

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО от 25 марта 2026 г. N 16592-КМ/14

Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации в соответствии с письмом 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. N 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. N 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. N 156-ФЗ "О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (далее - приказ Минстроя России N 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 учетных 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 регулируется и относится 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 N 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. Прием обращений и сроки реагирования.

В соответствии с [пунктами 4 и 5](#) приказа Минстроя России N 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. N 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 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 осуществляются 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