

Методические рекомендации по реализации сервисов УО, РСО, ФКР и ТКО на платформе МАХ

1.Общее положение

1.1. Настоящие Методические рекомендации предназначены для предоставления управляющим организациям, ресурсоснабжающим организациям, региональными операторами капитального ремонта, региональными операторами по обращению с ТКО (далее - организация) инструкции по созданию сервисов по взаимодействию с пользователями через мессенджер МАХ и направлены на повышение качества предоставления цифровых услуг организациями.

1.2. Цели сервиса:

- Предоставить возможность коммуникации жителям многоквартирных домов посредством МАХ;
- Повысить информированность жителей о работе организации;
- Обеспечить возможность жителям подать заявку, передать показания приборов учёта в МАХ.

1.3. Задачами Сервисов являются:

- Предоставление актуальной информации о работе организации и об общедомовых событиях;
- Уведомление жителей о ходе предоставления услуг организацией;
- Передача жителями актуальных показаний приборов учёта коммунальных ресурсов.

2. Основные понятия

В настоящих Методических рекомендациях используются следующие основные понятия:

- «МАХ» — национальная коммуникационная платформа, мессенджер для обмена сообщениями, аудио- и видеозвонками, а также предоставления государственных и коммерческих услуг (в соответствии с Федеральным законом от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»);
- «Платформа МАХ для партнёров» – ресурс (<https://business.max.ru/self>), позволяющий зарегистрировать личный кабинет организации в национальной коммуникационной платформе МАХ для создания сервисов в национальной коммуникационной платформе МАХ;
- «ГЖИ» — орган государственного жилищного надзора субъекта Российской Федерации;

- «УО» — организация, осуществляющая управление многоквартирным домом (управляющая организация, товарищество собственников жилья, товарищество собственников недвижимости, жилищно-строительный кооператив)
- «РСО» — ресурсоснабжающие организации;
- «Сервисы организации на платформе МАХ» – сервисы для предоставления услуг и информирования жителей, реализованные в Национальной коммуникационной платформе МАХ;
- «ГИС ЖКХ» — государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства;
- «Токен чат-бота» — уникальный ключ доступа, который обеспечивает безопасную и корректную идентификацию при взаимодействии с мессенджером МАХ.

3. Базовые Сервисы организации

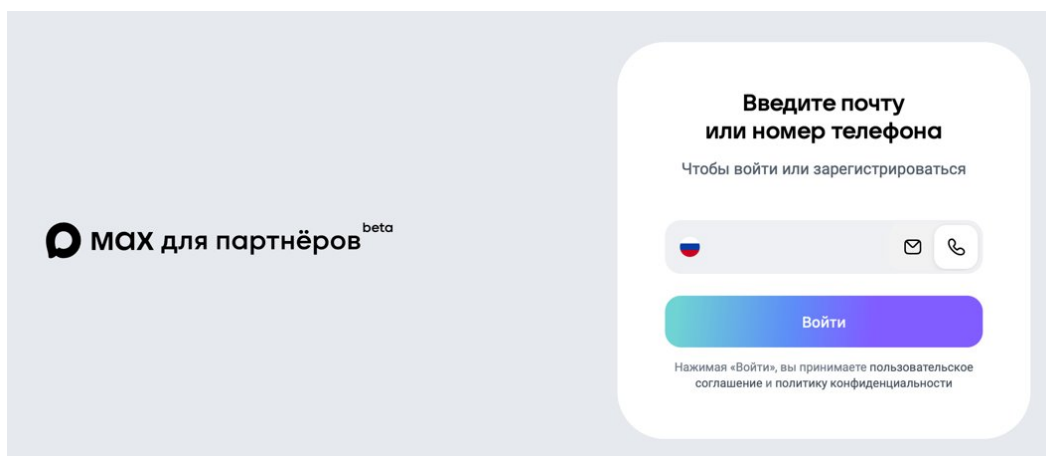
Набор Сервисов организации в МАХ для общения с жителями включает:

- Информационный канал;
- Чат-бот с типовыми сценариями работы;
- Домовой чат (только для УО)

Для реализации Сервиса, организации необходимо пройти регистрацию в личном кабинете платформы МАХ для партнёров.

3.1. Регистрация личного кабинета организации на платформе МАХ для партнёров

3.1.1. Для создания личного кабинета необходимо в режиме инкогнито (приватного просмотра) открыть ссылку <https://business.max.ru/self>. Откроется окно с предложением ввода номера телефона или почты.

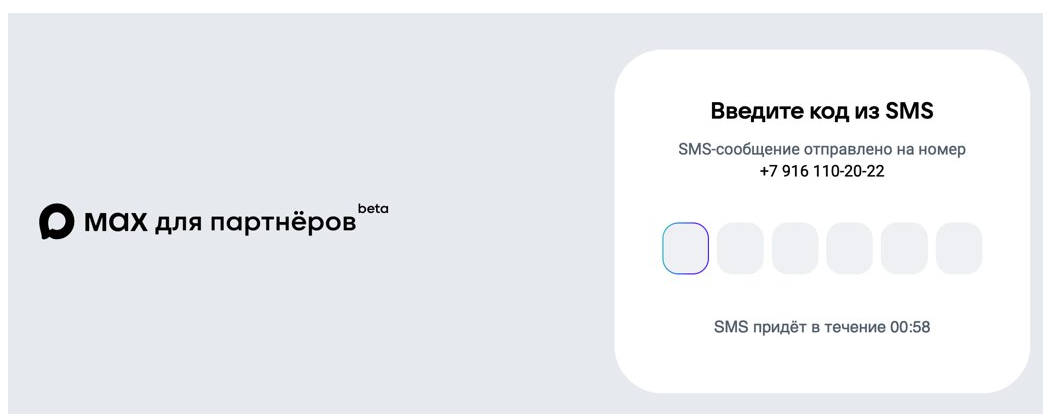


Примечание: обратите внимание, что при нажатии «Войти», вы принимаете пользовательское соглашение и политику конфиденциальности

3.1.2. Введите номер телефона ответственного представителя организации;

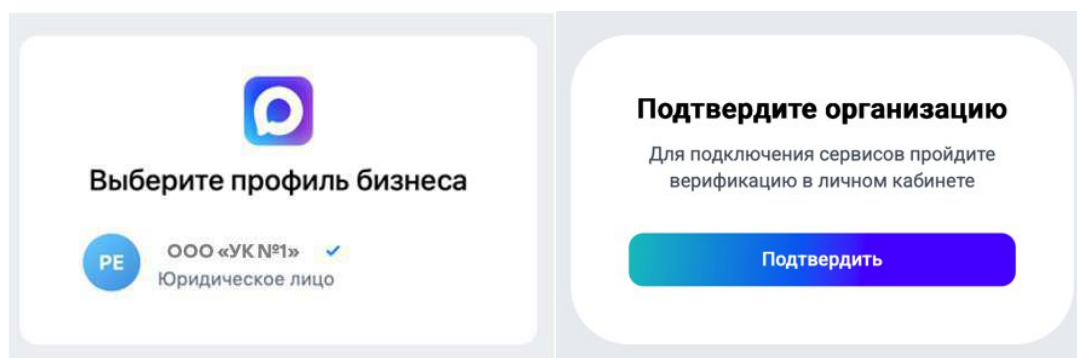
Введенный номер телефона должен быть зарегистрирован в мессенджере МАХ. На данный номер телефона будет предоставлен доступ к созданию чат-ботов и информационному каналу организации.

После ввода телефона, вам будет направлена SMS с одноразовым паролем, который надо будет указать.



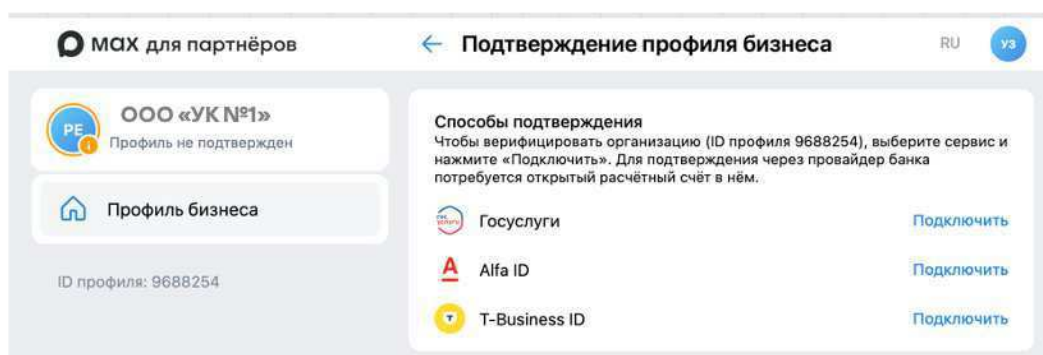
3.1.3. Введите ИНН организации;

Платформа MAX для партнёров предложит выбрать организацию и подтвердить выбор:



3.1.4. Верифицируйте организацию через «Госуслуги»

Верификацию может пройти только владелец организации (единоличный исполнительный орган) или представитель с правом первой или единственной подписи.

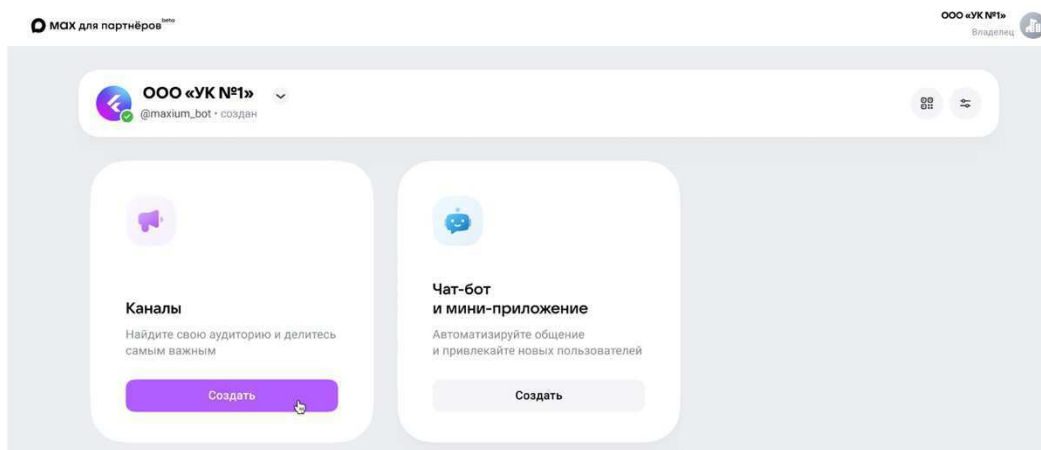


Примечание: ввиду развития платформы MAX для партнёров, методы для верификация могут отличаться.

3.2. Создание, размещение и ведение информационного канала

3.2.1. Создание информационного канала

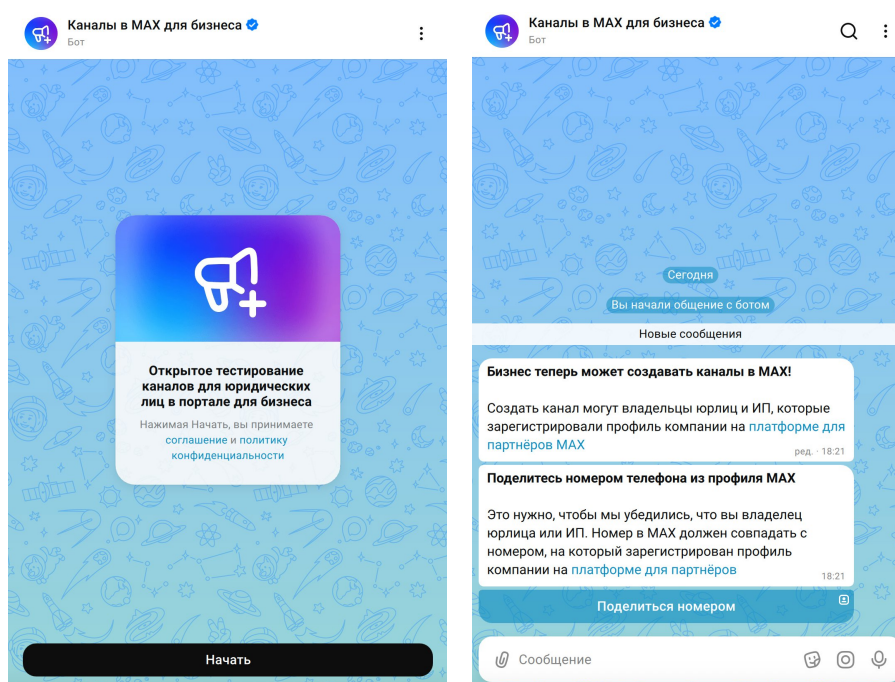
В личном кабинете платформы МАХ для партнёров выберите функцию для создания информационного канала.



После нажатия на кнопку «Создать», отсканируйте QR-код или нажмите кнопку — вы перейдёте в бот для создания каналов в МАХ.



Далее следуйте инструкциям чат-бота.



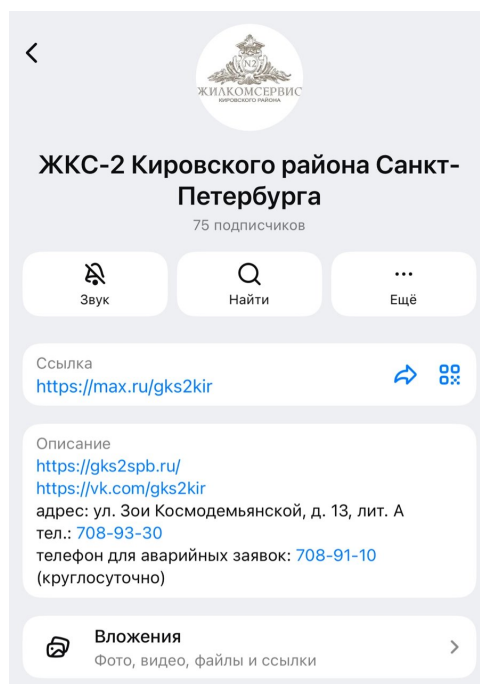
Комментарий: используется профиль в МАХ с номером телефона, который совпадает с тем, что вы использовали при регистрации на платформе МАХ для партнёров.

В момент создания канала необходимо указать следующее:

- Название канала

Параметры «Short name канала» и телефон автоматически подтягиваются платформой МАХ для партнёров.

Пример созданного канала:



Передать права владельца канала можно следующим способом:

- Назначить администратором одного из участников канала;
- В настройках канала «Передать права владельца»

3.2.2. Продвижение информационного канала


После создания информационного канала, необходимо создать QR-code и объявление, воспользовавшись ресурсом <https://adgenerator.max.ru/create-ad>.

Необходимо перейти в раздел «Индивидуальный макет». Заполнить обязательные поля. Объявление и QR-code с ссылкой на информационный канал сформируются автоматически. Скачайте объявление.

Создание объявления MAX

Готовые объявления Индивидуальный макет

- 1 Введите заголовок**
например, «вступайте в чат перекурщика»
 Информационный канал "Вашей УК №1" в MAX
- 2 Вставьте ссылку на чат, канал или чат-бот**
нажмите на аватар чата или канала и скопируйте ссылку
поле для ссылки
 Введите ссылку на чат, канал или чат-бот
- 3 Выберите регион**
список регионов



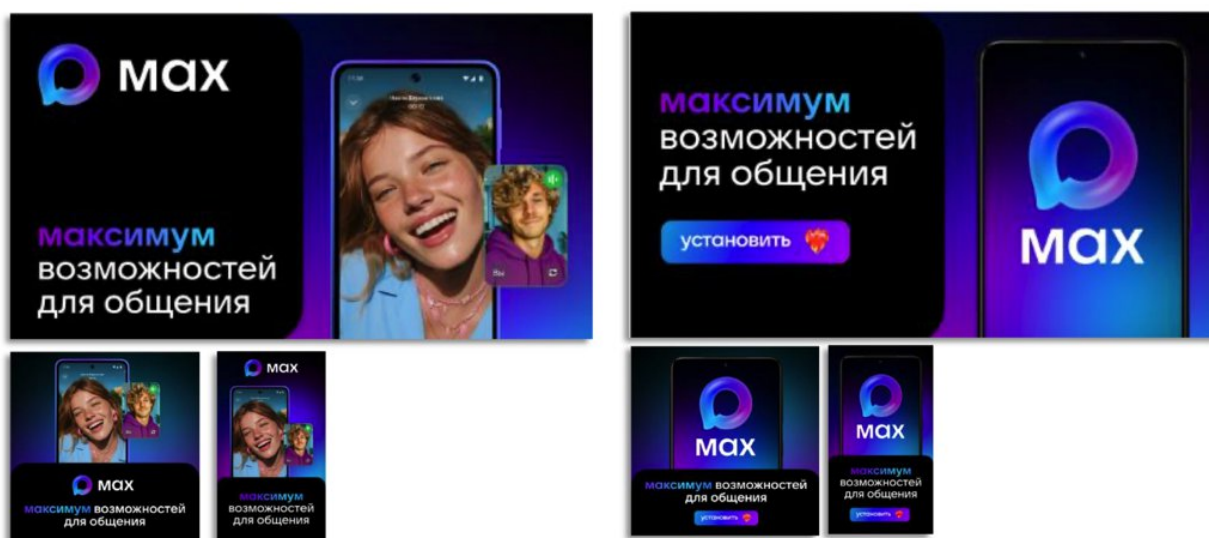
Информационный канал "Вашей УК №1" в MAX
 скачайте здесь

предпросмотр

Рекомендуется разместить информацию о канале на следующих ресурсах:

- Официальный сайт организации;
- Информационные стенды подъездов МКД;
- Домовых чатах организации;
- Квитанциях об оплате

Также рекомендуется воспользоваться специально разработанным пакетом типовых материалов, доступным по ссылке: <https://cloud.mail.ru/public/zEBZ/B5vBGvYPR>.



3.2.3. Ведение информационного канала

Для того, чтобы ваш информационный канал был интересен и востребован жителями, рекомендуется следовать основным правилам:

- Придерживайтесь единого стиля.
- Тон: Официальный, дружелюбный, экспертный
- Визуал: Шрифты, цветовая схема, логотипы, шаблоны для изображений
- Правило «Одна публикация = одна ключевая мысль». Это повышает усвояемость информации.
- Структурируйте информацию. Используйте заголовки, списки, абзацы, выделение жирным шрифтом.

- Установите "Водные знаки" канала.
- Публикуйте контент по расписанию (например, "новости среды" или "итоги месяца в пятницу").

Какую информацию рекомендуется размещать в канале:

- Сведения об организации и событиях в управляемых (обслуживаемых) домах)
- Информация о работах и услугах
- Техническая информация о в управляемых (обслуживаемых) домах
- Сведения о доходах и расходах
- Новости организации
- Планируемые мероприятия

Примеры успешных текстов в каналах:

<p>Отключение воды</p>	<p>□ Плановое отключение холодной воды</p> <p>Уважаемые жители! 25 октября с 10:00 до 16:00 будет проводиться плановая промывка систем водоснабжения.</p> <p>□ Затронуты: все подъезды дома № 15 по ул. Центральной.</p> <p>□ Что делать? Рекомендуем заранее заготовить необходимое количество воды.</p> <p>□ Вопросы? Все вопросы к диспетчеру по тел. 8-800-xxx-xx-xx</p> <p>Спасибо за понимание!</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Эмодзи привлекают внимание. • Четкие даты, время и адрес. • Дана инструкция (запаситесь водой). • Указан канал для связи.
<p>Внезапная авария</p>	<p>△ Срочная информация: Авария на электросети</p> <p>Уважаемые жители! В связи с внезапной аварией на трансформаторной подстанции временно отключено электричество в домах № 10, 12, 14 по ул. Садовой.</p> <p>□ □ Что делаем? Бригада энергетиков уже на месте, ведется устранение. Ориентировочное время включения — 18:00.</p> <p>□ Экстренная связь: 112 или 8-800-xxx-xx-xx (круглосуточно).</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понятный и тревожный эмодзи "△". • Признание проблемы и немедленные действия ("бригада на месте"). • Примерные сроки решения дают людям уверенность. • Указаны экстренные номера.

	<p>Приносим извинения за доставленные неудобства! Держим вас в курсе.</p>	
<p>Фотоотчет о выполненной работе</p>	<p><input type="checkbox"/> Выполненные работы: Ремонт подъезда №2 в доме №13 по ул. Ивановская</p> <p>На этой неделе мы завершили плановый косметический ремонт в подъезде №2. Работы проводились на средства, собранные на текущий ремонт.</p> <p>→ Что было сделано:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Покрашены стены на 1-м этаже. • Установлены новые светодиодные светильники. • Заменен плинтус. <p>Фото до и после прикреплены. Нравится результат? Ставьте <input type="checkbox"/></p> <p>Следующий на очереди — подъезд №3.</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Визуальный контент (фото "до/после") — самый убедительный. ● Конкретный список работ показывает, на что пошли деньги. ● Призыв к взаимодействию (лайки) повышает вовлеченность. ● Показывает перспективу ("следующий подъезд №3").
<p>Финансовая прозрачность</p>	<p><input type="checkbox"/> Куда ушли ваши деньги? Отчет за IV квартал 2024</p> <p>Уважаемые собственники! Публикуем краткий финансовый отчет по статьям расходов на содержание общего имущества за последний квартал.</p> <p><input type="checkbox"/> Капитальный ремонт кровли: 450 000 руб.</p> <p><input type="checkbox"/> Уборка территории и вывоз мусора: 180 000 руб.</p> <p><input type="checkbox"/> Энергоснабжение мест общего пользования: 75 000 руб.</p> <p><input type="checkbox"/> Текущий ремонт: 120 000 руб.</p> <p>Полная версия отчета размещена на нашем официальном сайте: [ссылка]</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Прозрачность формирует доверие. ● Краткость и наглядность (список, эмодзи). ● Есть ссылка на полную версию для тех, кто хочет деталей.
<p>Опрос или голосование</p>	<p><input type="checkbox"/> Важное мнение: Благоустройство двора</p> <p>Уважаемые жители! В следующем году планируем</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Прямое вовлечение жителей в принятие решений.

	<p>благоустройство детской площадки. Какой вариант оборудования вам кажется более предпочтительным?</p> <p>Вариант А: Классический игровой комплекс с горкой и качелями.</p> <p>Вариант Б: Современный спортивно-игровой комплекс с элементами воркаута.</p> <p>Проголосуйте, пожалуйста, реакцией ниже: <input type="checkbox"/> — за Вариант А <input checked="" type="checkbox"/> — за Вариант Б</p> <p>Ваше мнение очень важно для нас!</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Простота (голосование реакциями). ● Жители чувствуют свою значимость.
<p>Поздравление и создание атмосферы</p>	<p>* С наступающим Новым годом!</p> <p>Дорогие жители! Управляющая компания "ВащДом" от всей души поздравляет вас с наступающими праздниками!</p> <p>Пусть в ваших домах царят уют, тепло и взаимопонимание.</p> <p>P.S. Напоминаем, что 31 декабря и 1 января наша аварийная служба работает в усиленном режиме. Телефон для связи: 8-800-xxx-xx-xx</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Человеческое отношение выходит за рамки формальностей. ● Создает позитивный эмоциональный фон. ● Сочетает поздравление с важным напоминанием.

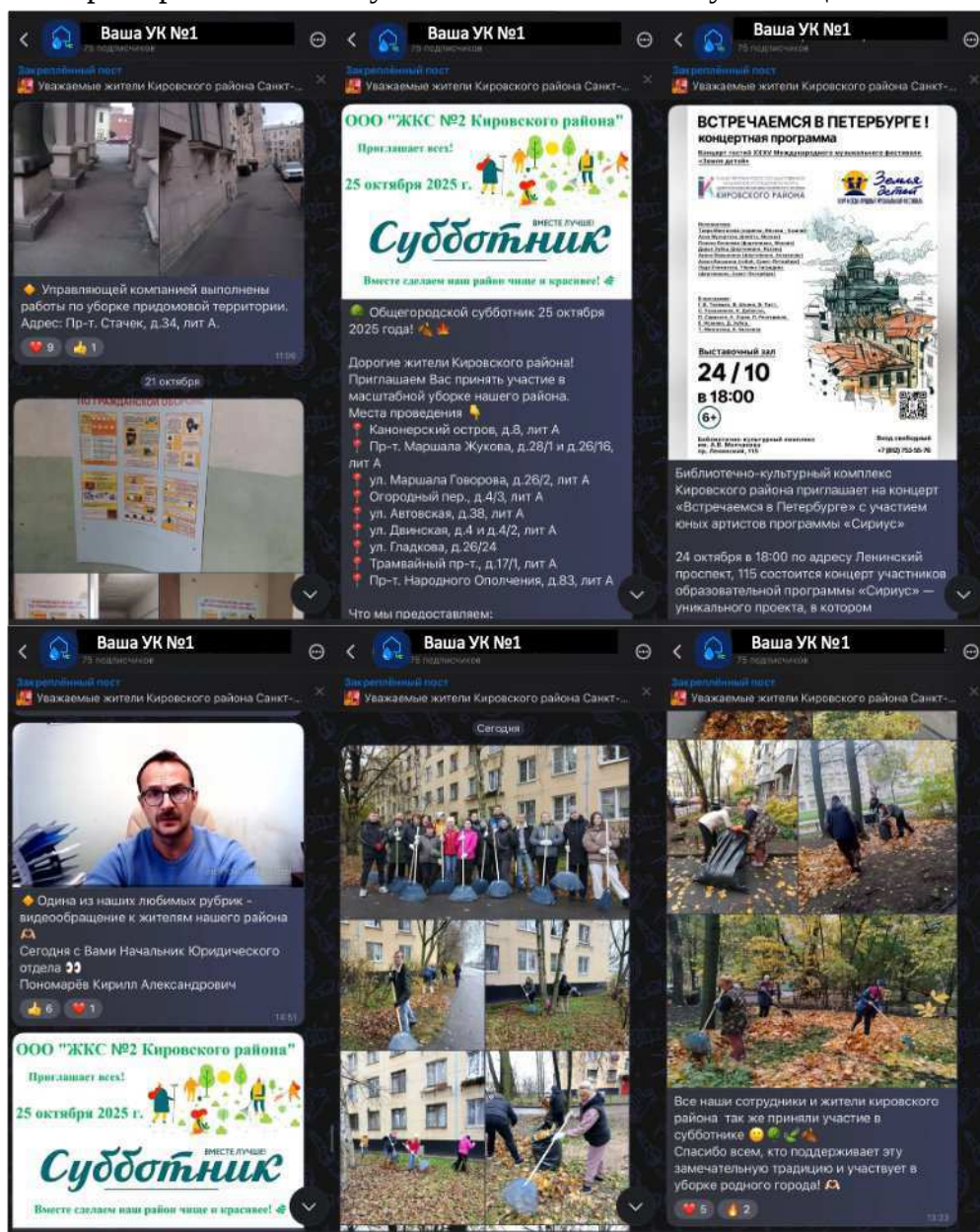
Примеры

успешных

публикаций

в

канале:



Критерий успешности и популярности информационного канала: не менее 2х постов в неделю.

3.3. Домовые чаты УО. Приглашение жителей. Размещение информации.

УО использует предварительно созданные домовые чаты МКД в МАХ. Владелец чата выступает представителем регионального ГЖИ.

Для того, чтобы представителю ГЖИ найти созданный домовый чат в мессенджере МАХ необходимо:

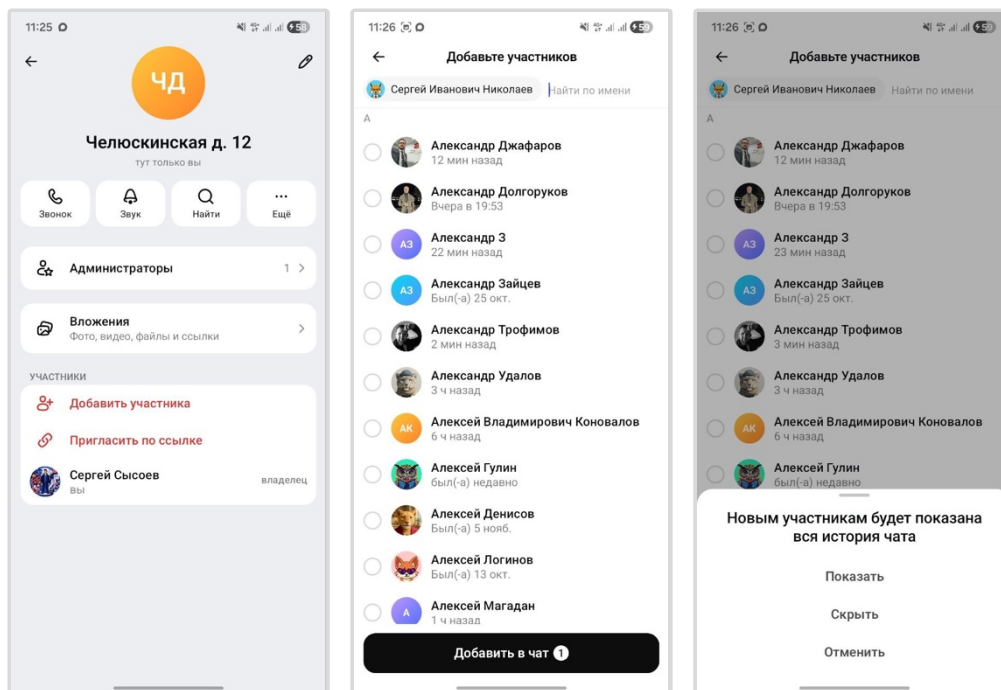
1. Перейти по ссылке <https://web.max.ru>
2. В разделе «Чаты», в поиске необходимо ввести адрес многоквартирного дома в формате «улица, номер дома, населённый пункт»

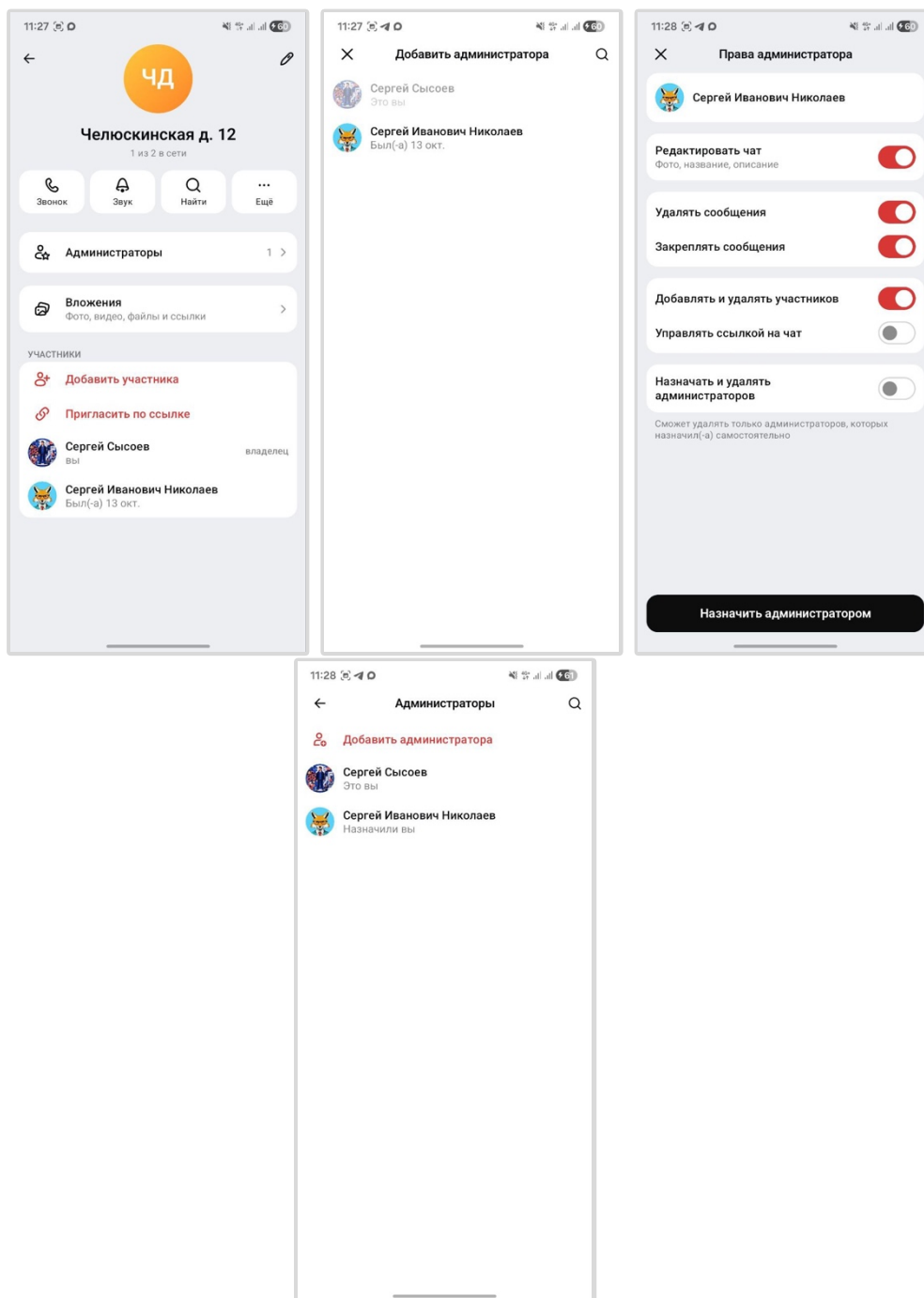
Пример названия чата: ул. Шоссейная, д. 2А, г. Майкоп

Представитель ГЖИ добавляет в чаты представителей УО. Назначает чат-бот «Чат-бот «Госуслуги.Дом»» и представителей УО администратором чатов. Для этого нужно:

1. Зайти в чат
2. Зайти в настройки чата нажав на название чата
3. Нажать «Добавить участника»
4. Найти необходимый контакт представителя УО в контактах и нажать на него для добавления в чат
5. Нажать «Добавить в чат»
6. В всплывающем окне «Новым участникам будет показана история чата» выбрать «Показать»
7. Нажать на раздел «Администраторы»
8. Нажать на контакт представителя УО
9. Нажать «Назначить администратора»
10. Администратор от УО появился в списке администраторов

Экраны описанных шагов:





Представитель УО приглашает жителей в чаты и периодически размещает контент.

В каждом домовом чате будут присутствовать:

- Чат-бот “Госуслуги.Дом” (https://max.ru/gosuslugi_dom_bot) с целью информирования жителей о необходимости вовремя передавать показание счетчиков и оплаты за оказанные услуги;
- Представители УО, которые будут отвечать на вопросы жителей;

3.3.1. Приветственное сообщение

В каждом чате УО обязательно размещает и закрепляет приветственное сообщение.

Рекомендации к приветственному сообщению:

Критерий	Комментарий
Цель	<ul style="list-style-type: none"> ● Познакомить и представиться. ● Объяснить возможности чата. ● Вызвать доверие и показать пользу.
Обязательные элементы	<ul style="list-style-type: none"> ● Приветствие и идентификация (какой это дом/подъезд) ● Цель чата (1-2 предложения) ● 3-5 главных правил (уважение, конфиденциальность, реклама) ● Просьба подписаться ● Полезные контакты (УО, аварийные службы) ● Призыв к совместному созданию комфортной атмосферы
НЕЛЬЗЯ	<ul style="list-style-type: none"> ● Диктовать ("Я здесь главный, будут баны!") ● Бывать слишком длинным (более 500 символов) ● Игнорировать новых участников ● Забывать про важные контакты УО

Примеры 1 (Базовый и дружелюбный):

□ *Добро пожаловать в чат нашего дома!*

Здесь мы общаемся, решаем общие вопросы и помогаем друг другу.

□ *****Основные правила:*****

- *Уважайте друг друга (никаких оскорблений)*
- *Не рекламируйте свои услуги без согласования*
- *Конфликтные вопросы решаем в личных сообщениях*
- *Подпишитесь*

□ *****Полезные ссылки:*****

- *Контакты УК: (ссылка/телефон)*
- *Наш чат с УК: (ссылка)*
- *Таблица с проверенными мастерами: (ссылка)*

Рады общению! :)

Примеры 2 (Детализированный с акцентом на правила):

□ ****Правила чата:****

- ✓ *Общаемся на "вы" и уважительно*
- ✓ *Конфликты и личные споры — только в личке*
- ✓ *Реклама и коммерческие предложения — только после согласования с админом*
- ✓ *Обязательно: Имя Фамилия, квартира в подписи*

□ ****Запрещено:****

- *Оскорбления, мат, дискриминация*
- *Флуд и непроверенная информация*
- *Публикация личных данных без согласия*

□ ****Важные ресурсы:****

- *УК: тел. 8-800... (Анна Иванова)*
- *Аварийная служба: 8-800...*

Для решения срочных вопросов с УК используйте наш официальный канал: (ссылка)

Давайте создадим уютное и helpful сообщество! □

Пример 3 (С вовлечением и позитивным акцентом):

Привет, соседи! □

Рады видеть тебя в основном чате нашего дома. Здесь мы:

- *Помогаем друг другу советом и делом*
- *Решаем общие вопросы быстро и без бюрократии*
- *Делимся важными новостями и просто общаемся*

□ ****Небольшая просьба для комфорта всех:****

- *Подпишитесь, пожалуйста: Имя, кв. X*
- *Давайте уважать время и нервы друг друга*
- *Сомнительные новости и слухи — проверяем, прежде чем делиться*
- *Сначала личка, потом публичный разбор полетов 😊*

□ ****Лайфхаки для соседа:****

- Все контакты УК и экстренных служб — в закрепленной записи
- Подписывайтесь на информационный канал УК: (ссылка)

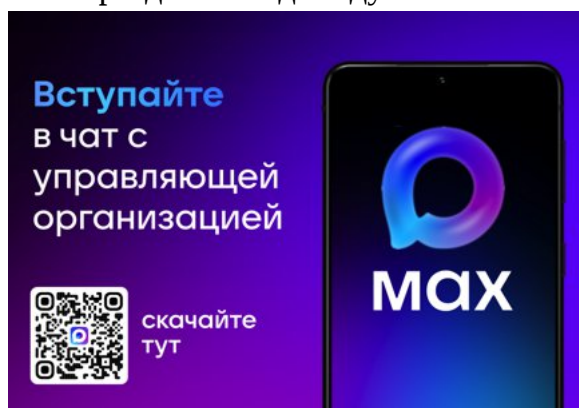
У нас лучший дом, потому что в нем живете вы!

Будем на связи! □

3.3.2. Приглашение жителей в домовые чаты МАХ

После создания домового чата, необходимо создать объявление с QR-code, воспользовавшись ресурсом <https://adgenerator.max.ru>:

- Выберите готовый шаблон в разделе “Готовое объявление”;
- Создайте свой шаблон в разделе “Индивидуальный макет”



Разместите объявления с QR-code на следующих ресурсах:

- На информационных стендах УО



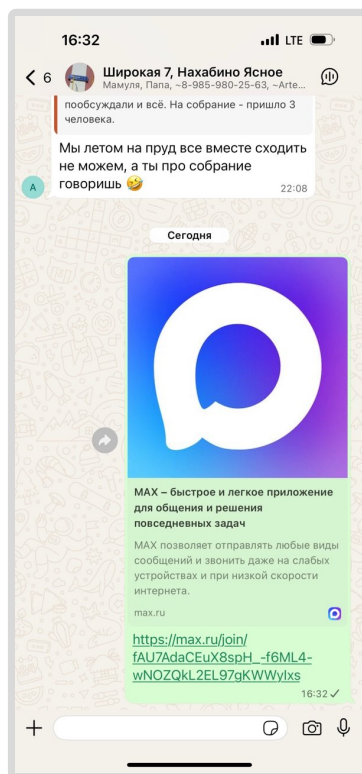
- В подъездах



- В платежных квитанциях с размещением QR-кодов на лицевой и оборотной стороне



В существующих чатах с жильцами



3.3.3. Размещение полезной информации в домовых чатах

Основные правила

Для того, чтобы ваш домовый чат был интересен и востребован жителями, рекомендуется следовать основным правилам:

Правило	Комментарий
<p>Четкие и понятные правила чата</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Тематика: чат создан для решения вопросов, связанных с домом и жизнью в нем; ● Уважение: запрещены оскорбления, унижения, дискриминация и переход на личности; ● Конфиденциальность: нельзя выкладывать личные данные соседей (номера телефонов, квартиры) без их согласия; ● Решение споров: не выяснять отношения в общем чате. Для конфликтных ситуаций есть личные сообщения или общее собрание; ● Язык: избегать ненормативной лексики.
<p>Структура и порядок</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Закрепленное сообщение: в самом верху должны быть: правила чата, контакты УО / управляющего, экстренные службы; ● Идентификация: попросите всех подписаться. Это сразу отсекает анонимов и делает общение персональным и ответственным.
<p>Реакция на нарушения и конфликты</p>	<p>Администратор / модератор — ключевая фигура в домовом чате.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Не принимайте чью-то сторону публично. ● Нарушение правил: сначала напишите нарушителю в личные сообщения с напоминанием. Если не помогло — удаляйте провокационные сообщения. За системные нарушения — предупреждение, затем блокируйте; ● Конфликты: при начале перепалки мягко, но твердо направьте спорщиков в личную переписку. Сообщение может быть шаблонным: <i>"Уважаемые соседи, давайте не засорять общий чат личными спорами. Для их решения лучше использовать личные сообщения."</i>
<p>Активность и вовлечение</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Поздравляйте с общественными праздниками (Новый год, 8 Марта, День Победы). ● Организируйте мероприятия: субботники, сборы помощи (например, для приюта животных), новогодние украшения подъезда. Обсуждайте это в чате!

Примеры текстов УО в чатах:

<p>Аварии и срочные работы (Самое важное)</p>	<p>⚠ Срочная информация: Авария на электросети Уважаемые жители! В связи с внезапной аварией на трансформаторной подстанции временно отключено электричество в домах № 10, 12, 14 по ул. Садовой.</p> <p>☐☐ Что делаем? Бригада энергетиков уже на месте, ведется устранение. Ориентировочное время включения — 18:00.</p> <p>☐ Экстренная связь: 112 или 8-800-xxx-xx-xx (круглосуточно).</p> <p>Приносим извинения за доставленные неудобства! Держим вас в курсе.</p>	<p>Почему успешен:</p> <ul style="list-style-type: none">● Понятный и тревожный эмодзи "⚠".● Признание проблемы и немедленные действия ("бригада на месте").● Примерные сроки решения дают людям уверенность.● Указаны экстренные номера.
<p>Информирование о работах и отчетность</p>	<p>☐ Выполнены работы: Ремонт системы отопления в подъезде №4</p> <p>Уважаемые жители!</p> <p>На этой неделе мы завершили плановый ремонт стояков отопления в подъезде №4.</p> <p>➔ Что было сделано:</p> <ul style="list-style-type: none">• Заменены участки труб на 4 и 5 этажах• Установлены новые регулировочные вентили• Произведена опрессовка системы <p>☐ Фото выполненных работ прилагаем.</p> <p>Работы выполнены за счет средств, собранных на текущий ремонт. Следующим запланирован подъезд №5.</p>	<p>Почему сработает:</p> <ul style="list-style-type: none">● Прозрачность: Жители видят, на что идут их деньги.● Визуальное подтверждение (фото) — самый убедительный аргумент.● Показывает перспективу (планы на подъезд №5).

<p>Напоминания</p>	<p>☐Друзья, напоминаем о передаче показаний счетчиков</p> <p>Уважаемые жители!</p> <p>До 25 числа каждого месяца принимаются показания приборов учета воды.</p> <p>☐Передать показания можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В чат-боте УК: [ссылка] • Через личный кабинет на нашем сайте: [ссылка] • По телефону диспетчерской: 8-800-... <p>Передавайте вовремя, чтобы избежать перерасчетов!</p>	<p>Почему работает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дружеский тон ("Друзья"). • Перечислены все способы передачи. • Объяснена важность действия ("чтобы избежать перерасчетов").
<p>Ситуация: Жилец сообщает о протечке.</p>	<p>☐Уважаемый житель, благодарим за оперативное сообщение!</p> <p>Заявка на устранение протечки зарегистрирована за №38521.</p> <p>Аварийная бригада сантехников уже вызвана и выезжает на место.</p> <p>Ориентировочное время прибытия — 30-40 минут.</p> <p>Просим обеспечить доступ к помещению.</p> <p>Статус заявки можно отслеживать здесь: [ссылка на отслеживание]</p> <p>Спасибо за понимание!</p>	<p>Почему эффективно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Использование имени — персонализирует общение. • Номер заявки — дает чувство контроля. • Четкий план и сроки — снимает тревожность. • Благодарность — создает партнерский тон.
<p>Ситуация: Жилец грубит из-за долгого решения проблемы.</p>	<p>Уважаемый житель понимаем ваше беспокойство по поводу ремонта лифта в 3 подъезде.</p> <p>К сожалению, подрядчик сдвинул сроки из-за отсутствия специализированной детали. Ожидаем ее поставку завтра, 25</p>	<p>Почему эффективно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Признание эмоций («понимаем ваше беспокойство»). • Объяснение причины без перекладывания вины.

	<p>октября. Как только деталь поступит, работы будут завершены в течение одного дня.</p> <p>Приносим извинения за задержку. Держим этот вопрос на особом контроле.</p> <p>Как только будет обновление — сообщим сразу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Конкретные новые сроки. ● Фокус на решении, а не на конфликте.
<p>Ситуация: Жилец спрашивает, почему не убрали мусор.</p>	<p>□ Уважаемые жители!</p> <p>Видим сообщения про переполненные контейнеры у 2 подъезда.</p> <p>Информируем, что мусоровоз задерживается из-за поломки у перевозчика. Назначена новая машина, которая будет у нас в течение часа.</p> <p>Приносим извинения за временные неудобства. Контейнеры будут вывезены сегодня до 14:00.</p>	<p>Почему эффективно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Проактивная реакция («видим сообщения»). ● Четкое объяснение и новый срок. ● Показывает, что ситуация под контролем.
<p>Ситуация: Жилец задает личный вопрос про долг.</p>	<p>Уважаемый житель, благодарим за вопрос!</p> <p>Для конфиденциальности и оперативного решения вопросов, связанных с лицевыми счетами и платежами, просим вас написать нашему диспетчеру в личные сообщения: @uk_dispatcher или позвонить по номеру 8-800-xxx-xx-xx.</p> <p>Это позволит нам быстро помочь вам с актуальной информацией.</p>	<p>Почему эффективно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Вежливый отказ с объяснением причины. ● Альтернативное решение. ● Сохранение конфиденциальности.