



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

(МИНСТРОЙ РОССИИ)

ПРИКАЗ

от «29» декабря 2025 г.

№ 856/н

Москва

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»

В соответствии с частью 6 статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, пунктом 1 Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 1038, **приказываю:**

Утвердить прилагаемый порядок 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».

Министр



И.Э. Файзуллин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Российской Федерации
от «29» декабря 2025 г. № 856/нр

Порядок 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»

1. Информационное взаимодействие лиц, указанных в части 6 статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, с собственниками, пользователями помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее – пользователи домового чата) осуществляется по вопросам предоставления (выполнения) услуг (работ) по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирных домах, по управлению многоквартирными домами, работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах, коммунальных услуг.

2. Информационное взаимодействие осуществляется посредством:

а) средства электронной публичной коммуникации собственников, пользователей помещений в многоквартирном доме, количество квартир в котором составляет 16 и более, между собой, а также с лицом, осуществляющим управление многоквартирным домом или оказывающим услуги по содержанию и (или) выполняющим работы по текущему ремонту общего имущества при непосредственном управлении многоквартирным домом, и предназначенного для оперативного обмена информацией и социального взаимодействия (далее – домовый чат);

б) электронного средства публикации информации (далее – информационный канал) лицами, указанными в части 6 статьи 165 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – владелец информационного канала);

в) средства персонифицированной коммуникации оператора государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – оператор) с конкретным пользователем домового чата, предназначенного для автоматизированного взаимодействия посредством направления информационно-справочных материалов в домовых чатах, обработки коллективных и индивидуальных обращений пользователей домовых чатов, приема показаний индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов, обеспечения информационного обмена иными сведениями (далее – чат-бот).

3. Орган государственного жилищного надзора субъекта Российской Федерации, на территории которого расположен многоквартирный дом (далее – владелец домового чата), создает домовый чат и наделяет правами администратора домового чата лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, орган местного самоуправления в случаях, если собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления многоквартирным домом, если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано или если собственниками помещений выбран непосредственный способ управления многоквартирным домом (далее – администратор домового чата).

4. Владелец домового чата наделяет правами администратора домового чата:

а) лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, со дня начала управления многоквартирным домом таким лицом;

б) орган местного самоуправления со дня начала периода, в котором не выбран способ управления многоквартирным домом или в случае, если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано или собственниками помещений выбран непосредственный способ управления многоквартирным домом.

5. Владелец домового чата лишает прав администратора домового чата:

а) лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, со дня прекращения управления многоквартирным домом таким лицом;

б) орган местного самоуправления со дня начала управления многоквартирным домом лицом, осуществляющим управление многоквартирным домом.

6. Чат-бот должен быть включен в домовый чат.

7. Администратор домового чата обязан в течение 3 рабочих дней с момента получения прав администратора домового чата разместить (актуализировать) в домовом чате сведения об администраторе домового чата (полное и (или) сокращенное (при наличии) наименование, номер контактного телефона, режим работы, адрес электронной почты (при наличии), информацию о приеме граждан, адрес места приема граждан (центра обслуживания клиентов), номер контактного телефона диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы, ссылка на информационный канал организации - при наличии).

8. Администратор и владелец домового чата не вправе удалять из домового чата собственника помещения в многоквартирном доме и чат-бота.

9. Оператор обязан:

а) обеспечить соответствие чат-бота требованиям законодательства Российской Федерации об информации, информационных технологиях и защите информации, законодательства в области персональных данных, в том числе при передаче с согласия пользователя домового чата данных в ГИС ЖКХ;

б) обеспечивать процедуру идентификации и аутентификации собственника, пользователя помещения в многоквартирном доме посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

в) осуществить интеграцию чат-бота с ГИС ЖКХ;

г) вести индивидуальное взаимодействие с пользователем чат-бота при условии согласия пользователя на такое взаимодействие;

д) обеспечить для пользователей чат-бота возможность подачи обращений, передачи показаний индивидуальных приборов учета коммунальных услуг;

е) обеспечить направление обращений и иных сведений, представленных пользователями чат-бота на рассмотрение уполномоченным лицам посредством ГИС ЖКХ, а также направление заявителям ответов на обращения;

ж) в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации рассматривать и предоставлять ответы на обращения, заявления, поступившие от пользователей чат-бота по вопросам, относящимся к компетенции оператора.

10. Оператор:

а) распространяет информационно-справочные материалы (сообщения) в домовых чатах и при индивидуальном взаимодействии с пользователями домовых чатов (при волеизъявлении пользователя на взаимодействие с чат-ботом);

б) собирает и обрабатывает данные о пользователях домового чата, чат-бота, их действиях, событиях, иной информации при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации об информации, информационных технологиях и защите информации, законодательства в области персональных данных

11. Владелец информационного канала обязан в течение 3 рабочих дней с момента создания информационного канала разместить (актуализировать) в информационном канале сведения о владельце информационного канала (полное и (или) сокращенное (при наличии) наименование, номер контактного телефона, режим работы, адрес электронной почты (при наличии), информация о приеме граждан, адрес места приема граждан (центра обслуживания клиентов), номер контактного телефона диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы, информация о перечне, об объеме, о качестве ресурсов, поставляемых для предоставления коммунальных услуг в многоквартирные дома, жилые дома, а также коммунальных услуги (для ресурсоснабжающих организаций), сведения об оказании региональным оператором капитального ремонта услуг и (или) выполнении работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах).