

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
Государственного казенного
учреждения города Москвы «Новые
технологии управления»

 А.Е.Пищелко

« 6 » апреля 2026 г.

Условия направления информации пользователями в общедомовые чаты в мессенджере МАХ

Раздел 1. Термины и определения

1.1. **Сервис, мессенджер МАХ** — многофункциональный сервис обмена информацией.

1.2. **Пользователи** — жители города Москвы (в том числе лица, являющиеся собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах, расположенных на территории города Москвы), прошедшие регистрацию в Сервисе, информация о которых содержится в информационных системах и ресурсах города Москвы.

1.3. **Домовой чат Пользователей, Чат** — средство публичной коммуникации собственников, пользователей помещений в многоквартирном доме города Москвы путем передачи информации между собой, а также с лицом, осуществляющим управление многоквартирным домом (оказывающим услуги по содержанию и (или) выполняющим работы по текущему ремонту общего имущества при непосредственном управлении многоквартирным домом), созданное в Сервисе по инициативе Правительства Москвы для оперативного обмена информацией и социального взаимодействия.

1.4. **Информационные сообщения** — сообщения, предназначенные для размещения в Домовом чате Пользователей, сформированные федеральными органами государственной власти, органами исполнительной власти города Москвы, лицами, указанными в части 6 статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, иными лицами, не являющимися Пользователями, и содержащие информацию, в том числе рекламного характера, касающуюся жилищных прав и отношений, жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) и осуществления деятельности в сфере ЖКХ, событий в рамках ЖКХ, жилищных прав и отношений, вопросов функционирования Сервиса или составных частей Сервиса, вопросов функционирования государственной информационной системы ЖКХ (далее – ГИС ЖКХ) или составных частей ГИС ЖКХ, АИС «ЭД», в том числе о развитии (модернизации) функционала Сервиса, ГИС ЖКХ, АИС «ЭД», а также

информацию о мероприятиях, программах, акциях, проводимых в городе Москве, по вопросам муниципального, регионального и федерального значения.

1.5. **Сообщения** — информация в текстовой, графической или иной форме, размещаемая Пользователями или УК в Чате.

1.6. **АИС «ЭД»** — автоматизированная информационная система «Электронный дом», функционирующая в соответствии с постановлениями Правительства Москвы от 27 декабря 2022 года № 3035-ПП «Об автоматизированной информационной системе «Электронный дом» и от 27 декабря 2022 года № 3036-ПП «О реализации проекта «Электронный дом».

1.7. **УК** — лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, или орган местного самоуправления в случаях, если собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления многоквартирным домом, если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано или если собственниками помещений выбран непосредственный способ управления многоквартирным домом.

1.8. **Координатор** — Государственное казенное учреждение города Москвы «Новые технологии управления», обеспечивающее координацию информационного наполнения и использования информационных ресурсов АИС «ЭД», наделенное Государственной жилищной инспекцией города Москвы правами, аналогичными правам, предусмотренным для Администратора Чата.

1.9. **Чат-бот АИС «ЭД»** — средство персонифицированной коммуникации, владельцем которого является Департамент информационных технологий города Москвы, с конкретным Пользователем Домового чата Пользователей.

1.10. **Информационный канал** — средство публикации в Сервисе информации лицом, указанным в перечне лиц, определенном частью 6 статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации.

1.11. **Владелец Чата** — Государственная жилищная инспекция города Москвы.

1.12. **Администратор Чата** — лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, или орган местного самоуправления в случаях, если собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления многоквартирным домом, если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано или если собственниками помещений выбран непосредственный способ управления многоквартирным домом, наделенное Владелец Чата правами администратора в соответствующем Домовом чате Пользователей.

1.13. **Постмодерация** — форма проверки (модерации) размещаемых в Чате Сообщений, при которой Сообщения размещаются в Чате без предварительной проверки и могут быть удалены или ограничены Администратором Чата или Координатором после публикации в случае выявления нарушений настоящих условий направления информации пользователями в общедомовые чаты в мессенджере МАХ.

1.14. **Система управления доступом к информационным системам и ресурсам города Москвы, СУДИР** — государственная информационная

система города Москвы, обеспечивающая предоставление доступа к информационным системам и ресурсам города Москвы, иным интегрированным с СУДИР информационным системам, включая портал mos.ru, на основе централизованного управления учетными данными участников информационного взаимодействия и реализации технологии однократной аутентификации пользователей информационных систем города Москвы.

Раздел 2. Общие положения

2.1. Настоящие условия направления информации пользователями в общедомовые чаты в мессенджере МАХ (далее – Условия) определяют правила использования и модерации Домовых чатов Пользователей.

2.2. Домовой чат Пользователей предназначен для обеспечения информационного взаимодействия по вопросам, связанным с эксплуатацией, содержанием и управлением многоквартирным домом.

2.3. Пользователи получают доступ к Чату при условии использования номера телефона, зарегистрированного в Системе управления доступом к информационным системам и ресурсам города Москвы (СУДИР), а также в случае подтверждения своей принадлежности к адресу соответствующего многоквартирного дома одним из способов, предусмотренных в АИС «ЭД».

2.4. При нарушении Условий доступ Пользователей к Чату может быть ограничен или прекращен Координатором. При этом Пользователи, являющиеся собственниками помещений в многоквартирных домах, не могут быть исключены из Чата, но могут быть ограничены в действиях в Чате.

2.5. Размещение и модерация Сообщений в Чате осуществляются в соответствии с Условиями.

2.6. Координатор, Администратор Чата обеспечивают соблюдение Условий при осуществлении информационного взаимодействия Пользователей в Чате. В своих действиях Координатор, Администратор Чата руководствуются целями, в которых был создан Чат, требованиями законодательства Российской Федерации и Условий.

2.7. Пользователи Чата обязаны соблюдать уважительный тон общения и не препятствовать обсуждению вопросов, в целях обсуждения которых создан Чат.

2.8. Чат не является официальным каналом направления обращений, заявок и жалоб в УК, органы исполнительной власти города Москвы или иные организации. Сообщения, размещаемые в Чате, рассматриваются исключительно в рамках Условий и не влекут за собой обязанностей по их рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.9. Для направления заявок, обращений и получения ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации необходимо использовать Чат-бот АИС «ЭД», мобильное приложение «Электронный дом Москва» или сайт проекта «Электронный дом» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ed.mos.ru.

Раздел 3. Размещение информации в Чате

3.1. В Чате допускается размещение Информационных сообщений, а также Сообщений.

3.2. Направление Пользователям в Чатах Информационных сообщений допускается только по согласованию с Координатором.

3.3. УК обязаны размещать Сообщения, имеющие существенное значение для Пользователей, проживающих в соответствующем многоквартирном доме и состоящих в Чате такого многоквартирного дома, включая в том числе:

- сведения о проведенных, текущих и запланированных работах на общем имуществе в многоквартирных домах, в которых проводятся соответствующие работы;

- сведения об авариях, отключениях коммунальных услуг, иных происшествиях, влияющих на комфорт Пользователей;

- сведения об Администраторе Домового чата Пользователей (полное и (или) сокращенное (при наличии) наименование, номер контактного телефона, режим работы, адрес электронной почты (при наличии), информация о времени и адресе места приема граждан (центра обслуживания клиентов), номер контактного телефона диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы, ссылка на Информационный канал Администратора Домового чата Пользователей).

3.4. УК вправе размещать в Чате иные Сообщения по вопросам проживания в многоквартирном доме, содержания жилых помещений, предоставления коммунальных и иных услуг.

3.5. В Чате не допускается размещать Сообщения, содержащие следующую информацию:

3.5.1. Ненормативную, обценную лексику, завуалированные формы брани, а также выражения, унижающие честь и достоинство других Пользователей Чата.

3.5.2. Пропаганду ненависти, дискриминации или вражды по расовым, национальным, этническим, возрастным, половым, религиозным, социальным и иным признакам.

3.5.3. Оскорбления, персональные конфликты, угрозы жизни и здоровью, призывы к травле других Пользователей Чата, Владельца Чата, Координатора, Администратора Чата, сотрудников УК или иных третьих лиц.

3.5.4. Призывы к противозаконным, насильственным действиям, а также информацию о способах изготовления, применения или распространения наркотических средств, взрывчатых веществ, оружия и иных запрещенных предметов.

3.5.5. Политическую, экстремистскую, религиозную либо иную агитацию, не связанную с вопросами эксплуатации и управления многоквартирным домом.

3.5.6. Элементы эротики, порнографии, либо рекламу услуг сексуального характера, в том числе под видом иных услуг.

3.5.7. Заведомо ложную, вводящую в заблуждение информацию, а также сообщения мошеннического характера, включая предложения финансовых услуг, сбор средств, просьбы о переводах и иные аналогичные действия.

3.5.8. Персональные данные Пользователей Чата или третьих лиц без их согласия, включая, но не ограничиваясь: номера телефонов, паспортные данные, СНИЛС, ИНН, адреса электронной почты, банковские реквизиты и иные сведения, позволяющие однозначно идентифицировать лицо. При этом указание имени совместно с первой буквой фамилии, номера квартиры или описания бытовой ситуации без раскрытия дополнительных персональных данных не считается нарушением настоящего пункта Условий.

3.5.9. Рекламу товаров и услуг, не относящихся к содержанию, обслуживанию и управлению многоквартирным домом, без согласования с Координатором, а также массовые рассылки и повторяющиеся сообщения.

3.5.10. Иную информацию, нарушающую законодательство Российской Федерации или Условия.

Раздел 4. Модерация и ответственность

4.1. В отношении размещаемых в Чате Сообщений действует постмодерация. Сообщение может быть удалено из Чата Координатором (Администратором Чата) в случае выявления нарушения Условий, а также по результатам рассмотрения жалоб Пользователей.

4.2. Любой Пользователь Чата вправе направить жалобу на Сообщение, которое, по его мнению, нарушает Условия. Для того, чтобы Координатор (Администратор Чата) рассмотрел жалобу, необходимо упомянуть Администратора в Сообщении-ответе на Сообщение, не соответствующее по мнению Пользователя Условиям, путем указания знака «@» и выбора Администратора Чата из списка.

4.3. В случае выявления нарушения Условий Администратор Чата, исходя из характера нарушения, вправе применять следующие меры:

4.3.1. Удаление Сообщения.

4.3.2. Вынесение предупреждения Пользователю Чата, оставившего Сообщение, не соответствующее Условиям.

4.3.3. Временное (до 30 календарных дней) ограничение Пользователю, оставившему Сообщение, не соответствующее Условиям, возможности направления информации в Чат.

4.3.4. Исключение Пользователя, не являющегося собственником помещения в многоквартирном доме, из Чата.

4.4. К грубым нарушениям Условий относятся, в том числе:

- угрозы жизни и здоровью;
- призывы к насилию или противоправным действиям;
- публикация запрещенной законодательством Российской Федерации информации;
- размещение персональных данных Пользователей Чата или третьих лиц без их согласия;
- систематические оскорбления и травля Пользователей Чата и третьих лиц.

4.5. Координатор вправе удалить из Чата Сообщение и/или исключить из Чата Пользователя, не являющегося собственником помещения в многоквартирном доме, а также временно ограничить Пользователю возможность направления информации в Чат без предварительного предупреждения.

4.6. Администратор вправе удалить из Чата Сообщение без предварительного предупреждения.

4.7. Решения Координатора, Администратора Чата принимаются в целях обеспечения корректной, безопасной и конструктивной коммуникации в Чате.

4.8. Пользователь вправе обратиться с просьбой о пересмотре решений Координатора в индивидуальном порядке через службу технической поддержки проекта «Электронный дом».

4.9. Восстановление доступа в Чат Пользователю, не являющему собственником помещения в многоквартирном доме, осуществляется по результатам рассмотрения Координатором обращения Пользователя.