

Право на защиту



ВЕСТНИК

Уполномоченного
по правам человека
в Пензенской области

№20 2021 г.

Человек, его права и свободы
являются высшей ценностью.
Признание, соблюдение и защита
прав и свобод человека и гражданина
– обязанность государства.
(ст. 2 Конституции Российской Федерации)



Уполномоченный по правам человека
в Пензенской области
Е. Н. Рогова

Уважаемые читатели!

Свежий выпуск Вестника Уполномоченного по правам человека в Пензенской области «Право на защиту» посвящен цифровизации общества. Такие слова, как «искусственный интеллект», «нейросеть» и «цифровизация», мы слышим каждый день. С помощью новых технологий бесперебойно работают ресурсонаблюдающие организации, госучреждения, банки, почта, общественный транспорт, доставка товаров и продуктов, больницы и школы. Цифровые технологии пронизывают все сферы нашей жизни. Цифровая трансформация государства, общества и бизнеса – один из национальных приоритетов на ближайшее десятилетие, объявленный Президентом России.

Личная цифровая грамотность становится важным условием работы в онлайн-среде. Посещение небезопасных сайтов, невозможность распознать откровенно мошеннические действия в сети приносят серьезные неприятности пользователям, в том числе затрагивающие персональные данные, которые являются главной ценностью граждан в киберпространстве. В рамках национальной программы «Цифровая экономика» уже реализуется несколько проектов по ИТ-образованию и повышению уровня цифровых компетенций.

Материалы Вестника направлены на повышение общего уровня осведомленности жителей Пензенской области в вопросах цифровизации и отстаивании личных прав. Вы узнаете, как защитить себя и своих детей от вредоносной информации, противоправных действий мошенников и использовать цифровые технологии во благо развития общества.

Благодарим за внимание!

ЧИТАЙТЕ В ЭТОМ НОМЕРЕ

ДОСТУПНЫЙ ФОРМАТ	2
ПАНДЕМИЯ УСКОРИЛА ЦИФРОВИЗАЦИЮ	4
ДЕТИ В ИНТЕРНЕТЕ	7
ЦИФРОВАЯ СОЦИАЛИЗАЦИЯ	9
ГОТОВ ОТВЕТ	11
ДИСТАНЦИОННЫЕ ВЫПЛАТЫ	13
СОЦИАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО	16
МЕДИЦИНА БУДУЩЕГО	18
УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП	20
ВХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ	23
ЕСЛИ ЗВОНИТ МОШЕННИК	24
ЗАКАЗАТЬ ТОВАР В ОДИН КЛИК	25
ПОКУПКИ В ИНТЕРНЕТЕ	27
СПРАШИВАЛИ – ОТВЕЧАЕМ	28
НОВОСТИ РЕГИОНА	29

Декабрь 2021 г.
Тираж 450 экз. Заказ 1204
Формат 62×94 1/8.
Усл. печ. листов 3,72.
Распространяется бесплатно

Отпечатано в типографии «НОВАПРИНТ»:
Россия, 440028, г. Пенза, ул. Г. Титова, 3к5.
Тел.: +7 (8412) 66-00-06, +7 927 289-52-11, 39-52-11
E-mail: novaprint58@yandex.ru
<http://типография-новапринт.рф>

Учредитель:
аппарат Уполномоченного по правам человека в Пензенской области
Редактор:
Елена Рогова

Адрес редакции:
Россия, 440000, г. Пенза, ул. Володарского, 49.
Телефон/факс +7 (8412) 68-16-35.
Эл. почта: upch58@mail.ru Сайт: ombudsmanpnz.ru

ДОСТУПНЫЙ ФОРМАТ



Уполномоченный по правам человека
в Российской Федерации
Т. Н. Москалькова

ОМБУДСМЕН РАССКАЗАЛА, КАК ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОМОГАЮТ В ЗАЩИТЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

Прогресс в области информационно-компьютерных технологий сделал цифровизацию реальностью нашего времени. Цифровые технологии пронизывают все сферы жизни общества – экономическую, социальную, духовную, правовую, область услуг и образования. Для многих стало привычным получать в режиме онлайн государственные и муниципальные услуги, заказывать билеты и продукты питания, присутствовать на школьных занятиях и родительских собраниях, голосовать на выборах, пользоваться интернетом.

■ НА СЛУЖБЕ ЗАКОНА

IT-технологии проявляют себя в судебной и правоохранительной практике. Внедрена автоматизированная информационная система ГАС «Правосудие», появилась возможность участия в судебном заседании дистанционно с помощью видео-конференц-связи, активно применяется система аудиопотоколирования судебных заседаний, широко используется электронный документооборот. Для раскрытия и расследования преступлений созданы следственные экспертные платформы, например, система поиска и установления личности преступника позволяет по материалам следствия сузить круг подозреваемых лиц. Интеллектуальные системы видеонаблюдения (технология распознавания лиц) используются для предотвращения, раскрытия и расследования преступлений, помогают обеспечивать безопасность.

Процессы цифровизации не обошли стороной правозащитную сферу. В своей практике Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации активно применяет современные цифровые технологии: внедряется система электронного документооборота «Логика», функционирует интернет-приемная, осуществляется личный прием граждан по видео- конференц- связи,

действует специальный чат для сотрудников аппарата, федерального и региональных уполномоченных по правам человека. Начата работа Уполномоченного по созданию единого цифрового профиля омбудсменов в регионах – Государственной информационной системы Уполномоченного по правам человека (ГИС «УПЧ»), что позволит унифицировать информационно-цифровые системы уполномоченных федерального и регионального уровней, обеспечить прозрачность работы по защите прав человека. Решается вопрос о возможности подавать обращения к Уполномоченному через портал «Госуслуги».

■ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

В большинстве регионов также имеется опыт использования новых информационных технологий в деятельности органов власти и уполномоченных по правам человека. Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан на протяжении нескольких лет является модератором государственной информационной системы «Народный контроль», ориентированной на решение проблем граждан более чем по 50 категориям правоотношений. В Ханты-Мансийском автономном округе организован пилотный проект по внедрению и использованию универсальной технологической платформы, позволяющей объединить в единой сети работу с обращениями граждан различных органов публичной власти. В Чувашской Республике создан Центр управления регионом (ЦУР) – единый пункт мониторинга и обработки поступающих от жителей жалоб в разных сферах жизни региона. В качестве первого шага в создании нового проекта «Открытая Чувашия» в республике запущен информационный ресурс «Народный контроль» по приему обращений с элементами социального взаимодействия, который поможет создать механизм общественного контроля, изучения мнения граждан, мониторинга актуальных проблем населения. В Пензенской области уполномоченным по правам человека во взаимодействии с органами власти, общественными организациями, проводятся телеприемы жителей районов области с использованием системы интернет-телефонии.

Внедрение новых современных цифровых технологий позволяет повысить степень защищенности прав и свобод наших граждан, расширяя и облегчая их доступ к представителям публичной власти, а государственным органам оперативно контактировать с ними.

■ НОВЫЕ РИСКИ

К сожалению, налицо и негативные последствия цифровизации для человека: угрозы утечки персональных данных, мошенничество в интернете, так называемый теневой интернет, где идет продажа наркотиков, оружия, вербовка для террористических

МНЕНИЕ

■ ТАТЬЯНА МОСКАЛКОВА, УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В РФ:

– Внедрение новых современных цифровых технологий позволяет повысить степень защищенности прав и свобод наших граждан, расширяя и облегчая их доступ к представителям публичной власти, а государственным органам оперативно контактировать с ними.

организаций, звучат призывы к насилию, пропагандируется идеология преступного мира. Все это приводит к нарушению различных прав граждан, в ряде случаев ставит под угрозу основополагающее право человека – право на жизнь.

Не случайно в 2020 году новым конституционным обязательством государства названо «обеспечение безопасности личности, общества и государства при применении информационных технологий, обороте цифровых данных» (пункт «м» ст. 71 Конституции Российской Федерации).

Государством принимаются определенные меры по регулированию процессов цифровизации. Продолжается реализация федерального проекта «Нормативное регулирование цифровой среды»¹, в рамках которого разрабатываются и принимаются нормативные правовые акты в сфере финансовых технологий, интеллектуальной собственности, телекоммуникации, судопроизводства, стандартизации и иных. Планируется урегулировать сквозные вопросы для различных отраслей законодательства, связанные с идентификацией субъектов правоотношений, электронным документооборотом, сбором, хранением и обработкой данных, в том числе персональных.

В Государственной Думе Федерального Собрания РФ идет работа над законопроектами, касающимися создания и хранения электронных документов, электронных дубликатов бумажных документов, процедур идентификации и аутентификации, совершенствования порядка работы с персональными данными, дистанционного участия в судебном заседании, онлайн-урегулирования споров в досудебном порядке.

■ ЦИФРОВЫЕ ПРАВА

Содействие в защите прав и свобод человека в условиях цифровизации становится одним из важных направлений деятельности уполномоченных по правам человека. Это направление включает, во-первых, защиту прав граждан, нарушенных государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами, государственными служащими, использующими в своей деятельности новые цифровые технологии. Например, при оформлении цифровых пропусков, QR-кодов, при запросе интересующих граждан документов, государственных и муниципальных услуг.

Во-вторых, появился новый класс прав – цифровые права. Комплекс прав человека на доступ к цифровым ресурсам, цифровым технологиям и технологическим платформам, юридически и фактически значимым для реализации своих прав и свобод и на их использование в законных интересах. Это также личные и коллективные, имущественные и неимущественные права человека, вытекающие из специфики цифровой реальности, онтология которых возможна, актуальна и имеет место именно в этой сфере. Их гарантирование является задачей всей правозащитной системы, включая уполномоченных по правам человека.

В-третьих, важно предметно заниматься просветительством в вопросах форм и методов защиты

¹ Нормативное регулирование цифровой среды // Сайт Министерства экономического развития Российской Федерации (дата обращения 12.11.21).



43 853

обращения

поступило с начала года

прав человека в условиях повсеместного внедрения новых информационных технологий.

Одним из условий эффективной работы омбудсменов в эпоху цифровизации является профессиональная подготовленность самих уполномоченных по правам человека, сотрудников их аппаратов в применении IT-технологий в повседневной работе. Омбудсменам следует не отставать от современных тенденций и практиковать новые формы взаимодействия, например, через социальные сети, мессенджеры, чаты, чат-боты.

Необходимо создать эффективный цифровой интерфейс коммуникаций между уполномоченными и гражданами – единую систему сбора, обработки большого объема данных и хранения структурированной и неструктурированной информации. Необходима платформа для работы других информационных систем, в том числе системы сбора точных статистических данных, систем осуществления мониторинга и прогнозирования изменения и управления ситуацией в части соблюдения и защиты прав человека.

В этой связи важно организовать обучение персонала в вопросах цифровизации. Полагаю, что возможность повысить свой профессиональный уровень государственным правозащитникам предоставит Научно-образовательный центр по правам человека. Первый обучающий семинар по данному вопросу состоялся в формате видео- конференц- связи в декабре 2021 года.



ПАНДЕМИЯ УСКОРИЛА ЦИФРОВИЗАЦИЮ



ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕНЗЕНСКОГО ОМБУДСМЕНА ПОЛУЧИЛИ РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОНЛАЙН-ИНСТРУМЕНТЫ

Интернет давно и прочно вошел в повседневную жизнь человека, под влиянием цифровых технологий каждый из нас вовлекается в новые отношения в виртуальной среде. В современных условиях всеобщая цифровизация становится одним из наиболее значимых факторов, оказывающих воздействие на правовую сферу и защиту личных прав.

Пандемия стремительно ускорила развитие цифровых технологий и механизмов с участием государства, общества и граждан. Все более актуальными становятся онлайн-форматы исполнения функций государственного управления и ведения бизнеса, использование удаленных сервисов, госуслуг, внедрение дистанционной формы работы и дистанционного обучения, активное использование электронного документооборота и электронных банковских услуг, онлайн-торговля. Реализация мер социальной поддержки населения тоже осуществляется в цифровом формате.

■ ЦИФРОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Изменения затронули и различные направления работы аппарата Уполномоченного по правам человека в Пензенской области. В период ограничительных мер, введенных в связи с противодействием распространению коронавирусной инфекции, получили развитие новые цифровые инструменты. Это организация дистанционных онлайн-приемов граждан с использованием интернет-телефонии «Skype», проведение межведомственных мероприятий на платформе «Zoom», увеличение объема поступающих от граждан электронных письменных обращений, коммуникации с заявителями в социальных сетях, реализация программы по правовому просвещению населения в онлайн-формате для различных целевых аудиторий.

С внедрением цифровых технологий Уполномоченному стали поступать обращения граждан о защите и обеспечении прав в цифровой сфере. Заявителей волновали вопросы правомерности сбора и использования персональных данных, их автоматизированная обработка, распространение в сети сведений, порочащих честь и достоинство, данных о частной жизни, а также неприкрытых оскорблений. При этом многие заявители сталкивались с трудностями в пользовании государственными услугами в электронном виде. Они сталкивались со сбоями в работе интернет-порталов, ошибками при внесении данных в информационные базы. Имели место неправомерные аресты банковских лицевого счетов граждан, чьи персональные данные совпадали с данными должников в рамках исполнительного производства. Незаконное безосновательное подключение к интернет-услугам и подпискам без согласия потребителя, неравномерное обеспечение доступа к интернету, низкое качество сигнала или его полное отсутствие в отдаленных населенных пунктах – вот лишь часть вопросов, с которыми обращались жители Пензенской области к омбудсмену. Также имели место несогласие с введением цифрового регистра населения и присвоением гражданам QR-кодов, рост кибермошенничества, множественные нарушения прав потребителей при совершении покупок в сети, использование мошенниками ложных ссылок и сайтов-дублеров. Все эти проблемы в той или иной степени касаются обеспечения цифровой безопасности.

В связи с этим возникают новые этические вопросы, касающиеся реализации основных прав и свобод человека, проявления цифровых прав, а также формирования новых отраслей законодательства, принципов и норм в сфере реализации прав человека в цифровой среде, обеспечения их защиты и безопасности.

■ ЗАКОНЫ КИБЕРПРОСТРАНСТВА

Защита прав человека в виртуальной реальности – относительно новая область права. Международные договоры и внутригосударственные акты заложили некоторые направления будущих цифровых прав человека и права доступа к соответствующим технологическим благам.

Выделяются основные глобальные цифровые права человека: право на доступ к информации, информационно-коммуникационным средствам и технологиям, глобальному интернету. Остро стоит вопрос о праве на защиту частной жизни и личных данных (персональных и биометрических). Особо стоит отметить имущественные права в цифровом обороте, возможности

реализации личных, социальных, экономических, политических и культурных прав на базе технологических платформ, право на свободу слов в интернете, запрет дискриминации, возможности приоритета сохранения и развития человека в контексте создания искусственного интеллекта.

Цифровизация оказывает влияние и на правовые процессы в Российской Федерации.

Положениями Конституции РФ в статьях 23, 24, 29, 71 закреплено обеспечение безопасности личности, общества и государства при применении информационных технологий, обороте цифровых данных. Закреплено право каждого на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени, на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений. Сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются. Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом (за исключением сведений, составляющих государственную тайну).

Законодательная база в эпоху цифровизации начала активно формироваться с 2019 года. Юридическое понятие цифровых прав определено Федеральным законом от 18 марта 2019 года № 34-ФЗ «О внесении изменений в части первую, вторую и статью 1124 части третьей Гражданского кодекса Российской Федерации». Цифровыми правами признаются названные в таком качестве в законе обязательственные и иные права, содержание и условия осуществления которых определяются в соответствии с правилами информационной системы, отвечающей установленным законом признакам. В частности, предусмотрены сделки с цифровыми правами, допускается осуществление и распоряжение ими.

■ НОВАЦИИ В ОБЩЕСТВЕ

Цифровыми новациями, плотно вошедшими в нашу жизнь, стали трудовые книжки в электронном формате, электронный документооборот, введение электронных медицинских карт пациентов и листов нетрудоспособности. В электронной форме осуществляются многие сделки, заключаются смарт-контракты, создается единый регистр сведений о населении, внедрена электронно-цифровая подпись гражданина, цифровая идентификация человека, авторизация различных категорий пользователей через Единую систему идентификации и аутентификации, паспорт гражд-



фотография предоставлена аппаратом Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан

данина Российской Федерации с электронным носителем информации. К новациям также можно отнести временный дистанционный порядок установления и продления инвалидности, систему электронных сертификатов для людей с инвалидностью и иных категорий граждан, онлайн-образование, цифровизацию судопроизводства, получение нотариальных услуг в электронной форме. При помощи биометрической идентификации получателя осуществляются услуги по управлению цифровыми финансовыми активами, порядок их выпуска и оборота. Появилась даже цифровая валюта. В нашу жизнь все более плотно входят электронные средства голосования, неограниченные возможности телемедицины. Проводится эксперимент по установлению специального регулирования в целях создания необходимых условий для разработки и внедрения технологий искусственного интеллекта в городе Москве. Ряд этих и других важных изменений характеризуют современную жизнь в обществе.

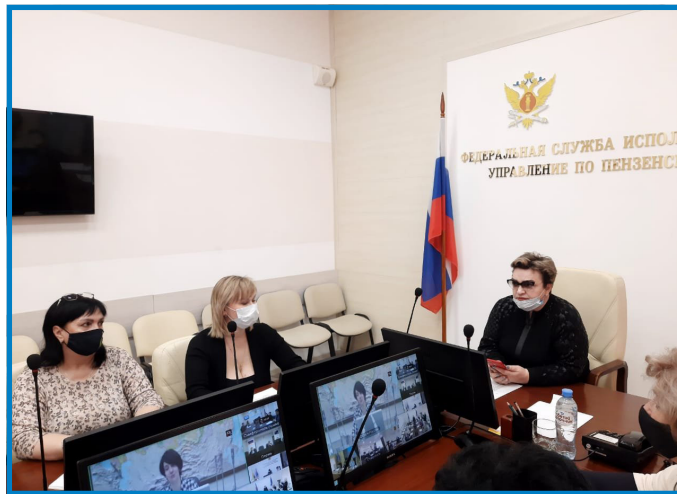
В 2021 году Указом Президента России была утверждена стратегия национальной безопасности Российской Федерации, в которой с учетом долгосрочных тенденций развития ситуации в нашей стране и в мире национальными интересами на современном этапе являются, в том числе развитие безопасного информационного пространства, защита российского общества от деструктивного информационно-психологического воздействия. Обеспечение и защита национальных интересов Российской Федерации осуществляются за счет концентрации усилий и ресурсов органов публичной власти, организаций и институтов гражданского общества.

Политика государства направлена на реализацию стратегических национальных приоритетов, среди которых отдельно стоит информационная безопасность.

Указом Президента России от 8 ноября 2021 года № 633 «Об утверждении основ государственной политики в сфере стратегического планирования в Российской Федерации» к основным задачам отнесено методическое обеспечение формирования и функционирования единого цифрового информационного пространства в интересах стратегического управления РФ.

■ ВЫЗОВЫ ВРЕМЕНИ

Поскольку для цифровой среды характерны непредсказуемость, динамичность и опережающий рост развития информа-



ционных технологий, остаются сложности правового регулирования отдельных вопросов и правоприменительной практики.

Как и многие современные тенденции, цифровизация общества воспринимается двояко, имеет ярко выраженные плюсы и минусы.

Безусловно, к положительной стороне относятся: появление практически безграничных возможностей во всех областях жизни, значительное упрощение общения и получения информации, простота и точность предоставления услуг и товаров, автоматизация рабочих процессов, увеличение возможностей интеграции в социальную жизнь людей с ограниченными возможностями, развитие экономики, сведение к минимуму влияния человеческого фактора. Цифровизация помогает избавиться от обилия бумажной документации благодаря хранению данных в электронном формате.

Однако активное применение новых технологий сопровождается возникновением новых угроз, связанных с информационным оборотом и безопасностью. Граждане, юристы и экспертное сообщество высказывают опасения о возможных рисках при широком развитии цифровизации. В их числе называются возникновение новой теневой власти людей, создающих и использующих цифровые системы, при этом может негативно использоваться цифровая неграмотность людей, особенно граждан преклонного возраста. Не все готовы, а самое главное способны изучать и понять новые технологии, что является серьезной проблемой.

В целом эта сфера уязвима, а угрозы многоаспектны. Прежде всего, информационная среда может нести агрессию, требующую вмешательства государства для защиты прав и свобод человека, национальной безопасности. Эта среда способна оказывать деструктивное информационно-психологическое воздействие на личность, в особенности на детей. Из-за внедрения технологий многие люди в перспективе могут остаться без работы. Беспокойство вызывает такой фактор риска, как попадание людей в возможное «цифровое рабство». Речь идет не только о зависимости от гаджетов. В ситуации, когда вся информация о человеке будет храниться в одном месте в электронной форме, ее хищение или утрата могут стать проще и потенциально опаснее, в том числе в виду технических сбоев оборудования. Конечно, вызывает беспокойство очевидный рост противоправных действий в цифровом пространстве: несанкционированные доступы к личным кабинетам граждан на портале госуслуг, другим информационно-цифровым системам, счетам в банках, утечка персональных данных, их попадание в так называемый Darknet – скрытый от общего доступа сегмент интернета, находящийся вне правового поля. Нельзя исключить возможности утраты биометрических данных, создания цифрового двойника документов, профиля человека, которым могут воспользоваться мошенники в преступных целях. Также



волнует массовое распространение фейков и иной недостоверной информации, возможный цифровой контроль за человеком, его поведением и сознанием.

■ В КАЧЕСТВЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Мир стремительно движется к тотальной цифровизации всех сфер жизни современного общества, это последовательный шаг в развитии человеческой цивилизации, которая вступила в информационную эру. Каждый человек будет обладать своим собственным местом в этой цифровой системе и оставлять след своими действиями.

Более того, согласно публичному мнению технологических корпораций, интернет в его нынешнем виде в будущем станет неактуальным. Новым этапом цифровой трансформации станет создание метавселенной – глобального виртуального пространства, онлайн-мира, в котором люди будут жить и активно взаимодействовать.

К сожалению, человек, порою не задумываясь о последствиях, взамен на легкодоступный контент и условное удобство рискует лишиться основополагающих ценностей и прав, которые не всегда возможно отстоять или восстановить.

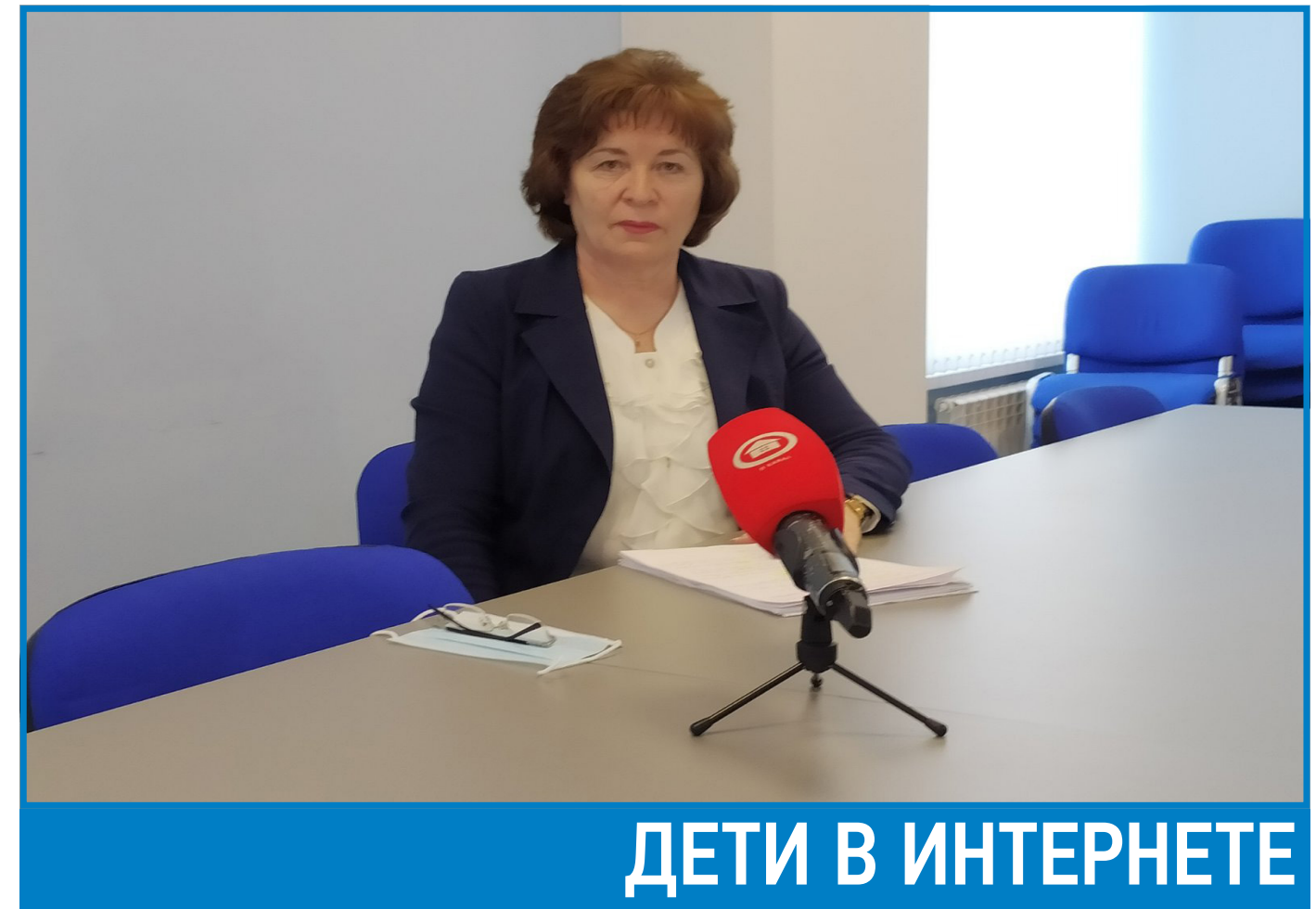
Поэтому развитие цифровизации ставит новые задачи перед институтом Уполномоченного по правам человека в субъектах РФ с учетом стремительно меняющейся ситуации. Это защита прав человека при взаимодействии с электронным государством, защита прав человека при цифровой трансформации общества, защита цифровых прав.

Главными задачами органов государственной власти в этой сфере являются обеспечение цифровой безопасности человека, предоставление равных возможностей и содействие цифровому просвещению граждан.

Защита прав человека в цифровой сфере – важнейшая тема, которая требует осмысления и обсуждения. На страницах очередного номера Вестника мы впервые приступаем к рассмотрению обозначенных вопросов и проблем.

Благодарю коллег, которые присоединились к обсуждению этой непростой и интересной темы. Выражаю надежду на дальнейшее взаимодействие и сотрудничество в вопросах обеспечения прав человека на территории Пензенской области.

*Уполномоченный по правам человека
в Пензенской области
Е. Н. Рогова*



ДЕТИ В ИНТЕРНЕТЕ

*Уполномоченный по правам ребенка
в Пензенской области
Е. А. Столярова*

КАК МИНИМИЗИРОВАТЬ НЕГАТИВНЫЕ УГРОЗЫ В СЕТИ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Права детей на доступ к информации определены в статье 29 Конституции Российской Федерации, в которой закреплены гарантии свободы слова в государстве. В соответствии с ней каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Как отсеять негатив и защитить ребенка от пагубного влияния цифровой информации, рассказала Уполномоченный по правам ребенка в Пензенской области Елена Столярова.

■ ДЛЯ ПОЛЬЗЫ ДЕЛА

Свобода слова в государстве – право не абсолютное, оно может быть ограничено законом в той мере, в какой это необходимо для защиты конституционного строя, нравственности, здоровья, прав и законных интересов других лиц, обеспечения обороны страны и безопасности государства. Таким образом, ограничения доступа к информации федеральным законом не противоречат Конституции РФ, если они направлены на защиту здоровья и нравственности человека, особенно если речь идет о несовершеннолетних.

В наши дни дети – активные пользователи интернета. Доступ к сайтам в сети дает им возможность получать образовательный контент, общаться с ровесниками, самостоятельно обучаться, узнавать о проводимых конкурсах, олимпиадах, принимать в них участие и использовать интернет в качестве источника знаний

о меняющемся мире. Однако это сопряжено с рядом рисков в сети, например, травля, преследование и издевательства со стороны ровесников и совершенно незнакомых людей, воровство аккаунтов, денег и личных данных, втягивание в деятельность асоциальных групп.

■ ЗАПРЕЩЕННЫЙ КОНТЕНТ

С целью минимизации негативных последствий для несовершеннолетних в интернете осуществляется блокировка – недопущение их до нежелательного и запрещенного контента, проводится просветительская работа с родителями, педагогами, учениками школ, увеличивается количество пользователей услуги «Родительский контроль».

Информационная безопасность – это комплекс мероприятий, направленных на защиту несовершеннолетних от негативного влияния информации. Речь идет не только о сети интернет, но и о других источниках: телевидение, радио, печатная продукция.

Важнейшую роль в обеспечении информационной безопасности играют родители и педагоги. Первостепенное значение имеет их совместная работа, в противном случае, одиночные усилия могут оказаться неэффективными.

■ ДРУЖЕСТВЕННЫЙ АЛЬЯНС

Первого сентября 2021 года впервые девять информационно-технологических компаний России подписали добровольные обязательства по выявлению деструктивного контента в интернете и ограничению доступа к нему детей. Церемония подписания соглашения состоялась в Москве. Участие в ней в режиме видеоконференции принял Президент РФ Владимир Путин. Компании учредили альянс по защите детей в цифровой среде. Он будет способствовать развитию механизмов саморегулирования, разра-

Состояние законности в сфере соблюдения прав несовершеннолетних
(по данным прокуратуры Пензенской области за 10 месяцев 2021 и 2020 года)

	2021	2020
Выявлено нарушений законов	6201	4973
Принесено протестов	390	333
По удовлетворенным протестам отменено и изменено незаконных правовых актов	336	326
Направлено исков, заявлений в суд	957	581
Удовлетворено исков и прекращено дел ввиду добровольного удовлетворения требований прокурора	855	513
Внесено представлений	2151	1900
К дисциплинарной ответственности привлечено лиц	2014	1787
По постановлению прокурора привлечено лиц к административной ответственности	307	135
Предостережено лиц о недопустимости нарушения закона	63	112

ботке и продвижению этических принципов по защите детства в интернет-пространстве. Участники объединения, владельцы крупнейших российских платформ, видеохостингов и поисковиков взяли на себя повышенные обязательства самостоятельно выявлять и ограничивать доступ к противоправной информации и контенту, способному нанести вред здоровью и развитию ребенка. Альянс разработает и предоставит новые программы и решения с доступными инструкциями по применению. Это важное событие, которого ждали родители всей страны.

Цель альянса – создание безопасной и благоприятной цифровой среды, которая давала бы детям возможности для творческого и профессионального саморазвития, социализации и безопасного общения в виртуальном пространстве. В числе его приоритетов – формирование морально-нравственных ориентиров и ответственного поведения в сети, популяризация созидательного использования технологий, повышение цифровой грамотности, распространение знаний о медиагигиене, способах защиты прав и личной информации в интернет-пространстве среди детей, родителей и педагогов. Такой просветительский контент будет распространяться на младшую аудиторию через детские СМИ в форме информационных кампаний, образовательных программ и тренингов.

■ ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ АКЦИИ

В Пензенской области образовательные организации для повышения уровня знаний родителей и законных представителей детей в вопросах обеспечения информационной безопасности применяют различные формы работы – от лекций и тренингов до совместных мероприятий. Сами родители должны активно способствовать формированию благоприятного информационного климата для своих детей. Важно дать понять ребенку, что взрослые заинтересованы в его безопасности.

С целью обеспечения информационной безопасности областная библиотека для детей и юношества в Пензе организует тематические мероприятия, на которые приглашаются подростки. Их родители получают консультации о способах защиты от интернет-угроз.

В 2020 году был проведен областной форум классных руководителей «Семья и школа: ценность сотрудничества», в котором приняли участие педагоги, психологи, представители общественных организаций, работающих с детьми и молодежью. Вопрос о безопасности поведения в интернете постоянно освещается в рамках курсовой подготовки педагогических работников.

■ ВМЕШАТЕЛЬСТВО ПРОКУРОРА

Обязанность осуществлять государственный надзор за соблюдением требований законодательства о защите безопасности детей в информационном пространстве возложена на Роскомнадзор, Рособрнадзор и Минкомсвязь РФ. Законодательством Россий-

ской Федерации также установлено, что общественные объединения и иные некоммерческие организации в соответствии с их уставами, а также граждане вправе осуществлять общественный контроль за соблюдением требований действующего законодательства, в том числе осуществлять мониторинг оборота информационной продукции и доступа детей к информации. В отношении сайтов, содержащих сведения, причиняющие вред физическому, психическому или нравственному развитию несовершеннолетних, сигналы направляются в прокуратуру. Прокурор вправе обратиться в суд в интересах неопределенного круга лиц или государства с административным иском о признании информации запрещенной для распространения на территории Российской Федерации. Решение суда об удовлетворении иска прокурора является основанием для закрытия сайта и ограничения доступа к размещенной информации.

В соответствии с региональным законом «Об Уполномоченном по правам ребенка в Пензенской области» обеспечивается защита прав и законных интересов детей на территории региона, в том числе рассматриваются обращения, содержащие предложения, заявления, жалобы или информацию по вопросам, касающимся нарушения прав и законных интересов детей.

К Уполномоченному по правам ребенка в Пензенской области поступило обращение, в котором заявитель выразил обеспокоенность оказанием негативного воздействия на детей, играющих в компьютерную игру, к которой имелся свободный доступ в интернет, в том числе для несовершеннолетних. На страницах сообщества игроков были размещены иллюстрации суицидального поведения, противоправных действий в отношении окружающих. Уполномоченным была направлена соответствующая информация в прокуратуру Пензенской области. Прокурор направил административный иск в суд, который установил, что через организованную игру среди несовершеннолетних распространялась информация, способствовавшая совершению правонарушений, причиняющая вред здоровью и развитию участников сообщества. Суд установил, что размещенная информация относится к запрещенной для распространения на территории Российской Федерации. Судебное решение обращено к исполнению.

■ КОНТАКТ

В связи с действующими в регионе санитарно-эпидемиологическими ограничениями прием граждан детским омбудсменом осуществляется дистанционно.

Обращения принимаются по телефонам: 8(8412)68-16-74, 56-34-95, по электронной почте: penza@rfdeti.ru, info@upr-penza.ru, Почтой России.

ЦИФРОВАЯ СОЦИАЛИЗАЦИЯ



Доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой «Общая психология» Пензенского государственного университета В. В. Константинов

НАУЧИТЕ ДЕТЕЙ ПРОТИВОСТОЯТЬ АГРЕССИИ В ОНЛАЙН-ПРОСТРАНСТВЕ

В последние годы, все громче звучат опасения родителей по поводу широкого спектра проблем, связанных с присутствием в жизни детей электронных устройств: компьютеров, смартфонов, игровых приставок. Активное использование цифровых технологий в раннем возрасте не всегда конструктивно формирует навыки коммуникативного взаимодействия. У детей и подростков формируется восприятие цифрового пространства, как персональной среды естественного для них обитания. То есть речь идет о возникновении нового вида социализации, а именно цифровой, в ходе которой происходит интеграция ребенка в социум посредством овладения знаниями, навыками и умениями, которые помогут формирующейся личности осуществлять нормальную жизнедеятельность в обществе.

Отметим, что в процессе привычной социализации психика ребенка интегрирует нормы, которые призваны ограничить или минимизировать деструктивные поведенческие проявления. К сожалению, очень часто процесс цифровой социализации носит хаотичный характер. Нередко ребенок сталкивается с проявлениями киберагрессии, получая при этом психологические травмы.

■ ВИДЫ КИБЕРАГРЕССИИ

Онлайн-агрессия, опосредствованная применением электронных устройств и виртуальным пространством, может не оказывать на личность прямого физического воздействия. Как правило, онлайн-агрессоры и их жертвы дистанционированы друг от друга, и часто сетевые агрессоры могут сохранять анонимность. Однако они воздействуют на психику также угнетающе, как и в реальной действительности.

В психологии агрессия рассматривается как мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам совместного существования людей в социуме, приносящее вред, физический ущерб или вызывающее психологический дискомфорт. Однако в случае с онлайн-агрессией некоторые из обозначенных в определении особенностей утрачиваются или приобретают новые формы.

В онлайн-пространстве присутствуют все известные виды агрессии, за исключением физической: вербальная, прямая, косвенная, инструментальная, враждебная. Большинство исследователей выделяют ряд ключевых характеристик киберагрессии: безнаказанность, анонимность, непрерывность, отсутствие пространственных границ, увеличение количества свидетелей, незащищенность для взрослых, отсутствие аффективной обратной связи. Часть этих характеристик, обусловленных спецификой онлайн-пространства, приводят к эффекту «токсичного растормаживания», когда при общем владении культурными коммуникативными нормами человек может не соблюдать их в виртуальном мире. В целом, киберагрессию можно определить как намеренный вред, причиняемый посредством использования электронных устройств одному человеку или группе людей вне зависимости от возраста и воспринимаемый как оскорбительный, уничижительный, приносящий ущерб или нежеланный.

Феномен кибербуллинга является одним из наиболее сложных и привлекающих внимание исследователей, под этим термином подразумевается преследование сообщениями, содержащими оскорбления, агрессию и запугивание с помощью различных интернет-сервисов, повторяющиеся неоднократно в отношении жертвы, которой трудно защитить себя. Агрессивные проявления кибербуллинга отличаются непредсказуемостью и неожиданностью в проявлении механизма инверсии в ролевой структуре, когда агрессор становится жертвой, а жертва – искусным агрессором, в свою очередь, свидетели могут быть как жертвами, так и агрессорами. Порой достаточно всего лишь одного агрессивного акта для достижения эффекта систематической травмы.

Хейтинг представляет собой совершение или пропаганду с помощью цифровых технологий действий, наполненных ненавистью и направленных против какой-либо группы или лица по признаку пола, сексуальной ориентации, физических особенностей, расы, этнического происхождения, национальности или вероисповедания. Поводом для хейтинга обычно становится какая-либо социальная активность самого человека – его пост в социальной сети, выложенное фото, видеоролик или просто комментарий. Как правило, хейтинг может выражаться посредством оскорбительных и угрожающих высказываний в комментариях к сообщениям, видеороликам или фотографиям. Уже сейчас можно говорить о том, что хейтинг – это инструмент подавления инаковости как основы разнообразия в мире, представляющий собой опасность для массового сознания, формируемого на основе содержимого онлайн-контента.

Под троллингом понимается форма социальной провокации или издевательства в интернет-коммуникации, которая используется как персонализированными участниками, заинтересован-

КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ АГРЕССИИ В СЕТИ

1. Проверить пароли, настроить аутентификацию на платформе, обезопасить персональные данные.
2. Изменить настройки, ограничив доступность личной информации, например, чтобы ваши публикации были доступны только друзьям.
3. Сделать скриншоты всех материалов, содержащих следы агрессии, сохранять аудиосообщения.
4. Пожаловаться модераторам на контент, заблокировать пользователя, который является источником агрессии.
5. Если блокировка не помогла, потому что агрессор создает новые аккаунты, необходимо обратиться в полицию с вещественными доказательствами. Киберагрессия может перетекать в офлайн и становится реальной угрозой.
6. Важно понимать, что вы – не один и не «слабак», раз не смогли справиться с троллем из интернета. Надо обратиться к друзьям, близким, психологам. Главное, не оставаться в самоизоляции, чтобы пройти через этот опыт с минимальными последствиями для себя.

ными в публичности и эпатаже, так и анонимными пользователями без возможности их идентификации. Троллинг представляется неоднозначным психологическим явлением и может быть связан как с просоциальными целями, например, привлечение внимания к проблеме, призыв к исправлению, так и асоциальными, например, обман, причинение вреда своими действиями по отношению к другим участникам коммуникации. Характерной особен-

ностью троллинга является отсутствие потребности в диалоге, так как основной целью становится привлечение внимания для получения эмоциональной реакции со стороны окружающих на содержимое троллинга.

Киберсталкинг – это использование ресурсов интернета с целью преследования или домогательств человека, а также группы людей, организации. К проявлениям киберсталкинга относят вторжение в личную жизнь жертвы, которое сопровождается ложными обвинениями, сплетнями и клеветой, в том числе сексуального характера, а также сбором информации, которая может быть использована для запугивания или домогательств.

Флейминг можно определить как деструктивную онлайн-коммуникацию, которая проявляется в форме агрессивных вербальных выпадов, как правило, с помощью нецензурной или грубой лексики одного или нескольких участников в местах многопользовательского сетевого общения. Флейминг способствует разжиганию споров между собеседниками и проявляется в форме публичных оскорблений и эмоционального обмена репликами между участниками. Флейминг может являться защитной психологической реакцией на воспринимаемое оскорбление или неприемлемое мнение, выраженное другим лицом. Как правило, данная форма киберагрессии является не длительной по времени, но насыщенной и эмоционально заряженной коммуникацией.

Важно понимать, что сама по себе агрессия является важным и естественным компонентом человеческого существования, а проявления агрессии являются частью процесса социализации детей и подростков. Важна своевременная и корректная психологическая оценка эмоционального следа от того или иного события. Насколько сильно и как долго переживает ребенок по поводу конкретного инцидента. Осознание рисков и последствий, к сожалению, не в полной мере доступно самому ребенку и формируется только по мере его взросления. К сожалению, родительские оценки распространенности столкновения детей с онлайн-преследованием, как правило, сильно занижены, что делает эту ситуацию более тревожной.

ПЯТЬ ПРАВИЛ БЕЗОПАСНОСТИ ДЕТЕЙ В ИНТЕРНЕТЕ



1. Обращайте внимание на то, какие сайты посещает Ваш ребенок



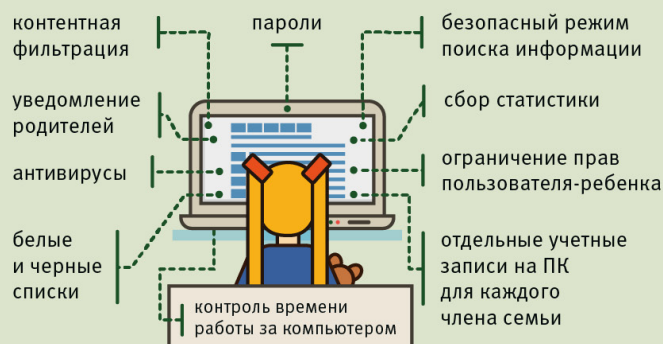
2. Учите ребёнка избирательно относиться к информации, которую он получает в Интернете и проверять её

3. Объясните ребёнку, как правильно реагировать на возможного агрессора и конфликтные ситуации в Интернете

4. РАССКАЖИТЕ РЕБЕНКУ О ТОМ, КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ РАЗМЕЩАТЬ НА СТРАНИЦАХ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ОПАСНО:

- О СВОЁМ МЕСТОПОЛОЖЕНИИ
- О ПЛАНАХ НА ДЛИТЕЛЬНЫЕ ПОЕЗДКИ
- ФОТО ДОРОГИХ ВЕЩЕЙ И ПОДАРКОВ
- ФОТО КВАРТИРЫ ИЛИ ДОМА
- СВОЙ ДОМАШНИЙ АДРЕС
- ФОТО ЛИЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ И БАНКОВСКИХ КАРТ

5. Используйте технологии родительского контроля на всех устройствах с выходом в Интернет:



ГОТОВ ОТВЕТ

ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ОБРАБОТАЛ БОЛЕЕ 80 ТЫСЯЧ ОБРАЩЕНИЙ ПЕНЗЕНЦЕВ

Центр управления регионом (ЦУР) в Пензенской области создан 25 ноября 2020 года. Решение было принято в соответствии с поручением Президента РФ по итогам заседания совета по развитию местного самоуправления и на основании распоряжения регионального правительства от 23 октября 2020 года № 514-рП «О создании и функционировании Центра управления регионом Пензенской области».

ЦУР входит в структуру, объединяющую ведущие технологические и управленческие практики в цифровой среде для ускорения решения вопросов, с которыми граждане обращаются к органам власти. За это время специалисты ЦУР обработали более 80 тысяч сообщений жителей Пензенской области. Представители исполнительной власти стали оперативно реагировать на запросы пользователей в социальных сетях. Если в начале 2021 года время ожидания ответа составляло 6 часов 26 минут, то к концу года сократилось более чем в два раза – до 2 часов 45 минут. – Специалисты ЦУР постоянно находятся в плотном взаимодействии с администрациями городов и районов Пензенской области, за время работы на основе поступивших сообщений созданы четыре «тепловые карты» по актуальным проблемам граждан. Это качество дорог, качество водоснабжения, реализация социальной политики, ситуация с отловом безнадзорных животных. На основе сообщений жителей Пензенской области также разработана интерактивная карта детских площадок, где необходим

ремонт или их обустройство, – рассказывает руководитель Центра управления регионом в Пензенской области Артем Кондрашов.

В системе «Инцидент-менеджмент» жалобы, просьбы и вопросы граждан собираются автоматически. Благодаря специалистам ЦУР они попадают к ответственным лицам напрямую, что позволяет специалистам на местах сразу приступить к решению возникшей проблемы. Больше всего сообщений приходит от жителей областного центра. В администрации города Пензы принято решение об увеличении количества закрепленных сотрудников, ответственных за взаимодействие представителей власти и общества.

С начала 2021 года на территории Пензенской области осуществляется внедрение федеральной государственной информационной системы «Платформа обратной связи». Жители региона могут подать заявку по беспокоящей их ситуации, нажав кнопку «Сообщить о проблеме» на официальном сайте органа власти и организации или через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе». Спектр вопросов затрагивает все сферы жизни: уборку снега во дворе, ремонт дорог, работу школ или детсадов и многие другие. Больше всего сообщений от граждан поступает по вопросам вакцинации и лечения от коронавируса, благоустройству дворов и территорий общего пользования, содержанию дорог. На сегодня к системе подключены все бюджетные учреждения здравоохранения и 90 процентов учреждений образования. В активной стадии находится процесс размещения виджета «Сообщить о проблеме» на их официальных сайтах. Сотрудники ЦУР на постоянной основе оказывают методическую и техническую поддержку по работе на платформе для

ответственных исполнителей, осуществляют мониторинг отработки сообщений, поступающих в адрес органов власти и организаций.

Технические особенности платформы позволяют гражданам оценить полученный ответ по пятибалльной шкале. Обратная связь позволяет представителям власти отслеживать основные запросы населения, чтобы повысить эффективность своей работы. – За время совместной работы с органами власти ЦУР разработал 16 дорожных карт по устранению первопричин обращений жителей и уменьшение жалоб по социально-значимым темам. Ключевые направления – ЖКХ, соцзащита, образование, дороги, транспорт, здравоохранение, энергетика, обращение с твердыми коммунальными отходами. По каждой отрасли определен ТОП-3 проблем, с которыми жители обращаются чаще всего, – говорит Артем Кондрашов. Кроме того, органами исполнительной власти Пензенской области в 2021 году изданы семь локальных нормативно-правовых актов по утверждению механизмов ускоренного решения для обращения граждан в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В течение года прошел цикл встреч с представителями отраслевых блоков Центра управления регионом, в том числе с ответственными заместителями министров, в онлайн-формате и режиме видеоконференций. На них озвучивалась методология решения проблем по отраслевым блокам и повышения качества коммуникации власти с жителями региона с помощью интернет-сервисов.

Социологи и аналитики ЦУР регулярно проводят опросы методом онлайн-анкетирования среди пользователей наиболее популярных в Пензенской области социальных сетей. За 2021 год специалисты провели более 20 исследований по социально значимым вопросам и проблемам, в которых приняло участие около восьми тысяч человек. В дальнейшем социологи планируют проводить исследования на регулярной основе, измерять и сравнивать наиболее значимые показатели. Аналитика ЦУР проводится ежедневно, выявляются основные проблемы региона, на которые стоит обратить внимание в приоритете, даются рекомендации органам власти.

Также проводится ежедневный мониторинг медиапространства на предмет появления недостоверной информации, которая в последующем оперативно опровергается с помощью официальных ведомств.

Блок обучения ставит перед собой задачу формирования доверительных связей между гражданами и государством, опираясь на цифровые технологии и уникальную экспертизу в разных сферах интернет-коммуникаций. Проводятся семинары-практикумы и вебинары для специалистов органов исполнительной власти и местного самоуправления по работе в социальных сетях, мониторингу медиапространства, оценке и прогнозированию информационных рисков и реагированию на них. Ведется работа с комментариями и отработка негатива в социальных сетях. Производится индивидуальное обучение.

Создаются **специальные паблики** в социальных сетях. Эта система

внедрена в Пензенской области с апреля 2021 года. Особенностью является исключительное подключение групп в ВКонтакте, Одноклассниках, Инстаграм и Фейсбук. На сегодняшний день совокупно они насчитывают более 250 тысяч подписчиков. Коммуникация между жителями региона и органами власти остается приоритетным направлением в работе ЦУР. Аналитика увеличивает скорость принятия управленческих решений и повышает вероятность их успеха. Задача на сегодня – максимально сократить время реагирования на запросы. В планах на 2022 год заключение соглашений с вузами Пензы для проведения занятий и стажировок на базе ЦУР, а также совместных мероприятий в социальных сетях, обучение ответственных за ведение соцсетей специалистов, а также редакторов районных газет и ответственных за ведение соцсетей способом эффективного размещения информации в медиапространстве. – Главная цель – не просто организация мгновенной доставки жалоб жителей до ответственных исполнителей, но и качественная проработка принятых решений, что подразумевает тщательный контроль за эффективностью принимаемых мер и управленческих действий. Самое главное выстроить процессы таким образом, чтобы искоренить первоисточник обращения, – говорит Артем Кондрашов. Все обращения граждан в социальных сетях и на специальных платформах, по которым не представляется возможным ликвидировать проблему в короткий промежуток времени, берутся под контроль ответственных лиц. Организован мониторинг этапов решения вопросов с указанием конкретных сроков. Работа по каждому инциденту продолжается до того момента, пока причина обращения не будет устранена.

**Центр
Управления
Регионом**
Пензенская область

ОЛЕГ МЕЛЬНИЧЕНКО
Губернатор Пензенской области

Все запросы от жителей в соцсетях должны обрабатываться и решаться в максимально сжатые сроки. Нужна своевременная реакция на обращения населения

ДИСТАНЦИОННЫЕ ВЫПЛАТЫ



Управляющий ГУ-Отделение ПФ по Пензенской области
М. Ю. Буданов

ПЕНСИОННЫЙ ФОНД ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПЕРЕШЕЛ НА РАБОТУ С ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ

Предпосылкой к активному использованию цифровых технологий в Российской Федерации, в том числе в Пенсионном фонде (ПФР) явилась регистрация граждан на портале государственных услуг, где в свою очередь обеспечивается защищенный доступ и ввод персональной информации при использовании различных электронных сервисов. Как правило, в качестве единого идентификатора сведений о физическом лице выступает СНИЛС, указываемый гражданами при регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации. Развитие процесса цифровизации потребовало от отделения ПФР по Пензенской области создания еще в 2016 году на территориях клиентских служб 30 центров обслуживания, где в настоящее время зарегистрировано около 150 тысяч граждан, что составляет 22 процента от населения Пензенской области.

Понятие СНИЛС было введено в Российской Федерации в 1996 году Федеральным законом от 01.04.1996 № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования». Это уникальный номер индивидуального лицевого счета, используемый для обработки сведе-

ний о физическом лице в системе персонифицированного учета. Индивидуальный лицевой счет открывается на каждого российского гражданина, а также постоянно или временно проживающего либо временно пребывающего на территории Российской Федерации иностранного гражданина и лица без гражданства.

Начиная с 15 июля 2020 года, индивидуальный лицевой счет автоматически открывается каждому ребенку на основании сведений о рождении, поступивших из ЕГР ЗАГС в информационную систему ПФР, при этом СНИЛС ребенка направляется маме в личный кабинет на портале «Госуслуги».

Кроме того, на протяжении последних лет Пенсионный фонд России, а также отделение по Пензенской области активно участвует в реализации различных цифровых проектов, направленных, прежде всего, на повышение качества предоставляемых государственных услуг.

■ МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

В этой связи необходимо сказать об эксплуатации 62 электронных сервисов ПФР на портале «Госуслуги» и сайте Пенсионного фонда России, которые давно пользуются популярностью у граждан различного возраста. Доля заявителей, использующих механизм электронного предоставления отдельных государственных услуг ПФР, по наиболее востребованным превышает 80 процентов, среди них:

- ▶ осуществление ежемесячных и единовременных пособий – 98 процентов;
- ▶ установление пенсий – 92 процента;
- ▶ осуществление ежемесячных выплат лицам по уходу – 86 процентов.

Одновременно широко развивается электронное межведомственное взаимодействие. Наличие в системе межведомственного документооборота более 20 видов сведений ПФР предоставило возможность заинтересованным организациям и ведомствам получать эти данные в режиме онлайн, исключив при этом необходимость личного обращения граждан в клиентские службы Пенсионного фонда. Следует отметить, что СНИЛС как идентификатор физического лица также используется и при организации межведомственного информационного взаимодействия.

В свою очередь органы ПФР Пензенской области активно используют данные государственных информационных реестров (Федерального реестра инвалидов, ЕГИССО и другие) и сведения, разработанные партнерами в целях реализации безбумажного оказания государственных услуг. В этом случае гражданам достаточно подать в электронном виде заявление, а остальные



данные будут получены из информационных систем автоматически, что позволяет полностью дистанционно оформить практически любую выплату ПФР, не обращаясь за ней лично.

■ ЭЛЕКТРОННАЯ ТРУДОВАЯ КНИЖКА

Не стал исключением в части совершенствования цифровых технологий и 2020 год. ПФР было реализовано введение электронной трудовой книжки. Это цифровой формат хорошо знакомого всем работающим россиянам бумажного документа.

Электронные сведения о трудовой деятельности остаются особенно востребованными в условиях пандемии. Они также активно используются в рамках межведомственного взаимодействия министерствами и ведомствами при предоставлении гражданам государственных услуг:

- ▶ Фондом социального страхования – при назначении и выплате пособия по временной нетрудоспособности,
- ▶ органами социальной защиты – для назначения социальных выплат гражданам, признанным безработными,
- ▶ налоговой службой – при предоставлении субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства,
- ▶ ПФР – для перерасчета пенсии работающим пенсионерам,
- ▶ Росстатом – для анализа рынка труда.

Как показывает практика, преимуществами ведения электронной трудовой книжки является удобный и быстрый доступ работников к информации о трудовой деятельности, минимизация ошибочных, неточных и недостоверных сведений, высокий уровень безопасности и сохранности данных. Электронную книжку можно оформить дистанционно по данным лицевого счета без дополнительного документального подтверждения. Сведения из электронной трудовой книжки могут использоваться для получения государственных услуг.

■ МАТЕРИНСКИЙ КАПИТАЛ

Следующим по значимости цифровым проектом 2020 года стал переход на беззаявительную выдачу государственного сертификата на материнский (семейный) капитал. В этом случае сертификат на материнский капитал оформляется автоматически на основании сведений, полученных из государственного реестра записей актов гражданского состояния, то есть после регистрации рождения ребенка без участия его родителей.

После оформления сертификата на маткапитал семья имеет возможность в электронном виде распорядиться денежными средствами. При этом мониторинг данного направления деятельности, осуществляемый отделением ПФР, позволяет сделать вывод о том, что средства материнского капитала являются наиболее востребованными при оплате ипотеки на улучшение жилищных условий, что ранее предусматривало необходимость дополнительного обращения граждан для подачи заявления в Пенсионный фонд.



В целях исключения многократности обращений граждан между региональным отделением ПФР и 15 кредитными учреждениями, работающими на территории Пензенской области, были заключены соглашения об электронном взаимодействии.

Согласно статистическим данным в 2021 году всего за распоряжением средствами материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий обратились 6,3 тысячи граждан, из них 4,8 тысячи граждан (75 процентов) использовали при обращении новые цифровые технологии.

Отделения Пенсионного фонда России заключили соглашения об информационном обмене с учебными заведениями по всей стране, чтобы родители могли быстрее и проще распоряжаться материнским капиталом на обучение детей.

Раньше семьям, которые решили направить материнский капитал на оплату в вуз, необходимо было представить в ПФР копию договора об оказании платных образовательных услуг из учебного заведения. Теперь, если между отделением фонда и учебным заведением заключено соглашение, родителям достаточно подать в ПФР в электронном виде заявление о распоряжении маткапиталом. Информацию о договоре на обучение фонд запросит самостоятельно.

Кроме этого, отделение ПФР по Пензенской области стало участником пилотного проекта по апробации схемы электронного взаимодействия с дошкольными образовательными организациями при выполнении административных процедур, связанных с определением права на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала на оплату содержания ребенка. Порученное задание было успешно выполнено.

■ ВЫПЛАТЫ ИНВАЛИДАМ

Создание федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» обеспечило возможность беззаявительного назначения ежемесячных денежных выплат инвалидам и детям-инвалидам. При этом сведения об осуществлении выплат ПФР поступают в личный кабинет гражданина на портале «Госуслуги», на адрес электронной почты при ее наличии либо в смс-сообщении. Начиная с января 2022 года, на основании сведений, размещенных в реестре, беззаявительно будет назначаться также пенсия по инвалидности.

■ ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

Работы по внедрению новых цифровых систем продолжались в 2021 году. Основным цифровым проектом стал переход на

промышленную эксплуатацию информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (ЕКЦ).

Пензенское отделение ПФР в числе восьми регионов являлось участником комплексных испытаний, а также опытной эксплуатации новой информационной системы. Сегодня она успешно эксплуатируется в 10 регионах России, в том числе в Пензенской области.

За апрель-сентябрь 2021 года операторы ЕКЦ приняли 77,7 тысячи телефонных обращений, в том числе 52,6 тысячи обращений (68 процентов) на операторов первой линии и 25,1 тысячи (32 процента) обращения к операторам второй линии.

Принцип телефонного обслуживания посредством ЕКЦ заключается в том, что на вопросы, не требующие дополнительного уточнения, отвечает искусственный интеллект (бот) с помощью, так называемой, экспертной системы «База знаний», которая содержит около 30 тысяч вопросов по пенсионному законодательству и ответов на них. При необходимости бот переадресовывает звонок по принципу экстерриториальности любому свободному сотруднику ПФР (оператору первой линии). Если вопрос гражданина связан с использованием его персональных сведений, то его звонок переключается уже территориально следующему сотруднику ПФР (оператору второй линии), который в установленном порядке осуществляет идентификацию и аутентификацию гражданина, запрашивая при этом кодовые слова, СНИЛС, реквизиты документа, подтверждающего личность.

Консультирование граждан с использованием кодовых слов широко внедряется отделением ПФР по Пензенской области в течение последних трех лет. Одним из вариантов выражения согласия на применение кодового слова при телефонном обслуживании является размещение посредством электронного сервиса на сайте ПФР секретного кода или секретного вопроса (девичья фамилия матери, кличка домашнего питомца, любимое блюдо, любимый писатель). Такое согласие уже выразили более 50 тысяч жителей Пензенской области.

В ближайшее время ЕКЦ станет единой системой телефонного обслуживания для Пенсионного фонда, Роструда, Фонда социального страхования, органов медико-социальной экспертизы, а также органов социальной защиты населения.

■ ПРОЕКТЫ БУДУЩЕГО

Концепция цифровой трансформации рассчитана до 2025 года, поэтому следует сказать также о новых цифровых проектах, которые ПФР будет реализовывать в будущем году.

Наряду с пенсиями по инвалидности беззаявительно с января 2022 года будут устанавливаться досрочные пенсии по старости по предложению службы занятости и страховые пенсии по старости после достижения общеустановленного пенсионного возраста либо возраста, необходимого для установления досрочной страховой пенсии, а также страховые пенсии по старости для граждан в возрасте старше 80 лет и получающих страховую пенсию по потере кормильца.

Одновременно ПФР будет внедрять систему «социального назначения». Это совершенно новый подход к назначению мер социальной поддержки, в рамках которого предполагается проан-



ЭТО ВАЖНО

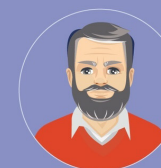
Распоряжением Правительства РФ от 20.02.2021 № 431-р утверждена Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года, основной задачей которой является повышение доступности и качества предоставления государственных услуг.

тивное (беззаявительное) информирование граждан о доступных мерах государственной поддержки и упрощенное получение выплат без сбора дополнительных документов, по одному заявлению или даже без него.

Все необходимые сведения для функционирования информационных систем «социального назначения» будут передаваться и аккумулироваться из различных государственных ведомств, что позволит оперативно в онлайн-формате рассчитать критерии нуждаемости для конкретного гражданина и назначить социальные выплаты сразу же по факту возникших обстоятельств, дающих право на социальное пособие.

Эффект от внедрения принципов «социального назначения» предполагает, что от изменения системы администрирования мер социальной поддержки граждане получат прозрачно функционирующий цифровой механизм, доступный в режиме 24 часа в сутки семь дней в неделю. Переход на «социальное назначение» планируется в несколько этапов. Это позволит своевременно подготовиться к соответствующей организационно-технологической модели функционирования, в том числе исключить или минимизировать имеющиеся риски и наиболее эффективно организовать работу. Процесс цифровой трансформации на сегодня является приоритетной задачей органов ПФР, в том числе и отделения по Пензенской области. Он позволяет предоставить государственные услуги Пенсионного фонда всем категориям граждан на принципах лояльности к клиенту и желании помочь решить любые жизненные ситуации.

Условия назначения страховой пенсии в 2022 году



61 год 6 месяцев

Год рождения:
1960 (2 полугодие)



56 лет 6 месяцев

Год рождения:
1965 (2 полугодие)

Страховой стаж не менее: **13 лет**
Пенсионные коэффициенты: **23,4**

■ КОНТАКТ

Единый контакт-центр отделения
ПФР по Пензенской области
8 800 600-00-00

СОЦИАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО



Министр труда, социальной защиты и демографии Пензенской области
А. А. Качан

ВСТУПИЛИ В СИЛУ НОВЫЕ ПРАВИЛА НАЗНАЧЕНИЯ И ВЫПЛАТ ПОСОБИЙ

Переход к адресной системе социальной поддержки, предоставление пособий и выплат в электронном виде без лишних документов и справок – один из основных векторов работы министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.

Социальное казначейство – это проект, предусмотренный Концепцией цифровой трансформации социальной сферы, которую в феврале 2021 года утвердило правительство РФ. Новый подход к назначению мер социальной поддержки предполагает проактивное (беззаявительное) информирование о доступных мерах государственной поддержки и упрощенное получение выплат – без сбора справок, по одному заявлению или даже без него. Благодаря реализации проекта, граждане смогут узнавать о том, какие им полагаются меры социальной поддержки (льготы, выплаты, пособия), гарантированные государством, а затем оформить выплаты – быстро и без сбора дополнительных документов, в режиме «одного окна» через портал «Госуслуги».

■ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУСЛУГ

В 2020 году в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31 марта 2020 года № 384 был начат прием заявлений с Единого портала государственных услуг в электронном виде на получение ежемесячной денежной выплаты на детей в возрасте от 3 до 7 лет.

Для реализации этой возможности была проведена доработка информационной системы органов социальной защиты «Электронный социальный регистр населения Пензенской области», в том числе в части направления межведомственных запросов в адрес информационных систем ПФР, ФНС, МВД, Росреестра. Также было произведено подключение социального регистра к Единому portalу государственных услуг для получения электронных заявлений и направления заявителям сведений о ходе их рассмотрения.

На основании заявления в рамках межведомственного взаимодействия органами социальной защиты осуществляется запрос необходимых сведений в различных ведомствах и организациях и принимается решение о наличии права у заявителя на назначение пособий. Это экономит время родителей, так как данный алгоритм исключает необходимость сбора документов и личного посещения органов социальной защиты населения или многофункционального центра государственных и муниципальных услуг.

Дистанционно, через региональный портал госуслуг Пензенской области (gosuslugi.pnzreg.ru) реализована подача заявления на следующие меры социальной поддержки:

- ▶ ежемесячное пособие на обеспечение питанием беременных женщин,
- ▶ ежемесячное пособие на обеспечение питанием кормящих матерей,
- ▶ ежемесячное пособие на обеспечение питанием детей в возрасте до 3 лет,
- ▶ единовременное пособие при рождении одновременно двух и более детей,
- ▶ ежемесячное пособие на ребенка для малообеспеченных семей,
- ▶ ежемесячное пособие при рождении третьего и последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет,
- ▶ ежемесячная выплата многодетным малообеспеченным семьям на детей от 6 лет до окончания обучения в общеобразовательной организации.

При переводе в электронный вид ежемесячных пособий на обеспечение питанием беременных женщин и кормящих матерей был разработан механизм информационного взаимодействия с Министерством здравоохранения Пензенской области о подтверждении принадлежности заявительницы к указанной категории.

По всем перечисленным социальным выплатам заявитель заполняет заявление, при этом необходимые для назначения сведения сотрудники органов социальной защиты населения получают в электронном виде посредством системы межведомственного электронного взаимодействия.

Таким образом, на сегодняшний день в Пензенской области восемь мер социальной поддержки можно оформить дистанционно без предоставления дополнительных документов, заполнив лишь одно заявление. Такой возможностью на сегодняшний день уже воспользовались около 130 тысяч жителей региона.

Работа в этом направлении будет продолжена. В данный момент дорабатывается возможность подачи заявления в форме электронного документа для оформления ежемесячного пособия на третьего и последующих детей в возрасте от 3 до 16 лет. Данную услугу также планируется перевести в электронный вид.

■ ПРОАКТИВНАЯ ПОМОЩЬ

Доля оказания услуг, предоставляемых с использованием порталов госуслуг, к 2022 году на территории Пензенской обла-

Кому:

Родителю или опекуну, воспитывающему ребенка в одиночку

Размер выплаты:

50% от прожиточного минимума ребенка, установленного в регионе проживания

Условие:

Среднедушевой доход в семье менее прожиточного минимума на душу населения в регионе проживания

Как оформить:

госуслуги Клиентская служба ПФР по месту жительства

сти составит 10 процентов от общего количества. В 2023 году значение этого показателя достигнет 30 процентов. Постепенно к 2025 году все меры социальной поддержки перейдут в электронный формат и будут предоставляться гражданам без подтверждающих документов.

Для реализации проактивного информирования граждан о возникновении у них прав на получение мер социальной защиты Пенсионным фондом РФ ведется доработка Единой государственной информационной системы социального обеспечения (ЕГИССО).

При наступлении у гражданина соответствующего жизненного события он будет проинформирован через его личный кабинет на портале «Госуслуги» о наступлении у него прав на соответствующие меры социальной защиты, при условии, что гражданин дал согласие на такое информирование.

Факт наступления у гражданина соответствующего жизненного события определяется автоматически в ЕГИССО на основании сведений, получаемых от других федеральных органов исполнительной власти по системе межведомственного электронного взаимодействия без запроса документов с граждан.

Минтрудом Пензенской области проведены работы по «привязке» в ЕГИССО предоставляемых мер социальной защиты к жизненным событиям «Рождение ребенка» и «Установление инвалидности».

В дальнейшем при расширении Пенсионным фондом перечня жизненных событий для проактивного информирования минтрудом Пензенской области будут произведены работы по привязке мер социальной защиты к новым жизненным обстоятельствам.

■ ТРУДОВАЯ ЗАНЯТОСТЬ

В сфере содействия занятости населения и трудовой миграции цифровая трансформация осуществляется на основе информационно-аналитической системы общероссийская база вакансий «Работа в России». Портал является федеральной государственной информационной системой, осуществляющей решение таких задач, как содействие занятости населения, в том числе посредством размещения информации о возможностях трудоустройства, работодателях, испытывающих потребность в работниках, наличии свободных рабочих мест и вакантных должностей, ищущих работу гражданах. Также решается задача обеспечения процесса предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, в том числе оказания таких услуг в электронном виде.

Портал «Работа в России» обеспечивает доступ к общероссийской базе вакансий во всех регионах страны. База вакансий формируется центрами занятости населения, работодателями, а также

другими источниками. Несмотря на ее масштабы соискатель может быть полностью уверен, что он не столкнется с недобросовестными компаниями и организациями. Каждый работодатель, который размещается на портале «Работа в России», проходит строгую проверку, что позволяет полностью исключить случаи мошенничества и несоблюдения трудового законодательства.

Работодатели на портале «Работа России» могут получить помощь в поиске квалифицированных сотрудников, воспользовавшись государственной услугой содействия в подборе работников.

Портал «Работа в России» для работодателя – удобный ресурс поиска сотрудников и управления вакансиями. Работодатели получают возможность бесплатно находить квалифицированных специалистов. Удобная, гибкая система поиска поможет выбрать нужные критерии и осуществить подбор по ним, а затем пригласить кандидата на собеседование. В личном кабинете работодатель может воспользоваться удобным конструктором, который помогает быстро и легко создавать и редактировать вакансии, следить за их статусом и видимостью для соискателя. Кроме того, можно отслеживать отклики на вакансии, приглашать соискателей на собеседование.

На портале «Работа в России» функционирует сервис записи на обучение в рамках нацпроекта «Демография».

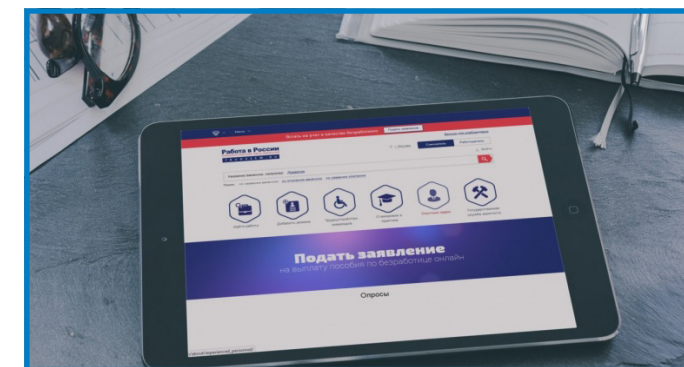
Для соискателя функционал портала «Работа в России» позволяет в удобной форме осуществлять поиск вакансий по разным параметрам: региону, размеру заработной платы, предоставлению жилья, обучению и другим критериям. Просматривать результаты поиска можно в разных формах – в виде списка или алфавита специальностей.

Граждане дистанционно подают заявления в центры занятости населения для поиска подходящей работы и постановки на учет в качестве безработного.

Достаточно заполнить заявление и резюме на сайте, чтобы органы занятости начали поиск подходящих вакансий. Новый порядок исключает необходимость предоставления копии трудовой книжки, приказа об увольнении и справки о среднем месячном заработке от предыдущего работодателя. Информацию о прежнем месте работы и уровне оплаты труда, а также достоверность данных в заявлении центры занятости будут уточнять путем межведомственного взаимодействия.

При наличии вакансий предложения будут поступать гражданину в личный кабинет. Там же соискатель сможет откликнуться на заинтересовавшее его предложение, а работодатель, в свою очередь, ознакомиться с резюме, пригласить на собеседование или на работу.

Портал «Работа в России», являясь государственной информационной системой, предоставляет все свои сервисы как работодателю, так и соискателю бесплатно и является единственным в России ресурсом для поиска работы и подбора персонала с государственной поддержкой.



МЕДИЦИНА БУДУЩЕГО



Министр здравоохранения Пензенской области
В. В. Космачев

ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ ВОШЛА В ЧИСЛО ЛИДЕРОВ ПО ВНЕДРЕНИЮ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Пензенская область заняла третье место в ТОП-10 регионов России по внедрению цифровых сервисов в 2020 году. Это результаты реализации федерального проекта «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы» нацпроекта «Здравоохранение».

2020 год стал уникальным в плане развития дистанционных сервисов. Распространение коронавирусной инфекции способствовало ускоренному развитию и востребованности у населения электронных услуг.

■ СВОБОДНЫЙ ДОСТУП

Как сообщили в Министерстве здравоохранения Пензенской области, основной рост по объему услуг, предоставляемым гражданам в удаленном доступе, отмечается на «Едином портале госуслуг» (gosuslugi.ru).

За 2020 год на этом сайте более 88 тысяч уникальных пользователей, проживающих в Пензенской области, воспользовались личным кабинетом «Мое здоровье». За десять месяцев

2021 года этот показатель составил более 192 тысяч уникальных пользователей.

Помимо этого развиваются и региональные сервисы в здравоохранении. Пензенцы имеют возможность пользоваться в открытом доступе двумя ресурсами для получения услуг в электронной форме. Работают региональный портал государственных услуг gosuslugi.pnzreg.ru и региональный портал медицинских услуг penza-doktor.pf.

За 2020 год электронными услугами здравоохранения на дополнительных региональных ресурсах воспользовались около 630 тысяч раз или более 157 тысяч уникальных пользователей. За 10 месяцев 2021 года этот показатель вырос до 644 тысяч раз, из них уникальных пользователей – 288 тысяч человек. Предоставляемыми медицинскими организациями услугами в онлайн-формате пользуются более 22 процентов населения Пензенской области.

В настоящее время наиболее популярными услугами является вызов врача на дом и запись на прием к узким специалистам. На их долю приходится 77 процентов обращений в электронной форме.

В регионе активно развиваются и другие онлайн-услуги. В условиях пандемии активно начал использоваться сервис электронного дневника здоровья на региональном портале penza-doktor.pf. В настоящее время его активными пользователями являются 11,7 тысячи человек.

Другой новой электронной услугой для здравоохранения стало предоставление доступа пациентам к электронным медицинским документам. На «Едином портале госуслуг» в личном кабинете «Мое здоровье» жителям региона доступны электронные версии медицинских документов: карты, результаты лабораторных и диагностических исследований, консультативные осмотры.

В 2020 году в рамках федерального проекта значительно улучшилась оснащенность рабочих мест медицинского персонала, что позволило медорганизациям предоставлять услуги в электронном виде в еще большем объеме.

■ ТЕЛЕМЕДИЦИНА СЕГОДНЯ

Наиболее быстро растущим информационным сегментом в здравоохранении является такое направление, как телемедицина.

В Пензенской области первые телемедицинские консультации начали применяться с 2006 года. В последние пять лет они стали носить массовый характер – лечащие врачи более охотно советуются и общаются со своими коллегами в других регионах и столице. Для этого в пензенских клиниках имеется в наличии все необходимые технические средства связи. Доля таких дистанционных консультаций ежегодно увеличивается.

Так в 2018 году было выполнено 8,6 тысячи консультаций в формате телемедицины, в 2019 году – 9,5 тысячи, в 2020 году – 11,2 тысячи консультаций. За неполный 2021 год выполнено уже более 11 тысяч сеансов связи. Рост показателя за последние два года связан с распространением коронавирусной инфекции. В этот период проводились массово консультации и обмен опытом по тактике ведения пациентов с тяжелым течением заболевания с коллегами из других регионов, преимущество из ведущих клиник Москвы.

Телемедицинские консультации проводятся с федеральными профильными клиниками и региональными медицинскими центрами. Практически все пациенты с тяжелым течением заболевания консультируются специалистами ведущих федеральных клиник и национальными исследовательскими центрами по профилю заболевания или сопутствующей патологии.

Другая категория консультируемых – пациенты первичных сосудистых отделений межрайонных больниц. При необходимости в определении дальнейшей тактики лечения врачей в районах области консультируют специалисты региональных сосудистых центров.

Третья большая группа – пациенты скорой медицинской помощи с острой сердечно-сосудистой патологией. Здесь при выполнении ЭКГ бригадой скорой помощи в случаях возникновения сомнений в полученных результатах у врача или фельдшера могут отправить выполненное ЭКГ-исследование консультанту, который оперативно выполнит его описание и даст медперсоналу на выезде необходимые рекомендации.

2021 год стал годом запуска сервиса дистанционных телемедицинских консультаций с возможностью предварительной записи на портале penza-doktor.pf и в мобильном приложении «К врачу». В 2022 году аналогичный сервис планируется запустить на «Едином портале государственных услуг».

■ ЦИФРОВОЙ ПОМОЩНИК

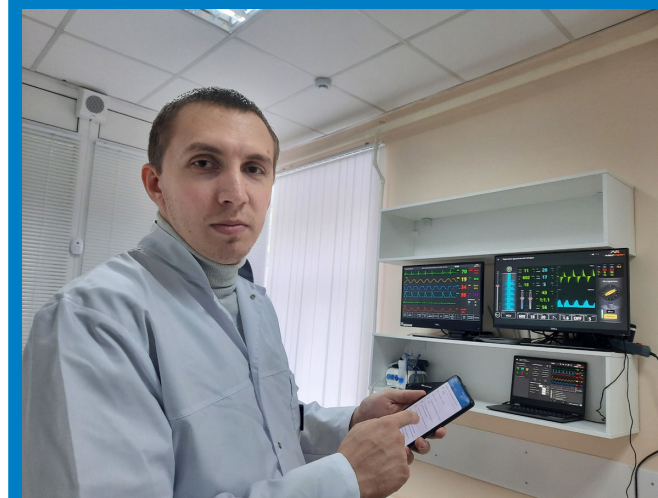
В пандемию врачам на помощь приходят цифровые помощники. В едином контакт-центре Министерства здравоохранения Пензенской области работает голосовой робот Светлана. Она отвечает, если набрать единый телефон горячей линии 122. Это совместный проект с Пензенским филиалом Ростелеком.

Большинство звонивших даже не поняли, что разговаривают не с человеком, а с машинным интеллектом. Роботы-операторы, созданные на базе нейронных сетей, становятся незаменимыми помощниками в различных сферах. Во время пандемии это стало особенно актуально для здравоохранения, испытывающего высокую нагрузку. Голосовой помощник работает круглосуточно семь дней в неделю, оформляя записи в выходные дни. Робот разгружает самые проблемные временные промежутки в работе контакт-центра министерства здравоохранения Пензенской области – это понедельник и утреннее время с 8 до 10 часов в будни.

Пользоваться сервисом легко. Он доступен с любого телефона, в том числе стационарного, и интуитивно понятен для всех возрастов. Отвечать надо коротко и четко. Система сама идентифицирует звонящего человека и согласовывает адрес места вызова врача. При возникновении любых проблем голосовой помощник в автоматическом режиме перенаправит звонок на оператора колл-центра. В любом случае обращение будет обработано.

Система ищет пациента по номеру медицинского полиса, уточняет адрес вызова и записывает симптомы. Вся информация тут же попадает в единую информационную систему здравоохранения региона, к которой подключены поликлиники.

Вскоре разработчики обещают запустить новый модуль – голосовой робот сможет вести запись на вакцинацию, а в ближайшей перспективе записывать на прием к узким специалистам.



■ ДИАГНОЗ В СМАРТФОНЕ

С октября 2021 года в пензенских поликлиниках ставить диагноз врачам, которые в пандемию особенно загружены, помогает специально разработанное приложение для смартфонов. Достаточно ввести данные лабораторных исследований и добавить возраст, пол, семейное положение, как телефон поставит предварительный диагноз.

– Мы не призываем заниматься самолечением. Следующий шаг после постановки диагноза – обязательное обращение к врачу. Он должен подтвердить или опровергнуть предварительный диагноз. Но ранняя диагностика способна спасти тысячи жизней, особенно в пандемию, когда многие не знают, как отличить коронавирус от гриппа или сердечной недостаточности, – говорит разработчик приложения, кардиолог и терапевт, доцент кафедры внутренних болезней Пензенского медицинского института Никита Дятлов.

Разработка приложения велась в рамках грантовой поддержки Росмолодежи. Больше всего времени и затрат ушло на написание программы. На эти цели было направлено 410 тысяч рублей из федерального бюджета, ровно столько же добавил регион.

Полезнее всего приложение может оказаться в кардиологии и неврологии, программа позволяет реагировать не только на острые состояния, но и предсказывать их в отдаленном времени. Для этого нужно ввести полную информацию о пациенте, чем больше собрано данных, тем точнее будет прогноз. Достаточно честно ответить на несколько вопросов, например, как долго вы смотрите телевизор и сколько времени проводите за компьютером. Если больше двух часов в день, то риск инфаркта после 60 лет возрастает в два раза. Таковы факты, подтвержденные официальной статистикой. За основу диагностики взяли только подтвержденные научные исследования, опубликованные в серьезных медицинских изданиях. Как выяснилось, даже наличие домашнего питомца влияет на динамику развития тех или иных заболеваний.

Особо стоит отметить, что приложение не использует персональные данные, о чем часто беспокоятся пользователи сети. В облачном хранилище находятся обезличенные данные.

УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП



В ПАНДЕМИЮ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА СТАЛА ВЫНОСИТЬ ЗАОЧНЫЕ РЕШЕНИЯ

С апреля 2020 года в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции учреждения медико-социальной экспертизы (МСЭ) работают в соответствии с утвержденными постановлением Правительства РФ от 9 апреля 2020 года № 467, а позже от 16.10.2020 года № 1697 правилами. Они устанавливают временный порядок признания лица инвалидом, экспертиза проводится без участия гражданина.

Специалисты выносят решения об установлении инвалидности заочно на основании документов, выданных медицинскими организациями. В случае несогласия с решением бюро граждан, его законный или уполномоченный представитель могут обжаловать вердикт в месячный срок на основании заявления, поданного в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Госуслуги». Временным порядком также предусматривается автоматическое продление ранее установленной группы инвалидности и статуса «ребенок-инвалид» на шесть месяцев, если срок очередного переосвидетельствования наступит до 1 марта 2022 года.

■ СТАТИСТИКА ПО РЕГИОНУ

Число инвалидов в Пензенской области ежегодно увеличивается. В 2018 году впервые признано инвалидами 7994 жителя нашего региона, из них 1676 – детей, в 2019 году инвалидами стали еще 8043 гражданина, в том числе 1218 детей, в 2020 году

■ ЦИФРА

Услуги медико-социальной экспертизы жителям Пензенской области оказывают 16 бюро: восемь – общего профиля, три – смешанного и четыре специализированных для больных с заболеваниями и дефектами зрения, пациентов с психическими расстройствами, туберкулезом и для несовершеннолетних, а также три экспертных состава главного бюро. Ежегодно число обращений к ним увеличивается, если в 2018 году услугу по проведению медико-социальной экспертизы получили 29 301 житель нашего региона, то в 2020 году – 30 354 жителя, в том числе 2 333 ребенка.

инвалидность впервые была установлена 7461 человеку, из них 1321 – ребенок. Распространенность первичной инвалидности взрослого населения в 2020 году составила 68,3 в расчете на 10 тысяч человек, детского – 22,5.

Среди причин первичной инвалидности у взрослого населения первое место занимают болезни системы кровообращения, второе место – злокачественные новообразования, на третьем – заболевания костно-мышечной системы, на четвертом – болезни нервной системы, в пятерку причин инвалидности также входят бытовые травмы.

В структуре первичной инвалидности взрослого населения региона по возрасту преобладают лица старше 60 лет. Они составляют 64,8 процента от общего числа инвалидов. При этом 47 процентов имеют третью группу инвалидности, 31 процент – вторую группу, 22 процента – первую группу.

Среди причин первичной инвалидности детского населения в Пензенской области на первое место выходят заболевания вследствие врожденных аномалий развития и хромосомных нарушений, на втором месте – психические расстройства, на третьем – болезни нервной системы, четвертое место занимают эндокринные патологии, пятое – болезни костно-мышечной системы.

■ ТРИ УРОВНЯ ЭКСПЕРТИЗЫ

В Российской Федерации существует трехуровневая система медико-социальной экспертизы, что позволяет гражданину, его законному или уполномоченному представителю обжаловать вынесенное решение в Главном бюро, а затем в Федеральном бюро. При этом отмечается тенденция к уменьшению оспариваемых решений в высшей инстанции. Так в 2018 году Федеральное бюро вынесло 235 решений, а в 2020 году – 123 решения.

Задачей медико-социальной экспертизы является не только установление группы инвалидности, но, прежде всего, определение потребности в мерах, направленных на полное или частичное восстановление у человека способности к бытовой, профессиональной и общественной деятельности, посильная адаптация и интеграция в общество.

■ ПРАВОВАЯ ОСНОВА

Государственная политика в области реабилитации инвалидов реализуется в соответствии с нормами международного законодательства, а также положениями федеральных законов и нормативных правовых актов федерального и регионального уровня.

Большое значение в формировании и реализации государственной политики в области реабилитации инвалидов имеет ратификация РФ «Конвенции о правах инвалидов», что потребовало внесения изменений во многие законодательные и нормативные правовые акты.

Основопологающим документом, определяющим государственную политику в сфере реабилитации инвалидов, является Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Он гласит, что реабилитация инвалидов – система и процесс полного или частичного восстановления способностей к бытовой, общественной и профессиональной деятельности. Реабилитация направлена на устранение или возможно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных нарушением здоровья со стойким расстройством функций организма в целях социальной адаптации инвалидов и достижения ими материальной независимости.

Основные направления реабилитации инвалидов включают в себя: восстановительные медицинские мероприятия, реконструк-

тивную хирургию, протезирование и ортезирование, санаторно-курортное лечение, профориентацию, обучение и образование, содействие в трудоустройстве, производственную адаптацию, социально-средовую, социально-педагогическую, социально-психологическую и социокультурную реабилитацию, социально-бытовую адаптацию, физкультурно-оздоровительные мероприятия, спорт.

Реализация основных направлений реабилитации инвалидов предусматривает использование технических средств, создание необходимых условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инженерной, транспортной, социальной инфраструктуры и пользования средствами транспорта, связи и информации, а также обеспечение инвалидов и членов их семей полной и достоверной информацией.

Государство гарантирует инвалидам проведение реабилитационных мероприятий, получение технических средств и услуг, предусмотренных федеральным перечнем и предоставляемых за счет средств федерального бюджета. Полный перечень утвержден Правительством РФ.

■ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД

При освидетельствовании в учреждении медико-социальной экспертизы для каждого человека с инвалидностью разрабатывается индивидуальная программа реабилитации или абилитации (ИПРА).

Форма ИПРА, порядок разработки и реализации определен приказом Минтруда России от 13.07.2017 № 486н. Он определяет реабилитационные или абилитационные мероприятия, технические средства реабилитации и услуги, предоставляемые инвалиду бесплатно в соответствии с федеральным перечнем, утвержденным распоряжением Правительства РФ от 30.12.2005 № 2347-р. В оплате услуг или технических средств может принять участие как сам инвалид, так и другие лица и организации независимо от организационно-правовых форм, также возможно направить на эти цели средства материнского капитала.

Разработка ИПРА инвалида осуществляется специалистами учреждения медико-социальной экспертизы с учетом рекомендуемых мероприятий, указанных в направлении из лечебного учреждения.

Разработка ИПРА для ребенка-инвалида, в частности мероприятия по психолого-педагогической реабилитации или абилитации, осуществляется с учетом заключения психолого-медико-педагогической комиссии в ходе проведенного обследования.

ИПРА оформляется в соответствии с предъявляемыми требованиями и выдается на руки инвалиду, законному или уполномоченному представителю. Из бюро МСЭ выписка с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия направляется исполнителям реабилитационных или абилитационных мероприятий, которыми являются органы исполнительной власти Пензенской области:

- ▶ региональное отделение Пенсионного фонда РФ при необходимости компенсации затрат за счет средств материнского капитала на товары и услуги для социальной адаптации и интеграции в общество ребенка-инвалида,
- ▶ министерство здравоохранения Пензенской области для выполнения мероприятий по медицинской реабилитации или абилитации,
- ▶ фонд социального страхования для выполнения мероприятий по обеспечению техническими средствами реабилитации за счет средств федерального бюджета, санаторно-курортным лечением,
- ▶ министерство образования Пензенской области для выполнения мероприятий психолого-педагогической реабилитации или абилитации, мероприятий по общему и профессиональному образованию,

ЭТО ВАЖНО

На современном этапе развития общества решение проблем инвалидности является одним из приоритетных направлений социальной политики и в значительной мере определяет уровень социального благополучия как всего населения, так и его социально уязвимых слоев. По оценке экспертов ООН, инвалиды составляют 10 процентов от общей численности населения мира. В России ежегодно признаются инвалидами впервые около 700 тысяч взрослых и 70 тысяч детей. Во многом это обусловлено высоким уровнем заболеваемости и травматизма населения, недостаточным качеством медицинской помощи и услуг, оказываемых лечебно-профилактическими учреждениями и учреждениями медико-социальной экспертизы.

- ▶ министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области по социальной и профессиональной реабилитации или абилитации, содействию занятости населения,
- ▶ министерство культуры и спорта Пензенской области при наличии рекомендаций физкультурно-оздоровительных мероприятий, занятий спортом,
- ▶ администрация исправительного учреждения для выполнения мероприятий по реабилитации или абилитации инвалида, осужденного к лишению свободы и отбывающего наказание в исправительном учреждении.

Органы исполнительной власти Пензенской области организуют работу по реализации рекомендованных реабилитационных мероприятий и представляют по утвержденной форме информацию в бюро МСЭ об исполнении возложенных на них обязанностей. Оценка результатов проведения реабилитационных или абилитационных мероприятий осуществляется специалистами учреждения МСЭ при очередном переосвидетельствовании инвалида.

Таблица 1

Показатели медицинской, профессиональной и социальной реабилитации инвалидов из числа взрослого населения

	2018	2019	2020
Заполнено ИПРА	23138	22485	25056
Выдано на руки инвалиду	23131	22476	25038
Нуждаемость в медицинской реабилитации	23057	22414	24960
Нуждаемость в санаторно-курортном лечении	901	3136	4970
Нуждаемость в профессиональной реабилитации	8758	7969	12092
Нуждаемость в технических средствах реабилитации	8672	8775	9373
ИПРА с положительными результатами реабилитации или абилитации	9092	8978	8248

Показатели медицинской, профессиональной и социальной реабилитации детей-инвалидов

Таблица 2

ИПРА	2018	2019	2020
Разработано всего ИПРА	2226	1891	1923
Нуждаемость в медицинской реабилитации	99,8%	100%	100%
Нуждаемость в психолого – педагогической помощи	34%	33,5%	35,9%
Нуждаемость в профессиональной ориентации в образовательной организации	0	0,6%	0,7%
Нуждаемость в трудоустройстве	0,2%	0,7%	0,6%
Нуждаемость в технических средствах реабилитации	31,3%	25,8%	26,2%
Выдано заключений о выполнении ИПРА ребенка-инвалида при переосвидетельствовании	1766	1402	1285
В том числе с положительными результатами реабилитации или абилитации (в % от выданных заключений о выполнении ИПРА ребенка-инвалида)	92,6%	94,3%	91,6%

Имеющаяся информация дает представление об иерархии направлений реабилитации инвалидов из числа взрослого населения с учетом их удельного веса в общем числе выданных ИПРА. Центральное место занимает медицинская реабилитация, в которой нуждаются почти все направляемые на экспертизу граждане, признанные инвалидами. В профессиональной реабилитации нуждались в 2018 году 37,8 процента инвалидов, в 2019 году – 35,4 процента, в 2020 году – 48,3 процента. По результатам экспертизы можно сделать вывод, что значительная часть граждан обладает

достаточным потенциалом для участия в трудовой деятельности, несомненно, это важно с позиций интеграции в обществе и обеспечения достойного уровня жизни.

При переосвидетельствовании инвалидов из числа взрослого населения была проведена комплексная оценка результатов реабилитации. Положительные результаты проведенных реабилитационных мероприятий отмечены у 32,9 процента инвалидов в 2020 году, 39,9 процента – в 2019 году и 39,3 процента – в 2018 году.

При установлении инвалидности ребенку также разрабатывается ИПРА. В проведении медицинской реабилитации нуждаются сто процентов детей-инвалидов. В среднем 34,5 процента детей нуждаются в психолого- педагогической помощи, 27,8 процента – в обеспечении техническими средствами реабилитации.

При переосвидетельствовании детей-инвалидов также проводится комплексная оценка результатов реабилитации. Положительные результаты проведенных мероприятий отмечены у 91,6 процента детей-инвалидов в 2020 году, 94,3 процента – в 2019 году, 92,6 процента – в 2018 году.

В настоящее время существуют проблемы в профессиональной реабилитации инвалидов из числа взрослого населения. В 2019 году в профессиональной реабилитации нуждались 7969 инвалидов, положительные результаты при переосвидетельствовании в 2020 году зарегистрированы только у 20,9 процента инвалидов, нуждающихся в помощи при трудоустройстве.

*Руководитель ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Пензенской области»
С. Ю. Ганина*

ВХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ



*Старший следователь-криминалист отдела криминалистики СУ СК по Пензенской области
И. В. Рыбальченко*

ПРОБЛЕМАХ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КИБЕРПРЕСТУПНОСТИ В ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

За последние пять лет в регионе наблюдается стабильный рост числа преступлений, совершаемых с применением цифровых технологий и интернета.

Киберпреступления связаны с незаконным производством и сбытом наркотических средств, кражей с банковских карт или счетов, распространением противоправной информации: клеветы, материалов порнографического характера, возбуждение межнациональной и межрелигиозной вражды. Одним из наиболее опасных и распространенных преступлений с использованием интернета является мошенничество.

В 2017 году следственными отделами СУ СК по Пензенской области было зарегистрировано всего четыре преступления в данной сфере, в этом году уже 37, что составляет почти четыре процента от общего числа.

Схема совершения телефонного мошенничества, в результате которого пострадали многие граждане, известна и достаточно проста. Преступники на сайтах коммерческой организации или индивидуального предпринимателя арендуют во временное пользование (от нескольких минут до нескольких недель) абонентский номер любого оператора мобильной связи, в том числе иностранного государства. Они используют его для получения кодов активации созданного аккаунта в различных приложениях и сервисах, используется любая социальная сеть или мессенджер. При этом сами сим-карты с указанными абонентскими номерами физически установлены в так называемом сим-боксе (сим-банке) организации или ИП – устройстве, работающем с десятками-сотнями физических сим-карт одновременно,

которое подключено к интернету и специальному программному обеспечению. Это не позволяет отследить конкретного покупателя по детализации телефонных соединений.

Для приобретения номера на сайте организации достаточно указать адрес электронного почтового ящика и произвести платеж с использованием электронного кошелька или счета. При этом для совершения указанных операций может использоваться подмененный ip-адрес и электронный почтовый ящик зарубежных сервисов. После оплаты услуги преступник получает коды активации для созданных аккаунтов в различных приложениях и сервисах, активирует их и использует в преступной деятельности, например, для ведения переписки с несовершеннолетними, пересылки фото- и видеоматериалов интимного характера, вовлечения несовершеннолетних в распространение наркотических средств бесконтактным способом. Электронные счета для расчетов в данных случаях могут быть открыты на вымышленные имена или на подставных лиц без их ведома. Вышеуказанные обстоятельства обеспечивают преступнику анонимность и являются нарушением Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

Хищения денежных средств по таким преступлениям производились с использованием персональных данных потерпевших, которые неустановленным способом могли быть похищены ранее и вводились в системах дистанционного банковского обслуживания. Например, в результате утечек в кредитных организациях или иных сервисах, собирающих персональные данные. Также может использоваться вредоносное программное обеспечение или ссылки на вредоносные сайты. Денежные средства транзитом переводятся на различные счета и в конечном итоге поступают на счет, открытый за денежное вознаграждение на третье лицо, не управляющее им фактически.

В качестве действенных механизмов профилактики и пресечения совершения киберпреступлений, по мнению следственного управления, необходимо принятие комплекса мер по деанонимизации лиц, осуществляющих противоправную деятельность с использованием средств мобильной связи, интернета и электронных средств платежа. Необходимо проработать вопросы ликвидации или установления контроля по использованию интернет-ресурсов, предоставляющих возможность доступа к запрещенному контенту с обходом блокировок, ранее установленных Роскомнадзором или судом. Наконец, требуется эффективный контроль за использованием абонентских номеров мобильной связи и банковских счетов, исключив возможности анонимного их использования или использования третьими лицами, не являющимися в нарушение действующего законодательства РФ их владельцами, зарегистрированными в установленном порядке.

Еще одной проблемой противодействия киберпреступности является отсутствие системных мер (технических, правовых и организационных возможностей), обеспечивающих оперативное получение различного рода информации от операторов мобильной связи, банковских организаций, провайдеров при расследовании указанных преступлений. У правоохранительных органов имеются отдельные соглашения с некоторыми организациями, позволяющими посредством электронного документооборота быстро получить запрашиваемые сведения, однако, в ряде случаев ожидание такой информации длится от нескольких недель до нескольких месяцев. Дольше всего идут ответы из банковских организаций, головные офисы которых находятся в других регионах и сведения от администрации социальных сетей.



Подайте заявление за 5 минут, не выходя из дома

Воспользуйтесь электронной услугой

Проведение медико-социальной экспертизы

1. Зайдите на портал **госуслуги**
2. Закажите услугу «Проведение медико-социальной экспертизы»

Перейдите по ссылке <https://www.gosuslugi.ru/600312/1/form>

или выберите в Каталоге услуг:

- ▶ раздел «Моё здоровье»
- ▶ категория «Популярные услуги»
- ▶ услуга «Проведение медико-социальной экспертизы»



Подать электронное заявление можно по следующим целям:

- **Обжаловать решение бюро**
Обжаловать решение бюро МСЭ в месячный срок
- **Получить копии или дубликаты документов**
Запросить дубликат справки об инвалидности, копии акта и протокола МСЭ
- **Внести изменения в документы или ИПРА**
Изменения в ИПРА вносятся если были уточнены характеристики ТСР, изменились антропометрические данные, появились рекомендации о товарах услугах для детей-инвалидов
Также могут быть изменены ФИО, дата рождения, причина инвалидности гражданина
- **Записаться на МСЭ, если отказали в направлении**
Записаться в электронном виде можно если медицинская организация, орган пенсионного обеспечения или орган социальной защиты населения отказали гражданину в направлении на МСЭ
- **Установить причину смерти инвалида**
Заявление может быть подано в случаях, когда членам семьи умершего инвалида положены меры социальной поддержки



Начальник отдела организации деятельности участковых уполномоченных полиции и по делам несовершеннолетних УМВД России по Пензенской области А. Н. Шилин

КАК БЕЗОПАСИТЬ СЕБЯ ОТ ТЕЛЕФОННЫХ ГРАБИТЕЛЕЙ. СХЕМЫ ТЕЛЕФОННОГО МОШЕННИЧЕСТВА ПОСТОЯННО МЕНЯЮТСЯ

Существует ли алгоритм, кодовое слово, по которым точно можно определить, что звонит мошенник? Как не стать жертвой злоумышленников в сети? На эти и другие вопросы ответил начальник отдела организации деятельности участковых уполномоченных полиции и подразделений по делам несовершеннолетних УМВД России по Пензенской области Андрей Шилин.

– В подавляющем большинстве мошенники, выбравшие в качестве предмета преступного посягательства банковскую карту, начинают свой разговор с фразы: «Добрый день, Вас беспокоит служба безопасности банка...»

– Аферисты постоянно придумывают новые схемы обмана граждан с целью хищения их денег. Можно выделить пять характерных признаков, по которым сразу можно распознать телефонных мошенников.

■ ПЕРВЫЙ ПРИЗНАК

Вам поступает неожиданный звонок от незнакомца, который может представиться кем угодно – сотрудником банка, полиции или магазина. При этом мошенники научились подменять номера, так что на вашем телефоне может высветиться номер настоящего банка или организации.

■ ВТОРОЙ ПРИЗНАК

Разговор касается денег. Под любым предлогом вас просят перевести деньги на якобы безопасный счет либо предлагают оплатить некий налог, штраф, взнос, аванс и прочее.

■ ТРЕТИЙ ПРИЗНАК

Под любым предлогом вас просят назвать данные банковской карты – номер, трехзначный код на ее обратной стороне, а также пароль и код из СМС или персональные данные.

■ ЧЕТВЕРТЫЙ ПРИЗНАК

Мошенники играют на ваших чувствах. Вам делают очень заманчивое предложение – обещают выплаты или компенсацию, призы, предлагают выгодные условия по кредитам и депозитам или инвестировать и затем получать огромную

прибыль. Либо, наоборот, вас пытаются запугать возможной потерей денег.

■ ПЯТЫЙ ПРИЗНАК

Собеседник торопит вас, оказывает моральное давление, говорит, что вы можете потерять деньги, что ваши данные украдены. Требует немедленно перевести деньги или сообщить данные вашей карты.

Если есть хотя бы один из этих пяти признаков – вам звонят мошенники, которые намерены похитить ваши деньги.

– Предупреждения на граждан не действуют, они продолжают доверять незнакомцам. Как противостоять напору человека на другом конце провода, который нередко применяет психологическое давление?

– Совет можно дать один, лучший способ обезопасить себя – вообще не разговаривать с мошенниками. Ни в коем случае нельзя разговаривать с людьми, которые звонят и представляются сотрудниками спецслужб и служб безопасности банков. Чаще всего это мошенники.

Кто бы ни звонил или ни писал вам, призывая что-либо сделать с банковской картой или счетом, предоставить их данные или личную информацию, берите ситуацию в свои руки и не позволяйте собой руководить. Нельзя сообщать реквизиты своих банковских счетов, карт, устанавливать на смартфоны программы удаленного доступа и совершать другие действия под диктовку неизвестного лица.

После прерывания телефонного разговора с «представителем банка» необходимо самостоятельно перезвонить в банк по номеру телефона, указанному на его сайте или банковской карте, уточнить причину звонка и удостовериться, что ваши средства в безопасности. Если звонящий представлялся сотрудником правоохранительных органов или иной государственной структуры, действовать необходимо по тому же алгоритму – найти на официальном сайте настоящий номер телефона данной организации и самостоятельно навести там справки.

– Лично Вам или Вашим близким звонили мошенники? Чем закончился этот разговор?

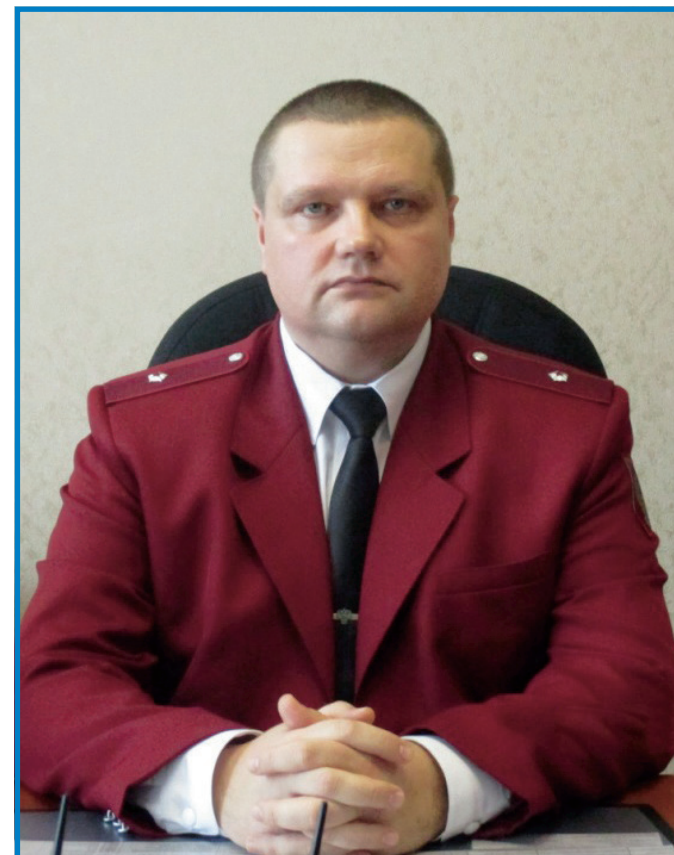
– Я, члены моей семьи, как и многие жители нашего региона, сталкивались с подобными звонками. Но мы соблюдаем вышеназванные правила. Как следствие, такие телефонные беседы заканчиваются очень быстро без причинения материального ущерба со стороны мошенника.

– Какие рычаги правового регулирования необходимы, чтобы вернуть ситуацию под контроль? Ужесточение или превентивные меры?

– Видится целесообразным принятие дополнительных превентивных мер, в том числе путем совершенствования действующего законодательства. В феврале прошлого года Центробанк РФ начал обсуждать возможность возврата средств, которые граждане перечислили мошенникам под воздействием социальной инженерии, когда под психологическим воздействием клиент раскрывает конфиденциальную банковскую информацию, если те не успели снять деньги. Этим летом Банк России сообщил о разработке законопроекта, который позволит автоматически блокировать спорную сумму на счете злоумышленника или посредника после обращения жертвы. В сентябре представитель минфина РФ отмечал, что законопроект будет внесен в правительство и рассмотрен уже новым созывом Госдумы.

В случае принятия законопроекта, такие превентивные меры будут способствовать сокращению краж с банковских карт граждан, совершаемых дистанционным способом.

ЗАКАЗАТЬ ТОВАР В ОДИН КЛИК



Руководитель управления Роспотребнадзора по Пензенской области М. В. Перекусихин

РОСПОТРЕБНАДЗОР ПРОТИВОСТОИТ МАССОВЫМ ФАКТАМ ОБМАНА ПОКУПАТЕЛЕЙ В СЕТИ

Развитие потребительского рынка невозможно представить без использования современных технологий, без цифровизации общества.

Сегодня онлайн-оплата товаров и услуг является уже широко распространенной и привычной практикой даже для самых рядовых потребителей. Растет число пользователей смарт-устройствами.

Активно расширяется распространение и применение новых технологий распознавания лиц и отпечатков пальцев, гео-локационных и облачных сервисов, связанных между собой цифровых продуктов и смарт-устройств, виртуальных помощников, обладающих искусственным интеллектом и так далее.

Появление «умных» технологий расширяет возможности для потребителей, однако, существуют причины для беспокойства из-за целого ряда потребительских рисков. Наиболее распространенные злоупотребления прав потребителя в сфере цифровых технологий включают в себя:

- ▶ риск приобретения подделок, контрафактной и фальсифицированной продукции, а также товаров и услуг, не соответ-

ствующих заявленным или низкого качества, с нарушением сроков доставки, без права на гарантийное обслуживание;

- ▶ риск потери денежных средств без приобретения товара или услуги либо доставка товара по более высокой цене по сравнению со стоимостью, указанной на сайте при оформлении заказа;
- ▶ риск хищения персональной информации с целью кибермошенничества.

В последние годы число поступающих в Управление обращений потребителей на нарушения их прав при продаже товаров и оплате услуг через Интернет остается на стабильно высоком уровне.

Практика рассмотрения обращений показывает, что в условиях ограничений и карантинных мероприятий, связанных с распространением коронавирусной инфекции, все больше людей пользуются дистанционным способом приобретения товаров, признавая его несомненными достоинствами бесконтактный (с другими лицами) и быстрый поиск нужного товара, возможность выбора из широкого ассортимента, более низкую цену, доставка на дом в удобное время. При этом с развитием новейших технологий, в том числе компьютерных, меняются варианты нарушений прав потребителей, растет интернет-мошенничество, обман становится изощреннее.

Определив потребительские риски на цифровом рынке товаров и услуг и четко понимая в каких сферах предпринимательской деятельности наиболее остро стоит необходимость защиты нарушенных прав потребителей, Управление решает задачу предупреждения нарушений прав потребителей и профилактики правонарушений на основе комплексного подхода, нацеленного на повышение правовой грамотности потребителей.

На фоне снижения количества надзорных мероприятий за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, одним из действенных способов продолжает оставаться информирование и консультирование граждан и за последние 5 лет более чем в 1,5 раза выросло количество подготовленных разъяснений и рекомендаций по различным проблемным ситуациям, связанным с нарушением прав потребителей.

С учетом актуальности рассматриваемой проблемы девизами Всемирного дня защиты прав потребителей неоднократно становились темы, связанные с электронной коммерцией: например: «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», «Цифровой мир: надежные смарт-устройства».

Проблемы, возникающие у потребителей, приобретающих товары и оплачивающих услуги с использованием сети Интер-



нет, а также пути защиты нарушенных прав потребителей являлись предметом обсуждения на заседаниях Консультативного совета, проводимых в Управлении с участием представителей Правительства Пензенской области, Управления Роскомнадзора по Пензенской области; общественных организаций по защите прав потребителей, представителей интернет-магазинов, организаций, осуществляющих финансовое и гостиничное обслуживание потребителей с использованием цифровых технологий.

В качестве примера практической реализации полномочий Управления Роспотребнадзора по Пензенской области по защите нарушенных прав потребителей в сфере электронной коммерции интерес представляет работа в отношении интернет-магазинов, зарегистрированных на территории Пензенской области и работающих с грубейшими нарушениями требований законодательства.

Потребители, с целью приобрести товар дистанционным способом, оставляли на сайтах сети «Интернет» свои данные (номер телефона, имя). В ходе разговора с оператором колл-центра заключались договора купли-продажи товаров с определенными характеристиками (дрели, тепловизоры, бинокли, игрушки, музыкальное оборудование и другие) и с их доставкой для получения в почтовом отделении. При вскрытии посылок, оплаченных наложенным платежом, всеми потребителями установлены факты получения товаров, которые имели значительно более низкие характеристики и цену, качество и потребительские свойства не соответствовали заявленным (вместо дрели – набор отверток, вместо тепловизора – градусник и т.д.).

Граждане при обращении к интернет-продавцам с претензиями получали ответы о необходимости направить товары для проведения проверки качества по определенному адресу, но в результате после отправки оставались и без денежных средств и без товара. Было установлено систематическое использование мошеннических схем данными «интернет-магазинами»:

- ▶ предложение на сайтах в сети «Интернет» заключить договор купли-продажи товаров по цене, заметно ниже стоимости аналогичных товаров;
- ▶ поставка товара, не соответствующего заказанному, и фактическая стоимость которого значительно меньше уплаченных денежных средств;
- ▶ невозможность ознакомиться с полученным товаром и его соответствием заказанному до его оплаты;
- ▶ получение товара только после оплаты (форма оплаты – наложенный платеж почтового отправления, доставляемого ПИМ «ПОЧТА»);
- ▶ невозможность сразу же после получения сдать несоответствующий (ненужный, дешевый) товар и вернуть уплаченные денежные средства;
- ▶ предложение вернуть товар для экспертизы (проведение которой фактически не требуется), дальнейший отказ в возврате денежных средств за отправленный продавцу товар.

Массовые обращения потребителей в Управление свидетельствовали о том, что предлагая товар по низкой цене и завлекая граждан заключить договор и в дальнейшем оплатить деньги, интернет-магазины изначально не имели намерений поставить потребителю товар, определенный договором купли – продажи.

Почтовое отправление создавало у потребителя обманное впечатление о доставке заказа, которое необходимо, чтобы подтолкнуть потребителя к передаче денежных средств, злоупотребляя его доверием.

В итоге потребитель оставался либо с товаром, стоимость которого значительно ниже размера оплаченных денежных средств, либо в результате предложенной схемы возврата для проверки качества – без товара и без уплаченных денег. Шансы потребителей вернуть денежные средства были фактически равны

нулю, урегулировать спорную ситуацию в досудебном порядке не представлялось возможным.

Кроме этого, в действиях данных продавцов в сфере дистанционной торговли, которые выразились в систематическом получении значительной разницы между стоимостью оплаченных потребителями товаров и реальной стоимостью полученных товаров, а также в отказе выплаты денег за возвращенные потребителями товары, усматриваются признаки преступных деяний, направленных на присвоение себе чужого имущества с помощью обмана или злоупотребления доверием. В связи с наличием признаков мошенничества (ст. 159 УК РФ) документированные материалы направлены Управлением в правоохранительные органы для принятия необходимых мер реагирования.

Кроме этого, на основании многочисленных обращений потребителей, как в устной, так и в письменной форме на действия юридических лиц ООО «Гера», ООО «Мега», которые нарушали права потребителей в сфере интернет-торговли, Управлением было принято решение о направлении исковых заявлений в суд о прекращении деятельности указанных юридических лиц в соответствии со ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» за неоднократные нарушения прав потребителей.

Судом при удовлетворении исковых требований указано, что результатом систематического осуществления недобросовестной предпринимательской деятельности являлось получение максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам потребителей, использовались различные обманные приемы, направленные на введение потребителей в заблуждение с целью завладения их имуществом. Судом вынесено решение о ликвидации юридических лиц, так как именно эта мера признана наиболее разумной и адекватной для прекращения нарушения прав потребителей.

В рамках борьбы с табакокурением и в соответствии с имеющимися полномочиями Управлением неоднократно в районные суды г. Пензы направлялись административные иски о признании информации, размещенной в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе «Интернет», запрещенной для распространения на территории Российской Федерации.

Согласно части 3 статьи 19 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» запрещается розничная торговля табачной и никотинсодержащей продукцией, в том числе, дистанционным способом продажи. В связи с указанным, распространение информации на сайтах о возможности приобретения табачной продукции с осуществлением доставки, то есть дистанционным способом, фактически является распространением запрещенной информации.

Судами вынесены соответствующие решения и согласно информации, размещенной на сайте Роскомнадзора в целях ограничения доступа к сайтам в сети «Интернет», в Единый реестр доменных имен указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, включен ряд сайтов по распространению табачной продукции, и в настоящее время доступ к этим сайтам ограничен.

Эта работа, несомненно, Управлением Роспотребнадзора по Пензенской области будет продолжена, причем особое внимание уделяется социально незащищенным категориям потребителей, которые в силу своего статуса особенно нуждаются в государственной поддержке.

ПОКУПКИ В ИНТЕРНЕТЕ



Председатель правления общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области»
Л. В. Сидорова

НКО НА ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЭПОХУ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И «УМНЫХ ВЕЩЕЙ»

Почти 30 лет в регионе работает общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области». Юристы безвозмездно оказывают консультационную помощь потребителям по различным вопросам, используя механизм претензионного и судебного порядка, заложенный в законе «О защите прав потребителей». Решаются проблемы, возникающие в розничной торговле, медицине, ЖКХ и туризме, при пользовании финансовыми и ритуальными услугами.

Пандемия внесла коррективы в работу ассоциации. Введение ограничительных мер в период повышенной готовности нарушило сложившийся годами механизм реализации и защиты прав и свобод человека. Пришлось организовать работу общественных приемных в шаговой доступности для потребителей, рассказывает председатель правления «Ассоциация потребителей Пензенской области» Лидия Сидорова. Получив финансовую поддержку правительства региона и при участии местного бизнеса, стали работать выездные приемные в торговых центрах Пензы. Они обеспечили доступность для населения правовой помощи и социального консультирования. Граждане получили свободный доступ к безвозмездной юридической помощи по вопросам ЖКХ, здравоохранения, бытовых услуг и розничной торговли. Выездные приемные остаются востребованными и актуальными до сих пор. За первые шесть месяцев 2021 года в них обратились 1331 человек. Они имеют особую социальную значимость, не только оказывая бесплатную юридическую помощь, но и создавая условия для побуждения граждан к самостоятельным действиям по защите своих прав.

За время самоизоляции все больше людей начали совершать покупки в интернете. Зачастую цены на товары в сети ниже, а доставку можно заказать до дверей дома. На интернет-аукционах, крупных виртуальных торговых площадках и сайтах, где частные лица размещают объявления о продаже вещей, можно найти множество выгодных предложений.

– В этот период произошел всплеск обращений в общественную приемную по вопросам финансового мошенничества в сети. Интернет-мошенники часто пользуются доверчивостью и неосведомленностью покупателей, последние получают некачественный или не тот товар, а то и вовсе лишаются всех находящихся на банковской карточке денег, – говорит Лидия Сидорова.

Сегодня стать жертвой мошенников может любой пользователь интернета. За десять месяцев 2021 года в ассоциацию обратилось 103 пострадавших. Чтобы завладеть секретными сведениями, злоумышленники использовали поддельные сайты, вредоносное программное обеспечение, социальные сети и адресные телефонные звонки.

Специалисты ассоциации потребителей советуют придерживаться ряда правил, чтобы не стать жертвой мошенников в интернете.

Основная особенность обмана состоит в психологическом влиянии на человека. То есть мошенник необязательно должен быть продвинутым хакером или иметь суперсовременное программное обеспечение. Главное – это любыми методами заставить пользователя добровольно ввести или сообщить конфиденциальные сведения.

За время работы специалисты ассоциации потребителей изучили основные мошеннические схемы. Это массовая рассылка фейковых писем по электронной почте. В сообщении мошенники представляются сотрудниками банков или известных компаний. Для максимальной правдоподобности в тексте используется официальный логотип организации. В письме злоумышленники приводят самые разнообразные и весьма убедительные причины для перехода по прикрепленной ссылке (выгодные скидки, победа в конкурсе, срочная проверка личной или платежной информации).

Отправка сообщений также может быть через мессенджеры, социальные сети, СМС. Основная цель рассылки та же, что и с электронными письмами – побудить получателя перейти по указанной ссылке. Как правило, в разговоре злоумышленники выдают себя за сотрудников службы безопасности банка и сообщают о том, что была зафиксирована попытка незаконного списания средств со счета клиента. Для устранения последствий они требуют назвать реквизиты карточки, ПИН-код или учетные данные для доступа в онлайн-банк. Иногда мошенники добавляют в сообщения ссылки, при переходе по которым на компьютер пользователя устанавливается вредоносное программное обеспечение. Такие программы позволяют завладеть всеми сведениями, которые хранятся в системе, в том числе сохраненными паролями и логинами.

Пандемия побудила преобразовать проведение общественного контроля в режиме онлайн. В связи с ужесточением требований законодательства к жилищным объединениям о раскрытии информации в системе «ГИС ЖКХ», проводятся онлайн-проверки ТСЖ, ЖСК, управляющих организаций. Проверено 168 жилищных объединений в отношении нарушителей подано 128 исков, из них рассмотрено 110.

В пандемию НКО продолжают работать, оказывая необходимую помощь гражданам и выполняя важные социальные задачи.

СПРАШИВАЛИ – ОТВЕЧАЕМ

АППАРАТ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ОТВЕЧАЕТ НА АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.

►►► Мошенники взломали мой личный кабинет на портале «Госуслуги», изменили контактные данные, пароль, и оформили кредит-онлайн. Что делать в этой ситуации?

– Если неизвестные взломали аккаунт, пострадавшему следует восстановить к нему доступ. Доступ на Госуслуги можно восстановить при наличии паспортных данных или СНИЛС, ИНН, или ввести номер телефона, фамилию, имя и отчество. Тут нужно быть внимательнее в офлайне – не давать свои данные людям и организациям, которым не доверяете. Восстановить аккаунт можно в МФЦ, отделении банка или почты, с предъявлением паспорта. Ближайшее отделение можно найти на карте «Госуслуг». В случае, когда мошенники успели оформить кредит, необходимо обратиться в полицию с заявлением. Пользователь «Госуслуг», на чье имя был оформлен кредит, также может доказать свою непричастность к этим займам, к примеру, предоставив перечень мест и времени, в которое злоумышленники входили под его именем на портал (данные предоставили «Госуслуги»), а также выписки из своих банков о том, что на его счета не поступали никакие деньги. Для безопасной работы с данными на «Госуслугах» используйте уникальную связку логина и пароля, храните их в безопасности. Не передавайте никому-либо информацию для входа в ваш личный кабинет. Можно добавить в личном кабинете контрольный вопрос, его будут запрашивать при восстановлении доступа. Не заходите в личный кабинет со случайных компьютеров, в интернет-кафе или других непроверенных местах. Не загружайте программы и данные из непроверенных источников, не посещайте сайты сомнительного содержания.

►►► На одном из сайтов в общедоступном доступе увидела свои персональные данные, как они там оказались неизвестно. Куда мне обращаться?

– В случае утечки персональных данных рекомендуется обратиться в территориальный орган Роскомнадзора и предоставить всю имеющуюся информацию, подтверждающую, что ваши данные теперь находятся в общем доступе. Это перечень персональных данных, точные адреса сайтов (если вам удалось найти ресурсы с персональными данными). Кроме того, можно попробовать урегулировать вопрос, направив требования об уничтожении данных администратору сайта. Если Роскомнадзор при проверке обнаружит нарушение законодательства, то сайт будет заблокирован, а компании, опубликовавшей ваши данные, придется выплачивать штраф.

►►► Говорят, что можно получить электронный сертификат и им оплачивать средства реабилитации для инвалидов. Так ли это и как его получить?

– Да, с октября 2021 года люди с инвалидностью (для детей – их законные представители) могут приобретать средства реабилитации по электронному сертификату. Подать заявление на его получение можно в Фонд социального страхования, в том числе в электронном виде через «Госуслуги». Электронный сертификат

будет привязан к карте «Мир», на которую государство и зачислит определенную сумму. Ее можно потратить на оплату средства реабилитации из перечня на сайте государственной информационной системы. Если стоимость средства реабилитации превышает сумму электронного сертификата, потребитель может доплатить из собственных средств. Граждане вправе отказаться от сертификата и приобретать средства реабилитации, как раньше и забирать их в Фонде социального страхования или покупать самостоятельно, а затем получать компенсацию.

►►► При совершении покупок в сети интернете магазин меня обманул – прислал не тот заказ. Продавец на связь не выходит. Как мне защитить свои права?

– Необходимо связаться с менеджером интернет-магазина и объяснить сложившуюся ситуацию. Перед этим сделать фотографии товара, снять краткий видеозапись. На нем должен присутствовать не только сам товар, но и упаковка, накладные, чеки. Если менеджер отказывается исправлять ошибку, можно попробовать связаться непосредственно с владельцем интернет-магазина и решить проблему. В противном случае обратиться в Роспотребнадзор и подать заявление в полицию. Обязательно нужно сохранять все платежные документы, которые имеют отношение к заказу: чеки оплаты, выставленные счета-фактуры, реквизиты для оплаты, чеки за оплату доставки с почты. Если магазин не выставлял счет, а просто в личной переписке предоставлял реквизиты для оплаты, обязательно делайте скриншот этих сообщений. Перевод на карту также нужно зафиксировать – это может быть чек из терминала, из кассы банка или выписка со счета, если вы платили через интернет-банкинг.

►►► Слышала, что в России приняли закон о едином регистре сведений о населении, зачем он нужен, как информация в нем будет защищена и кто будет иметь к нему доступ?

– В 2020 году был принят федеральный закон о создании Единого федерального информационного регистра. Он будет содержать конкретные сведения о гражданине: ФИО, дату и место рождения, пол, СНИЛС, ИНН, гражданство и семейное положение. Вести ресурс будет Федеральная налоговая служба на основании имеющихся у нее данных, а также данных МВД, Минобороны, Минобрнауки, государственных внебюджетных фондов. Налоговая служба также будет обязана обеспечить защиту всех имеющихся сведений. Все сведения, которые будут поступать в эту базу, – общие данные, которыми государство сегодня располагает, но они не соединены воедино. Регистр создается для их объединения. Предполагается, что это позволит более четко и оперативно администрировать процессы. Для граждан, в первую очередь, это удобно тем, что им не потребуется по кругу носить документы в случае каких-либо изменений, скажем, смены паспорта. Все данные будут находиться в центре обработки данных, проверенном и протестированном на безопасность уполномоченными на это органами. Доступ к нему будут иметь государственные органы, каждый – в части своей компетенции. Нотариусы не будут иметь доступа к этой базе данных, но при совершении нотариальных действий обязаны будут сверяться с этими данными, отправив запрос. Это нужно для того, чтобы все нотариальные действия совершали, удостоверившись в подлинности представленных документов и сведений. Закон вступит в силу в действие с 1 января 2022 года. Некоторые нормы вступят в силу с 2024 и 2025 годов.

НОВОСТИ РЕГИОНА

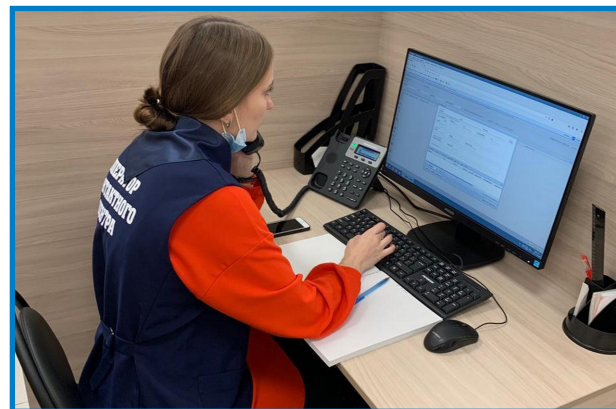
В ОДНОМ ОКНЕ



В Пензе открылся новый офис многофункционального центра (МФЦ). Он расположен на проспекте Строителей и рассчитан на 30 окон приема граждан. Это вдвое больше, чем в старом здании. Поток заявителей разделен, открыта удобная комната ожидания для посетителей с детьми. Организовано место удаленного доступа к portalу госуслуг. В пандемию оно оказалось наиболее востребовано пожилыми людьми, которые не могут самостоятельно получить QR-код после прививки или заболевания. Время ожидания в очереди составляет не более десяти минут. Госуслуги теперь могут предоставляться и на дому. Специально для этого районным МФЦ передали 20 легковых автомобилей. Они будут оперативно обслуживать инвалидов, ветеранов и одиноко проживающих пенсионеров. На эти цели из бюджета Пензенской области направлено более десяти миллионов рублей.

1,2 миллиона услуг оказано в региональных офисах МФЦ за девять месяцев, что на пять процентов больше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

ЕДИНЫЙ НОМЕР



Новый сервис для удобства жителей Пензенской области запущен на базе единого телефонного номера «122». Звонок – бесплатный. С ноября 2021 года многоканальный телефон расширил свои возможности. Позвонив по единому номеру и набрав добавочную цифру – «5», жители области смогут узнать результаты ПЦР-теста. В разгар пандемии эта услуга была доступна ежедневно, включая выходные дни. Единый сервис «122» также предлагает дополнительные возможности: запись на прием и вызов врача на дом для взрослого и детского населения Пензы, можно также задать интересующие вопросы по коронавирусу и получить консультации специалистов.

С ноября в поликлинике областной больницы им. Н. Н. Бурденко начал работу колл-центр для пациентов старше 60 лет с болезнями системы кровообращения и эндокринными заболеваниями. В связи с новыми ограничительными мероприятиями пожилые пензенцы находились на самоизоляции, но они не остались без внимания врачей.

СЕРТИФИКАТ ДЛЯ ТАЛАНТА



С 1 сентября 2021 года все организации дополнительного образования Пензенской области перешли на персонализированное финансирование. На каждого ребенка в возрасте от 5 до 18 лет родителям предоставили сертификат, который будет действовать до совершеннолетия. Родители будут сами решать, куда отдать сертификат и где будет заниматься ребенок. Средства на сертификате будут ежегодно пополняться. Сумма ограничена, после выбора программы на ее оплату направляется часть средств ПФ, далее ребенок использует остаток для выбора другой программы. Доплата за счет родительских средств предполагается, если остаток на сертификате меньше стоимости программы. В системе персонализированного финансирования участвуют организации дополнительного образования всех форм собственности. Условием участия в системе для образовательных организаций и некоммерческих структур является включение их в реестр поставщиков образовательных услуг в Навигаторе дообразования.

ПОДГОТОВКА ПЕДАГОГОВ

Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников открылся в Пензе на базе Института регионального развития. Он создан в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» нацпроекта «Образование». Его общая площадь достигает почти тысячи квадратных метров. Это многофункциональные аудитории, лектории, аудитории для персонального и группового консультирования, коворкинг-центр, медиатека, студия для создания презентаций и онлайн-вебинаров, демонстрации опытов. Все помещения оснащены современным оборудованием, необходимым для обучения. Здесь уже занимаются тьютеры, которые будут работать в точках роста «Кванториума». Учителя готовы работать по новым методикам. Центр станет базой для создания системы научно-методического сопровождения работы учителя. Это возможность не только формально повышать квалификацию, но и обмениваться лучшими практиками в онлайн-среде.

