

Поиск компаний, физических лиц, торговых марок

Главная ЖК «Мечта» 27 июля 2026

Цифровые инструменты для добрососедства: от чатов до платформ



ЖК «Мечта»

Управление недвижимым имуществом

Почти все хотят выключить соседский чат, но боятся: вдруг там напишут про отключение воды или уборку снега. Как из этой неизбежности собрать цифровую среду



Источник изображения: Фото сгенерировано нейросетью ChatGPT

Мы используем cookie. Это позволяет нам анализировать взаимодействие посетителей с сайтом и делать его лучше. Продолжая пользоваться сайтом, вы соглашаетесь с [использованием файлов cookie](#) и [политикой конфиденциальности](#).

Понятно

управляемой коммуникации.

[Подробнее про эксперта](#)

Чат, который никто не хочет читать

Есть базовая боль любого большого соседского сообщества. Читать общий чат невозможно. Уйти из него опасно.

В нем сотни сообщений. Кто-то ищет сантехника. Кто-то выясняет отношения с управляющей компанией. У кого-то убежала собака. Кто-то второй день обсуждает чужую парковку. Большую часть этого человек читать не хочет. Но среди шума может оказаться одно сообщение, которое касается именно его: завтра у дома работает техника, нужно убрать машину; на улице авария; перекрыт въезд; изменилось расписание автобуса.

Так чат становится добровольно-принудительным сервисом. Люди остаются в нем не потому, что им нравится общение, а потому, что боятся пропустить важное.

Я несколько лет занимаюсь этой задачей в ЖК «Мечта». Здесь живет около 8 тысяч человек, и это еще не окончательный масштаб проекта. За это время у меня сформировалось довольно простое убеждение: соседский чат необходим. Но если считать его готовой цифровой средой, он очень быстро съедает сам себя.

Чат — это место, где люди разговаривают. Он плохо хранит информацию, совсем не умеет управлять заявками и не отличает полезную рекомендацию от рекламы. Чем больше аудитория, тем быстрее эти ограничения становятся видны.

Правила — это тоже продукт

Когда мы создавали большой чат «Мечты», я сразу запретил в нем рекламу. В том числе рекламу своих коммерческих проектов. Размещать можно внутреннюю навигацию: где оставить заявку, как найти мастера, куда перейти для длинной дискуссии. Продавать общий чат всем желающим нельзя.

и не считаю, что людям нужно ограничивать в темах, потому что модератору не нравится их мнение. Но есть темы, в которых на большой аудитории почти невозможно найти компромисс: политика и религия. Их мы из общего чата убрали. Для остального действует другое правило: обсуждать можно, захватывать все пространство нельзя.

Вот, например, самовыгул животных. Такая тема способна греть сообщество несколько дней. И полностью гасить ее неправильно. В этих спорах люди определяют, что у нас считается нормальным, а что нет. Это реальная социальная работа.

Но потом разговор идет на третий круг. Приходят участники, которые все прочитали с опозданием и решили заново рассказать остальным, кто прав. В этот момент модератор говорит: заканчиваем.

У нас есть и технический ограничитель. Бот удаляет ответы на сообщения старше 12 часов. Не потому, что через 12 часов исчезает истина. Просто оперативный вопрос, который не закончился за полдня, начинает жить собственной жизнью и неделями занимать общий чат. Если появилась новая информация — откройте тему заново и возьмите на себя роль инициатора. Поднимать вчерашний спор одним поздним ответом не надо.

Если модератор сказал «стоп», это значит «стоп». Без этого чат на несколько тысяч человек не работает.

В чатах место чатам

В январе 2023 года в чате пожаловались на несвежий продукт в местном магазине. Можно было собрать под сообщением еще пятьдесят историй, поругать продавца и к вечеру забыть.

Мы сделали иначе. Дали человеку телефон руководителя (он уже хранился в справочнике) и предложили оставить отзыв в приложении. Так у претензии появился адресат, а у соседского опыта осталось нормальное место хранения.

Это важное разделение. Поговорить можно в чате. Полезный контакт должен лежать в справочнике. Отзыв должен быть привязан к исполнителю. Жалоба, по которой ожидается работа, должна стать заявкой.

мебельных производства поблизости. По общему запросу «ремонт» контактов больше сотни, поэтому бот закономерно просит уточнить, что именно человек собирается ремонтировать: квартиру, часы, планшет или зубы.

Рейтинг нельзя исправить за деньги. Неудобный отзыв тоже нельзя снять только потому, что он мешает бизнесу. Если отзыв относится к старому владельцу или вообще к другой организации — это фактическая ошибка, ее надо исправить. Все остальное остается.

Систему доверия можно разрушить один раз. Второго раза уже не понадобится.

Бот должен приходить к человеку, а не наоборот

Справочник решил проблему хранения, но создал следующую. Люди все равно спрашивали контакты в чате.

И это нормально. Нет смысла читать жителям лекции о правильном пользовательском пути. Человек уже находится в чате и пишет: «Кто знает мастера по котлам?» Значит, надо ответить там, где он спросил.

Так появился Мечтательный бот. Ему можно написать в личку. Можно вызвать прямо в общем чате. Он ищет по справочнику и показывает варианты с отзывами. Для человека, который спокойно разговаривает с ботами, разницы почти нет. Но немало жителей просто не знают, как открыть отдельный диалог, что написать и куда нажать. В общем чате они видят готовый пример и постепенно осваивают инструмент.

В феврале 2026 года у этой механики обнаружилась еще одна функция.

Общие чаты начали мониторить посторонние роботы. Стоило человеку спросить про ремонт стиральной машины или штукатурку, как в личку приходили «соседи» с рекомендациями. Только в чате эти аккаунты не состояли. Они слушали ключевые слова снаружи и продавали контакт того, кого проверить невозможно.

Получилась хорошая иллюстрация. Мы начинали со справочника услуг, а в итоге построили

спокойный. Сообщение уезжает вверх. Ответственного нет. Срока нет. Через неделю невозможно понять, кто что обещал.

Поэтому пять лет назад мы сделали «Добродел Мечты». В чате можно обсуждать качество уборки. Конкретное место, которое нужно убрать, оформляется заявкой. В ней есть адрес, категория, исполнитель, срок, статус и результат.

В декабре 2024 года я объяснял жителям это на живом примере: заявки, которые я только что отмодерировал, уже попали в списки дел конкретных исполнителей со сроком три дня. Некоторые по факту закрывались на следующий день.

Через «Добродел Мечты» прошло более 5 тысяч обращений. С 2026 года первичная модерация автоматизируется. Но сначала появился процесс: кто принимает заявку, кому она уходит, что считается результатом. И только потом — автоматика.

Если процесса нет, бот просто быстрее доставит хаос из одного места в другое.

Когда цифровая среда выходит во двор

Следующим большим шагом стала система доступа. Технологию распознавания автомобильных номеров предоставил внешний подрядчик. На этом месте очень легко сказать: «У нас теперь умный шлагбаум» — и поставить галочку в презентации. Но камера сама не знает, кто соберет номера жителей, кто удалит старые, как оформить гостя и что делать школе, куда ежедневно приезжают десятки родителей.

Мы встроили эту работу в приложение «Мечта Онлайн». Житель добавляет собственные автомобили, создает гостевой пропуск и при необходимости открывает шлагбаум из приложения. Для школ, кружков и организаций появился массовый ввод.

Сначала было около 50 тестовых номеров. К марту 2025 года — примерно 1800. С февраля 2026 года бумажные пропуска перестали быть основанием для проезда. Остались RFID-метки, распознавание номеров, приложение и телефон как запасной путь.

Отправитель не получает имя, телефон или адрес владельца. Он видит только, дошло сообщение или нет. Получатель при этом знает, кто к нему обратился. Иначе полезный сервис немедленно превратился бы в анонимный канал для гадостей.

Функция маленькая. Но для нее понадобились подтвержденные жители, база автомобилей, согласия на обработку данных, уведомления и несколько лет доверия к системе.

Вот это для меня и есть платформа. Не один большой экран со всеми кнопками. Чат создает контакт. Справочник хранит знание. Бот помогает его найти. «Добродел» превращает жалобу в работу. Система доступа управляет физическим действием. А профиль не дает случайному человеку притвориться жителем.

Добрососедство нельзя скачать

Сейчас наши чаты и каналы постепенно дублируются в МАХ. Переносятся боты и привычные сценарии. Telegram остается основным инструментом, но зависеть от одного внешнего мессенджера опасно. Сегодня меняются ограничения, завтра ломается API, послезавтра появляется новый обязательный канал. Люди не должны каждый раз начинать сообщество заново.

Собственные данные — заявки, отзывы, автомобили, права и профили — должны пережить смену любого мессенджера.

Экономика у этой системы тоже есть. Иначе пять лет ее было бы не на что развивать. Есть платные презентации и размещения для локального бизнеса. Но базовые сервисы остаются доступными жителям, справочник бесплатен, рейтинг не продается, общий чат не превращается в доску объявлений.

Я не верю, что технологии сами формируют сообщество. Они могут очень быстро испортить уже существующее. Могут заставить людей ходить по неудобным интерфейсам, умножить число каналов и назвать это цифровизацией.

Рабочая логика обратная. Сначала смотрим, как люди уже живут. Где они разговаривают. Где



нормальная система сама приходит туда, где удобно человеку, а все важное сохраняет и доводит до результата.

Рубрики

- Недвижимость
- Общество

[Предыдущая](#)
В ЖК «Мечта» прошел Фестиваль Дизайна с участием более 50 экспертов рынка

[Следующая](#)
Как из соседского чата выросла цифровая среда

Выбор редакции

Все

Публикации, которые получают больше внимания и попадают в Сюжеты РБК

ООО «КОМПАНИЯ АЛЬФАСОФТ» Как ФНС отбирает компании для проверки самозанятых в 2026 году Мнение эксперта 7 августа 2026	ГОСТСЕРТГРУПП Как маркетплейсы будут проверять декларации с 1 октября 2026 года Мнение эксперта 4 августа 2026	ТМДЕКС 7 неочевидных при зарегистрировать Мнение эксперта
---	---	---

Выбор редакции: экспертные публикации и Сюжеты РБК

Email



3LOGIC GROUP

3Logic Group расширяет линейку телевизоров Raskat

Новость 13 августа 2026

RULIZOR

Какую поддержанную машину выбрать для города и ежедневных поездок

Мнение эксперта 13 августа 2026

«ПЕРВАЯ ФОРМА»

Оценка кандидатов в кризис: почему большой поток резюме не упрощает найм

Мнение эксперта 13 августа 2026

Новости отрасли:

ЭВО

Как проверить доверенность на продажу квартиры в 2026 году

Мнение эксперта 27 июля 2026

ИП БАГРЯН АРСЕН АРТУРОВИЧ

Обязан ли Wildberries возместить стоимость товаров после атаки БПЛА

Мнение эксперта 27 июля 2026

PRIVATESEO

Сколько стоит SEO-лид и почему компании считают его неправильно

Мнение эксперта 27 июля 2026

АССОЦИАЦИЯ ЮРИСТОВ В СФЕРЕ ЛИКВИДАЦИИ И БАНКРОТСТВА

ФНС оценила бизнес: как 57 показателей могут сорвать контракт

Мнение эксперта 27 июля 2026

АКАДЕМИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Применение PromQL для диагностики аномалий в Kubernetes

Мероприятие 27 июля 2026

[О проекте](#)[Поделиться новостью на РБК](#)[Получить пробный доступ](#)[Корпоративная подписка РБК](#)[Стать экспертом](#)[Отзывы о вашей компании](#)[Поделиться кейсом](#)[Создать профиль группы компаний](#)

**Сервисы**[Мероприятия](#)[Учебник РБК Компании](#)[Статьи о бизнесе](#)[Словарь PR и маркетинга](#)[Каталог по ОКВЭД](#)[Каталог по регионам](#)[Каталог по категориям](#)[Каталог торговых марок](#)[Каталог ИП по регионам](#)[Правила использования сервиса](#)[Правила использования изображений](#)**Контакты**[Справка по сервису](#)[Поиск по ОГРН](#)[Поиск по ИНН](#)[Статистика и аудитория](#)[Источники данных](#)[Источник отчетности Контур.Фокус](#)[Вопросы и ответы](#)[Политика Cookies РБК](#)



коммуникаций (Роскомнадзор) 09.12.2015 за номером ИА №ФС77-63848) сопровождаются пометкой «РБК». Отдельные публикации могут содержать информацию, не предназначенную для пользователей до 18 лет. companycardsfeedback@rbc.ru