

Рекомендации
по публикации информации и работе в домовых чатах
в многофункциональном сервисе обмена информацией, созданного
в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации
от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса
обмена информацией и о внесении изменений в отдельные
законодательные акты Российской Федерации»

1. В домовых чатах рекомендуется публиковать информацию в соответствии с перечнем информации, подлежащей публикации в домовых чатах в многофункциональном сервисе обмена информацией, созданного в соответствии с Федеральным законом от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – домовые чаты) согласно приложению № 1 к настоящим рекомендациям.

2. Исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ТСН в домовых чатах публикуется в том числе иная, необходимая для жителей информация.

3. Информацию в домовых чатах рекомендуется публиковать только по рабочим дням с 10:00 до 18:00. Размещение информации в иное время допускается в исключительных случаях, связанных с чрезвычайными и аварийными ситуациями.

4. Информацию в домовых чатах по вопросам проведения общих собраний собственников помещений многоквартирного дома рекомендуется публиковать сообщением в соответствии с шаблоном согласно приложению № 2 к настоящим рекомендациям.

5. Государственной жилищной инспекции Санкт-Петербурга и администрациям районов Санкт-Петербурга в качестве наименования своих аккаунтов в домовых чатах рекомендуется использовать соответствующее наименование органа государственной власти, а также указать герб Санкт-Петербурга в качестве изображения аккаунта.

6. Управляющим организациям, ТСЖ, ЖСК, ТСН в качестве наименования своих аккаунтов в домовых чатах рекомендуется использовать соответствующее наименование организации, а также указать в качестве изображения аккаунта логотип, позволяющий идентифицировать организацию.

7. Управляющим организациям, ТСЖ, ЖСК, ТСН рекомендуется разместить информацию о доступе к домовому чату (QR-код) на платежных квитанциях, после чего прекратить размещение указанных QR-кодов на информационных стендах в парадных многоквартирных домов.

8. Управляющим организациям, ТСЖ, ЖСК, ТСН рекомендуется использовать правила администрирования домовых чатов согласно приложению № 3 к настоящим рекомендациям.

9. Управляющим организациям, ТСЖ, ЖСК, ТСН рекомендуется определить порядок модерации и ответов на сообщения участников чата (время направления сообщения, формат сообщения) и размещать ответы на сообщения граждан в домовых чатах.

Приложение № 1

к рекомендациям по публикации информации и работе в домовых чатах в многофункциональном сервисе обмена информацией, созданного в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

**Перечень информации,
рекомендуемой к публикации в домовых чатах в многофункциональном сервисе обмена информацией,
созданного в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 24.06.2025 № 156-ФЗ
«О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные
законодательные акты Российской Федерации»**

№ п/п	Состав сведений	Источник информации	Ответственный за публикацию	Периодичность публикации
1.	Проведение общих собраний собственников помещений многоквартирного дома (далее – ОСС)			
1.1.	Уведомление об инициировании ОСС по вопросам, связанным с выбором способа управления многоквартирным домом или со сменой управляющей организации в многоквартирном доме	ГЖИ	Администрации районов Санкт-Петербурга	По мере поступления
1.2.	Информация о протоколе ОСС с решением собственников помещений многоквартирного	ГЖИ	Администрации районов Санкт-Петербурга	По мере поступления

	дома по вопросам, связанным с выбором способа управления многоквартирным домом или со сменой			
1.3.	Информация о внесении изменений в реестр лицензий по многоквартирному дому	ГЖИ	ГЖИ	По мере принятия решения
2.	Информация о работе исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга			
2.1.	Информация о предписаниях и предостережениях, выданных управляющей организации (ТСЖ/ЖСК)	ГЖИ	ГЖИ	По мере принятия решения
2.2.	Информация об изменениях законодательства (в сфере жилищно-коммунального хозяйства, социальной политики), связанных с: изменением тарифов, получением льгот, которые непосредственно влияют на жителей	Администрации районов Санкт-Петербурга	Администрации районов Санкт-Петербурга	По мере поступления
2.3.	Информация о проведении городских или районных учений по ГО и ЧС	Администрации районов Санкт-Петербурга	Администрации районов Санкт-Петербурга	По мере необходимости
3.	Информация о работе управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК, ТСН			
3.1.	Контактные данные управляющей организации в соответствии с	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере актуализации

	приказом Минстроя России от 29.12.2025 № 856/пр			
3.2.	Информация о времени и адресе места приема граждан (центра обслуживания клиентов)	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере актуализации
3.3.	План (график) текущего и капитального ремонта	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере актуализации
3.4.	График уборки лестничных клеток	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере актуализации
3.5.	Информация о проводимых работах (в том числе сброс снега с крыш и т.п.), отключении водоснабжения, лифтового оборудования, электроснабжения, теплоснабжения, газоснабжения	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере проведения
3.6.	Информация о необходимости обеспечения доступа для осмотра ВКГО	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере необходимости
3.7.	Отчетность о проведенных работах и выполненной уборке в объемах, утвержденных договором управления или сметой на текущий год.	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере выполнения работ
3.8.	Сведения о выполнении работ по капитальному ремонту общего имущества	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере выполнения работ

3.9.	Сведения о начальнике домоуправления (техника-смотрителя) с контактными данными	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Ежемесячно
3.10.	Телефон диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере актуализации
3.11.	Информация о начале и окончании отопительного сезона	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Два раза в год
3.12.	Информация по вопросу антитеррористической безопасности и о действиях при обнаружении беспилотных летательных аппаратах	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере поступления
3.13.	Информация о сложных метеоусловиях и вводимых уровнях опасности	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	Управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН	По мере поступления

Приложение № 2
к рекомендациям по публикации информации
и работе в домовых чатах в многофункциональном
сервисе обмена информацией, созданного
в соответствии с Федеральным законом Российской
Федерации от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании
многофункционального сервиса обмена
информацией и о внесении изменений в отдельные
законодательные акты Российской Федерации»

Рекомендуемые шаблоны типовых сообщений

Уважаемые собственники!

Сообщаем Вам, что в Вашем доме в период с ____ по ____ планируется проведение общего собрания собственников помещений, на котором помимо прочего будет рассматриваться вопрос о выборе управляющей организации многоквартирным домом.

Информация о голосовании доступна для собственников в приложении Госуслуги Дом: https://www.gosuslugi.ru/landing/mp_dom

Уважаемые собственники!

Сообщаем Вам, что в Вашем доме в период с ____ по ____ проведено общее собрание собственников помещений, на котором помимо прочего было принято решение по вопросу о выборе в качестве управляющей организации многоквартирным домом - _____

В случае, если Вы не принимали участия в данном собрании, Вы вправе сообщить об этом в Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга посредством электронного сервиса на портале «Наш Санкт-Петербург».

Для быстрого перехода на форму заполнения Вы можете использовать ссылку: https://gorod.gov.spb.ru/message_about_falsification/create/

Уважаемые собственники!

Информируем, что Государственной жилищной инспекцией Санкт-Петербурга в соответствии с протоколом общего собрания собственников помещений Вашего дома внесено изменение в реестр лицензий о том, что с _____ деятельность по управлению Вашим домом осуществляет управляющая организация: _____ .

Контактные данные: управляющей организации: _____ .

Приложение № 3
к рекомендациям по публикации информации и работе в домовых чатах в многофункциональном сервисе обмена информацией, созданного в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

ПРАВИЛА АДМИНИСТРИРОВАНИЯ ДОМОВЫХ ЧАТОВ

по методическим рекомендациям Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации

1. Правила безопасности

Владельцем канала должен быть руководитель/доверенный сотрудник организации. Аккаунт владельца может быть создан на рабочую сим-карту.

У владельца и администраторов настроена двухэтапная аутентификация.

2. Приветственное сообщение

В каждом чате УО размещает и закрепляет приветственное сообщение.

Рекомендации к приветственному сообщению:

Критерий	Комментарий
Цель	● Познакомить и представиться. ● Объяснить возможности чата. ● Вызвать доверие и показать пользу.
Обязательные элементы	● Приветствие и идентификация (какой это дом/подъезд) ● Цель чата (1-2 предложения) ● 3-5 главных правил (уважение, конфиденциальность, реклама) ● Просьба подписаться ● Полезные контакты (УО, аварийные службы) ● Призыв к совместному созданию комфортной атмосферы
НЕЛЬЗЯ	● Диктовать ("Я здесь главный, будут баны!") ● Бывать слишком длинным (более 500 символов) ● Игнорировать новых участников ● Забыть про важные контакты УО

Примеры 1 (Базовый и дружелюбный):

👋 Добро пожаловать в чат нашего дома!

Здесь мы общаемся, решаем общие вопросы и помогаем друг другу.

📌 ****Основные правила:****

- Уважайте друг друга (никаких оскорблений)
- Не рекламируйте свои услуги без согласования
- Конфликтные вопросы решаем в личных сообщениях
- Подпишитесь

🔗 ****Полезные ссылки:****

- Контакты УК: (ссылка/телефон)
- Наш чат с УК: (ссылка)
- Таблица с проверенными мастерами: (ссылка)

Рады общению! :)

Примеры 2 (Детализированный с акцентом на правила):

📄 ****Правила чата:****

- ✓ Общаемся на "вы" и уважительно
- ✓ Конфликты и личные споры — только в личке
- ✓ Реклама и коммерческие предложения — только после согласования с админом
- ✓ Обязательно: Имя Фамилия, квартира в подписи

✗ ****Запрещено:****

- Оскорбления, мат, дискриминация
- Флуд и непроверенная информация
- Публикация личных данных без согласия

📞 ****Важные ресурсы:****

- УК: тел. 8-800... (Анна Иванова)
- Аварийная служба: 8-800...

Для решения срочных вопросов с УК используйте наш официальный канал: (ссылка)

Давайте создадим уютное и helpful сообщество! ☐

Пример 3 (С вовлечением и позитивным акцентом):

Привет, соседи! 🏠

Рады видеть тебя в основном чате нашего дома. Здесь мы:

- Помогаем друг другу советом и делом
- Решаем общие вопросы быстро и без бюрократии
- Делимся важными новостями и просто общаемся

👋 ****Небольшая просьба для комфорта всех:****

- Подпишитесь, пожалуйста: Имя, кв. X
- Давайте уважать время и нервы друг друга
- Сомнительные новости и слухи — проверяем, прежде чем делиться
- Сначала личка, потом публичный разбор полетов 😊

★ ****Лайфхаки для соседа:****

- Все контакты УК и экстренных служб — в закреплённой записи
- Подписывайтесь на информационный канал УК: (ссылка)

У нас лучший дом, потому что в нем живете вы!

Будем на связи! ✨

3. Размещение полезной информации в домовых чатах

Основные правила

Для того, чтобы ваш домовый чат был интересен и востребован жителями, рекомендуется следовать основным правилам:

Правило	Комментарий
Четкие и понятные правила чата	● Тематика: чат создан для решения вопросов, связанных с домом и жизнью в нем; ● Уважение: запрещены оскорбления, унижения, дискриминация и переход на личности; ● Конфиденциальность: нельзя выкладывать личные данные соседей (номера телефонов, квартиры) без их согласия; ● Решение споров: не выяснять отношения в общем чате. Для конфликтных ситуаций есть личные сообщения или общее собрание; ● Язык: избегать ненормативной лексики.

Структура и порядок	● Закрепленное сообщение: в самом верху должны быть: правила чата, контакты УО / управляющего, экстренные службы; ● Идентификация: попросите всех подписаться Это сразу отсекает анонимов и делает общение персональным и ответственным.
Реакция на нарушения и конфликты	Администратор / модератор — ключевая фигура в домовом чате. ● Не принимайте чью-то сторону публично. ● Нарушение правил: сначала напишите нарушителю в личные сообщение с напоминанием. Если не помогло — удаляйте провокационные сообщения. За системные нарушения — предупреждение, затем блокируйте; ● Конфликты: при начале перепалки мягко, но твердо направьте спорщиков в личную переписку. Сообщение может быть шаблонным: <i>"Уважаемые соседи, давайте не засорять общий чат личными спорами. Для их решения лучше использовать личные сообщения."</i>
Активность и вовлечение	● Поздравляйте с общественными праздниками (Новый год, 8 Марта, День Победы). ● Организуя мероприятия: субботники, сборы помощи (например, для приюта животных), новогодние украшения подъезда. Обсуждайте это в чате!

Примеры текстов УО в чатах:

Аварии и срочные работы (Самое важное)	⚠️ Срочная информация: Авария на электросети Уважаемые жители! В связи с внезапной аварией на трансформаторной подстанции временно отключено электричество в домах № 10, 12, 14 по ул. Садовой. 👷 Что делаем? Бригада энергетиков уже на месте, ведется устранение. Ориентировочное время включения — 18:00. 📞 Экстренная связь: 112 или 8-800-xxx-xx-xx (круглосуточно). Приносим извинения за доставленные неудобства! Держим вас в курсе.	Почему успешен: ● Понятный и тревожный эмодзи "⚠️". ● Признание проблемы и немедленные действия ("бригада на месте"). ● Примерные сроки решения дают людям уверенность. ● Указаны экстренные номера.
---	--	--

Информирование о работах и отчетность	✓ Выполнены работы: Ремонт системы отопления в подъезде №4 Уважаемые жители! На этой неделе мы завершили плановый ремонт стояков отопления в подъезде №4. → □ Что было сделано: • Заменены участки труб на 4 и 5 этажах • Установлены новые регулировочные вентили • Произведена опрессовка системы 📎 Фото выполненных работ прилагаем. Работы выполнены за счет средств, собранных на текущий ремонт. Следующим запланирован подъезд №5.	Почему сработает: • Прозрачность: Жители видят, на что идут их деньги. • Визуальное подтверждение (фото) — самый убедительный аргумент. • Показывает перспективу (планы на подъезд №5).
Напоминания	📌 Друзья, напоминаем о передаче показаний счетчиков Уважаемые жители! До 25 числа каждого месяца принимаются показания приборов учета воды. ★ Передать показания можно: • В чат-боте УК: [ссылка] • Через личный кабинет на нашем сайте: [ссылка] • По телефону диспетчерской: 8-800-... Передавайте вовремя, чтобы избежать перерасчетов!	Почему сработает: • Дружеский тон ("Друзья"). • Перечислены все способы передачи. • Объяснена важность действия ("чтобы избежать перерасчетов").
Ситуация: Жилец сообщает о протечке.	📧 Уважаемый житель, благодарим за оперативное сообщение! Заявка на устранение протечки зарегистрирована за №38521. Аварийная бригада сантехников	Почему эффективно: • Использование имени — персонализирует общение. • Номер заявки — дает

	уже вызвана и выезжает на место. Ориентировочное время прибытия — 30-40 минут. Просим обеспечить доступ к помещению. Статус заявки можно отслеживать здесь: [ссылка на отслеживание] Спасибо за понимание!	чувство контроля. ● Четкий план и сроки — снимает тревожность. ● Благодарность — создает партнерский тон.
Ситуация: Жилец грубит из-за долгого решения проблемы.	Уважаемый житель понимаем ваше беспокойство по поводу ремонта лифта в 3 подъезде. К сожалению, подрядчик сдвинул сроки из-за отсутствия специализированной детали. Ожидаем ее поставку завтра, 25 октября. Как только деталь поступит, работы будут завершены в течение одного дня. Приносим извинения за задержку. Держим этот вопрос на особом контроле. Как только будет обновление — сообщим сразу.	Почему эффективно: ● Признание эмоций («понимаем ваше беспокойство»). ● Объяснение причины без перекладывания вины. ● Конкретные новые сроки. ● Фокус на решении, а не на конфликте.
Ситуация: Жилец спрашивает, почему не убрали мусор.	🗑 Уважаемые жители! Видим сообщения про переполненные контейнеры у 2 подъезда. Информируем, что мусоровоз задерживается из-за поломки у перевозчика. Назначена новая машина, которая будет у нас в течение часа. Приносим извинения за временные неудобства. Контейнеры будут вывезены сегодня до 14:00.	Почему эффективно: ● Проактивная реакция («видим сообщения»). ● Четкое объяснение и новый срок. ● Показывает, что ситуация под контролем.
Ситуация: Жилец задает личный вопрос про долг.	Уважаемый житель, благодарим за вопрос! Для конфиденциальности и оперативного решения вопросов, связанных с лицевыми счетами и платежами, просим вас написать нашему диспетчеру в личные	Почему эффективно: ● Вежливый отказ с объяснением причины. ● Альтернативное решение. ● Сохранение

	сообщения: @uk_dispatcher или позвонить по номеру 8-800-xxx-xx-xx. Это позволит нам быстро помочь вам с актуальной информацией.	конфиденциальности.
--	---	----------------------------

4. Рекомендации по оформлению и публикациям

Контактная информация, дизайн и качественное оформление сделают ваше сообщество удобным и узнаваемым для людей.

Для оформления может использоваться аватарка без мелких элементов. Это необязательно должна быть картинка от дизайнера. Также подойдет, к примеру, логотип вашей компании или яркая и качественная фотография.

Подавайте контент в информационном стиле, адаптируйте его для разных соцсетей.

Создавайте уникальный контент в разных форматах: как официальный, так и развлекательный.

Рассказывайте о возможностях, достижениях вашей управляющей организации, ТСЖ, ЖСК, ТСН.

Запускайте собственные акции и флешмобы.

Адаптируйте темы и посты к конкретным историям: федеральные/ региональные поводы можно сопровождать местными подробностями – это называется «приземлением» повестки.

Проявляйте заботу и эмпатию к своей аудитории. Будьте открыты и не уходите от диалога, прислушивайтесь к мнению жильцов и активных участников ваших мероприятий.

Рассказывайте о событиях через истории близкие людям – праздничные даты, события, связанные с сотрудниками, представителями местного («соседского») бизнеса, жителей УК (при их согласии).

Применяйте единый стиль для оформления.

Придерживайтесь правила «одна карточка – один тезис». Чем меньше текста и проще оформление, тем лучше. Стремитесь к тому, чтобы по картинке все было понятно без слов.

Большинство людей смотрят посты на смартфоне, текст и графика должны быть видны без приближения.

Инфографика – это визуализация информации. Используйте ее тогда, когда информация сложная и ее много.

Используйте собственный уникальный визуальный контент. Оформляйте фото-контент дополнительными элементами стилизации (логотип, указание рубрики).

Видео – самый популярный формат контента в соцсетях. Помните, что большинство смотрит их с телефона, поэтому — длительность небольшая, текст краткий, а титры крупные.

Формируйте контент-план на неделю таким образом, чтобы сохранять баланс:

50% – полезная информация, в том числе, по Запросу подписчиков.

30% – «живой» тематический контент.

≈ 10% – отвлеченный контент: конкурсы, квесты, Загадки, иные интерактивы.
Ситуативная информация.