



**МИНИСТЕРСТВО  
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-  
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(МИНСТРОЙ РОССИИ)

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

*Большая Пироговская ул., д. 23,  
Москва, 119435  
тел. (495) 647-15-80, факс (495) 645-73-40  
www.minstroyrf.gov.ru*

\_\_\_\_\_ 25.03.2026 № 16592-КМ/14

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Депутату  
Государственной Думы  
Федерального Собрания  
Российской Федерации

В.А. Кошелеву

Уважаемый Владимир Алексеевич!

Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации в соответствии с Вашим письмом от 26 февраля 2026 г. № КВА-4/5993/МД о предоставлении разъяснений порядка и пределов использования домовых чатов и каналов в национальном мессенджере МАХ (далее - МАХ), внедряемых в сферу жилищно-коммунального хозяйства, а также об обязанностях и ответственности управляющих организаций, возникающих в связи с их участием в указанной системе, сообщает.

Обязанность по обеспечению ресурсоснабжающими организациями, региональными операторами по обращению с твердыми коммунальными отходами, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, лицами, оказывающими услуги, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, специализированными некоммерческими организациями, которые осуществляют деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (далее - организации) информационного взаимодействия с собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах и жилых домов с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ, система) и многофункционального сервиса обмена информацией (далее - сервис), созданного в соответствии с Федеральным законом от 24 июня 2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», установлена частью 6 статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации. Порядок указанного взаимодействия утвержден приказом Минстроя России от 29 декабря 2025 г. № 856/пр «Об утверждении порядка информационного взаимодействия ресурсоснабжающей организации, регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами, лица, осуществляющего деятельность

по управлению многоквартирными домами, лица, оказывающего услуги, выполняющего работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, специализированной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, с собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах и жилых домов с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и многофункционального сервиса обмена информацией, созданного в соответствии с Федеральным законом от 24 июня 2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – приказ Минстроя России № 856/пр).

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

На сегодняшний день, информационное взаимодействие реализовано через созданные в МАХ домовые чаты и информационные каналы.

Информационное взаимодействие с использованием сервиса и системы осуществляется посредством обмена электронными сообщениями между собственниками (пользователями) помещений и организациями.

В целях повышения гибкости управления коммуникациями и обеспечения отдельного информационного пространства для разных направлений деятельности управляющей организации, в системе предусмотрена возможность создания неограниченного количества непубличных каналов. Для этих целей не требуется регистрация отдельных учётных записей на платформе «Госуслуг».

Вместе с тем, необходимо отметить, что платформенное разрешение позволяет создать 1 публичный информационный канал на отдельное юридическое лицо, который представляет возможность официального опубликования информационных постов от организаций и не предполагает систему обратной связи. В свою очередь в домовых чатах возможен обмен сообщениями между собственниками (пользователями) помещений и организациями.

#### *2. Архитектурные и организационные ограничения платформы МАХ.*

Вопрос определения круга лиц, уполномоченных на администрирование домовых чатов федеральным законодательством не регулируются и относятся к внутренней организационно-распорядительной деятельности хозяйствующего субъекта. Юридическое лицо самостоятельно устанавливает порядок распределения прав и обязанностей по администрированию домовых чатов между своими сотрудниками, закрепляя такие полномочия внутренними локальными актами (приказы или распоряжения руководителя, должностные инструкции, регламенты работы с каналами и чатами), что позволяет управлять доступом, назначать ответственных лиц и обеспечивать надлежащий контроль за их деятельностью в рамках действующего законодательства.

В домах, где органы государственного жилищного надзора субъектов Российской Федерации выступают в качестве владельцев домовых чатов, предусмотрена возможность передачи прав администратора при смене управляющей организации. Это позволяет сохранить целостность и непрерывность работы чата, а также обеспечивает неизменность состава его участников. Такой механизм

гарантирует, что официальный канал коммуникации между жителями останется действующим и эффективным независимо от изменения управляющей организации.

*3. Обязанности и ответственность управляющей организации в домовых чатах.*

Исчерпывающий перечень сведений, к которым организации обязаны обеспечить доступ, определен пунктом 3 приказа Минстроя России № 856/пр.

Действующими нормативными правовыми актами не предусмотрена обязанность управляющих организаций по администрированию домового чата, вместе с тем, управляющая организация, выступая в роли администратора домовых чатов, вправе самостоятельно внедрять функционал, позволяющий осуществлять модерацию информационных каналов и домовых чатов, а также устанавливать правила их использования и порядок взаимодействия с пользователями.

*4. Приём обращений и сроки реагирования.*

В соответствии с пунктами 4 и 5 приказа Минстроя России № 856/пр направление обращений собственниками (пользователями) помещений в адрес организаций в рамках информационного взаимодействия осуществляется с использованием системы в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации. Информационное взаимодействие с использованием сервиса осуществляется посредством интеграции с системой - через чат-бот ГИС ЖКХ.

*5. Идентификация участников и обработка персональных данных.*

На сегодняшний день в соответствии с действующими нормативными правовыми актами верификация участников домовых чатов не предусмотрена

Управляющая организация вправе самостоятельно определять какие персональные данные необходимы для обращения с жителем в рамках домового чата, исходя из целей предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Важно, чтобы обработка персональных данных осуществлялась в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также с соблюдением требований к защите конфиденциальности и безопасности личной информации граждан.

В случае недостаточности информации для реагирования на сообщение, целесообразно при подготовке ответа разъяснить заявителю невозможность рассмотрения обращения ввиду отсутствия исчерпывающих данных для его полного и объективного рассмотрения.

*6. Модерация, порядок общения и недопустимый контент.*

Управляющая организация, выступая в роли администратора домового чата, вправе самостоятельно внедрять функционал, позволяющий осуществлять модерацию чатов, а также устанавливать правила их использования.

*7. Разграничение компетенций и порядок действий управляющей организации.*

Информационное взаимодействие с использованием сервиса осуществляется посредством интеграции с системой через чат-бот ГИС ЖКХ. Таким образом, при поступлении обращения через систему управляющая организация рассматривает ее в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и в рамках компетенции.

*8. Развитие функционала и интеграции (предложения профессионального сообщества).*

Выражаем признательность за ваши инициативы. Все поступившие предложения будут внимательно изучены и приняты к сведению при планировании дальнейшей работы.

*9. Разграничение официальной коммуникации.*

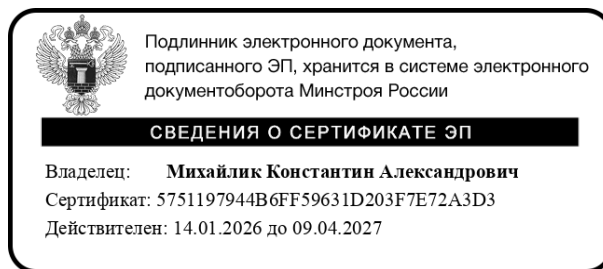
Информационное взаимодействие с использованием сервиса осуществляется посредством интеграции с системой через чат-бот ГИС ЖКХ.

Таким образом, рассмотрение обращений, полученных через систему, и подготовка ответов на них осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

*10. Публичность персональных обращений.*

Размещение в домовом чате МАХ сообщений, содержащих персональные данные других жителей либо сведения, затрагивающие частную жизнь, не рекомендуется без явного согласия субъекта персональных данных.

Управляющая организация, выступая в роли администратора чата, обладает функциональной возможностью внедрения механизма пресечения распространения подобной информации посредством разработки персонального бота.



К.А. Михайлик