

ПОРЯДОК

информационного взаимодействия ТСЖ «Победы, 31» с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме по адресу: ул. Победы, д. 31

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет основные способы информационного взаимодействия ТСЖ «Победы, 31» с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме по адресу: ул. Победы, д. 31.

1.2. Для различных видов взаимодействия используются отдельные каналы в зависимости от характера вопроса, его срочности и необходимости официального рассмотрения.

1.3. Основными каналами взаимодействия являются:

- чаты в мессенджерах;
- официальный сайт ТСЖ;
- аварийно-диспетчерская служба;
- электронная почта ТСЖ;
- личный приём Председателя ТСЖ;
- информационные стенды в доме.

1.4. Каждый канал взаимодействия имеет своё назначение и используется в соответствии с настоящим Порядком.

2. Чаты в мессенджерах

2.1. Для взаимодействия с собственниками и членами ТСЖ используются чаты в мессенджерах, определённые Правлением ТСЖ.

2.2. Чаты имеют различное назначение и различный состав участников.

2.3. WhatsApp используется как информационный чат для собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме.

Основное назначение чата:

- оперативное информирование о событиях и вопросах, связанных с домом;
- размещение объявлений;
- информирование о плановых и аварийных отключениях, работах и иных актуальных вопросах;
- доведение иной информации, предназначенной для собственников и пользователей помещений.

Администратор чата — Каирова Диана Александровна.

2.4. MAX используется как чат для членов ТСЖ, предназначенный для обсуждения вопросов деятельности ТСЖ, управления и содержания дома, а также предложений и инициатив членов ТСЖ.

Администратор чата — Хромов Никита Александрович.

2.5. Администраторы чатов назначаются и освобождаются от исполнения соответствующих функций решением Правления ТСЖ.

2.6. Порядок участия и общения в чате МАХ определяется отдельными Правилами чата.

2.7. Чаты в мессенджерах не заменяют официальные способы направления обращений в ТСЖ и не предназначены для подачи заявок в аварийно-диспетчерскую службу.

3. Официальный сайт ТСЖ

3.1. Официальным источником информации о деятельности ТСЖ является официальный сайт ТСЖ.

3.2. На сайте размещается информация о деятельности ТСЖ, документы, новости и объявления, сведения о собраниях, отчётность, информация об авариях и отключениях, а также иная информация, предназначенная для собственников и пользователей помещений.

3.3. На сайте предусмотрена возможность направить обращение в ТСЖ посредством формы обратной связи.

3.4. Через форму обратной связи могут направляться вопросы, предложения, заявления и иные обращения, требующие рассмотрения ТСЖ.

3.5. Вопросы и ответы, представляющие общий интерес для собственников, могут размещаться на сайте без раскрытия персональных данных.

4. Аварийно-диспетчерская служба

4.1. Аварийно-диспетчерская служба (АДС) предназначена для приёма сообщений об авариях, неисправностях и иных ситуациях, требующих оперативного реагирования.

4.2. В АДС следует обращаться по вопросам:

- аварийных ситуаций;
- протечек;
- повреждений инженерных систем;
- отключений коммунальных ресурсов;
- иных неисправностей общего имущества, требующих оперативного реагирования.

4.3. Контактные данные АДС размещаются на официальном сайте ТСЖ и информационных стендах в доме.

4.4. Сообщение об аварийной ситуации необходимо направлять непосредственно в АДС, а не в чаты мессенджеров.

5. Электронная почта ТСЖ

5.1. Для письменных обращений используется электронная почта ТСЖ:

ekb.pobeda.31@yandex.ru

5.2. По электронной почте могут направляться заявления, предложения, вопросы, документы и иные обращения, не требующие оперативного реагирования.

5.3. Электронная почта не предназначена для сообщений об авариях и иных ситуациях, требующих немедленного реагирования.

6. Приём Председателя ТСЖ

6.1. Председатель ТСЖ осуществляет приём собственников и пользователей помещений **каждый третий понедельник месяца в 19:00.**

6.2. На приёме можно:

- лично изложить вопрос или проблему;
- получить разъяснения по вопросам деятельности ТСЖ;
- представить предложения;
- обсудить вопрос, требующий непосредственного общения с Председателем;
- передать документы или письменное обращение.

6.3. Информация о времени и порядке приёма размещается на официальном сайте ТСЖ и информационных стендах.

6.4. Приём Председателя не заменяет обращение в АДС по аварийным вопросам.

7. Информационные стенды

7.1. Для размещения информации, предназначенной для ознакомления собственников и пользователей помещений, используются информационные стенды, расположенные на первых этажах дома.

7.2. На информационных стендах размещаются объявления, контактная информация, сведения о собраниях, авариях, отключениях и иная информация, предназначенная для собственников и пользователей помещений.

8. Выбор канала взаимодействия

Вопрос	Канал взаимодействия
Авария, протечка, неисправность, требующая срочного реагирования	АДС
Оперативная информация о доме и текущих событиях	WhatsApp
Обсуждение вопросов деятельности ТСЖ, предложений и инициатив членов ТСЖ	MAX
Вопрос, заявление или предложение, требующее официального рассмотрения	Сайт ТСЖ / электронная почта
Личный вопрос, требующий непосредственного общения с Председателем	Приём Председателя
Официальные документы и информация о деятельности ТСЖ	Официальный сайт ТСЖ

9. Заключительные положения

9.1. Использование различных каналов взаимодействия позволяет разделить оперативное информирование, обсуждение вопросов деятельности ТСЖ, официальные обращения, аварийные сообщения и личное взаимодействие с представителями ТСЖ.

9.2. Чаты в мессенджерах используются в соответствии с их назначением и не заменяют официальные способы обращения в ТСЖ.

9.3. Официальные решения, уведомления и иная информация доводятся до собственников в установленном порядке независимо от размещения соответствующей информации в чатах.

9.4. Настоящий Порядок может изменяться и дополняться решением Правления ТСЖ.