



**МИНИСТЕРСТВО
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЦИФРЫ РОССИИ)**

Пресненская наб., д.10, стр.2, Москва, 123112
Справочная: +7 (495) 771-8000

31.08.2026 № П13-81670

На № _____ от _____

Общественному уполномоченному
по защите семьи Баранец О.Н.
info@ouzs.ru

Копия: Аппарат Правительства
Российской Федерации

О рассмотрении обращения

Уважаемая Ольга Николаевна!

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, рассмотрев Ваше письмо по вопросам безопасности граждан, в том числе несовершеннолетних, при использовании многофункционального сервиса обмена информацией МАХ (далее – сервис МАХ), направленное Аппаратом Правительства Российской Федерации от 27 июля 2026 г. № 68711-П10, в пределах компетенции сообщает следующее.

Минцифры России осуществляет свою деятельность в рамках полномочий, предусмотренных Положением о Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. № 418 «О Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации».

В соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 24 июня 2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 156-ФЗ) создание и функционирование сервиса МАХ обеспечиваются организацией, определенной решением Правительства Российской Федерации.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 12 июля 2025 г. № 1880-р такой организацией определено общество с ограниченной ответственностью «Коммуникационная платформа» (в настоящее время — ООО «МАХ»), обладающее исключительным правом на программу для электронных вычислительных машин «Цифровая платформа МАХ», обеспечивающую функционирование сервиса МАХ.

При этом распоряжения Правительства Российской Федерации от 19 августа 2025 г. № 2240-р и № 2241-р регулируют вопросы предварительной установки российских программ для электронных вычислительных машин на отдельные виды

технически сложных товаров, реализуемых на территории Российской Федерации. Указанные распоряжения не возлагают на граждан обязанность самостоятельно устанавливать сервис МАХ, регистрироваться в нем или использовать его.

С учетом изложенного в части компетенции Минцифры России по вопросу об операторе персональных данных отмечаем следующее.

Согласно действующей Политике конфиденциальности сервиса МАХ и сведениям реестра операторов персональных данных Роскомнадзора ООО «МАХ» является оператором персональных данных, обрабатываемых в целях регистрации пользователей, предоставления и обеспечения функционирования основного функционала сервиса МАХ.

При использовании отдельных цифровых сервисов состав участников обработки персональных данных может различаться. В частности, при передаче сведений из государственных информационных систем ООО «МАХ», в предусмотренных Политикой конфиденциальности случаях, осуществляет обработку персональных данных, получаемых из соответствующей государственной информационной системы. Организация, получающая сведения по инициативе пользователя, а также разработчик отдельного приложения выступают самостоятельными операторами персональных данных в отношении полученных ими сведений.

Таким образом, оператор персональных данных определяется с учетом конкретного функционала сервиса, состава обрабатываемых сведений, целей и правовых оснований их обработки. Сведения об операторах персональных данных, за исключением сведений о средствах обеспечения безопасности персональных данных при их обработке, размещаются Роскомнадзором в общедоступном реестре по адресу: <https://pd.rkn.gov.ru/>.

По вопросам, связанным с обязательствами Правительства Российской Федерации, отмечаем следующее. Определение Правительством Российской Федерации организации, обеспечивающей создание и функционирование сервиса МАХ, не означает вступления Правительства Российской Федерации в договорные отношения с пользователями сервиса.

Полномочия государства в рассматриваемой сфере реализуются посредством нормативного регулирования, установления обязательных требований, осуществления государственного контроля (надзора), а также деятельности правоохранительных органов и судов.

В части ответственности за утечку персональных данных и неправомерный доступ к аккаунту сообщаем. В соответствии со статьями 18.1 и 19 Федерального закона № 152-ФЗ оператор персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.

В случае установления факта неправомерной или случайной передачи персональных данных, повлекшей нарушение прав субъектов персональных данных, оператор обязан уведомить Роскомнадзор о произошедшем инциденте и принятых

мерах в сроки, предусмотренные частью 3.1 статьи 21 Федерального закона № 152-ФЗ.

Ответственность за утечку персональных данных, неправомерное завладение аккаунтом или совершение иных противоправных действий определяется в каждом конкретном случае с учетом фактических обстоятельств, характера нарушения, наличия вины и причинной связи между действиями соответствующего лица и наступившими последствиями.

Если нарушение обусловлено неисполнением оператором установленных законодательством обязанностей, ответственность несет оператор персональных данных. Лицо, незаконно получившее доступ к аккаунту, персональным данным или переписке пользователя, несет предусмотренную законодательством Российской Федерации гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность при наличии соответствующих оснований.

Положения Пользовательского соглашения применяются постольку, поскольку они не противоречат обязательным требованиям законодательства Российской Федерации, и не могут ограничивать установленные законом права пользователя на защиту персональных данных, возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

По вопросу гарантии безопасности при использовании сервиса МАХ отмечаем, что государственная защита прав пользователей обеспечивается посредством установленных законодательством требований к оператору, государственного контроля (надзора), деятельности правоохранительных органов и судебной защиты. Ответственность за конкретное нарушение возлагается на лицо, действия или бездействие которого повлекли такое нарушение, при наличии предусмотренных законом оснований.

В части мер по обеспечению безопасности при использовании сервиса МАХ сообщаем.

Правительством Российской Федерации установлены обязательные требования к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных. Федеральный государственный контроль (надзор) за обработкой персональных данных осуществляется Роскомнадзором и его территориальными органами в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2021 г. № 1046 «О федеральном государственном контроле (надзоре) за обработкой персональных данных».

Перед началом использования сервиса МАХ пользователь знакомится с Пользовательским соглашением, размещенным по адресу: <https://legal.max.ru/ps>, и Политикой конфиденциальности, размещенной по адресу: <https://legal.max.ru/pp>. Указанными документами определяются права, обязанности и ответственность сторон, состав информации о пользователях, цели и правовые основания ее обработки, а также случаи передачи информации третьим лицам.

Политикой конфиденциальности также регулируется обработка персональных данных, получаемых из государственных информационных систем с согласия пользователя при использовании отдельных цифровых сервисов. ООО «МАХ» обрабатывает данные пользователей в целях исполнения Пользовательского

соглашения и вправе передавать их третьим лицам только в рамках установленных целей и при наличии правовых оснований.

В сервисе МАХ реализованы двухфакторная аутентификация с использованием дополнительного пароля, просмотр перечня устройств, на которых выполнен вход в аккаунт, завершение активных сессий, настройки ограничения поиска пользователя по номеру телефона, «Безопасный режим», позволяющий ограничить звонки и приглашения в чаты, скрыть профиль из поиска и включить фильтрацию нежелательного контента, а также «Семейная защита», позволяющая взрослому пользователю устанавливать безопасные настройки приватности для близких.

Вопросы защиты персональных данных пользователей и безопасности использования сервиса МАХ, в том числе лицами, не достигшими 18 лет, согласно информации ООО «МАХ», находятся в числе ключевых приоритетов. Инструкции по использованию предусмотренных сервисом средств защиты размещены в разделе «Безопасность» официального справочного центра сервиса МАХ по адресу: <https://help.max.ru/help/security>.

Дополнительно по информации ООО «МАХ» Центр безопасности МАХ обеспечивает работу с обращениями пользователей по вопросам мошеннической активности и взаимодействует по указанным вопросам с МВД России.

В части мер помощи гражданам отмечаем.

Технические и организационные меры защиты снижают риск неправомерного доступа и иных нарушений, однако не могут обеспечить безусловное исключение всех технических сбоев и противоправных действий, в том числе совершаемых с использованием методов социальной инженерии, вредоносных программ, незаконного перевыпуска SIM-карт или получения злоумышленниками кодов подтверждения.

В связи с этим, законодательством предусмотрена совокупность способов защиты: обращение к оператору сервиса, государственный контроль Роскомнадзора, обращение в правоохранительные органы и судебная защита. Отсутствие ответа службы технической поддержки не препятствует направлению письменного обращения непосредственно в ООО «МАХ», а также обращению в Роскомнадзор, МВД России или суд в зависимости от характера нарушения.

Наконец, по вопросу о порядке защиты прав пользователей отмечаем следующее.

При выявлении признаков неправомерного доступа к аккаунту пользователю следует незамедлительно проверить перечень устройств, на которых открыт аккаунт, завершить неизвестные активные сессии, изменить или установить дополнительный пароль для входа, не передавать третьим лицам одноразовые коды подтверждения, обратиться в службу технической поддержки сервиса МАХ, а также сохранить сообщения, уведомления, скриншоты, сведения об устройствах и номера ранее направленных обращений.

Регистрация в сервисе МАХ в соответствии с опубликованной оператором инструкцией предусматривает подтверждение номера телефона шестизначным кодом из СМС. Получение СМС с кодом для входа без запроса пользователя может свидетельствовать о попытке входа с использованием его номера телефона;

передавать такой код третьим лицам не следует. При обнаружении аккаунта, зарегистрированного с использованием номера телефона без ведома его владельца, необходимо обратиться в ООО «МАХ» с требованием провести проверку, ограничить доступ к аккаунту и при наличии оснований прекратить неправомерную обработку персональных данных.

В случае утраты доступа к аккаунту следует воспользоваться процедурой восстановления, размещенной в официальном справочном центре сервиса МАХ. Если восстановить доступ самостоятельно не удалось, необходимо обратиться в службу технической поддержки либо направить письменное обращение по адресу ООО «МАХ»: 125167, Москва, Ленинградский проспект, д. 39, стр. 79.

При проблемах с идентификацией следует обратиться в ООО «МАХ», а если ошибка связана со сведениями, полученными из государственной информационной системы, — также к оператору соответствующей государственной информационной системы. В обращении необходимо указать, какие именно сведения являются недостоверными и при использовании какого цифрового сервиса возникла ошибка.

Субъект персональных данных вправе потребовать от оператора уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, если они являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными либо не требуются для заявленной цели обработки. Если субъект персональных данных считает, что оператор нарушает требования Федерального закона № 152-ФЗ, он вправе обжаловать действия или бездействие оператора в Роскомнадзор или в судебном порядке.

При наличии оснований полагать, что нарушены требования законодательства о персональных данных, гражданин вправе обратиться в Роскомнадзор, в том числе посредством электронной формы на Портале персональных данных по адресу: <https://pd.rkn.gov.ru/>. При наличии признаков неправомерного доступа к аккаунту, хищения данных, мошенничества, угроз или иных противоправных действий следует обратиться в территориальный орган МВД России, в том числе по телефону 102. Обращение в службу технической поддержки не является обязательным условием для обращения в правоохранительные органы.

В случае причинения ущерба гражданам вправе направить претензию лицу, действиями которого причинен ущерб, и обратиться в суд с требованием о возмещении убытков и компенсации морального вреда.

В представленных материалах отсутствуют сведения, позволяющие идентифицировать конкретные аккаунты, проверить обстоятельства их регистрации, установить содержание обращений в службу технической поддержки и оценить причины возникновения описанных ситуаций. Для проведения проверки конкретных случаев могут быть представлены номера обращений в поддержку, даты возникновения проблем, номера телефонов, привязанных к аккаунтам, и иные подтверждающие материалы. Пароли и одноразовые коды подтверждения предоставлять не следует.

Дополнительно отмечаем, что вопросы организации образовательного процесса, обеспечения права на образование и определения способов взаимодействия образовательной организации с обучающимися и их законными представителями

относятся к компетенции образовательных организаций, их учредителей и органов управления образованием. Техническая невозможность использования отдельного информационного сервиса сама по себе не является основанием для ограничения права гражданина на образование.

Таким образом, техническая поддержка, восстановление доступа и проверка обстоятельств регистрации аккаунта обеспечиваются ООО «МАХ»; соблюдение обязательных требований законодательства в области персональных данных контролируется Роскомнадзором; проверка обстоятельств возможного неправомерного доступа к аккаунтам и иных противоправных действий относится к компетенции органов внутренних дел; защита права на образование обеспечивается образовательными организациями, их учредителями и органами управления образованием; требования о возмещении ущерба рассматриваются в претензионном и судебном порядке.

Директор Департамента развития
государственных платформ

Я.О. Ярополов

