

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по реализации сервисов на платформе МАХ для регионов

Редакция №2 от 22.09.2025 г.

Содержание

1. Введение: МАХ – общение и сервисы;
2. Возможности МАХ для пользователей;
3. Экосистема сервисов МАХ: обзор для интеграции;
4. Создание и внедрение чат-ботов;
5. Разработка и привязка мини-приложений;
6. Описание сервиса Цифрового ID;
7. Создание каналов в МАХ
8. Порядок и этапы внедрения: от идеи до запуска;
9. Рекомендации по внедрению сервисов для МФЦ;
10. «Сферум» в МАХ;
11. Нормативное соответствие и работа с ограничениями;
12. Общие рекомендации по организации и проведению информационных кампаний в регионах;
13. Ссылки на источники.

1. Введение: МАХ – общение и сервисы

1.1. Национальный мессенджер МАХ — это платформа для коммуникации и предоставления сервисов для населения, а не государственная информационная система (ГИС).

- МАХ — это канал взаимодействия. Его основная задача — обеспечить удобный, безопасный и современный способ связи между организациями (государственными и коммерческими) и их аудиторией (гражданами, клиентами);
- МАХ — это не ГИС. Он не подменяет собой отраслевые ГИС (ГИС ЖКХ, ЕМИАС, АИС МФЦ) и не хранит первичные данные об оказании услуг. Его роль — быть удобным фронтендом (интерфейсом) для взаимодействия с этими системами;
- Backend остается в регионах и ведомствах. Все существующие backend-системы (CRM, ERP, ГИС) уже развернуты и функционируют. Реализуется интеграция, а не замена архитектуры.

1.2. При реализации сервисов одной из задач регионов и ФОИВ, в случае необходимости, будет привести отраслевые и региональные нормативные акты, которые могут ограничивать использование МАХ для некоторых сценариев, в соответствие с федеральным законодательством, чтобы использовать все возможности платформы.

2. Возможности МАХ для пользователей

- МАХ — это безопасная российская цифровая платформа для общения и решения повседневных задач. «Единое окно» в кармане: гражданин получает доступ к разным услугам и сервисам в одном привычном приложении;
- Быстрый и легкий мессенджер, в котором можно бесплатно отправлять «тяжелые» файлы до 4 Гб, создавать групповые чаты, сортировать чаты по папкам и самостоятельно выбирать их оформление;
- Качественные аудио- и видеозвонки;
- Групповые видеозвонки, которые можно совершать без ограничений по длительности и количеству участников даже при нестабильном интернете;

- Удобные денежные переводы через чаты и мини-приложения. Система защиты банковских сервисов идентична приложениям мобильного банка;
- Многофункциональный ИИ-помощник, в котором есть функция генерации текстов и изображений, поиск ответов на вопросы, пересказ видео и статей, расшифровка голосовых сообщений;
- Полезные чат-боты и мини-приложения, которые помогают решать повседневные и рабочие задачи.

МАХ безопасен, потому что:

- Инфраструктура цифровой платформы расположена в России;
- Центр безопасности МАХ отвечает за работу с жалобами пользователей и пресечение мошеннических активностей;
- Функциональность «Безопасный режим», с помощью которой пользователи выбирают, кто им может писать и звонить, и кнопка «Пожаловаться» для сообщений о противоправном или деструктивном контенте.

3. Экосистема сервисов МАХ: обзор для интеграции

3.1. Для построения сервисов в МАХ доступны следующие инструменты:

- Чат-боты: автоматизированные сценарии для обслуживания, консультаций и транзакций;
- Цифровой ID: встроенный сервис для предъявления верифицированных данных;
- Мини-приложения: полноценные веб-приложения, встроенные в мессенджер для сложных сценариев;
- Каналы: информационных каналы Глав субъектов и СМИ (соответствующих критериям, определенных ООО «Коммуникационная Платформа»).

4. Создание и внедрение чат-ботов

4.1. С помощью чат-ботов можно организовать сценарии взаимодействия с гражданами в различных сферах: здравоохранение, образование, ЖКХ, МФЦ и другие. Документация доступна по ссылке: <https://dev.max.ru/>;

4.2. Для ускорения и упрощения создания чат-ботов рекомендуется использовать специализированные платформы (конструкторы чат-ботов), к примеру – VK CXhub (условия использования и описание платформы доступны по ссылке: <https://cxhub.ru/>);

- Контакт платформы VK CXhub – inbox@cxhub.ru.

Важно!

- Возможно использование любых систем (конструкторов чат-ботов), предназначенных для создания чат-ботов и/или разработать собственными силами.

4.3. Базовый сценарий работы:

1. Ответственный сотрудник создает логику чат-бота в визуальном конструкторе;
2. Через готовые коннекторы или API происходит интеграция с backend-системой ведомства (АИС МФЦ, ГИС ЖКХ);
3. Чат-бот публикуется через сгенерированный в личном кабинете платформы МАХ токен и становится доступным пользователям после прохождения процедуры верификации профильной команды МАХ;
4. Аналитик отслеживает эффективность и оптимизирует работу чат-бота.

4.4. Внедрение чат-ботов (как сущности) в МАХ и привязка мини-приложений производится с помощью личного кабинета платформы.

4.5. Для получения доступа в личный кабинет платформы для уполномоченного от региона необходимо направить на region@max.ru следующую информацию:

- Карточка (реквизиты) ответственной организации;
- ФИО, должность ответственного.

Важно!

- Каждому региону предоставляется один доступ к личному кабинету платформы;
- Исключение – региональные МФЦ (отдельный доступ к личному кабинету платформы предоставляется для управляющей организации с сфере МФЦ).

5. Разработка и привязка мини-приложений

Мини-приложения используются для реализации сложного функционала, который невозможно или нецелесообразно реализовывать в рамках линейного диалога чат-бота (например, интерактивные карты, сложные формы бронирования, каталоги услуг).

Технологическая основа: мини-приложения в МАХ технически аналогичны мини-приложениям во ВКонтакте. Это, по сути, веб-приложения (HTML5, CSS, JavaScript), работающие внутри мессенджера и взаимодействующие с его API.

Процесс разработки и внедрения:

1. Разработка: партнер (регион или коммерческая организация) разрабатывает мини-приложение своими силами или силами подрядчика, следуя [технической документации](#) для разработчиков МАХ;
2. Создание чат-бота: в сервисе создается чат-бот (см. п. 4.), который будет выступать точкой входа для пользователя;
3. Привязка мини-приложения: в настройках созданного чат-бота в личном кабинете платформы происходит привязка разработанного мини-приложения. Чат-бот может либо сразу открывать мини-приложение, либо предлагать пользователю перейти в него через кнопку в меню;
4. Взаимодействие: чат-бот и мини-приложение могут обмениваться данными через API, обеспечивая единый и непрерывный пользовательский сценарий (например, чат-бот присылает уведомление о выставленном счете, а мини-приложение позволяет отобразить счет и произвести оплату).

Почему это удобно:

- Гибкость: возможность создать любой пользовательский интерфейс;
- Переиспользование опыта: разработчики, имеющие опыт создания мини-приложений для ВКонтакте, смогут быстро адаптировать его под МАХ.

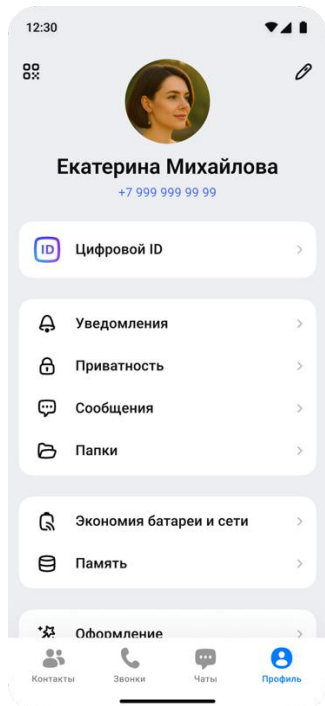
6. Описание сервиса Цифрового ID

Цифровой ID в MAX — это аналог бумажных документов, который позволяет подтверждать возраст, статус студента, многодетного родителя и многое другое. Подтверждение личности осуществляется посредством постоянно обновляющегося динамического QR-кода в профиле мессенджера. Создавать и использовать Цифровой ID могут граждане России старше 18 лет.

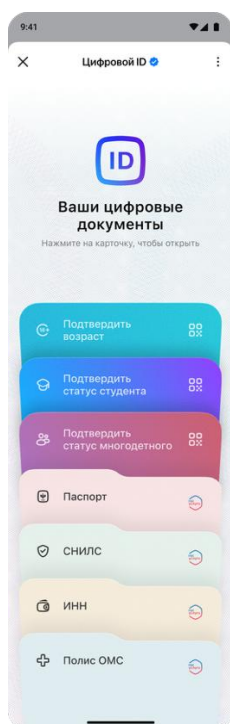
Проверка Цифрового ID осуществляется в приложении «Госуслуги» с использованием сервиса «Госкан» или с помощью предустановленного программного обеспечения на кассах самообслуживания. Проверка с использованием сервиса «Госкан» в приложении «Госуслуги» может быть выполнена любым авторизованным в Госуслугах пользователем на Android или iOS устройстве. На устройстве проверяющего после сканирования отобразится статус проверки без персональных данных покупателя.

6.1. Пользовательский путь покупателя для подтверждения возраста покупателя при покупке товаров, имеющих возрастные ограничения, подтверждение статуса многодетной семьи и студента:

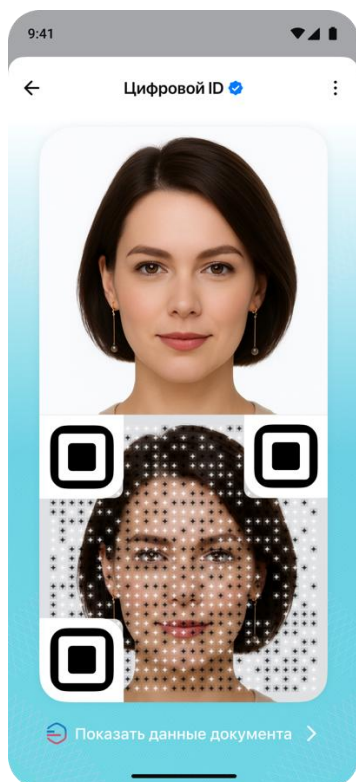
6.1.1. Перейти на таб профиль в MAX.



6.1.2. В профиле МАХ открыть вкладку Цифровой ID.

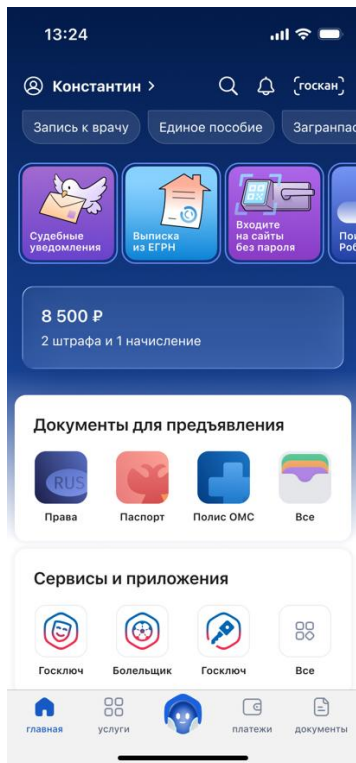


6.1.3. Выбрать требуемый сценарий к предъявлению из «Подтвердить возраст», «Подтвердить статус студента», «Подтвердить статус многодетного». Продемонстрировать экран МАХ для считывания проверяющим лицом или кассой самообслуживания (для сценария «Подтвердить возраст»).

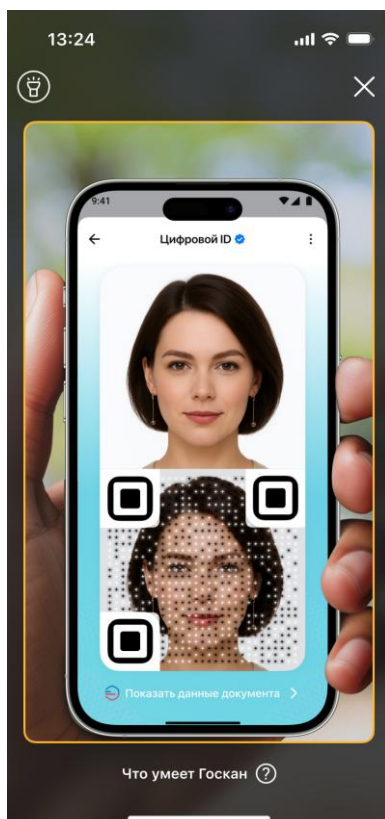


6.2. Пользовательский путь проверяющего лица для проверки.

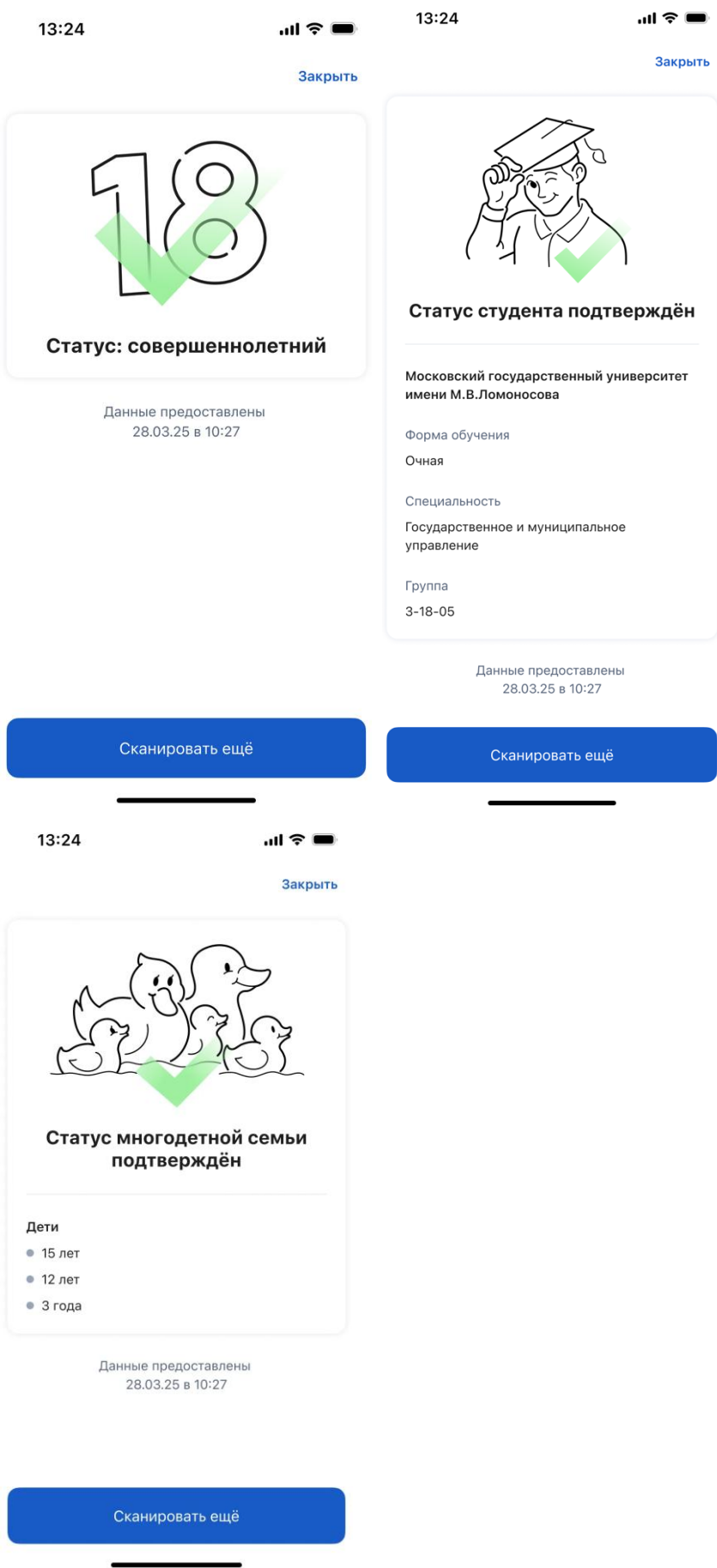
6.2.1. Открыть приложения «Госуслуги» и нажать кнопку «госкан» в правом верхнем углу.



6.2.2. Отсканировать Цифровой ID пользователя (фото + фото с наложенным QR-кодом) с помощью сервиса «Госкан».



6.2.3. Убедиться, что на экране отобразился успешный статус проверки в зависимости от сценария.



6.3. Меры безопасности

1. Ограниченный срок действия: регенерация QR-кода каждые 30 сек;
2. Персональные данные пользователей не выводятся - отображается только статус;
3. Отсутствует передача персональных данных в сторону бизнеса;
4. Сессия логируется на «Госуслугах». Каждая сессия/запрос имеет уникальный «session_id», который генерируется на стороне «Госуслуг»;
5. Экран, на котором отображается фото + фото с наложенным QR-кодом защищено от скриншотов и трансляций;
6. Достоверность фото подтверждается при каждом сканировании в сервисе «Госкан».

7. Создание каналов в МАХ

Реализована возможность тестирования каналов в МАХ. Доступны к заведению следующие типы каналов:

7.1. Каналы Глав субъектов Российской Федерации;

Порядок создания канала:

- Для заведения канала Главы субъекта обратитесь в ЦУР.

7.2. Прочие каналы

Авторы категории «А+» — с количеством подписчиков в одной из соцсетей более 10 тысяч — могут завести канал в МАХ самостоятельно. Авторы смогут сохранить привычные для пользователей названия своих каналов и сообществ.

Порядок создания каналов:

Для создания канала в МАХ необходимо обновить приложение и оставить заявку в чат-боте «Каналы в МАХ». Найти чат-бот можно через поиск по слову «каналы» или по ссылке: https://max.ru/channel_bot, далее необходимо нажать на кнопку «начать» и следовать инструкциям. После одобрения заявки автор создает канал. Ник и название сформируются автоматически и будут идентичны данным из реестра Роскомнадзора.

8. Порядок и этапы внедрения: от идеи до запуска

1. Анализ и планирование: выбор процесса для автоматизации, определение целевых показателей (KPI);
2. Нормативная проработка: анализ и приведение в соответствие внутренних нормативных актов, регламентирующих дистанционное взаимодействие;
3. Техническое проектирование: описание сценариев взаимодействия, проектирование API-интеграции между backend-системой и МАХ (напрямую или через VK CX Hub);

4. Разработка и тестирование:
 - Создание чат-бота;
 - Разработка и отладка API-интеграции;
 - Тестирование работоспособности;
5. Обучение и информирование: обучение сотрудников работе с обновленными процессами. Подготовка инструкций и информационных материалов для пользователей;
6. Запуск и мониторинг: поэтапный запуск, мониторинг показателей, сбор обратной связи и непрерывное улучшение сервиса.

9. Рекомендации по внедрению сервисов для МФЦ

9.1. Рекомендации по внедрению сервисов для МФЦ были доведены со стороны Минэкономразвития России до организаций (МЦФ)

10. «Сферум» в МАХ

10.1. «Сферум» - безопасное пространство для общения педагогов, учащихся и родителей, которое поэтапно интегрируется в национальный мессенджер МАХ по регионам;

10.2. Ознакомьтесь с наглядными инструкциями в справочном центре «Сферум», которые помогут быстро настроить Сферум в МАХ: https://prof.sferum.ru/spravka_sferum.

11. Нормативное соответствие и работа с ограничениями

- Основной закон: федеральный закон от 24.06.2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Основное распоряжение: распоряжение Правительства РФ от 12 июля 2025 №1880-р;
- Персональные данные: Федеральный закон от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Задача регионов и ФОИВ: провести аудит региональных и отраслевых приказов, распоряжений и регламентов на предмет ограничений, препятствующих использованию дистанционных каналов взаимодействия, в соответствии с 156-ФЗ. При необходимости — инициировать их изменение.

12. Информационное сопровождение внедрений

- Информационное сопровождение внедрений обеспечивается Центром управления регионом (ЦУР) во взаимодействии с региональной рабочей группой.

13. Ссылки на источники

- Техническая документация для разработчиков МАХ: dev.max.ru;
- МАХ – ответы на вопросы: <https://help.max.ru/>;
- Справочный центр «Сферум»: https://prof.sferum.ru/spravka_sferum;
- Генератор объявлений для продвижения мессенджера МАХ: <https://adgenerator.max.ru>;
- Материалы для информационных кампаний: <https://cloud.mail.ru/public/Esjh/H9UUd7znpj>;
- Пресс-релизы: <https://vk.company/ru/press/releases/>.