



Домовые чаты

VK Мессенджер



Проблема, которую мы решаем



Домовые чаты существуют у всех домов и являются **потенциально важным и эффективным** каналом коммуникации с жителями



Однако сейчас они создаются стихийно и неизвестно, кому принадлежит **контроль над этими чатами**



Нет возможности эффективно выстроить коммуникации с жителями, поток вопросов и обращений не структурирован, нет возможности выстроить **централизованное оповещение жителей**





Концепция **решения**



Мы создаем **специальное мини-приложение «Домовые чаты»** в VK Мессенджере, с помощью которого регионы могут массово создавать чаты и назначить администраторами чатов старших по домам и через них организовывать коммуникации



Администраторы чатов получат **пошаговые инструкции** от специального чат-бота, как удобно перевести жителей из существующих чатов в новый чат



Сотрудники мини-приложения получат возможность удобно **отслеживать активность** в созданных чатах, а также **централизованно отправлять в них официальную информацию**



Как это работает?

1. Администратор муниципального образования запускает мини-приложение VK «Домовые чаты» (далее – администратор мини-приложения).
2. Администратор мини-приложения добавляет сотрудников муниципального образования, которые будут создавать домовые чаты (далее – сотрудник мини-приложения).
3. С помощью мини-приложения VK «Домовые чаты» сотрудники могут массового создавать чаты, указывать администраторов чатов и закреплять за ними официальных представителей УК, Администрации и ресурсных организаций.
4. Администраторы чатов получают сообщение от чат-бота сообщества «Домовые чаты» с инструкциями как добавить жителей.
5. Администраторы чатов для обсуждения важных для жителей вопросов смогут приглашать официальных представителей.
6. Сотрудники и официальные представители смогут отправлять централизованно сообщения в подконтрольные чаты в мини-приложении.
7. Сотрудники могут добавлять в чаты сервисные чат-боты (чат-бот приема Жалоб, чат-бот сервисов УК и т.п.).



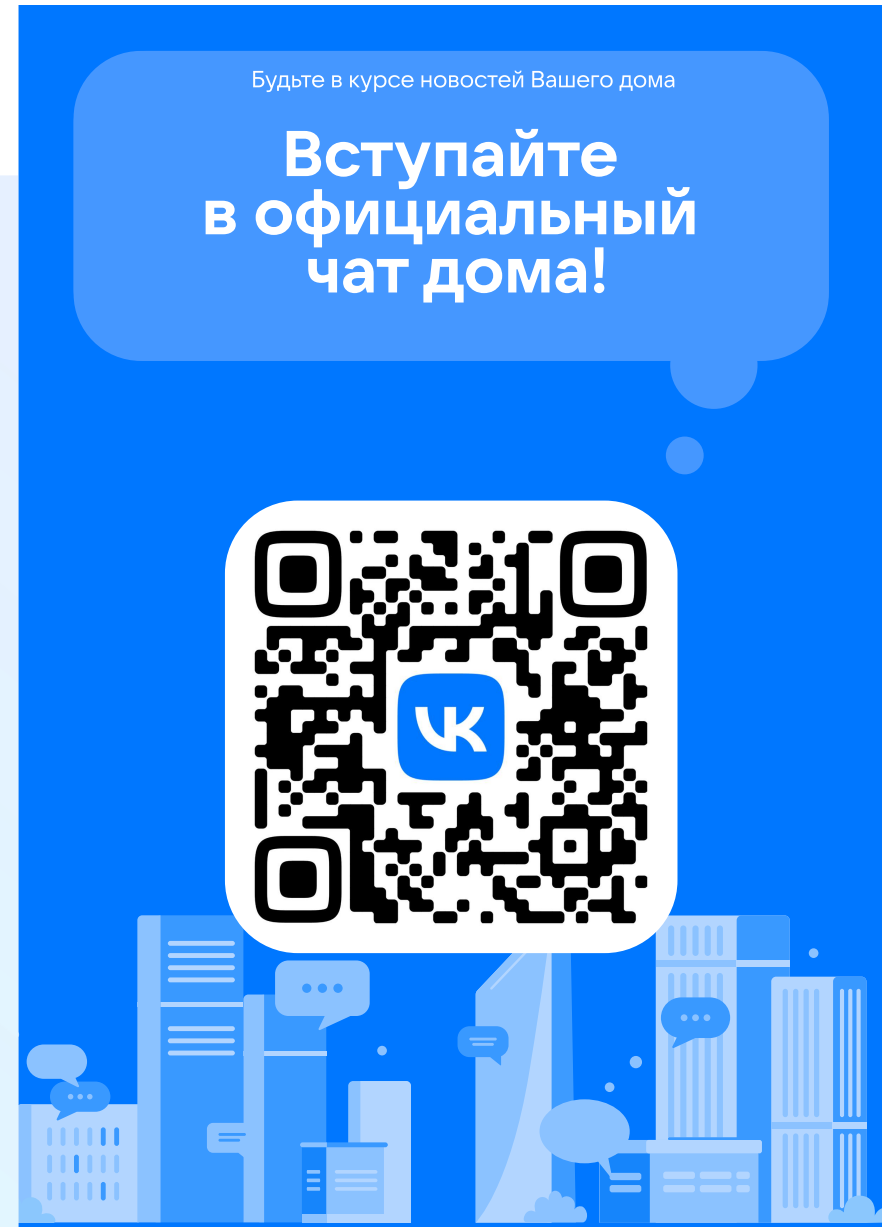
Как жители будут подключаться к чатам

1. Администраторы чатов после того, как сотрудник создаст для них чат получают инструкции от чат-бота мини –приложения «Домовые чаты».
2. В инструкции будет указана последовательность действий для подключения жителей.
3. Во-первых, администратору нужно будет скопировать ссылку на чат и сопроводительный текст и отправить его во все существующие чаты жильцов, в сопроводительном тексте будет указано, что это Первый официальный чат, в котором будет официальная информация об авариях и другая полезная информация, а также в этих чатах можно будет приглашать официальных представителей, чтобы обсудить с ними важные вопросы содержания дома.
4. Во-вторых, администратору будет предоставлен готовый PDF файл с сопроводительным текстом и QR кодом, который нужно будет распечатать и разместить в подъездах и лифтах дома.



Пример PDF с QR кодом

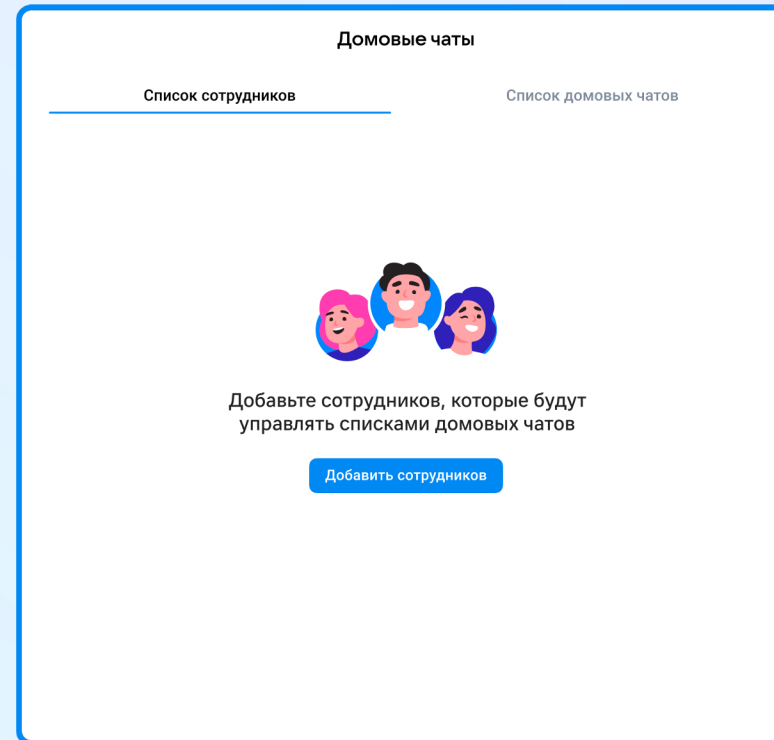
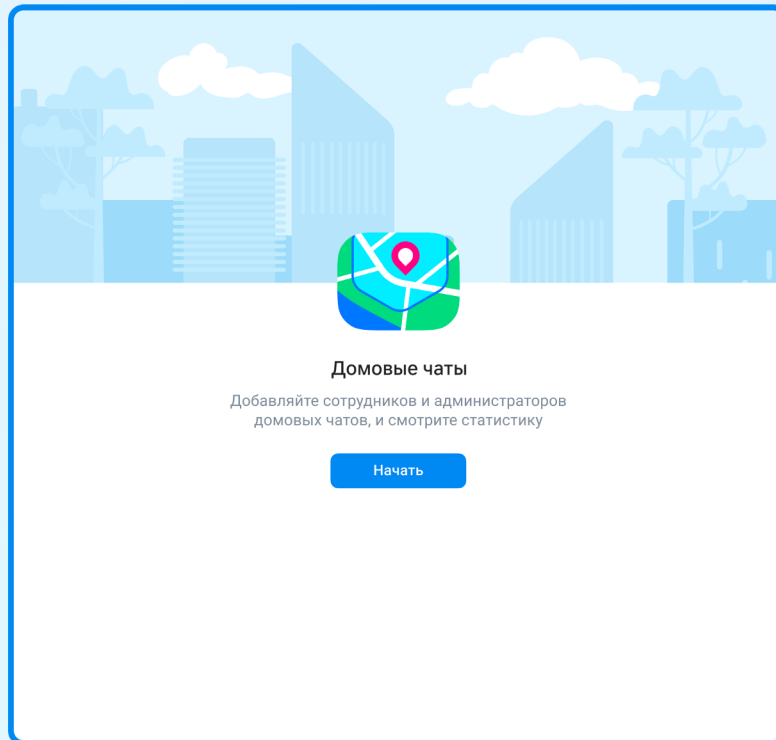
Пример объявления, которое размещается в подъездах и лифтах.



**Создание домовых чатов,
назначение администраторов чатов и
официальных представителей в чатах**



Администратор мини-приложения заходит в мини-приложение «Домовые чаты»





Администратор мини-приложения добавляет сотрудников, которые будут отвечать за создание чатов

← Приглашение сотрудников

Укажите номера телефонов сотрудников, которые будут вести списки чатов.

+7 (912) 123 45-67

Отправить приглашение

Домовые чаты

Список сотрудников Список домовых чатов

Действия ↕ ↻ ⚙️ ⬇️

Приглашения отправлены

✔️ Сотрудникам придет уведомление в VK Мессенджере. Если уведомления не придут, убедитесь, что у сотрудника есть аккаунт ВКонтакте и к нему привязан верный номер телефона. Также вы сможете в дальнейшем добавить сотрудников в разделе настройки на основном экране приложения.

ID	Список сотрудников	Номер телефона	
<input checked="" type="checkbox"/>	46453423 Петров Иван	+7904123456 (активен)	⋮
<input checked="" type="checkbox"/>	46453423 Гордеев Сергей	+7904123456 (активен)	⋮
<input type="checkbox"/>	46453423 Петров Михаил	+7904123456 (активен)	⋮
<input type="checkbox"/>	- Учётная запись не найдена	+7904123456 (отправить повторно)	⋮
<input type="checkbox"/>	46453423 Сергеева Ирина	+7904123456 (активен)	⋮


Итого: 65 Сотрудников

< 1 2 ... 124 >



Сотрудник мини-приложения может создать официальный домовый чат вручную

Домовые чаты



У вас пока нет ни одного чата
Массово создавайте чаты вашего муниципалитета для удобной работы с ними

[Добавить новые чаты из файла](#)

[Добавить новый чат вручную](#)

Создание чата

ИНФОРМАЦИЯ О ЧАТЕ

Введите название и при желании загрузите фотографию

Тип чата

На этот номер телефона администратору придёт СМС с инструкцией

[Создать чат](#)



Сотрудник мини-приложения может создать сразу несколько домовых чатов с помощью шаблона

Создание чатов из файла

Загрузить список чатов

Загрузите файл со списком чатов и они создадутся автоматически. Расширения csv, xlsx, xls. Размер до 1Мб. [Скачайте шаблон файла](#)

Выбрать файл Создать чат

Домовые чаты

Список сотрудников Список домовых чатов

Действия ↕ ↻ ⚙️ ⬇️

Название чата	Адмиистраторы	Предст. УК	Другие ОП
<input checked="" type="checkbox"/> Плесецкая 16, 7 подъезд	+791211234567	+791211234567	+791211234567 +791211234567 +791211234567
<input checked="" type="checkbox"/> Комендантский проспект 64к5	+791211234567 Отправить повторно	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/> Шуваловский проспект 53	+791211234567	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/> Невский проспект 124	+791211234567	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/> проспект Авиаконструкторов	+791211234567	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/> Наличная улица 124	+791211234567	+791211234567	+791211234567

Итого: 80 чатов

1 2 ... 124

Новая таблица ☆ ☰ ☰

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка Последнее изменение: только что

Название чата	Номер администратора	Тип чата	Описание чата
Плесецкая 16, 7 подъезд	8 800 234 53 23	Подъезд с жителями	Чат для общения жителей 7 подъезда Плесецкой 16 ЖК Чистое Небо
Комендантский проспект 64к1	8 800 234 53 23	Подъезд с жителями	-
Шуваловский проспект 53к2	8 800 234 53 23	Дом с жителями	-



Сотрудник мини-приложения закрепляет представителей УК, администрации и других организаций

Домовые чаты

Список сотрудников Список домовых чатов

Действия

<input type="checkbox"/>	Название чата	Администраторы	Предст. УК	Другие ОП
<input checked="" type="checkbox"/>	Плесецкая 16, 7 подъезд	+791211234567	+791211234567	+791211234567 +791211234567 +791211234567
<input checked="" type="checkbox"/>	Комендантский проспект 64к5	+791211234567 Отправить повторно	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/>	Шуваловский проспект 53	+791211234567	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/>	Невский проспект 124	+791211234567	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/>	проспект Авиаконструкторов	+791211234567	+791211234567	+791211234567
<input type="checkbox"/>	Наличная улица 124	+791211234567	+791211234567	+791211234567

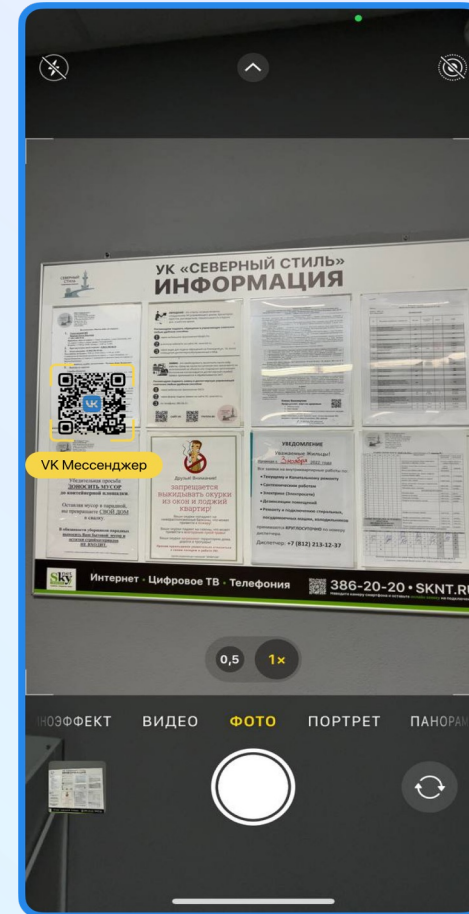
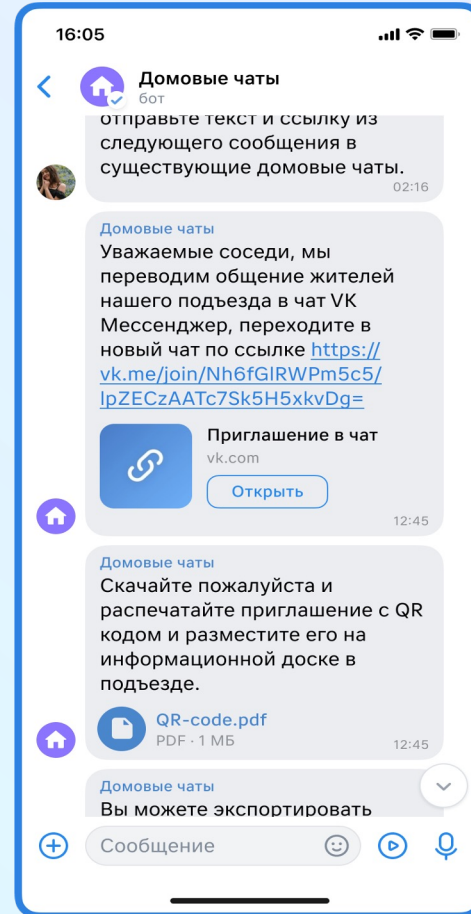
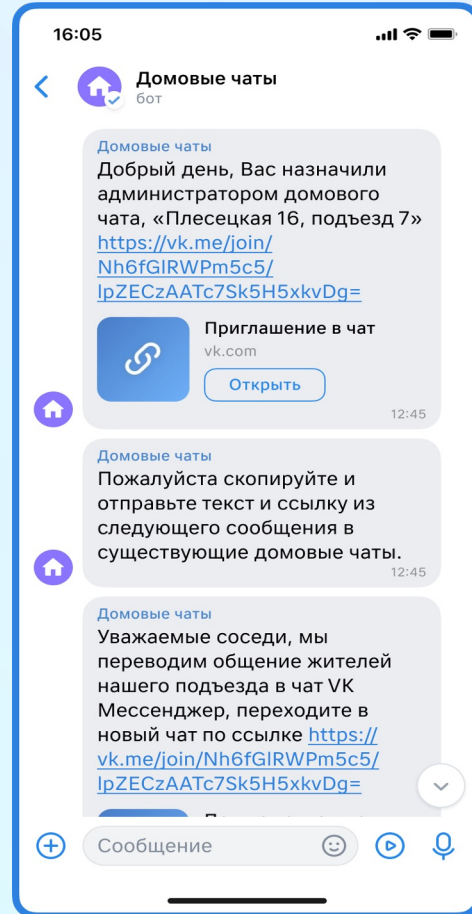
Итого: 80 чатов

< 1 2 ... 124 >

Работа администратора чатов: приглашение жителей

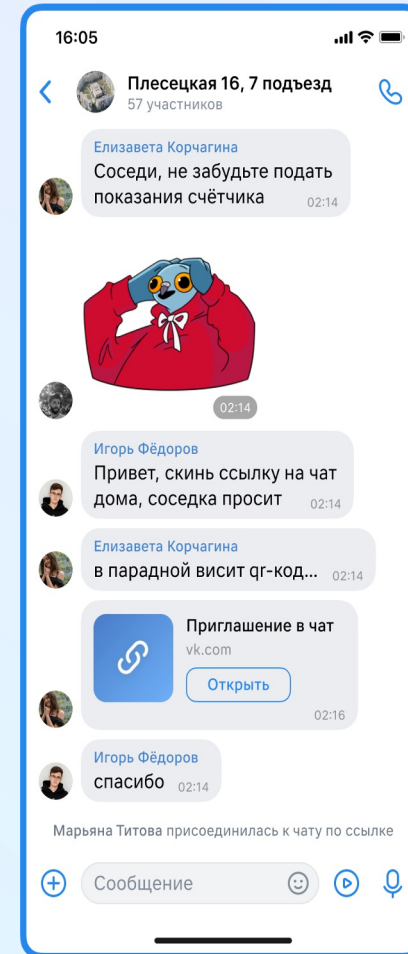
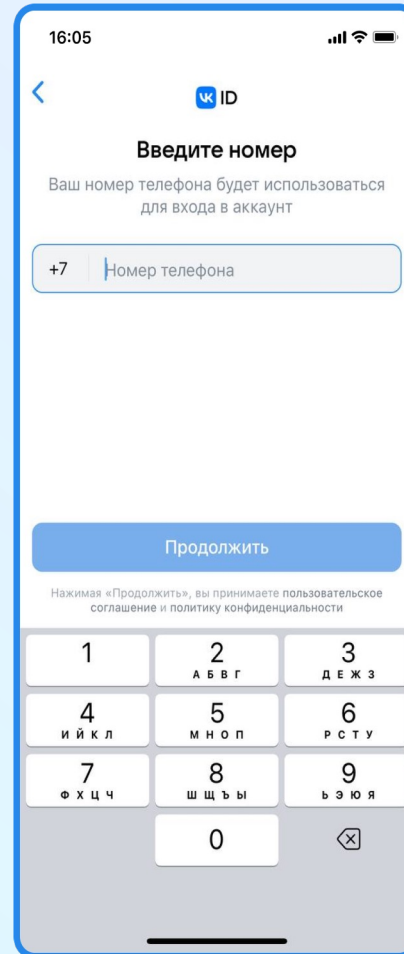
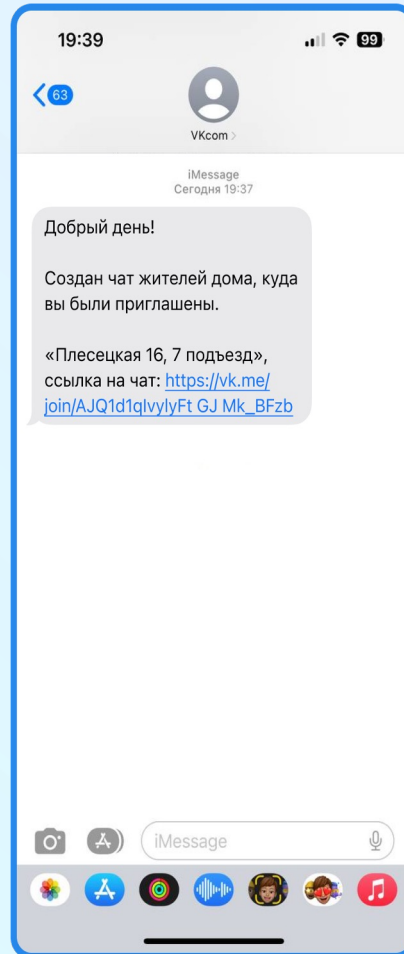


Администратор чата, после приглашения в чат, получит сообщения с пошаговыми инструкциями от бота «Домовые чаты»





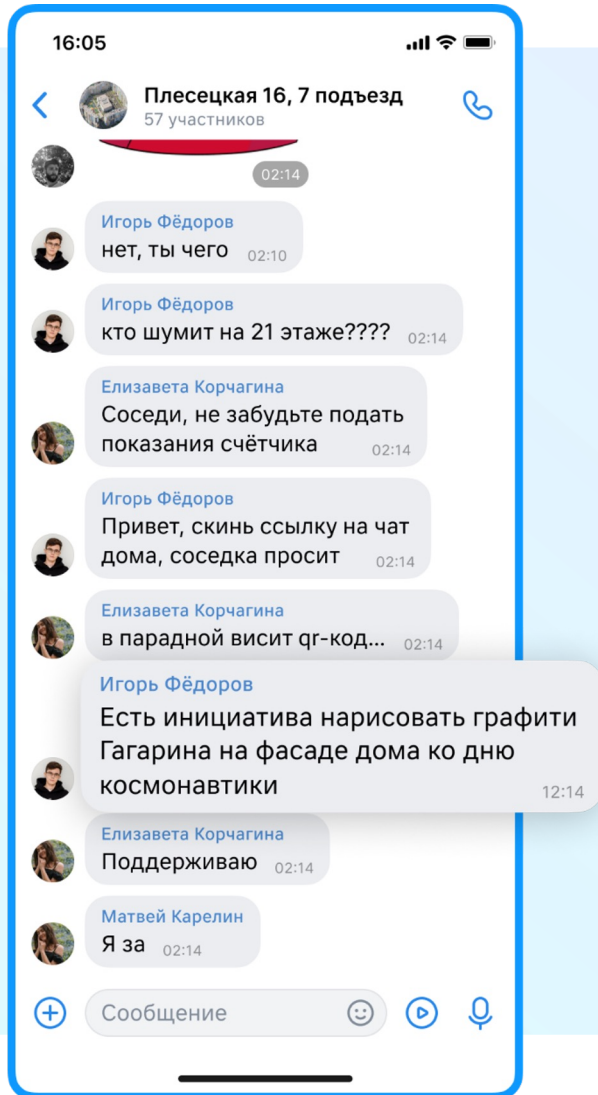
Тем, у кого нет аккаунта VK, придет SMS



Работа администратора чатов: формирование голосования за вопросы, которые требуют реакции официальных представителей



Администратор следит за перепиской жителей и выявляет важные вопросы

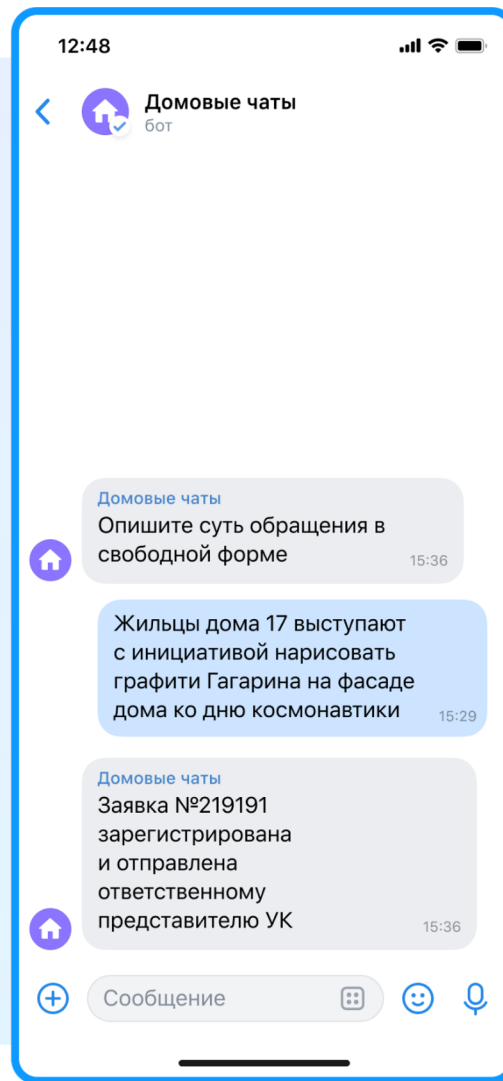
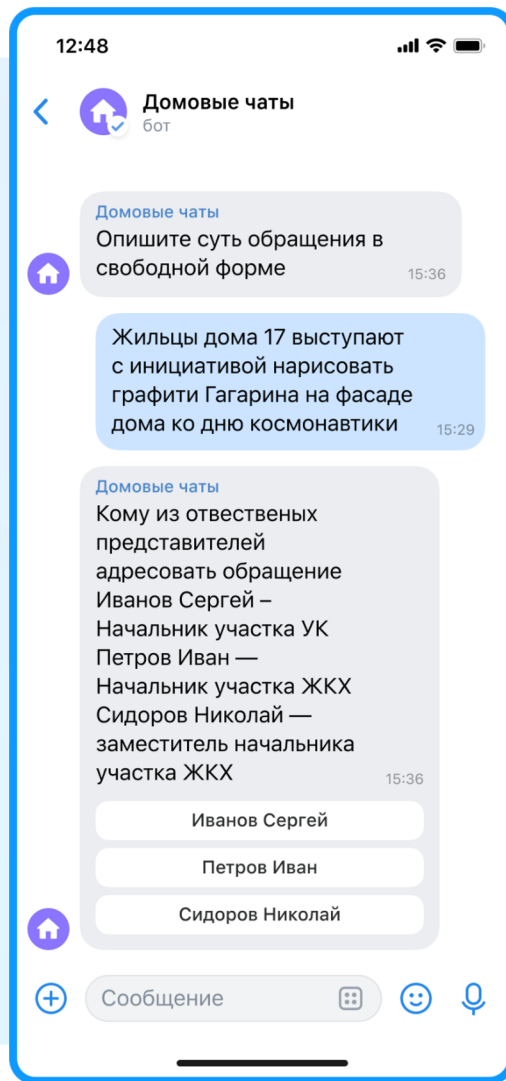
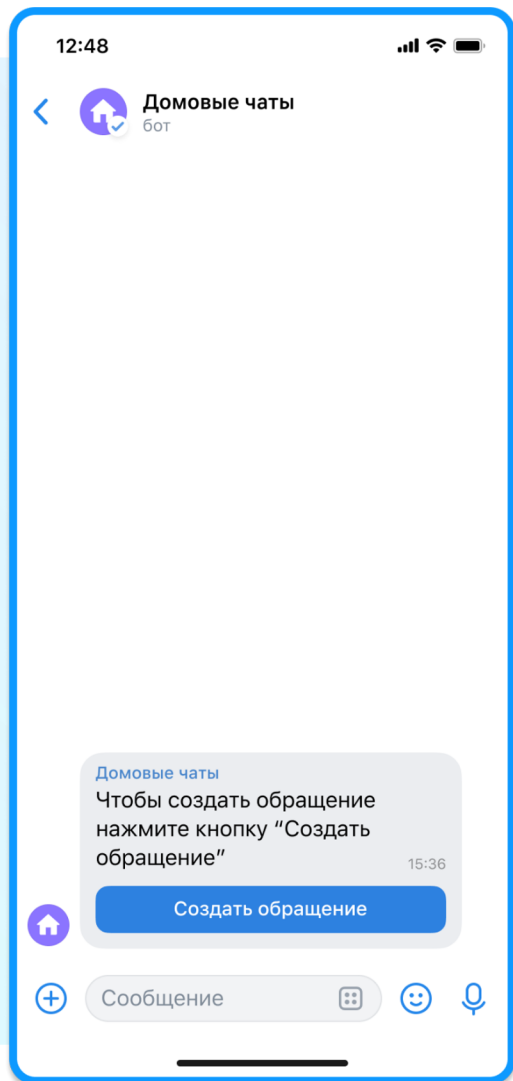


Администратор чата, как правило это старший по дому или просто активный житель, которого назначает сотрудник мини-приложения.

Администратор чата – постоянный участник общения с жителями дома, он следит за ключевыми вопросами и выявляет вопросы, по которым требуется подключение Официальных представителей УК, Администрации или Ресурсных организаций.

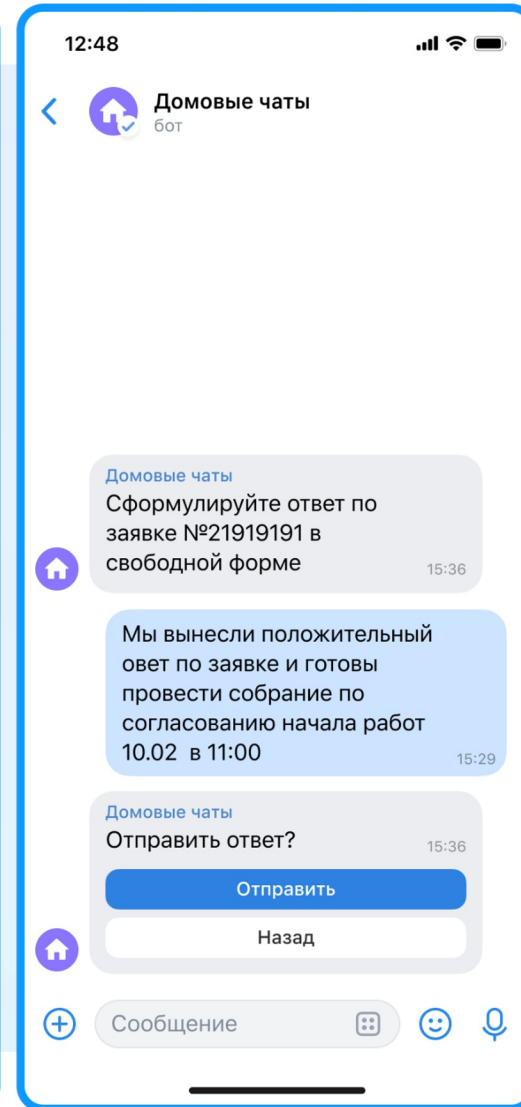
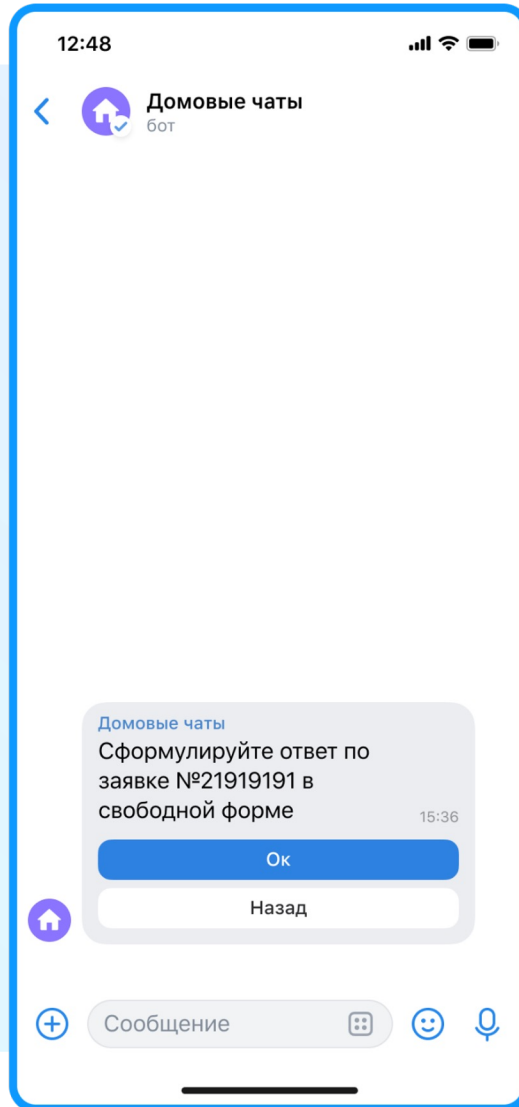
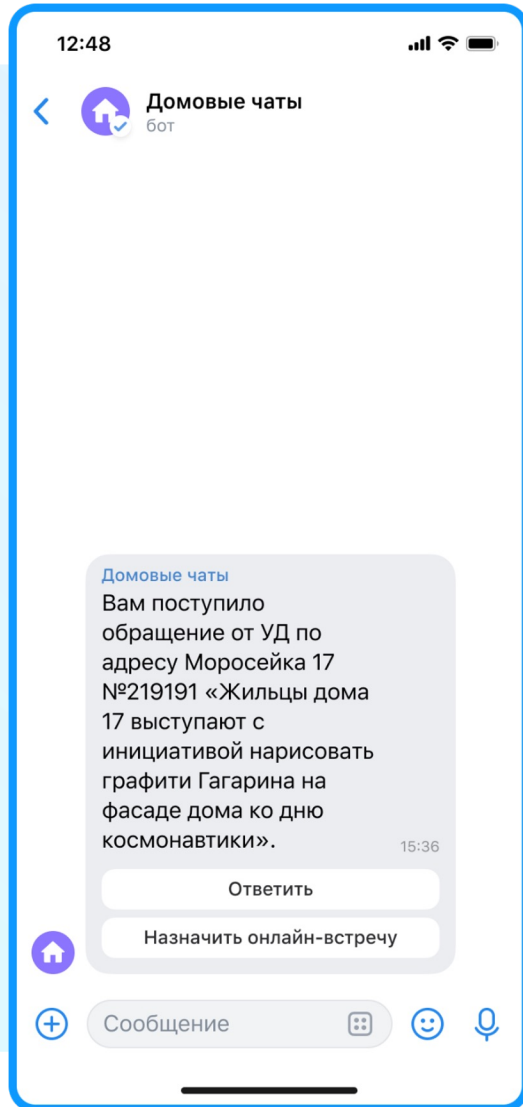


Администратор чата приглашает официального представителя для обсуждения конкретного вопроса



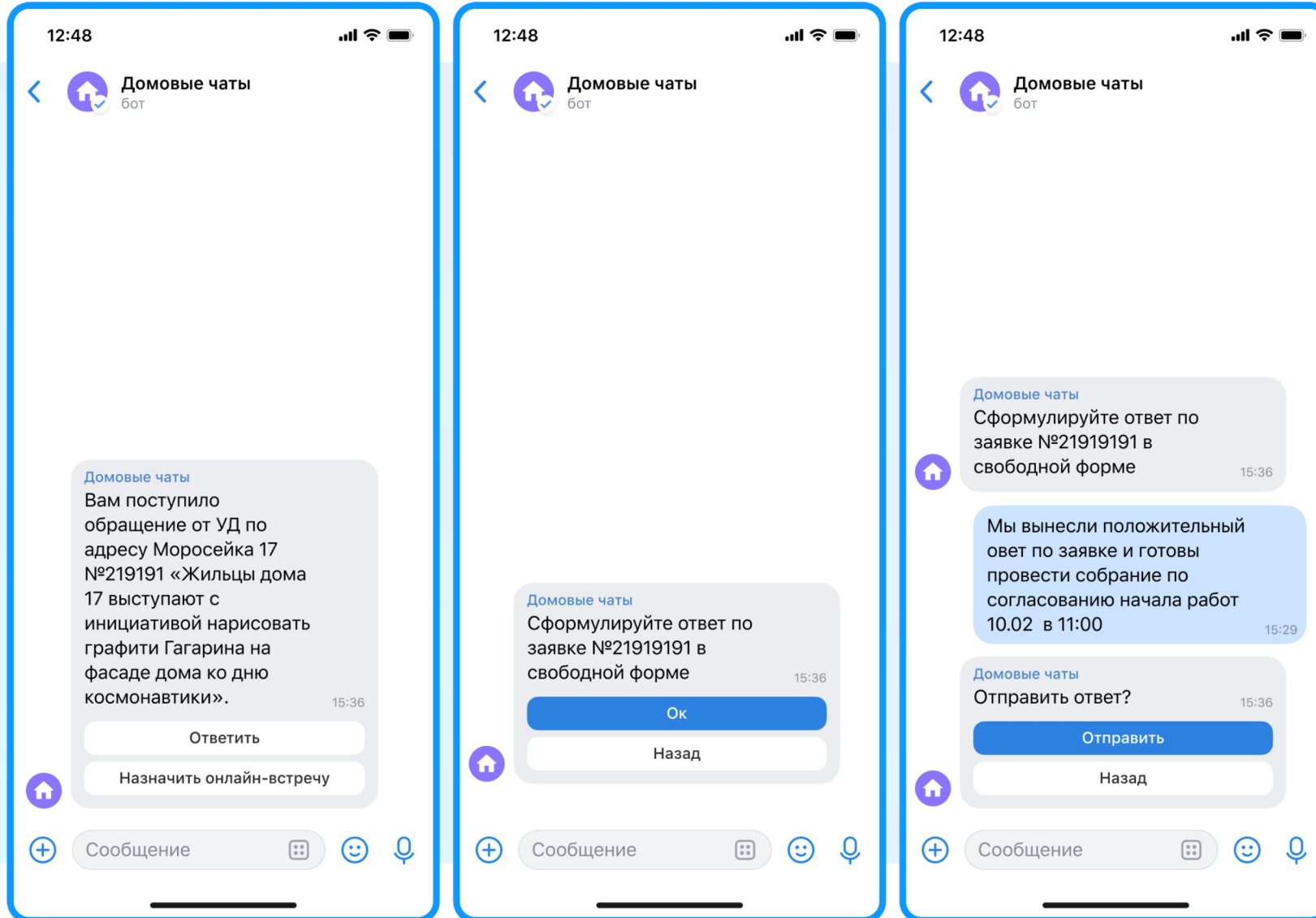


Официальный представитель получает уведомление о важном вопросе





Вариант действия представителя №1: Официальный представитель готовит ответ и отправляет в чат





Вариант действия представителя №2: Официальный представитель назначает время для онлайн обсуждения

The image displays three sequential screenshots of a mobile chat application interface, showing the interaction between a user and a bot named "Домовые чаты".

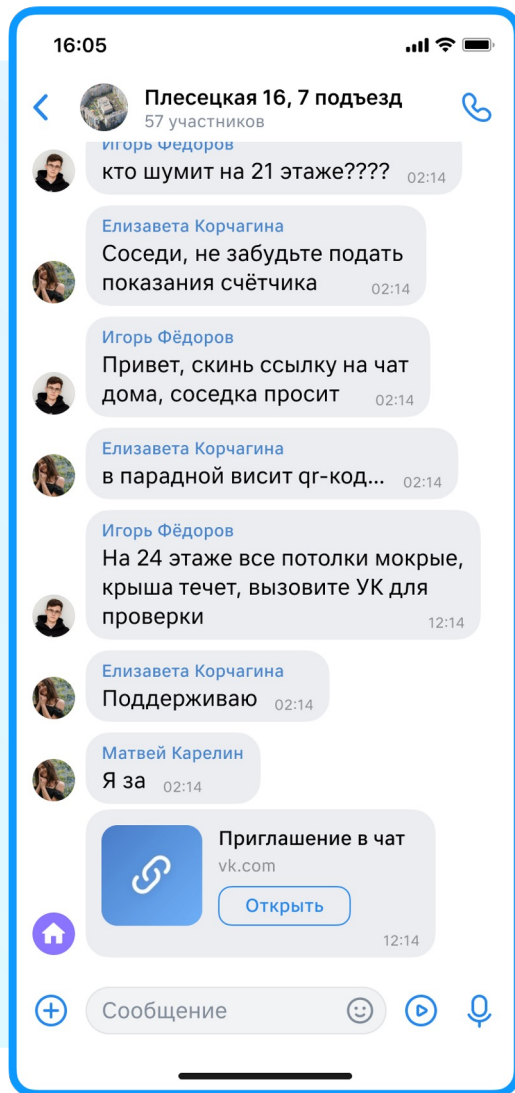
Скриншот 1 (слева): В 12:48 бот сообщает о поступившем обращении от УД по адресу Моросейка 17 №219191 «Жильцы дома 17 выступают с инициативой нарисовать графити Гагарина на фасаде дома ко дню космонавтики». Внизу экрана видны кнопки "Ответить" и "Назначить онлайн-встречу".

Скриншот 2 (середина): Бот просит выбрать дату и время для онлайн-встречи. Пользователь отвечает "10.02 12:00". Бот сообщает: "Встреча назначена 10.02.23 в 12:00 мы пришлем ссылку на чат за 30 минут до начала встречи".

Скриншот 3 (справа): Бот подтверждает встречу на 10.02.23 в 12:00 и сообщает, что ссылка на чат будет отправлена за 30 минут до начала. Пользователь выбирает "10.02 12:00". Бот отправляет "Приглашение в чат vk.com" со ссылкой и кнопкой "Открыть".



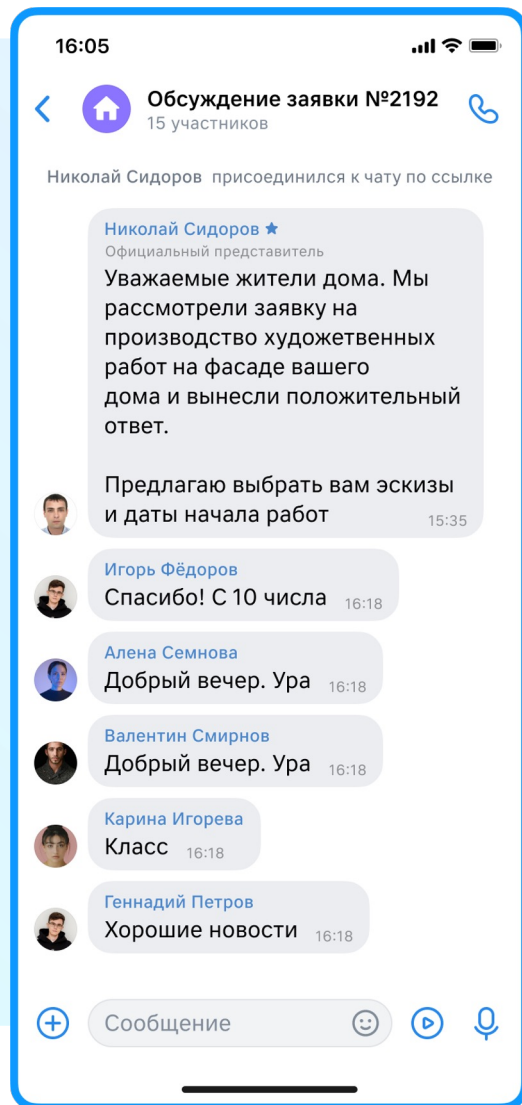
В чат публикуется ссылка на временный чат обсуждения вопроса, к которому могут присоединиться заинтересованные жители



Для обсуждения вопроса с официальным представителем будет создан отдельный чат, специально чтобы в обсуждении приняли участие не все жители дома, а только заинтересованные, таким образом будет фокус на обсуждении вопроса по заданной теме



Официальный представитель в назначенное время присоединяется к временному чату обсуждения вопроса с заинтересованными жителями



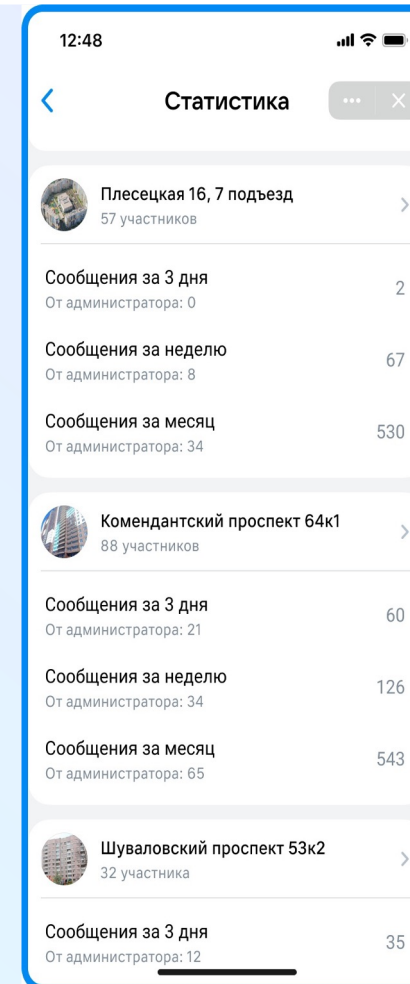
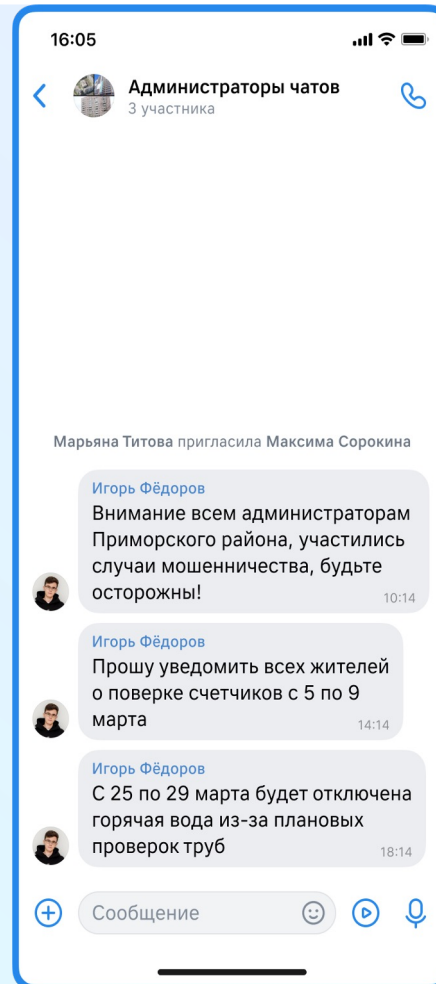
Официальный представитель обсуждает вопрос с заинтересованными жителями, после завершения обсуждения чат будет автоматически удален

Дополнительные возможности для централизованного управления чатами сотрудниками муниципалитетов



Чат сотрудников и администраторов

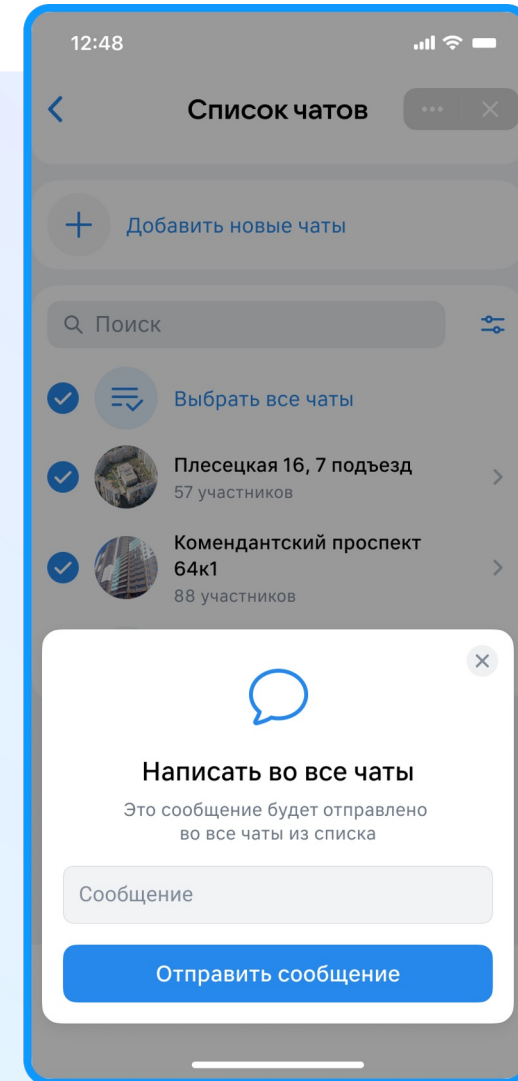
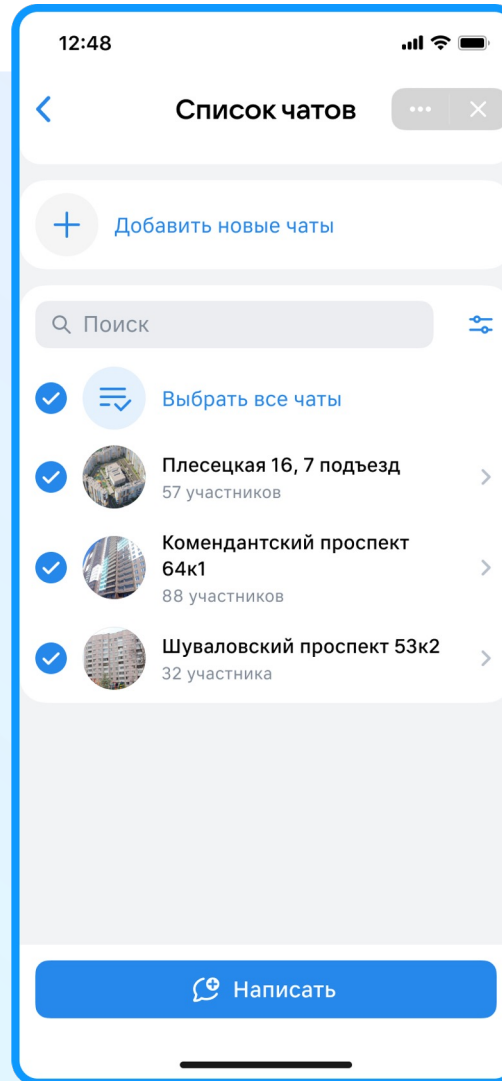
Для сотрудников муниципалитета автоматически создается чат со всеми администраторами чатов для общения и координации работы, а также доступна статистика по активности в чатах





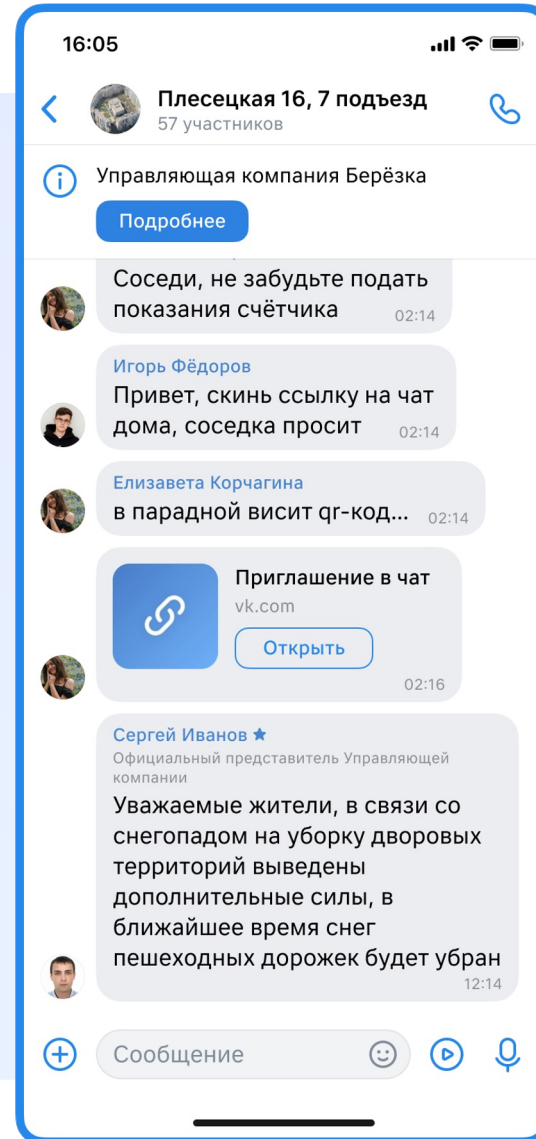
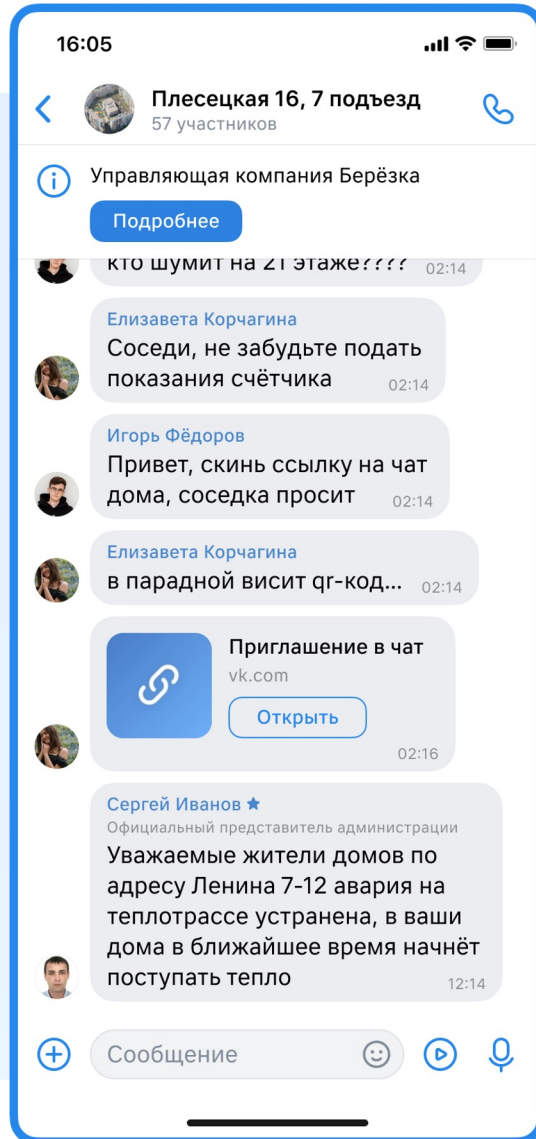
Централизованные рассылки

Администратор муниципалитета (ответственный на уровне региона) в мини-приложении или официальный представитель может отправлять сообщение во все подконтрольные чаты в 1 клик с официальной информацией, так можно выстроить оперативное оповещение жителей выбранных домов об авариях или другой важной информации без необходимости вступать в чат



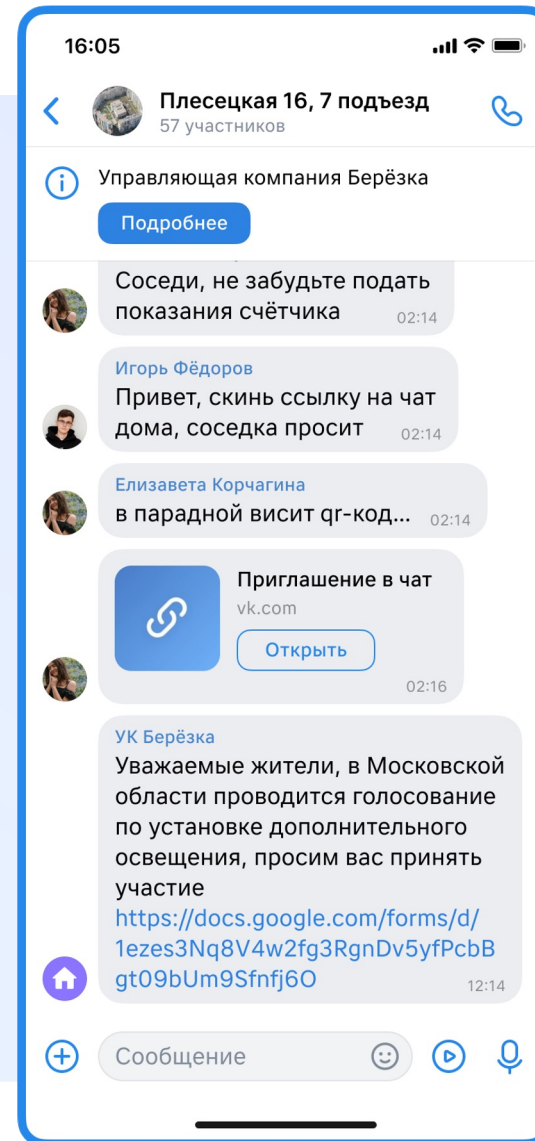
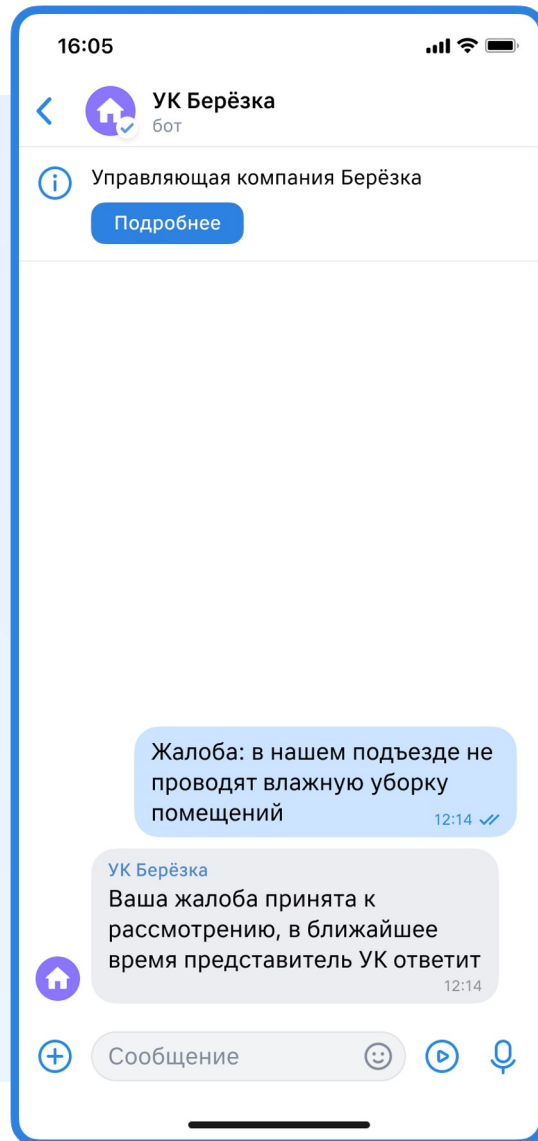


Сообщения официальных представителей в домовом чате выделяются





Интеграция возможности регистрации жалоб с помощью чат бота





Интеграция сервисных мини-приложения УК

