



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОСЬМОГО СОЗЫВА

ДЕПУТАТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ

26.02.2026

№ КВА-4/5993/МД

**Министру строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Российской Федерации**

И.Э.ФАЙЗУЛЛИНУ

Уважаемый Ирек Энварович!

По итогам проведенной на площадке Экспертного совета по ЖКХ при Комитете Государственной Думы по строительству и ЖКХ работы по анализу положений Федерального закона от 29.12.2025 № 529-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 20 Закона Российской Федерации «О статусе столицы Российской Федерации», а также Постановления Правительства РФ от 26.01.2026 № 40 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416» был сформирован перечень вопросов в целях получения официальных разъяснений Минстроя России о порядке и пределах использования домовых

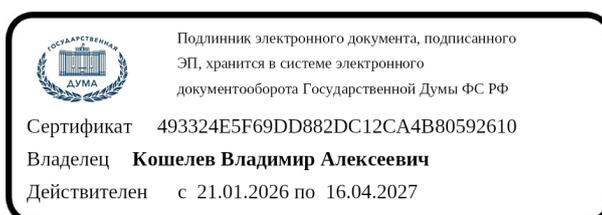
чатом и каналов в национальном мессенджере МАХ, а также об обязанностях и ответственности управляющих организаций, возникающих в связи с их участием в указанной системе.

Прошу Вас поручить ответственным лицам рассмотреть представленный перечень вопросов и дать соответствующие разъяснения в пределах компетенции Вашего ведомства.

Приложение на 6 л. в 1 экз.

Первый заместитель председателя
Комитета по строительству и ЖКХ

В.А. Кошелев



**Перечень вопросов
по использованию национального мессенджера МАХ
в деятельности управляющих организаций**

1. Форматы коммуникации в МАХ: домовый чат и домовый канал

В рамках внедрения МАХ используются различные форматы коммуникации с жителями, правовой статус и назначение которых требуют уточнения.

Просим разъяснить:

1.1. Допускается ли использование формата канала в мессенджере МАХ для официального информирования жителей наряду с домовым чатом либо вместо него.

1.2. Допустимо ли создание официальных каналов:

- на один многоквартирный дом;
- на жилой комплекс (несколько домов) с логическим или тематическим разделением информации.

1.3. Допускается ли комбинированная модель использования форматов, при которой:

- домовый чат используется исключительно для неформального общения жителей и обсуждения бытовых вопросов между соседями;
- домовый канал используется исключительно для размещения официальной информации от уполномоченных организаций;
- информационный канал управляющей организации используется для размещения официальной информации от уполномоченных организаций.

2. Архитектурные и организационные ограничения платформы МАХ

Текущая модель работы платформы МАХ предусматривает ограниченное количество официальных каналов от имени одной организации и не содержит прозрачного механизма масштабирования официального информирования на домовую или покомплексный уровень.

В связи с этим просим разъяснить:

2.1. Предусмотрена ли возможность централизованного управления несколькими официальными каналами в рамках одной управляющей организации без необходимости создания отдельных учётных записей Госуслуг для каждого дома или направления коммуникации.

2.2. Планируется ли нормативное и техническое закрепление порядка администрирования уже созданных домовых чатов, включая:

- определение круга лиц, уполномоченных на администрирование;

– порядок передачи прав администрирования при смене управляющей организации.

2.3. Каков порядок делегирования администрирования домовых чатов сотрудникам управляющей организации, включая:

- использование корпоративных номеров;
- распределение ответственности между конкретными администраторами — сотрудниками управляющей организации.

3. Обязанности и ответственность управляющей организации в домовых чатах

Домовые чаты в МАХ фактически являются публичным пространством коммуникации, при этом объём обязанностей управляющей организации в таких чатах нормативно не определён.

Просим разъяснить:

3.1. Какие обязанности и меры ответственности возлагаются на управляющую организацию в связи с её участием и администрированием домового чата в МАХ, включая:

- модерацию сообщений;
- реагирование на сообщения жителей;
- соблюдение порядка общения.

3.2. Является ли присутствие управляющей организации в домовом чате обязанностью по ведению постоянного диалога с жителями либо исключительно формой участия в информационном пространстве.

3.3. В каких случаях сообщения, размещённые в домовом чате, считаются официальными обращениями, подлежащими регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4. Приём обращений и сроки реагирования

Отсутствие единых разъяснений по статусу сообщений в домовых чатах приводит к различной практике их трактовки.

Просим разъяснить:

4.1. С какого момента сообщение, размещённое в домовом чате, считается полученным управляющей организацией:

- с момента отправки пользователем;
- с момента прочтения;
- либо с момента фиксации в установленной системе учёта обращений.

4.2. В какие сроки управляющая организация обязана реагировать на сообщения в домовом чате с учётом:

- тематики обращения;
- статуса заявителя (собственник / не собственник);
- аварийного или неаварийного характера ситуации;

- времени размещения сообщения (рабочее время, ночное время);
- выходных и нерабочих праздничных дней.

4.3. Допускается ли направление заявителя из домового чата в иные официальные каналы взаимодействия (мобильное приложение, АДС, телефон, электронная почта) для корректной фиксации и обработки обращения.

4.4. Допускается ли продолжение взаимодействия между управляющей организацией и жителем в личных сообщениях, если обращение первоначально размещено в домовом чате, в том числе в случаях, когда обсуждение затрагивает персональные данные, вопросы доступа в жилое помещение или иные чувствительные сведения.

4.5. Учитывается ли при установлении требований к мониторингу домовых чатов фактическая нагрузка на персонал управляющих организаций и предусмотрены ли механизмы финансового обеспечения таких требований.

4.6. Допускается ли установление режима взаимодействия в домовых чатах, ограничивающего обязанность реагирования управляющей организации рамками рабочего времени, с учётом действующих нормативных требований к аварийно-диспетчерскому обслуживанию.

5. Идентификация участников и обработка персональных данных

В домовых чатах отсутствует прозрачная идентификация участников, что создаёт риски некорректной обработки персональных данных и участия посторонних лиц.

Просим разъяснить:

5.1. Предусмотрена ли верификация участников домовых чатов для подтверждения их статуса (собственник, наниматель, проживающий).

5.2. Какие персональные данные допустимо запрашивать управляющей организации при обращении в домовом чате (ФИО, номер квартиры, контактный телефон).

5.3. Требуется ли отдельное согласие на обработку персональных данных либо достаточно факта добровольного обращения пользователя в домовом чате.

5.4. Каков корректный порядок действий управляющей организации в случае недостаточности информации для реагирования на сообщение.

6. Модерация, порядок общения и недопустимый контент

Практика использования домовых чатов показывает наличие сообщений с нецензурной лексикой, оскорблениями, провокациями и иным недопустимым контентом.

Просим разъяснить:

6.1. Возлагается ли на управляющую организацию обязанность по модерации сообщений в домовых чатах.

6.2. Имеет ли управляющая организация право:

- удалять сообщения с оскорблениями и нецензурной лексикой;
- временно ограничивать возможность публикации сообщений отдельными участниками;
- применять иные меры для поддержания порядка в чате.

6.3. Требуется ли фиксация подобных инцидентов (скриншоты, выгрузка переписки) для целей возможных обращений в правоохранительные органы или суд, и какие требования предъявляются к таким доказательствам.

7. Разграничение компетенций и порядок действий управляющей организации

В домовых чатах сообщения жителей нередко адресуются неопределённому кругу участников либо одновременно нескольким субъектам.

Просим разъяснить:

7.1. Обязана ли управляющая организация вступать в публичный диалог в домовом чате в случае, если житель напрямую обращается в этом чате к органу государственного жилищного надзора с жалобой или обвинениями в адрес управляющей организации.

7.2. Как управляющей организации определять, к компетенции какого субъекта (РСО, УО, ОМСУ, ДГЖН) относится сообщение жителя, размещённое в домовом чате, если адресат обращения явно не указан, а также каков порядок действий управляющей организации в случае, если обращение относится к компетенции, например, ресурсоснабжающей организации, но она не участвует в чате либо не реагирует на сообщение.

8. Развитие функционала и интеграции (предложения профессионального сообщества)

Профессиональное сообщество предлагает рассмотреть возможность дальнейшего развития функционала МАХ с чётким разграничением форматов коммуникации и ролей участников.

8.1. Домовые каналы для официального информирования

Предлагается предусмотреть возможность создания официальных каналов на каждый многоквартирный дом для размещения официальной информации.

Домовые каналы предлагается использовать исключительно для официального информирования жителей со стороны:

- управляющих организаций;
- ресурсоснабжающих организаций;
- органов местного самоуправления;
- органов государственного жилищного надзора;
- иных уполномоченных органов.

Домовые чаты при этом предлагается рассматривать исключительно как пространство неформального общения жителей между собой.

8.2. Размещение официальной информации через ботов

Предлагается предусмотреть, что размещение официальной информации в домовых каналах осуществляется:

- через официальные (верифицированные) боты соответствующих организаций;

- либо через развитие и расширение функционала бота «Госуслуги.Дом».

Бот «Госуслуги.Дом» целесообразно рассматривать как единый инструмент официального информирования от федеральных, региональных и муниципальных органов власти.

8.3. Администрирование домовых каналов

В целях исключения споров о статусе и ответственности предлагается рассмотреть модель, при которой:

- владельцем домовых каналов является платформа МАХ;

- администраторами домовых каналов выступают верифицированные боты организаций;

- размещение официальной информации от имени физических лиц исключается.

8.4. Интеграции и ответственность

Профессиональное сообщество предлагает рассмотреть:

8.4.1. Интеграцию домовых чатов и каналов с системами приёма и фиксации заявок посредством чат-ботов, обеспечивающих автоматизированную регистрацию обращений без необходимости ручной обработки сообщений в чате, в том числе интеграцию Системы ГИС ЖКХ и Сервиса МАХ силами операторов соответствующих систем.

8.4.2. Использование чат-ботов для:

- передачи показаний;

- взаимодействия ресурсоснабжающих организаций с жителями.

8.4.3. Реализацию аналитики активности чатов и каналов для формирования управленческой и отчётной информации.

8.4.4. Определение ответственности в случае технических сбоев:

- чат-ботов;

- платформы МАХ;

- интеграционных сервисов.

8.5. Централизация источников поступления обращений граждан.

8.5.1. Профессиональное сообщество предлагает рассмотреть возможность централизации цифровых каналов взаимодействия с гражданами в

сфере управления многоквартирными домами посредством использования единой платформы МАХ, интегрированной с ГИС ЖКХ.

8.5.2. В связи с этим просим разъяснить, планируется ли оптимизация либо прекращение функционирования дублирующих региональных порталов и сервисов приёма обращений граждан (ЕДС, Добродел, Наш город, ПОС, Наш Санкт-Петербург (004) и иных), в целях исключения множественности каналов, дублирования обращений и избыточной нагрузки на управляющие организации.

9. Разграничение официальной коммуникации

9.1. Каким образом разграничивается официальный ответ управляющей организации и сообщения справочного либо информационного характера, размещённые сотрудниками УО в домовом чате.

9.2. Считаются ли сообщения сотрудников управляющей организации в домовом чате официальной позицией УО, если они размещены не через верифицированный официальный аккаунт либо бот.

9.3. Планируется ли нормативное закрепление механизма официального размещения позиции УО исключительно через верифицированные каналы (боты, официальные аккаунты), исключая правовую неопределённость.

10. Публичность персональных обращений

10.1. Допустимо ли размещение в домовом чате сообщений, содержащих персональные данные жителей либо сведения, затрагивающие частную жизнь.

10.2. Несёт ли управляющая организация ответственность за распространение персональных данных, если сообщение размещено самим жителем.

10.3. Какой порядок действий управляющей организации в случае размещения в домовом чате недостоверной информации либо сведений, способных причинить репутационный вред.