Седнев В.А., Зайцев О.Н.

О безопасности и цифровизации услуг жилищно-коммунального хозяйства

В эпоху цифровизации соседские отношения переходят в онлайн-формат. Всего за несколько лет домовые чаты в мессенджерах из диковинки превратились в норму жизни для миллионов россиян. А следом за этим процессом пришло и его технологическое сопровождение - «боты-соседи». Эти виртуальные помощники призваны упростить коммуникацию.

Эксперты – профессор кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации доктор технических наук, профессор Седнев В.А., и доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации кандидат военных наук, доцент Зайцев О.Н. считают, что идея использовать чат-ботов для налаживания соседских коммуникаций набирает обороты на государственном уровне. В ноябре 2025 года министр строительства и ЖКХ заявил о планах создать домовые чаты для 1 миллиона многоквартирных домов. Хотя речь шла о мессенджере MAX, тенденция очевидна: власти видят в цифровых инструментах эффективный способ решения бытовых проблем.

Регионы не ждут федеральных указаний и запускают собственные проекты. Так, в апреле 2026 года в Ленинградской области появился специальный бот, который помогает жителям найти чат своего дома. Система работает просто: вводится адрес и алгоритм самостоятельно подбирает подходящую группу. «Соседи быстрее договариваются о совместных покупках, организуют субботники, предупреждают друг друга об отключениях коммунальных услуг», отмечают разработчики. Управляющие компании получают возможность оперативно информировать жильцов о предстоящих работах.

Подобные решения появляются и в других регионах. В Забайкальском крае в рамках нацпроекта «Экономика данных» запущен «Доминфо бот».

Существуют и частные инициативы: боты для конкретных жилых комплексов, которые выдают ссылки-приглашения в чаты после проверки данных, а также проекты вроде «Привет, сосед!» с ботом-помощником «Маша», который помогает подать жалобу или рассказывает о мероприятиях.

В то же время, *по мнению экспертов, - профессора кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации доктора технических наук, профессора Седнева В.А., и доцента кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации кандидата военных наук, доцента Зайцева О.Н.*, у технологии есть и обратная сторона: с конца марта 2026 года наблюдается всплеск схем, эксплуатирующих доверие к соседским чатам, злоумышленники создают фейковые группы в мессенджерах, где под видом соседей обманывают граждан, предлагая к рассмотрению установку шлагбаума, пересмотр коммунальных платежей и др. Схема получила название FakeTeam. Человека приглашают в чат, где администратор от имени управляю-

щей компании, жилищной организации рекомендует срочно подтвердить адрес или пройти авторизацию. Для этого предлагают перейти в Telegram-бота, который просит ввести номер телефона, после чего присылает шестизначный код, который нужно переслать в чат. «Код формируется чат-ботом произвольно и ни на что не влияет. Его предназначение - создать у пользователя впечатление, что он получил и сообщил посторонним шестизначный код подтверждения от госсервиса», поясняют эксперты компании F6. Однако одного кода мошенникам недостаточно - их цель выманить деньги, для чего они звонят жертве с рассказом о взломе аккаунта и предложением перевести средства на безопасный счет. Жертву торопят, не давая времени на размышления, при этом часто участниками чата являются боты или сообщники, которые притворяются соседями, присылают свои коды, убеждают человека выполнить требования администратора.

Эксперты - профессор кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации доктор технических наук, профессор Седнев В.А., и доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации кандидат военных наук, доцент Зайцев О.Н. считают, что цифровизация услуг жилищно-коммунального хозяйства в значительной мере повышает эффективность их предоставления, а описанные ситуации характерны, как правило, в период появления новых технологий, их приработки, и на первоначальном этапе их внедрения требуется какое-то время для устранения возможных уязвимостей и выявления недобросовестных пользователей технологий. Для ответственного пользователя главное – внимательность. Совет остается неизменным - доверяй, но проверяй, когда речь идет о личных данных.

Эксперты советуют установить в мессенджере запрет на звонки и сообщения от незнакомцев, на приглашения в чаты от неизвестных контактов. Если вас добавили в незнакомый чат, лучше сразу выйти из него и отправить жалобу администрации мессенджера. В случае подозрений - связаться с банком, аннулировать операции, обратиться в полицию.

Например, управление по борьбе с противоправным использованием информационно-коммуникационных технологий ГУ МВД России по Санкт-Петербургу и Ленобласти уже предупредило граждан о подобного рода случаях. Ведомство рекомендует никому не сообщать коды из СМС-уведомлений, не переходить по ссылкам из сомнительных чатов и проверять информацию через официальные контакты управляющих компаний.

Феномен «ботов-соседей» находится на стыке цифровой и физической реальности, предоставляя жителям возможность для равноправной коммуникации. Домовые чаты и боты-помощники способны улучшить качество жизни. Будущее соседских отношений, вероятно, станет цифровым.

Седнев В.А.,
доктор технических наук, профессор,
профессор кафедры «Безопасность жизнедеятельности»
Финансового университета при Правительстве Российской Федерации
Зайцев О.Н.,

кандидат военных наук, доцент,
доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности»
Финансового университета при Правительстве Российской Федерации