

Автономная некоммерческая организация
**«Центр развития профессиональных квалификаций в
сфере жилищно-коммунального хозяйства»**

Юридический адрес: 117246, Москва, Научный проезд дом 10, офис 28;
Фактический адрес: 127051. Москва, Лихов переулок дом 3, стр. 1 Email: spk-zhkh@mail.ru сайт: СПК-ЖКХ.РФ

АЛГОРИТМ ВЕДЕНИЯ ОБЩЕДОМОВЫХ ЧАТОВ И КАНАЛОВ

1. Создать чат в мессенджерах WhatsApp или Telegram. Предпочтительно использовать для чата Telegram. Создать канал в мессенджере Telegram.

2. Установить правила общения в чате и правила комментирования на канале. Оставить их в закрепленном комментарии или сообщении.

3. Вести модерацию чата и канала. За мелкие или первичные нарушения выдавать бан на сутки. За грубые нарушения, совершенные повторно выдавать бан на неделю, а затем навсегда.

4. Организовывать голосования по общедомовым вопросам путем постановки однозначных формулировок и вариантов ответа «да» или «нет»

5. Для привлечения участников повесить объявления о наличии общедомового чата на доски объявлений в подъездах.

Общие рекомендации по алгоритму.

Наиболее эффективно информировать собственников о жизни многоквартирного дома можно посредством создания и ведения чата и/или канала в мессенджерах. Лучше, чтобы в многоквартирном доме было создано и то, и другое.

Чат может быть создан в любом мессенджере (whatsapp, viber, telegram), а канал может существовать, только в telegram. Отличия заключаются в том, что в чате может писать любой участник в любое время, а на канале выкладываются посты совета дома о жизни дома, планируемых и выполненных работах и решениях. Для обратной связи на канале может быть подключена опция комментирования.

Чат и канал могут быть открытыми и закрытыми. В последнем случае подписаться будет возможно только по приглашению. Для нормальной работы чата или канала необходимо, чтобы они эффективно администрировались. С этой целью права администратора могут быть переданы всем членам совета многоквартирного дома или доверенным собственникам.

В чате желательно установить правила общения. Необходимо, чтобы они были изложены точно, понятно и кратко. Пространные тексты чаще игнорируются участниками группы. С точки зрения размещения правил наилучший вариант – это сделать так, чтобы правила показывал бот каждому новому участнику сообщества. Кроме того, можно закрепить правила наверху чата.

В многоквартирном доме может быть создано несколько чатов. Наиболее оптимальный вариант – это чат для общения, чат для объявлений и коммерческих предложений и, собственно, деловой чат для решения общедомовых вопросов. В противном случае вновь вступающие собственники будут норовить написать в деловой коммерческие предложения или устроить болтовню.

Общедомовой чат дает возможность провести голосование по тем или иным вопросам и, тем самым, узнать мнение соседей. Организуя голосования необходимо придерживаться ряда требований:

1. Вопросы должны быть однозначные, короткие и понятные собственникам.
2. Необходимо стараться ставить на голосование минимум вопросов.

3. Демократия не всегда полезна. Например, голосуя за установку шлагбаума на придомовую территорию целесообразно поставить на голосование основной вопрос и предоставить варианты «да» и «нет». Стоимость и сроки выполнения лучше обсудить советом дома, так как большинство собственников не разбираются в расценках, но нередко хотят показать себя специалистами. Исключения

составляют случаи, когда шлагбаум будет устанавливаться за счет средств текущего ремонта и совет дома не наделен правом распоряжаться ими. В таком случае сумма и сроки работ так или иначе будут вынесены на общее собрание, поэтому будет полезно провести предварительное голосование в общедомовом чате. При этом, на общедомовом telegram канале можно разъяснить, что шлагбаум будет открываться с брелоков, которые раздадут всем собственникам помещений, а также он будет оборудован автоматикой для пропуска машин со спец. сигналами (скорая помощь, пожарные службы).

Привлечение собственников в общедомовой чат возможно несколькими способами:

1. Объявления в почтовые ящики и/или на досках объявлений;
2. Доведение до сведения собственников информации на очных частях общих собраний;
3. Общение председателя и членов совета дома с соседями и знакомыми собственниками;

При добавлении в чат нового участника желательно уточнить у него номер квартиры, а по возможности проверить данное обстоятельство. Уточнить данные можно в личном общении, а проверить по реестру собственников помещений.

Еще один важный аспект – модерация чатов и каналов. От этого зависит насколько комфортно будет пользоваться чатом всем участникам. Подходить к процессу модерации нужно взвешенно, но твердо. Далеко не все предложения собственников необходимо выносить на обсуждение. Нужно изначально обговорить, что предварительно предложения рассматриваются советом дома и если он приходит к выводу о том, что они нужны, то такие инициативы ставятся на голосование с вариантами «да» или «нет». Иной подход приведет только к взаимным претензиям, обвинениям в адрес совета дома и повлечет за собой неразбериху.

Конфликты между собственниками и их группами также не должны решаться в общедомовом чате. Все эти вопросы обговариваются через личное общение. Особо навязчивые теоретики, паникеры и крикуны должны получать предупреждение о своем поведении. Речь идет о собственниках, которые пишут пост за постом, не вызывая ничего кроме непонимания окружающими. Если привести в себя предупреждениями человека не удастся, и ситуация усугубляется, то может последовать временный бан. При системных нарушениях бан может стать постоянным. Вообще в каждом доме складывается своя атмосфера общения. Принимая решение о блокировании пользователя, нужно учитывать насколько он мешает чату достигать поставленных задач и насколько подрывает дисциплину общения.

Чат может быть создан в любом мессенджере, однако самым удобным по опыту представляется telegram. У него несколько преимуществ:

- возможность создавать группы с большим количеством участников;
- телефонные номера участников будут скрыты;
- возможность использования ботов с различным функционалом;
- до 5 закрепляемых сообщений;
- возможность суточного бана с правом читать сообщения, но не писать их.

Многие общедомовые чаты не закрыты, если совет дома только начинает осваивать работу в мессенджерах, то можно обратиться к администраторам чатов ближайших домов, где такая работа уже ведется. Как правило коллеги готовы подсказать моменты, в которых новички чувствуют себя неуверенно.