Чаты в MAX: новые обязанности УО и ТСЖ в 2026 году

Разбираем Приказ Минстроя № 856/пр
и его разъяснения.



Нормативная база

Федеральный закон № 529-ФЗ
и Постановление Правительства № 40
закрепили: взаимодействие с жителями
через цифровые сервисы — это лицензионное
требование.

Порядок этого взаимодействия утвердил
Приказ Минстроя № 856/пр.



Что требует Приказ № 856/пр на самом деле?

Главная обязанность — обеспечить доступ к информации о себе (*контакты, режим работы, диспетчерская*) и отвечать на обращения.
Взаимодействие с собственниками идет через интеграцию с ГИС ЖКХ.

gkhnews.ru

Форматы работы: Чат или Канал?

Домовой чат — для двустороннего общения, жители могут писать. Информационный канал — только для официальных постов УО, обратная связь отключена. У УО нет обязанности создавать и вести канал.



Модерация: это право, а не обязанность

Закон не обязывает УО модерировать чаты. Вы не должны следить за культурой речи жильцов. Если берете модерацию на себя — утвердите и закрепите правила.



Администрирование: внутреннее дело УО

Кто из работников от имени УО будет админом чата — решаете вы. Закрепите обязанности сотрудника в должностной инструкции или приказе.

При смене УО права администратора передаются новой компании, чтобы история чата и состав участников сохранились.

5/7

Ответы на обращения: сроки и порядок

Все запросы, поступившие через MAX (*интеграция с ГИС ЖКХ с помощью бота*), считаются официальными обращениями. Отвечайте на них в стандартные сроки, установленные законодательством (*как и на бумажные заявления*).

Итог: ничего революционного

Ваша задача — разместить контакты и отвечать на сообщения через ГИС ЖКХ. Обязанности модерировать чаты, выявлять троллей и верифицировать каждого жильца — нет.

