоящий Регламент приобретает обязательную силу для Управляющей компании и жителей управляемых ею домов после его утверждения приказом руководителя данной Управляющей компании в соответствии с частью 2 настоящего документа.

7.2. Утвержденный Регламент подлежит обязательному размещению (опубликованию) на официальном сайте Управляющей компании в сети Интернет в разделе «Документы» или «Раскрытие информации». Печатная версия регламента хранится в офисе организации по месту ее нахождения.

7.3. В каждом официальном домовом чате в мессенджере МАХ размещается исключительно прямая ссылка на настоящий документ: с уведомлением участников об обязательности его соблюдения.

7.4. Датой вступления Регламента в силу для участников чата считается дата размещения ссылки в описании чата. Настоящий Регламент сохраняет свое действие бессрочно — до момента утверждения новой редакции.

7.5. Присоединение к чату и/или продолжение использования чата после опубликования ссылки означает безоговорочное согласие Участника со всеми пунктами настоящего Регламента.

7.6. Все спорные ситуации, не урегулированные настоящим Регламентом, разрешаются путем переговоров, а при не достижении согласия — в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.