

**Правила пользования чатами в мессенджере «МАКС»
в рамках реализации федерального проекта «Здоровье СВОих»**

1. Настоящие правила определяют порядок и основные подходы в работе региональных сервисных чатов (далее - Чаты) в мессенджере «МАКС» (далее – Мессенджер) в рамках реализации **федерального проекта «Здоровье СВОих»**.
2. Проект реализуется Комитетом семей воинов Отечества в рамках реализации своей проектной деятельности в соответствии с уставными целями и в целях исполнения программы «Расширение и развитие системы деятельности Комитета семей воинов Отечества по поддержке участников специальной военной операции и членов их семей».
3. Чаты созданы для общения участников специальной военной операции (СВО) и членов их семей (далее - Участники) с представителями органов государственной власти, учреждений в сфере охраны здоровья, социальной сферы, отделений Социального Фонда России и Главных бюро медико-социальной экспертизы по субъектам РФ – участникам проекта (список органов власти по субъектам РФ может меняться), которые выступают Консультантами в Чатах и готовят ответы Участникам Чатов в виде безвозмездного информационного сопровождения.
4. **Участники Чатов, находясь в Чатах, соглашаются соблюдать данные Правила.** Сообщения в ленте Чата рассматриваются Модераторами в соответствии с данными Правилами и действующим законодательством РФ. В Чатах работает чат-бот.
5. Время работы Чатов определено по рабочим дням с 9.00 до 19.00 с понедельника по пятницу включительно, по местному времени субъекта РФ, где реализуется проект.
6. Сообщение в Чат не считается обращением в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ.
7. Во избежание мошеннических действий, Консультанты и Модераторы в Чатах проекта по умолчанию имеют статус «Администратор». Чат работает по принципу «вопрос-ответ». Все уточнения по исходному обращению **Участники сообщают только Консультанту, предварительно ответившему на исходное сообщение в общей ленте чата и имеющему в чате статус "Администратор"**. На вопросы общего характера Консультанты отвечают в ленте Чата.
8. **Чаты являются открытыми, доступ к ним имеет неограниченный круг лиц, сообщения в ленту Чатов отправляются без премодерации.** Сообщения могут удаляться, в случае нарушения данных Правил или если аккаунт похож на скомпрометированный, поддельный или мошеннический. **Необходимо остерегаться мошенников!**
9. Стороны освобождаются от ответственности за убытки или ущерб, возникший в результате несанкционированного доступа третьих лиц (мошенников) к аккаунтам Участников, владельца Чатов, Консультантов, Модераторов, общей ленте Чатов или переписке (в том числе в личных сообщениях между Участниками и Консультантами) в Мессенджере, взлома учетных записей, за сообщения и ссылки, отправленные скомпрометированными, поддельными и иными аккаунтами, добавленными в Чаты.
10. Максимальная длина сообщения в ленту Чата от Участника не должна превышать 800 символов, включая пробелы. Сообщения большие по объему удаляются из Чата.
11. В ленте Чата не допускается размещение персональных данных, информации, относящейся к сведениям о состоянии здоровья Участника, включая диагноз, результаты анализов, медицинского обследования, наличие заболевания, о виде

медицинского вмешательства, его последствиях, результатах оказания медицинской помощи, о месте несения службы участником СВО и др.

12. Обращения могут быть удалены без предупреждения, а Участники Чата получить блокировку в Чатах проекта, при размещении в Чатах:

- 12.1. сообщений, которые могут нарушать действующее законодательство;
- 12.2. сообщений не по теме Чата;
- 12.3. сообщений, похожих на сообщения, нарушающие действующее законодательство, в том числе, похожих на противоправное деяние, предусмотренное ст. 280.3 УК РФ;
- 12.4. сообщений, похожих на сообщения, содержащие политические призывы;
- 12.5. игнорировании замечаний от администраторов чата;
- 12.6. переписки между Участниками в ленте Чата;
- 12.7. упоминаний любых персональных данных в ленте Чата;
- 12.8. упоминаний сторонних сервисов и инстанций для решения проблем;
- 12.9. неуважительных высказываний в адрес Модераторов, Консультантов, Администраторов, других Участников, в том числе в личных сообщениях;
- 12.10. непроверенной информации или риторических вопросов;
- 12.11. субъективных оценочных суждений о Консультантах, Модераторах и Администраторах Чатов;
- 12.12. нескольких сообщений по одному и тому же поводу;
- 12.13. рекламы товаров, изделий, средств и услуг, в том числе запрещённых законодательством;
- 12.14. аудио/ видеосообщений/ изображений;
- 12.15. сторонних ссылок на другие Интернет-ресурсы, в том числе упоминание аккаунтов, смайлов, эмодзи;
- 12.16. сообщений, отправленных в нерабочее время Чата.

13. В мерах безопасности Чатов проекта подозрительные, скомпрометированные, поддельные аккаунты, в том числе на иностранных языках, удаляются. Администраторы и Модераторы Чатов вправе делать скриншоты поступающих сообщений.

14. В Чатах не назначают лечение, не консультируют по заболеваниям, не предоставляют телемедицинские услуги и в Чаты не добавлены представители Скорой медицинской помощи.

15. Участникам Чата и иным лицам, не являющимися Участниками Чата, запрещается распространять, копировать, использовать, опубликовывать размещаемые в ленте Чата данные на иных Интернет-ресурсах, осуществлять вышеуказанные действия в целях, отличных от целей ведения чата. За нарушение - блокировка Участника.

16. Стороны не несут ответственности за действия Участников Чата и иных лиц, не являющихся Участниками Чата, по распространению, копированию, использованию, опубликованию размещаемых в чате данных на иных Интернет-ресурсах, за осуществление вышеуказанных действий в целях, отличных от целей ведения Чата.

17. Стороны не несут ответственности за технические сбои в работе Мессенджера.

18. Если у Участника произошло ограничение доступа к Чату, можно направить сообщение на электронную почту Проекта ksvo.pomosh@yandex.ru для проверки ситуации Командой Проекта.

Команда КСВО искренне благодарит Участников проекта за соблюдение правил!