ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по реализации сервисов на платформе MAX для регионов

Редакция №1 от 29.08.2025 г.

Содержание

1. Введение: MAX – общение и сервисы;
2. Возможности MAX для пользователей;
3. Экосистема сервисов MAX: обзор для интеграции;
4. Создание и внедрение чат-ботов;
5. Разработка и привязка мини-приложений;
6. Создание каналов в MAX
7. Порядок и этапы внедрения: от идеи до запуска;
8. Рекомендации по внедрению сервисов для МФЦ;
9. «Сферум» в MAX;
10. Нормативное соответствие и работа с ограничениями;
11. Ссылки на источники.

1. Введение: MAX – общение и сервисы

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

- MAX — это канал взаимодействия. Его основная задача — обеспечить удобный, безопасный и современный способ связи между организациями (государственными и коммерческими) и их аудиторией (гражданами, клиентами);
- MAX — 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 MAX для некоторых сценариев, в соответствие с федеральным законодательством, чтобы использовать все возможности платформы.

2. Возможности MAX для пользователей

- MAX — 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.

MAX безопасен, потому что:

- Инфраструктура цифровой платформы расположена в России;
- Центр безопасности MAX 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 MAX: обзор для интеграции

3.1. Для построения сервисов в MAX 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 MAX токен и становится доступным пользователям после прохождения процедуры верификации профильной команды MAX:
4. Аналитик отслеживает эффективность и оптимизирует работу чат-бота.

4.4. Внедрение чат-ботов (как сущности) в MAX 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 MAX 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 MAX;
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 MAX.

6. Создание каналов в MAX

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

6.1. Каналы Глав субъектов Российской Федерации;

Порядок создания канала:

- Для заведения канала Главы субъекта обратитесь в ЦУР.

6.2. Каналы региональных СМИ, соответствующих критериям, определенных ООО «Коммуникационная Платформа»;

Порядок создания каналов:

1. Обратитесь в ЦУР для уточнения критериев и запроса на создание канала регионального СМИ;
2. ЦУР сформирует перечень каналов региональных СМИ, соответствующих критериям, определенных ООО «Коммуникационная Платформа»;
3. ЦУР направит в адрес ООО «Коммуникационная Платформа» сформированный перечень на согласование создания;
4. Ожидайте решения. Статус рассмотрения при необходимости можно запросить в ЦУР;
5. При получение положительного решения – ответственному лицу, указанному в запросе, будет открыт доступ к тестированию канала.

7. 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 MAX (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.

8. Рекомендации по внедрению сервисов для МФЦ

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

9. «Сферум» в MAX

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

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

10. 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.

11. Ссылки на источники

- По общим вопросам интеграции с MAX для регионов: region@max.ru;
- Техническая документация для разработчиков MAX: dev.max.ru;
- MAX – ответы на вопросы: https://help.max.ru/;
- Справочный центр «Сферум»: https://prof.sferum.ru/spravka_sferum;
- Документация сервиса «Notify»: https://notifymailru/self/docs/notify/.