

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОСЬМОГО СОЗЫВА



ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ ПО ЖКХ
ПРИ КОМИТЕТЕ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМУ ХОЗЯЙСТВУ

ПРОТОКОЛ
рабочей встречи
по вопросам развития ГИС ЖКХ, API, обращений граждан,
взаимодействия с платформой МАКС
и интеграции с региональными информационными системами

Дата проведения: 21 января 2026 года

Формат проведения: онлайн (videokonferentsvaz)

Организатор: Экспертный совет по ЖКХ при Комитете Государственной Думы по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству при участии АО «Оператор информационной системы ГИС ЖКХ»

УЧАСТНИКИ:

**Со стороны АО «Оператор информационной системы ГИС ЖКХ»,
«Госуслуги Дом»:**

КОНДЕЕВ Александр — заместитель генерального директора АО «Оператор информационной системы ГИС ЖКХ»

НИКИПЕЛОВ Павел — руководитель центра архитектуры и разработки
ПОЛЕЦКИЙ Семён — руководитель мобильного приложения
«Госуслуги Дом» и чат-бота платформы МАКС

НАГОВИЦЫН Денис — директор направления отраслевых сервисов

КОМИССАРОВА Анастасия — руководитель направления PR и
продвижения

ДУЛИШКОВИЧ Алексей — руководитель направления
государственных сервисов и дорожной карты взаимодействия с Минстроем
России

Со стороны профессионального и экспертного сообщества:

МУКАНОВА Вита — заместитель исполнительного директора

Ассоциации управляющих организаций «Новое качество»

ЧУЧМАН Илья — вице-президент Ассоциации управляющих организаций «Новое качество»

ВАСИЛЬЕВ Николай — председатель совета директоров АО СХК «Север-Инвест», член Ассоциации управляющих организаций «Новое качество»

СОКОЛОВ Вячеслав — руководитель юридического блока управляющей компании группы «Самолёт»

ПАНЬШИН Денис — представитель управляющей компании группы «Самолёт» по взаимодействию с органами государственной власти

ЛЕЩЕНКО Олеся — заместитель коммерческого директора платформы для автоматизации управления жилым фондом Doma.ai

Повестка встречи:

1. Развитие API в системе ГИС ЖКХ.
2. Взаимодействие ГИС ЖКХ с региональными информационными системами и формирование единой логики работы с обращениями граждан.
3. Подключение и взаимодействие с платформой МАКС.

Итоги встречи по результатам обсуждения вопросов повестки:

1. Развитие API в системе ГИС ЖКХ

1.1. Текущее состояние API и доступность данных

Зафиксировано:

- В ГИС ЖКХ используются три способа взаимодействия: Web-интерфейс, файловый обмен и SOAP API.
- API рассматривается участниками как наиболее перспективный и масштабируемый механизм интеграции с системами управляющих организаций.
- Командой ГИС ЖКХ проведена значительная работа по оптимизации SOAP API (повышение стабильности и производительности).
- При этом сохраняется разрыв между функциональностью Web-интерфейса и доступностью данных через API.
- В частности, часть сведений о платежах и результатах их обработки доступна управляющим организациям только через Web-интерфейс.

Решение:

Зафиксировано, что расширение функциональности API осуществляется в рамках установленного порядка — на основании официальных инициатив и включения соответствующих задач в план развития ГИС ЖКХ.

Участникам рекомендовано формировать и направлять консолидированные предложения от профессионального сообщества.

1.2. Получение информации о платежах через SOAP API

Зафиксировано:

- В составе SOAP API реализованы сервисы, позволяющие получать извещения об оплатах, поступающих от банков и платёжных агентов.
- Техническая возможность получения таких извещений через API существует и применяется на практике.
- Предусмотрены механизмы работы с большими объёмами данных.

Решение:

Принято к сведению, что получение извещений об оплатах через API технически возможно.

Управляющим организациям рекомендовано использовать существующие механизмы и при возникновении сложностей выносить конкретные кейсы на разбор с участием службы поддержки ГИС ЖКХ.

1.3. Квитирование платежей и перспективы изменения модели расчётов

Зафиксировано:

- Текущая модель квитирования автоматизирована только при совпадении суммы, периода и лицевого счёта.
- При оплате за несколько периодов требуется ручная обработка, что создаёт существенные трудозатраты для управляющих организаций.
- Команда ГИС ЖКХ рассматривает существующую модель квитирования как архитектурно и стратегически ограниченную.
- В качестве целевого направления рассматривается переход к работе с текущим сальдо, формируемым в биллинговых системах.
- Реализация данного подхода невозможна без изменений действующего законодательства.
- По данному направлению подготовлен бизнес-анализ, задача включена в план работ и находится на начальной стадии.

Решение:

1. Зафиксировано согласованное понимание целесообразности перехода от квитирования к модели работы с текущим сальдо в долгосрочной перспективе.

2. Отмечено, что реализация возможна исключительно при изменении нормативной базы.

3. Рекомендовано экспертному и профессиональному сообществу:

- проработать предложения по изменению регулирования;
- вынести вопрос на обсуждение экспертных советов и рабочих групп;
- при необходимости подготовить и направить консолидированные инициативы в Минстрой России.

4. Указанное направление зафиксировано как стратегический ориентир, требующий поэтапной нормативной и технологической реализации.

1.4. Развитие API и возможный переход с SOAP на REST

Зафиксировано:

- В краткосрочной перспективе расширение SOAP API не отнесено к приоритетным задачам.

- Все предложения по развитию API рассматриваются в установленном порядке, вне рамок рабочих встреч.

- Возможный переход от SOAP к REST рассматривается как долгосрочная стратегическая задача, находящаяся на ранней стадии обсуждения.

Решение:

Информация принята к сведению.

Действующий порядок формирования и рассмотрения инициатив подтверждён.

2. Обращения граждан и интеграция с внешними системами

2.1. Двусторонняя интеграция обращений

Зафиксировано:

- Обращения, поступившие в адрес управляющих организаций через ГИС ЖКХ, имеют уникальные идентификаторы и могут обрабатываться во внешних ERP/CRM-системах с последующей загрузкой ответов в ГИС ЖКХ.

- Обращения, созданные вне ГИС ЖКХ, не могут быть корректно загружены в систему при отсутствии идентификации пользователя и связи с его личным кабинетом.

Решение:

Зафиксировано, что полный цикл обработки через API поддерживается только для обращений, созданных в ГИС ЖКХ.

Иные сообщения и сигналы рассматриваются управляющими организациями в рамках внутренних процессов.

2.2. Единый идентификатор обращений и региональные системы

Зафиксировано:

- В субъектах РФ функционирует значительное количество региональных и ведомственных систем, принимающих обращения граждан.

- Отсутствие единого идентификатора обращения, унифицированных справочников и единых правил маршрутизации приводит к фрагментации процессов и правовой неопределённости.

- На практике региональные системы могут формировать требования к управляющим организациям с задержками или задним числом, что создаёт риски привлечения к ответственности.

- Рассматривается целесообразность использования ГИС ЖКХ как единого юридически значимого источника фиксации обращений и требований.

Решение:

Вопрос признан стратегическим.

Рекомендовано экспертному сообществу проработать предложения по:

- введению единого идентификатора обращений;

- унификации справочников и подходов;

- обсуждению данных инициатив с Минстроем России и профильными федеральными органами власти.

2.3. Идентификация обращений и юридическая значимость

Зафиксировано:

- Для ГИС ЖКХ идентификация пользователя является ключевым условием юридической значимости обращения.

- Коммерческие сервисы могут использовать иные модели взаимодействия, ориентированные на скорость и удобство коммуникации.

- При этом профессиональное сообщество подчёркивает:

- интеграция коммерческих сервисов с государственными системами должна осуществляться по инициативе управляющей организации;

- управляющая организация вправе самостоятельно определять объём и состав передаваемых обращений;

- обязательная загрузка всех обращений из частных сервисов в государственные системы не должна устанавливаться.

Решение:

Зафиксирована необходимость чёткого разграничения:

- «сообщений / сигналов»;
 - «юридически значимых обращений»
- в зависимости от канала, идентификации и правовых последствий.
- Рекомендовано продолжить проработку данного вопроса с учётом законодательства и правоприменительной практики.

3. Платформа МАКС и мини-приложение «Госуслуги Дом»

3.1. Архитектура работы с обращениями

Зафиксировано:

- Возможность редактирования сообщений в чатах МАКС создаёт риски утраты правовой определённости.
- Регистрация обращений напрямую через чат не обеспечивает неизменяемость содержания.

Решение:

Поддержан подход, при котором регистрация обращений в МАКС осуществляется через мини-приложение, интегрированное с ГИС ЖКХ и использующее авторизацию через Госуслуги.

3.2. Сроки запуска и переходный период

Зафиксировано:

- Запуск pilotной версии мини-приложения запланирован на март.
- Март–апрель определены как период стабилизации.
- Целевой ориентир — доступность функционала для всех пользователей МАКС к 1 апреля.
- До запуска мини-приложения сохраняется переходный период правовой неопределенности.

Решение:

Рекомендовано подготовить и довести до профессионального сообщества разъяснения о порядке работы с обращениями в переходный период.

3.3. Каналы взаимодействия с жителями в МАКС и целевая модель

Зафиксировано:

- Управляющие организации на практике используют несколько каналов коммуникации с жителями (домовые чаты, информационные каналы, чат-боты).
- Текущая реализация МАКС предусматривает один канал на управляющую организацию, что является существенным функциональным ограничением, особенно для организаций с большим количеством домов.

- Для эффективного и адресного информирования необходима возможность ведения коммуникации по каждому многоквартирному дому.

- МАКС обладает преимуществом в виде идентификации пользователей через Госуслуги, что повышает юридическую определённость.

Решение:

1. Обсуждена и поддержана на концептуальном уровне целевая модель каналов взаимодействия, включающая:

- домовой чат — для неформального общения жителей;

- канал по каждому дому — для структурированного информирования и фиксации действий;

- чат-бот — для личного взаимодействия и подачи обращений через мини-приложение.

2. Отмечено, что данная модель соответствует общему направлению развития МАКС и требует дополнительной архитектурной и организационной проработки.

3. Рекомендовано рассматривать устранение ограничения «один канал на организацию» как важный фактор адаптации МАКС под реальные процессы управляющих организаций.

4. Предложено использовать описанную модель как целевой ориентир при дальнейшей проработке требований в рабочих группах.

4. Дополнительный вопрос: реализация ПП РФ № 1055

Зафиксировано:

- Управляющие организации обязаны размещать сведения о запросах операторов связи в ГИС ЖКХ в установленные сроки.

- Контроль соблюдения требований осуществляется, в том числе, со стороны ФАС.

- На практике у управляющих организаций сохраняются сложности с полноценным исполнением требований.

- Функционал для операторов связи введён в эксплуатацию в декабре; дальнейшее развитие запланировано этапами (часть — к 1 апреля, далее — май–июнь).

Решение:

Информация принята к сведению.

Подтверждены планы по дальнейшему развитию функционала с учётом правоприменительной практики.