



УПОЛНОМОЧЕННЫЙ
ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА
В ПЕРМСКОМ КРАЕ

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ
ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА
В ПЕРМСКОМ КРАЕ



**ПРАВО НА ОБРАЩЕНИЕ
В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ**



Скайп-прием Уполномоченного по правам человека в Пермском крае



Экскурсия членов Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека в Пермском крае в Компании Промобот 21.12.2023 г.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА
В ПЕРМСКОМ КРАЕ



**ПРАВО НА ОБРАЩЕНИЕ
В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ**

Специальный доклад

Пермь
2024

УДК 342.736:004

ББК 67.400.323

С19

Сапко, Игорь Вячеславович.

Право на обращение в эпоху цифровизации / И.В. Сапко, Уполномоченный по правам человека в Пермском крае. — Пермь : Уполномоченный по правам человека в Пермском крае, 2024. — 32 с.

Специальный доклад подготовлен Уполномоченным по правам человека в Пермском крае на основе анализа международных и российских нормативно-правовых актов, обращений граждан, информации органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций и др.

Цели доклада – анализ ситуации с соблюдением и защитой права на обращение в период активной цифровизации всех отраслей общественной жизни и выработка рекомендаций по ее улучшению.

Материалы специального доклада могут быть использованы в практической деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, правоохранительную и надзорную деятельность, а также при профессиональной подготовке и переподготовке студентов юридических специальностей, государственной и муниципальной службы.

В подготовке специального доклада принимали участие сотрудники аппарата Уполномоченного по правам человека в Пермском крае: Викуленко К.В., Истомина Е.С., Устюжанинова А.И., Цепенникова И.Г.

(с) Уполномоченный по правам человека в Пермском крае, текст, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Цифровые права и право на обращение.....	5
Анализ жалоб о нарушениях права на обращение.....	11
Особенности реализации права на обращение в местах принудительного содержания.....	20
Возможности использования современных информационных технологий и новых сервисов при реализации права на обращение.....	22
Заключение. Рекомендации.....	24
Приложения.....	26

ВВЕДЕНИЕ

Современное государство должно отвечать вызовам общественного развития, связанным с формированием «информационного общества» – социума, в котором информация и уровень ее применения и доступности кардинальным образом влияют на экономические, социальные, культурные и иные условия жизни граждан.

В рамках этого процесса ключевую роль играет «цифровизация» государственных институтов, которая распространяется как на их формирование, так и на их функционирование. Цифровизация государственных институтов создает предпосылки для развития в Российской Федерации устойчивой электронной коммуникации и более эффективного государственного управления. Она создает принципиально новые каналы взаимодействия как между гражданами и органами власти, так и между другими субъектами – институтами гражданского общества, коммерческими организациями. Государство в условиях цифровой реальности становится более открытым, прозрачным и подотчетным, цифровизация всей системы государственного управления становится мощным фактором противодействия коррупции.

С одной стороны, цифровая трансформация является одной из национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года, призванная содействовать росту экономики, технологическому прогрессу, повышению уровня жизни граждан и созданию комфортных условий для их проживания. Вместе с тем в процессе тотальной цифровизации возникают дополнительные угрозы базовым правам человека, происходят обезличивание и формализация государственного аппарата, замещение прямого диалога гражданина с представителем власти на дистанционные обезличенные форматы взаимодействия, что требует разработки эффективных законодательных механизмов контроля за соблюдением прав и законных интересов личности. Совершенно очевидно, что цифровая трансформация будет способствовать развитию государства, общества и каждого отдельного человека, но только при соблюдении прав и свобод человека и гражданина (из выступления председателя Конституционного суда РФ Валерия Зорькина).¹

¹ Зорькин: Задача государства – признавать и защищать цифровые права граждан. // Российская газета – Столичный выпуск. – Москва: Издательство «Российская газета». – 2018. – № 7578 (115) – URL: <https://rg.ru/gazeta/rg-centr/2018/05/30.html> (дата обращения: 16.09.2024).

ЦИФРОВЫЕ ПРАВА И ПРАВО НА ОБРАЩЕНИЕ

Внедрение современных цифровых технологий формирует новые реалии для человека, общества и государства, а также значительно видоизменяет уже существующие. Технологии больших данных, искусственного интеллекта, беспилотный транспорт, цифровая медицина, виртуальные среды общения создают обширные возможности для развития нового экономического уклада международного сотрудничества и конкуренции. Усугубившиеся в ходе пандемии процессы автономизации общества и дистанцирования людей способствовали резкому ускорению «погружения» человека в цифровую среду. Это сопровождается развитием новых возможностей для государства и бизнеса, но и несёт с собой новые, очень серьёзные, угрозы и риски, как для прав и интересов человека и гражданина, так и для государственного суверенитета, остающегося необходимым условием реализации прав и свобод человека. Цифровизация социальной жизни привела к появлению ранее неизвестных так называемых цифровых прав, таких как право на доступ, использование, создание и публикацию цифровых произведений, на доступ и использование компьютеров и иных электронных устройств, а также коммуникационных сетей, в частности к сети Интернет (далее – Сеть). К цифровым правам также можно отнести право свободно общаться и выражать мнение в Сети и право на неприкосновенность частной информационной сферы, включая право на конфиденциальность, анонимность (обезличенность) его уже оцифрованной персональной информации.

Необходимость признания и защиты цифровых прав была провозглашена в ряде международных правовых актов более 20 лет назад, когда началась масштабная цифровая трансформация. Так, Хартия глобального информационного общества (Окинава, 22 июля 2000 г.), принятая представителями восьми ведущих мировых держав, включая Россию, провозглашает необходимость укрепления соответствующей политики и нормативной базы, содействующих сотрудничеству по оптимизации глобальных сетей, борьбе со злоупотреблениями, которые подрывают целостность сети, по сокращению разрыва в цифровых технологиях, инвестированию в людей и обеспечению глобального доступа и участия в этом процессе. В качестве основополагающих правил Хартия предусматривает:

- ✓ развитие эффективного механизма защиты частной жизни потребителя, а также защиты частной жизни при обработке личных данных, обеспечивая при этом свободный поток информации;
- ✓ дальнейшее развитие и эффективное функционирование электронной идентификации, электронной подписи, криптографии и других средств обеспечения безопасности и достоверности операций.

В Хартии также подтверждена обязанность государств согласовывать свои действия по созданию безопасного киберпространства, безопасности информационных систем, защищенных от преступности, в том числе от транснациональной организованной преступности.

В Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 18 декабря 2013 г. № 68/167 «Право на неприкосновенность личной жизни в цифровой

век», в свою очередь, отмечено, что быстрые темпы технологического развития позволяют людям во всех регионах мира пользоваться новыми информационными и коммуникационными технологиями и в то же время повышают способность правительств, компаний и физических лиц отслеживать, перехватывать и собирать информацию, что может нарушать или ущемлять права человека (особенно право на неприкосновенность личной жизни). При этом подчеркивается, что необходимость обеспечения общественной безопасности может оправдывать сбор и защиту некоторой конфиденциальной информации, но государства должны гарантировать соблюдение в полном объеме своих международно-правовых обязательств в сфере прав человека. В Резолюции содержится призыв ко всем государствам:

- ✓ уважать и защищать право на неприкосновенность личной жизни, в том числе в контексте цифровой коммуникации;
- ✓ положить конец нарушениям этих прав и создавать условия для предотвращения таких нарушений, в том числе путем обеспечения соотвественства национального законодательства их международным обязательствам;
- ✓ провести обзор своих процедур, практики и законодательства, касающихся слежения за сообщениями, их перехвата и сбора личных данных, включая массовое слежение, перехват и сбор, в целях защиты права на неприкосновенность личной жизни путем обеспечения полного и эффективного выполнения всех международных обязательств;
- ✓ учредить новые или продолжать использовать уже имеющиеся независимые, эффективные внутренние надзорные механизмы, способные обеспечивать транспарентность в соответствующих случаях и подотчетность в отношении слежения государств за сообщениями, их перехвата и сбора личных данных.

Решительным шагом к формированию системного подхода к правовому регулированию вопросов обеспечения прав человека в цифровой среде стало Поручение Президента Российской Федерации Владимира Путина Совету при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека (далее – Совет) и Правительству Российской Федерации разработать до 1 августа 2021 г. проект Концепции защиты прав и свобод человека и гражданина в цифровом пространстве Российской Федерации². Данное Поручение было дано по итогам ежегодной встречи Президента РФ с Советом, состоявшейся 10 декабря 2020 г., в ходе которой члены Совета, подводя своего рода итоги «пандемийного» года, обозначили комплекс правовых, в том числе конституционно-правовых коллизий, выявившихся в самом масштабном со времени принятия действующей Конституции РФ «наступлении» на права и свободы человека³.

² «Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию гражданского общества и правам человека» (утв. Президентом РФ 28.01.2021 № Пр-133) – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/64952> (дата обращения 16.09.2024).

³ Цифровая трансформация и защита прав граждан в цифровом пространстве. Доклад Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека. Москва, 2021 / – URL: https://www.president-soviet.ru/presscenter/news/spch_podgotovil_doklad_o_polozhenii_del_s_pravami_i_svodami_cheloveka_i_grazhdanina_v_tsifrovom_pr/ (дата обращения 16.09.2024).

К числу **специфических** прав и свобод человека и гражданина, подлежащих защите в цифровом пространстве Российской Федерации на данном этапе формирования цифровой среды, можно отнести:

- ✓ право на защиту цифровой идентичности;
- ✓ право на обеспечение цифрового суверенитета человека;
- ✓ право на защиту от ментальной (информационно-психологической) манипуляции;
- ✓ право на защиту от цифровой дискриминации;
- ✓ право на защиту биометрических и иных персональных данных;
- ✓ право на отзыв данных, право на забвение в цифровом пространстве;
- ✓ право на защиту от противоправных деяний в цифровом пространстве;
- ✓ право на оспаривание решений и действий цифровых систем в отношении себя;
- ✓ право на использование традиционных форм взаимодействия граждан, бизнеса и государства;
- ✓ право на защиту от негативных социальных последствий цифровизации.

Особое значение имеет защита прав и свобод несовершеннолетних граждан в цифровом пространстве, в том числе, от противоправного контента в цифровом пространстве; от сетевого манипулирования; от цифровой дискриминации; от передачи образовательной функции от учителя автономным системам искусственного интеллекта; от замены традиционных образовательных и воспитательных функций педагога автономными системами искусственного интеллекта; от цифровой зависимости; от причинения вреда их здоровью при использовании цифровых технологий.

К наиболее острым проблемам эксперты-правоведы относят, в частности, отсутствие комплекса норм, обеспечивающих добровольность использования гражданами цифровых технологий при взаимодействии с государством, а также масштабный сбор персональных данных в централизованные базы данных федерального уровня.

В рамках программы «Цифровая экономика РФ» предусмотрен Федеральный проект «Цифровое государственное управление», в котором прямо закреплено «исключение участия человека из процесса принятия решения при предоставлении приоритетных государственных услуг» (п. 1.2.). В «Общенациональном плане действий, обеспечивающих восстановление занятости и доходов населения, рост экономики и долгосрочные структурные изменения в экономике» предусмотрен «переход на исключительно электронный формат поступающих и обрабатываемых обращений граждан». Исходя из приведенных норм, предполагается постепенный отказ от традиционной формы взаимодействия государства с гражданами. Ранее, положениями Федерального закона РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ № 210), предусматривалась «возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя»; заявителям предоставлялось право на получение государственных

и муниципальных услуг «в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя», при этом органы, предоставляющие услуги, обязаны были обеспечивать возможность получения заявителем государственных и муниципальных услуг «в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя». В настоящее время указанные нормы сопровождаются оговоркой – «за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме». Таким образом, если ранее действовало общее правило о возможности использования любой формы государственных и муниципальных услуг по усмотрению гражданина, и государство было обязано удовлетворить этот выбор, то после внесения соответствующих поправок⁴ государство может ввести запрет на традиционное «офлайновое» взаимодействие с чиновниками по любым государственным и муниципальным услугам. Кроме того, Федеральный закон РФ от 30.12.2020 г. № 509-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» (далее – ФЗ № 509) допускает прекращение личного приёма граждан в органах, предоставляющих государственные услуги, в случае передачи соответствующих функций многофункциональным центрам (далее – МФЦ), несмотря на то, что МФЦ государственным органом не является. По мнению членов Совета, такое регулирование прямо противоречит статье 33 Конституции РФ, согласно которой «граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». «Обращение гражданина» – это «направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» (п. 1 ст. 4 Федерального закона РФ от 02.05.2006 г. ФЗ-59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). Что касается личного обращения, гарантированного Конституцией РФ, то речь идёт о фактическом личном предъявлении гражданином должностному лицу органа власти своего обращения. Здесь возможны два варианта: личное устное озвучивание обращения должностному лицу или подача письменного экземпляра обращения.

Справочно:

✓ *Количество жителей Пермского края, подключивших личный кабинет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги») по итогам 2023 г. – 2113644, по итогам 1 квартала 2024 г. – 2133393.*

✓ *Количество граждан, обратившихся за получением услуг через портал «Госуслуги» за 2023 г. – 1556370, за 1 квартал 2024 г. – 1227494.*

✓ *Количество обращений, поступивших от граждан, с тематикой*

⁴ Федеральный закон РФ от 30.12.2020 г. № 509-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ».

портала «Госуслуги» за 2023 г. – 9 (из них 3 жалобы), за 1 квартал 2024 г. – 4. По всем обращениям были предоставлены ответы в установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

✓ *Количество обращений, поступивших от граждан через интернет-приёмную Правительства Пермского края за 2023 год – 12674, за 1 квартал 2024 г. – 3087.*

Детальная информация о количестве услуг, оказанных гражданам, обратившимся через Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Пермский краевой МФЦ ПГМУ», а также о количестве сообщений, поступивших от жителей Пермского края с использованием портала «Управляем вместе» и Платформы обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ПОС ЕПГУ), представлена в таблицах (Приложения 1, 2).

На качество предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, оказание которых организовано в структурных подразделениях МФЦ, поступило: за 2023 г. – 73 обращения, по результатам рассмотрения которых 49 инцидентов признаны необоснованными; за I квартал 2024 г. – 14 обращений, по результатам рассмотрения которых 10 инцидентов признаны необоснованными.

С 1 января 2025 года граждане смогут направлять свои обращения непосредственно из личного кабинета сервиса «Госуслуги». В настоящее время проводится необходимая подготовительная работа. Готовность органов государственной власти и местного самоуправления к работе с обращениями граждан, поступающими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), обеспечена. К ПОС ЕПГУ подключены все органы местного самоуправления муниципальных образований Пермского края и все исполнительные органы государственной власти Пермского края. Кроме того, подключены 35 представительных органов власти муниципальных образований, в ближайшее время к ПОС ЕПГУ будут подключены оставшиеся 8 представительных органов власти муниципальных образований, а также Законодательное Собрание Пермского края. Возможность получения и обработки обращений, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения с использованием портала «Госуслуги», автоматическая обработка указанных обращений в СЭД ПК и направление результатов их рассмотрения из СЭД ПК в ПОС ЕПГУ будут реализованы до конца 2024 года.

В связи с появлением рисков полного прекращения личных приемов необходимо напомнить, что сохранение традиционных и привычных для граждан (отличных от цифровых) форм получения товаров и услуг; обеспечение прав граждан на доступ к информации; обеспечение свободы выбора средств получения знаний при работе с информацией; обеспечение государственной защиты интересов российских граждан в информационной сфере; а также приоритет традиционных российских духовно-нравственных ценностей и соблюдение основанных на этих ценностях норм поведения при использовании информационных и коммуникационных технологий – являются основополагающими принципами Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы. Среди задач, указанных в Стратегии развития

информационного общества, следует отметить «развитие технологий электронного взаимодействия граждан, организаций, государственных органов, органов местного самоуправления наряду с сохранением возможности взаимодействия граждан с указанными организациями и органами без применения информационных технологий» (подп. «д» п. 40 Стратегии). Таким образом, одним из главных условий, которое позволит обеспечить социальную стабильность и доверие граждан государству, является чёткое соответствие федерального законодательства и подзаконных актов нормам международного права, Конституции РФ и вышеприведённым положениям стратегических документов.

Цифровая среда, предоставляя преимущества, к сожалению, существенно расширяет и возможности для совершения преступлений, когда злоумышленник получает широкий и постоянный доступ к потенциальным жертвам и информации о них дистанционно. По мнению экспертов, это происходит в силу нижеследующих обстоятельств⁵:

✓ Совершение преступлений в цифровой среде зачастую требует намного меньше усилий. Так, для кражи данных, в том числе персональных, часто достаточно несложного технического оборудования и «пары кликов мышкой».

✓ Преступникам не составляет труда сокрыть следы совершенного преступления. Цифровые правонарушения – невидимы, у большинства населения и даже у правоохранителей нет квалификации для обнаружения признаков и следов правонарушения. Более того, для мошенника-инсайдера с достаточным уровнем прав доступа к цифровым системам достаточно легко после совершения кражи данных уничтожить следы доступа к данным.

✓ В обществе пока не сформировалась устойчивая модель реагирования на такие правонарушения – они до сих пор не получают надлежащего общественного осуждения и порицания. Сейчас практически нет поступков, которые можно совершить в цифровом пространстве (оперируя данными пользователей, манипулируя сознанием, размещая рекламу, вбрасывая фейки, устраивая травлю), которые категорически осуждались бы обществом, законом и профессиональными сообществами.

✓ Несовершенство уголовного законодательства и проблемы квалификации совершаемых преступлений приводит к невозможности применения соразмерной совершенному противоправному деянию меры ответственности. На данном этапе цифровизации общества случаи привлечения виновных за организацию, например, утечки и продажи данных крайне редки. Кибермошенник и коррумпированный инсайдер сейчас фактически уверены в своей безнаказанности.

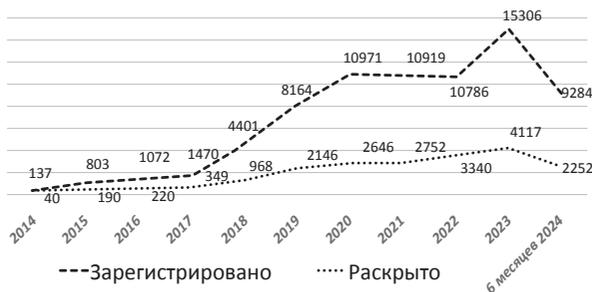
✓ Значительный объем информации аккумулируется на частных платформах; сбор, хранение и использование персональных данных в «серой правовой зоне» осуществляется ненадлежащими операторами.

По данным ГУ МВД России по Пермскому краю, число преступлений, совершенных с использованием цифровых технологий, в том чис-

⁵ Доклад Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека «О положении дел с правами и свободами человека и гражданина в цифровом пространстве РФ» – URL: https://www.president-sovet.ru/presscenter/news/spch_podgotovil_doklad_o_polozhenii_del_s_pravami_i_svododami_cheloveka_i_grazhdanina_v_tsifrovom_pr/ (дата обращения 16.09.2024).

ле компьютерной информации, к сожалению, ежегодно увеличивается, начиная с 2014 года. Вызывает обеспокоенность и невысокий процент «раскрываемости» таких преступлений.

Количество зарегистрированных и раскрытых преступлений, совершенных с использованием цифровых технологий, в том числе компьютерной информации, за период с 2014 по 2023 годы, 6 месяцев 2024 года



АНАЛИЗ ЖАЛОБ О НАРУШЕНИЯХ ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЕ

Всем гражданам Российской Федерации (далее – РФ) гарантировано право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Как неоднократно подчеркивал Конституционный Суд РФ⁶, возможность свободно обращаться в компетентные государственные органы власти и ведомства, безусловно, с одной стороны, является одним из механизмов участия населения в управлении делами государства, с другой стороны – средством осуществления и охраны прав и свобод граждан.

С целью сохранения доступности института Уполномоченного по правам человека в Пермском крае для граждан были сохранены традиционные форматы взаимодействия с жителями:

- продолжили свою деятельность государственные приемные Уполномоченного по правам человека в Пермском крае в г. Кудымкаре и г. Перми;

- Уполномоченным проведено 14 личных приемов;

- в течение года Уполномоченным и сотрудниками аппарата организовано:

- 35 совместных приемов с Главным федеральным инспектором по Пермскому краю Сергеем Половниковым, Уполномоченным по защи-

⁶ Постановление Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П «По делу о проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в связи с запросом Законодательного Собрания Ростовской области // «Собрание законодательства РФ», 30.07.2012, № 31, ст. 4470.

те прав предпринимателей в Пермском крае Павлом Новосёловым, прокурором Пермского края Павлом Бухтояровым, руководством Пермской прокуратуры по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях, начальником Главного управления Министерства внутренних дел России по Пермскому краю Александром Щегловым, руководителем следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Пермскому краю Денисом Головкиным, начальником Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний России по Пермскому краю Леонидом Мустайкиным, руководителем Главного управления Федеральной службы судебных приставов по Пермскому краю Абдулом Алаудиновым, Общественной наблюдательной комиссией (ОНК) по защите прав человека в местах принудительного содержания, Пермским отделением Ассоциации юристов России, Государственным казенным учреждением «Государственное юридическое бюро Пермского края», Пермским филиалом Государственного фонда «Защитники Отечества» и другими;

- 43 выездных приема граждан, проживающих на территории Бардымского, Березниковского, Гайнского, Губахинского, Добрянского, Косинского, Кочевского, Кудымкарского, Куединского, Кунгурского, Ординского, Осинского, Оханского, Пермского, Соликамского, Чердынского, Чернушинского, Чусовского, Юрлинского, Юсьвинского городских и муниципальных округов;

- сохранена практика дистанционного приема граждан (проведено 23 скайп-приема, как через сеть библиотек, так и напрямую с гражданами, в том числе проживающими в интернатных учреждениях Прикамья);

- организовано 16 «горячих линий» совместно с ключевыми органами и ведомствами, а также ресурсоснабжающими организациями;

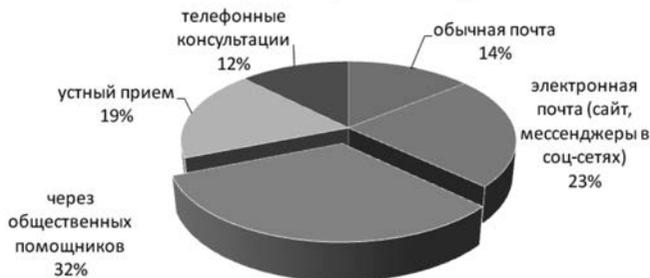
- с целью проверки соблюдения прав граждан организовано 46 выездов в учреждения принудительного содержания, специальное учреждение для временного содержания иностранных граждан, а также в войсковую часть № 88503 (п. Сокол, Пермский район);

- продолжила свою работу интернет-приемная Уполномоченного;

- организовано участие Уполномоченного в прямых эфирах и радиопередачах.

Всего в адрес Уполномоченного по правам человека в Пермском

Каналы связи с Уполномоченным по правам человека в Пермском крае в 2023 году



крае поступило 6014 обращений, при этом возможность обращения в аппарат Уполномоченного как в устной форме, так и письменно была использована населением в равной степени.

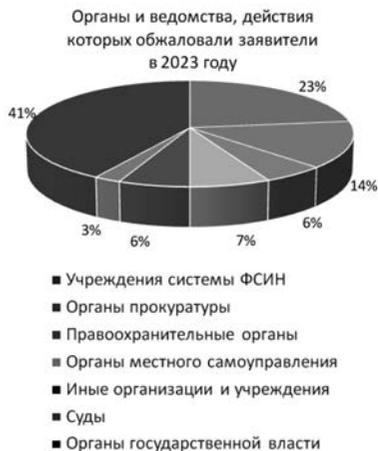
Вместе с тем обращения, к которым применяются минимальные требования при подаче (устные обращения, обращения, принятые посредством телефонной связи, через социальные сети, а также направленные через сайт Уполномоченного), составляют львиную долю в общем объеме всех поступивших обращений. Данный факт указывает на то, что население предпочитает менее заформализованные формы обращения в государственные органы, когда это возможно. Несмотря на разнообразие дистанционных форм обращения в адрес Уполномоченного по правам человека, весьма востребованным в 2023 году оставался очный прием.

Важную роль в реализации права на обращение, наряду с повышением доступности института Уполномоченного и эффективности рассмотрения самих обращений, Уполномоченный отводит правовому просвещению граждан и правовой помощи, которая, в свою очередь, выражается в конкретных действиях в интересах граждан. Большое значение имеет консультативная помощь, оказываемая населению, в том числе в рамках проводимых на территории Российской Федерации Единых дней оказания бесплатной юридической помощи различным группам населения.

Следует отметить, что по итогам 2023 года количество жалоб на нарушение права на обращение сократилось почти на 40%, до 126.

На фоне общей тенденции снижения числа жалоб, касающихся нарушения права на обращение, значительную долю продолжают составлять обращения, в которых граждане выражали несогласие с результатами рассмотрения их заявлений органами государственной власти и местного самоуправления. Обращающиеся к Уполномоченному по правам человека в Пермском крае жители выражали несогласие с полученными ответами; жаловались на неполучение ответов; ходатайствовали об оказании содействия в записи на личный прием к губернатору Пермского края, прокурору Пермского края и руководителю Следственного управления СК России по Пермскому краю; сообщали о наличии барьеров в получении информации, а также различных государственных услуг; оспаривали предоставление ответов за пределами установленных законодательством сроков.

Впервые в 2023 году появились жалобы граждан на блокировку аккаунтов в социальных сетях, «взлом» личных страниц, а также на нестабильную работу отдельных электронных сервисов. Несмотря на то, что подавляющее большинство жалоб по итогам рассмотрения были при-



знаны необоснованными, полагаем необходимым обратить внимание на нижеследующие проблемные аспекты реализации жителями Прикамья права на обращение.

С одной стороны, проводимая губернатором Пермского края Дмитрием Махониным, Правительством Пермского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти РФ и органами местного самоуправления деятельность, направленная на оперативное информирование населения через официальные сайты, социальные сети и отдельные коммуникативные площадки, позволила обеспечить доступ значительной части населения к актуальной и востребованной информации, а также реализовать право на обращение в различные инстанции в дистанционном режиме. С другой стороны, увеличилось число активных пользователей сети Интернет.

С развитием цифровых технологий использование электронных сервисов для многих вошло в привычку. Социальные сети и мессенджеры также стали неотъемлемой частью жизни сограждан, и они активно используются населением для реализации права на обращение. Граждане могут оперативно сообщать о проблемах и задавать вопросы представителям государственных органов и организаций, используя соответствующие платформы «Телеграм», «ВКонтакте», «Управляем вместе» и другие. Всё чаще организации и ведомства создают специальные мобильные приложения, позволяющие гражданам быстро и удобно обращаться с вопросами и проблемами. Широкое распространение получили чат-боты, которые помогают обрабатывать обращения граждан в режиме реального времени.

Очевидно, что в эпоху цифровизации механизмы реализации права на обращение претерпевают значительную трансформацию, что, с одной стороны, безусловно, повышает доступность различных услуг, сокращает сроки ожидания ответа, упрощает саму процедуру обращения, делая ее более прозрачной. С другой стороны, возникают риски различных нарушений прав граждан, в том числе имущественных. К сожалению, использование электронных сервисов может сопровождаться нарушением некоторых прав, например:

- ✓ права на информацию, когда пользователь сталкивается с недостоверными сведениями и «фейками»;
- ✓ права на уважение частной и семейной жизни, когда определенные сведения утрачивают свою конфиденциальность, например, при «взломе» страницы пользователя социальной сети третьими лицами;
- ✓ права на охрану изображения человека, когда загруженные пользователем с целью получения той или иной услуги фотографии «утекают» в Интернет;
- ✓ права собственности и многих других.

Получение гражданами тех или иных услуг удаленно, с использованием цифровых технологий, должно гарантировать безопасность личных (персональных) данных, а также исключать возможность совершения в отношении граждан преступлений, в том числе экономических.

С увеличением активных пользователей сети Интернет также возникает необходимость дополнительного правового регулирования процедур идентификации обращений, поданных в форме электронного документа, реагирования и последующего их рассмотрения по су-

ществу (сообщения, поступающие через сайт ведомства, сообщения, поступающие в мессенджерах «ВКонтакте» и «Телеграм», обращения, оставленные на платформе «Управляем вместе», а также комментарии к постам на официальных страницах в социальных сетях государственных органов и ведомств, органов местного самоуправления, а также уполномоченных). Очевидно, что в настоящее время данные обращения не отвечают требованиям, предъявляемым к обращениям в рамках действующего федерального законодательства, более того, на практике возникают сложности в рассмотрении данных обращений, являющихся по сути анонимными, территориальными органами государственной власти РФ, а также правоохранительными и надзорными органами. Так, согласно ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», обращения (заявления) граждан и организаций, содержащие сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, принимаются контрольным (надзорным) органом к рассмотрению:

1) при подаче таких обращений (заявлений) гражданами и организациями либо их уполномоченными представителями непосредственно в контрольный (надзорный) орган, либо через многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, а для представителя гражданина или организации – документа, подтверждающего его полномочия;

2) при подаче таких обращений (заявлений) граждан и организаций после прохождения идентификации и аутентификации заявителя посредством единой системы идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети «Интернет», а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов;

3) при иных способах подачи таких обращений (заявлений) гражданами и организациями после принятия должностным лицом контрольного (надзорного) органа мер по установлению личности гражданина и полномочий представителя организации и их подтверждения.

Иначе говоря, надзорный орган не может инициировать проведение соответствующей проверки фактов, содержащихся, например, в обращении, поступившем через официальный сайт и/или социальные сети от неавторизованного пользователя, установление личности которого невозможно (Приложение 3). Выражаю надежду, что в ближайшее время данный вопрос будет разрешен законодателями посредством дополнительного правового регулирования процедур принятия и рассмотрения обращений, поданных в форме электронного документа.

Также неурегулированным, на наш взгляд, остается вопрос правового статуса сообщений, поступающих через социальные сети, включая комментарии и вопросы, адресованные органам власти, ведомствам и конкретным должностным лицам. На сегодняшний день данные сообщения не являются в соответствии с действующим законодательством обращениями, что создает правовую неопределенность при реагировании и рассмотрении последних. Надеюсь, законодатели уделят этому воп-

росу необходимое внимание с целью устранения возникших пробелов.

Отдельного внимания заслуживают обращения, в которых гражданами ставился вопрос доступности и бесперебойной работы отдельных электронных сервисов, таких как ГАС «Правосудие», «Мой арбитр», сайты судов и прочее; «ЭПОС», а также «ПроМед», когда возможность своевременного получения той или иной информации, а в последнем случае – медицинской справки и электронного направления на консультацию к врачу, были поставлены в зависимость от наличия/отсутствия технических сбоев в работе сервисов. Так, в ходе проведения выездных приемов в городских округах Уполномоченному по правам человека неоднократно поступали жалобы жителей и представителей медицинского сообщества на сбои в работе системы «ПроМед», в связи с чем пациентам приходилось часами ожидать восстановления работы сервиса для последующей выдачи электронного направления на консультацию либо справки. Врачи, в свою очередь, отмечали сложность своевременного заведения данных об оформлении листа временной нетрудоспособности в системе ввиду сбоя в работе сервисов.

С трудностями взаимодействия с электронными сервисами сталкиваются и иные представители профессионального сообщества. Проблемы доступа к цифровым ресурсам возникают не только в отдаленных населенных пунктах Пермского края, с ними сталкиваются и жители краевой столицы. Так, за помощью в восстановлении права своего сотрудника на социальное обеспечение обратилась нотариус Н., в связи с тем, что возникли сложности в передаче в Социальный фонд России соответствующих сведений о работнике для выплаты страхового возмещения в связи с наступлением временной нетрудоспособности. Со слов нотариуса, у нее отсутствовала техническая возможность подключения к системе электронного документооборота СФР (далее – СЭДО), передать сведения о наемном работнике через свой личный кабинет, открытый на портале Социального фонда России, она также не могла, поэтому она обратилась лично в клиентский центр и предоставила необходимые данные в Отделение Социального фонда России по Пермскому краю (далее – ОСФР ПК, Фонд) на бумажном носителе, но спустя время получила отказ Фонда в назначении пособия по больничному листу. Для разрешения сложившейся ситуации Уполномоченный обратился за разъяснениями и помощью в ОСФР ПК. Из полученного ответа следовало, что с 1 января 2022 года введен новый порядок взаимодействия страхователя (работодателя) и Фонда. Механизм оформления пособий по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, единовременного пособия при рождении ребенка, ежемесячного пособия по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет носит проактивный характер. Основа проактивной схемы – назначение и выплата пособий застрахованным лицам при взаимодействии работодателя и Фонда в электронном виде, без участия самих застрахованных лиц (Федеральный закон от 29.12.2006 года № 255-ФЗ, Правила, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23.11.2021 года № 2010). Получение сведений для назначения и выплаты пособий производится в рамках проактива путем обмена в электронном виде информацией о выдаче/закрытии электронных листков нетрудоспособности, информацией о рождении ребенка; об идентификации застрахованного лица и подтверждения фак-

та трудоустройства его у страхователя; формирования и направления страхователю предварительно заполненных сведений для назначения и выплаты пособий; подтверждения/корректировки страхователем полученных от Фонда сведений и направления их в отделение Фонда по месту регистрации страхователя для назначения и выплаты пособия. С января 2024 года обмен информацией между ОСФР ПК и страхователями осуществляется только посредством СЭДО. Механизм СЭДО интегрирован в бухгалтерские программы, такие как: «1С», «Контур», «Парус», «Сбис++» и пр. Для отдельных категорий страхователей предусмотрено направление сведений через личный кабинет страхователя, размещенный на странице <https://lk.fss.ru/>. С целью устранения технических ошибок, не позволяющих страхователю – нотариусу направить сведения, необходимые для назначения и выплаты пособия по беременности и родам в рамках проактивного процесса через личный кабинет страхователя, специалистами ОСФР ПК была направлена заявка разработчикам программного обеспечения Социального Фонда России. Нотариусу Н. были направлены информация об обновлении личного кабинета страхователя, инструкция по работе в личном кабинете и инструкция по созданию доверенности (МЧД). По результатам совместно проведенной работы в информационную систему Фонда поступили сведения, направленные страхователем Нотариусом Н. для назначения и выплаты ее работнику пособия по беременности и родам. Пособие назначено и зачислено на расчетный счет застрахованного лица. Страхователю Нотариусу Н. была предоставлена техническая возможность по направлению сведений, необходимых для назначения и выплаты страхового обеспечения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством в электронном виде через личный кабинет страхователя, размещенный по адресу: <http://lk.sfr.gov.ru>, право наемного работника на социальное обеспечение восстановлено.

Другим немаловажным вопросом остается сохранение оригинальности и достоверности при оцифровке отдельных процессов. На практике возникают случаи, когда оператором, осуществляющим внесение сведений в базу данных электронного сервиса, допускаются неточности и ошибки, что впоследствии приводит к отказам в предоставлении услуг и/или нарушению прав граждан, например, права на социальное обеспечение, имущественных прав и других.

Так, в адрес Уполномоченного по правам человека в Пермском крае обратилась гражданка М., действующая в интересах своего мужа, работника одного из крупных промышленных предприятий края. Заявительница сообщила о том, что после прохождения лечения в хирургическом отделении краевого учреждения здравоохранения в городе Перми электронный листок нетрудоспособности не появился в программе отчетности работодателя. У супруга заявительницы начались проблемы на работе, так как официальное подтверждение его отсутствия не было представлено. Обращения к лечащему врачу в хирургическом отделении результатов не дали, так как в Региональную информационно-аналитическую медицинскую систему «ПроМед» вся информация о прохождении лечения в стационарном отделении была занесена. Больше месяца понадобилось для того, чтобы найти первоначальную ошибку, допущенную при занесении данных в систему «ПроМед». Благодаря помощи заме-

стителя главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности удалось выявить неправильно внесенные данные СНИЛС. После внесения изменений в систему электронный листок нетрудоспособности стал доступен в программе отчетности работодателя. Заявители выразили слова благодарности за оказанную помощь и содействие в восстановлении права на социальное обеспечение в случае болезни.

Важно отметить, что на фоне ускорившейся за последние годы цифровизации возник эффект цифровой эксклюзии⁷. Безусловно, в эпоху цифровизации наличие устойчивого интернета и телефонии, простых и понятных сервисов и мобильных приложений создает дополнительные условия для реализации права на обращение. Вместе с тем, многие граждане по-прежнему не имеют собственной электронной почты, не обладают навыками использования и поведения в сети Интернет, не осведомлены о необходимых мерах предосторожности при использовании подобных онлайн-сервисов, относятся, и зачастую небезосновательно, к сети Интернет с недоверием, а порой просто не располагают свободными денежными средствами для оплаты трафика. Поступающие в адрес Уполномоченного обращения свидетельствуют о том, что в крае пока сохраняется проблема доступности устойчивой телефонной связи и интернета в сельской местности. С введением электронной записи на прием к врачу через сайт <https://k-vrachu.ru> в адрес Уполномоченного стали поступать жалобы от жителей Пермского края на невозможность такой записи. В качестве основной причины жители указывали нестабильное интернет-соединение в населенных пунктах Пермского края или его полное отсутствие.

Например, за помощью обратились жители деревни одного из муниципальных округов Пермского края с просьбой оказать содействие в восстановлении линии оптоволоконного кабеля, которая ранее была повреждена. Проводной интернет в деревне был единственно возможным и доступным, так как сигнал сотовой связи на большей части деревни нестабильный или отсутствует полностью, соответственно, отсутствует доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В связи со сложившейся ситуацией для жителей деревни стали недоступны государственные услуги, своевременное обращение за медицинской помощью, онлайн-образование и другие жизненно важные сервисы. Уполномоченным были направлены ходатайства в администрацию округа и Министерство информационного развития и связи Пермского края. По итогу принятых мер телефонная линия связи в деревне была восстановлена, оператором выполнены работы по устранению повреждения кабеля. В III квартале 2024 года планируется подключение услуги по широкополосному доступу к сети Интернет.

Справочно: по информации Министерства информационного развития и связи Пермского края, по состоянию на конец 2023 года обеспеченность населенных пунктов Пермского края услугами сотовой связи составляла 90,59%, в I квартале 2024 г. данный показатель составил 90,68%. Возможность пользоваться широкополосным доступом к ин-

⁷ Цифровая эксклюзия (digital exclusion) – невозможность получить доступ к цифровым коммуникациям, ресурсам и сервисам либо существенные сложности и ограничения в их использовании.

формационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) в 2023 году и в 1 квартале 2024 г. имела в 39,99% населенных пунктов Пермского края.

В целях обеспечения доступности услуг сотовой связи, в том числе мобильного доступа к сети Интернет, в рамках реализации федерального проекта «Устранение цифрового неравенства 2» и государственной программы Пермского края «Развитие информационного общества», утвержденной постановлением Правительства Пермского края от 25 сентября 2013 г. № 1270-п (далее – Госпрограмма Пермского края), в населенных пунктах Пермского края с численностью населения более 100 человек ведутся работы по строительству базовых станций сотовой связи стандарта 2G/4G. В 2023 году и 1 квартале 2024 г. в рамках указанных проектов установлены базовые станции сотовой связи в 104 населенных пунктах Пермского края с численностью населения более 100 человек. Одновременно за счет обеспечения доступности услуг сотовой связи в населенных пунктах в рамках указанных проектов в 2023 году появилась возможность вызова экстренных служб на прилегающих к населенным пунктам, ранее не обеспеченных связью участках региональных дорог общей протяженностью 104,1 км. Вместе с тем в 2024 году за счет установки 7 базовых станций сотовой связи в рамках реализации Госпрограммы Пермского края обеспечена доступность услуг сотовой связи на участках региональных дорог общей протяженностью 29 км.

Очевидно, что внедрение новых технологий в сферу взаимодействия между гражданами и органами власти должно происходить с учётом прав и интересов отдельных категорий населения и обеспечивать безопасные коммуникации. Сложнее всего переориентироваться пожилым и малоимущим лицам. Более того, именно эти группы населения все чаще становятся жертвами мошеннических действий злоумышленников при обращении за услугами в сети Интернет. Распространение в Интернете фейков, стремительный рост сайтов-клонов, агрессивное навязывание различных товаров и услуг через социальные сети неблагоприятно сказываются на реализации права граждан на обращение.

В ряде случаев возможна реализация гражданами права на обращение поставлена в зависимость от наличия явных, либо скрытых барьеров. Напомним, что в Ежегодном докладе Уполномоченным была обозначена проблема условной доступности зданий МФЦ и филиалов для маломобильных граждан. Согласно сведениям Правительства Пермского края⁸, в течение 2023 года была проведена паспортизация всех 54 филиалов МФЦ, по итогам которой показатель доступности объектов составил 85%.

Зачастую реализация права на обращение поставлена в зависимость от добросовестного исполнения органами местного самоуправления обязательств по содержанию дорог, благоустройству территории, очистке тротуаров и специально отведенных для инвалидов парковочных мест от снега, обеспечению бесперебойной работы общественного транспорта и многого другого.

⁸ Письмо заместителя председателя Правительства Пермского края С.О. Никифорова «О предоставлении отчета о выполнении Плана первоочередных мероприятий на 2023 год» от 24.01.2024 № 01-74-9.

ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЕ В МЕСТАХ ПРИНУДИТЕЛЬНОГО СОДЕРЖАНИЯ

В местах принудительного содержания обеспечиваются все гарантированные Конституцией Российской Федерации права и свободы человека, но с изъятиями и ограничениями, установленными уголовным, уголовно-исполнительным и иным законодательством Российской Федерации.

Такие ограничения, носящие временный характер, являются не только средством наказания за совершенные преступления, но и воспитания. Порядок осуществления прав лиц, находящихся в местах принудительного содержания, устанавливается Уголовно-исполнительным кодексом Российской Федерации, а также иными нормативными правовыми актами.

В сфере исполнения уголовных наказаний имеются особенности в правовом регулировании права на обращение. Право осужденных на обращение конкретизируется в нормах уголовно-исполнительного права.

В основном право на обращение лицами, содержащимися в местах принудительного содержания, реализуется посредством письменных обращений, а также телефонных переговоров.

В последние годы количество поступающих обращений по вопросам нарушения права на обращение от лиц, находящихся в местах принудительного содержания уголовно-исполнительной системы, а также в учреждениях, подведомственных органам полиции, имеет положительную тенденцию к снижению.

Зачастую в своих обращениях заявители сообщали о неотправке их жалоб и корреспонденции адресатам. Вместе с тем, по данным прокуратуры Пермского края, в 2024 году, в ходе проведенных проверок по поступившим жалобам, изложенные в них доводы заявителей не нашли своего объективного подтверждения.

Снижение числа поступающих жалоб по указанной тематике может быть связано с увеличением количества посещений закрытых учреждений контролирующими и надзорными органами, в ходе которых содержащиеся в них лица могут самостоятельно обратиться с тем или иным вопросом, а также их родственники самостоятельно обращаются непосредственно в ведомства, в том числе через интернет-приемные.

Также необходимо отметить, что в настоящее время, в рамках межведомственного взаимодействия с прокуратурой Пермского края и с Главным управлением федеральной службы исполнения наказаний по Пермскому краю, на базе Пермского краевого суда с использованием государственной автоматизированной системы Российской Федерации «Правосудие» проводятся совместные дистанционные приемы осужденных, отбывающих наказание в пенитенциарных учреждениях Пермского края. Прием осужденных в указанном формате стал возможным благодаря поддержке руководства Пермского краевого суда. В перспективе планируется продолжить проведение совместных приемов

осужденных, отбывающих наказание в исправительных учреждениях Пермского края, в данном формате.

По данным Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Пермскому краю, во всех исправительных учреждениях и следственных изоляторах оборудованы телефонные аппараты для предоставления разговоров подозреваемым, обвиняемым и осужденным.

Кроме того, в следственных изоляторах Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Пермскому краю у подозреваемых, обвиняемых и осужденных имеется возможность отправления родственникам и получения в электронном виде писем от них через администрацию.

Согласно пункту 106 Правил внутреннего распорядка следственных изоляторов уголовно-исполнительной системы, утвержденных Приказом Минюста России от 4 июля 2022 года № 110 (далее – Правила № 110), представители администрации следственного изолятора ежедневно обходят камеры и принимают от подозреваемых и обвиняемых предложения, заявления и жалобы в письменном и (или) в устном виде. Все поступившие предложения, заявления и жалобы регистрируются в журнале учета предложений, заявлений и жалоб подозреваемых, обвиняемых и осужденных в следственном изоляторе. Подозреваемые и обвиняемые также могут направить предложение, заявление и жалобу с использованием устанавливаемых в местах, определяемых администрацией следственного изолятора, информационных терминалов (при их наличии и технической возможности).

Все предложения, заявления и жалобы, принятые в устной форме, регистрируются в журнале учета предложений, заявлений и жалоб подозреваемых, обвиняемых и осужденных в следственном изоляторе, с чем под подпись знакомится заявитель. Устные предложения, заявления и жалобы докладываются уполномоченному должностному лицу.

По информации Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Пермскому краю, в настоящее время для получения правовой информации в следственных изоляторах и исправительных учреждениях Пермского края действуют 10 информационных терминалов.

Вместе с тем, Уполномоченный по правам человека в Пермском крае считает необходимым рекомендовать руководству Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Пермскому краю, при наличии технической возможности, установить информационные терминалы во всех следственных изоляторах и исправительных учреждениях.

ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И НОВЫХ СЕРВИСОВ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЕ

Информационные технологии развиваются стремительными темпами, проникая во все новые сферы человеческой деятельности, и открывают большие возможности для реализации прав человека, особенно для маломобильных групп населения.

Цифровизация государственных институтов создает предпосылки для развития в Российской Федерации устойчивой электронной коммуникации и более эффективного государственного управления. Она создает принципиально новые каналы взаимодействия между гражданами и органами власти, позволяя экономить время при подаче обращений, уменьшая затраты на доставку документов, снижая риски потери документов. Развитие информационных технологий в системе обращений не только способствует защите прав и законных интересов граждан, но и позволяет государству сделать работу с обращениями граждан более мобильной, а также осуществлять системный мониторинг за состоянием всей социальной сферы.

Внедрение информационных технологий в систему обращений началось с возможности направления обращений на электронную почту органов публичной власти. Со временем органы власти начали разрабатывать электронные сервисы на официальных сайтах, позволяющие направить обращение, заполнив необходимые формы.

В рамках реализации Указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Именно это стало следующим шагом развития информационных технологий в системе обращений граждан.

Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации была разработана Платформа обратной связи (далее – ПОС), которая позволила гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях.

Главной целью платформы стало быстрое решение актуальных проблем граждан. Она позволяет получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходи-

мые меры для их решения.

В своей деятельности Уполномоченный по правам человека в Пермском крае опирается на развитие информационных технологий и новых сервисов для граждан при реализации права на обращение.

В 2011 году Уполномоченный по правам человека поддерживал Пермский общественный проект «Моя территория» (www.streetjournal.org). Это интернет-платформа для открытого взаимодействия жителей, органов власти и сообществ граждан, безвозмездно созданная коллективом активных пермских ИКТ-специалистов. Через указанный сайт любой зарегистрированный пользователь мог сообщить о проблеме, направить электронное обращение в компетентный орган и зафиксировать проблему на карте.

Еще одним примером использования информационных технологий для общения с жителями Пермского края стало расширение практики проведения онлайн-приемов Аппаратом Уполномоченного с помощью платформы Skype. Организацию таких приемов на территориях края осуществляли сотрудники Центров правовой информации районных библиотек при содействии муниципалитетов.

В 2014 году Уполномоченным по правам человека в Пермском крае был разработан сервис, позволяющий отправить обращение с официального сайта Уполномоченного. В 2022 году он был доработан и модернизирован, рост числа обращений через форму на сайте в 2023 году составил 32,2% (с 786 обращений в 2022 году до 1039 обращений в 2023 году).

В 2023 году был разработан чат-бот Уполномоченного по правам человека в социальной сети «ВКонтакте» и мессенджере «Telegram».

На сегодняшний день Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации разрабатывается Федеральная государственная информационная система уполномоченных по правам человека (ФГИС УПЧ). В рамках ФГИС УПЧ предусмотрены:

- создание единого информационного портала уполномоченных по правам человека, в котором будут отображены контактная информация, общие сведения об институте уполномоченных, аналитические и статистические данные о состоянии защиты прав и свобод человека, возможность подачи обращения на портале и в личном кабинете, отслеживание работы по обращению, участие в опросах и др.;
- регистрация обращений и электронный документооборот;
- актуальная нормативно-справочная информация – справочники и классификаторы уполномоченных, государственных органов и иных организаций;
- аутентификация, регистрация и авторизация пользователей, с возможностью подачи обращения неавторизованным пользователем;
- автоматизация деятельности по исполнению типовых процессов по работе с документами;
- онлайн-консультирование и работа чат-бота;
- конструирование и формирование аналитических и статистических панелей и виджетов на основании данных аппарата Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и аппаратов Уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации, органов государственной власти и иных органов, подключенных к ФГИС УПЧ;

- Ситуационный центр, информирующий о нестандартной ситуации и ее возможных решениях;
- электронное взаимодействие с внешними информационными системами МЭДО, СМЭВ, ПОС, ЕМИСС, ГАР (ФИАС), системой мониторинга СМИ и др.;
- система формирования отчетности о деятельности уполномоченных.

Создание ФГИС УПЧ является большим шагом вперед на основе IT-технологий в организации правозащитной работы в Российской Федерации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. РЕКОМЕНДАЦИИ

Защита прав и свобод человека и гражданина в цифровом пространстве должна быть целевым и ценностным ориентиром развития отечественной информационно-коммуникационной отрасли, разработки отечественных технологий обработки больших данных и искусственного интеллекта.

Обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина в цифровом пространстве Российской Федерации должно осуществляться на основе принципов:

- ✓ приоритета конституционно-правовых представлений о человеке, его правах и свободах как высшей ценности по отношению к иным представлениям о человеке, его правах и свободах;
- ✓ признания, соблюдения и защиты достоинства личности, прав и свобод человека и гражданина в цифровом пространстве как конституционной обязанности государства, институтов гражданского общества и граждан Российской Федерации;
- ✓ защиты суверенитета Российской Федерации в национальном цифровом пространстве как условия реализации прав и свобод человека и гражданина, в целях сбережения народа России, развития человеческого потенциала, повышения качества жизни и благосостояния граждан;
- ✓ осуществления власти многонациональным народом Российской Федерации – носителем суверенитета и единственным источником власти в Российской Федерации непосредственно, а также через органы публичной власти;
- ✓ непосредственного действия прав и свобод человека и гражданина, определяющих смысл, содержание и применение законов, деятельность органов публичной власти;
- ✓ единства правового пространства Российской Федерации, в том числе в цифровой среде;
- ✓ приоритета федерального законодательства в правовом регулировании цифрового пространства Российской Федерации;
- ✓ признания и защиты в цифровом пространстве Российской Федерации всей полноты правовых, культурных, этических и иных норм, принятых российским обществом и государством;
- ✓ системного подхода к правовому регулированию вопросов защиты прав и свобод человека и гражданина в цифровом пространстве

Российской Федерации;

✓ формирования цифрового пространства России в качестве среды, благоприятной для становления и развития личности человека и гражданина в соответствии с традиционными духовно-нравственными ценностями российского общества;

✓ заботы о безопасности, нравственном, культурном, образовательном, гражданском и патриотическом развитии детей и молодежи в цифровом пространстве Российской Федерации;

✓ неотвратимости наказания за противоправные деяния в цифровом пространстве Российской Федерации;

✓ запрета на принудительное вовлечение граждан в цифровую среду – в том числе под угрозой невозможности полноценной реализации их прав, свобод и законных интересов;

✓ признания права гражданина на сохранение традиционных, нецифровых способов взаимодействия с государством и обществом с возможностью полноценной реализации прав и свобод человека и гражданина;

✓ опережающего регулирования развития цифрового пространства в Российской Федерации и социальных отношений, возникающих в цифровом пространстве, с учётом прогнозных оценок будущих рисков, угроз национальной безопасности и возможных негативных последствий цифровизации.

Возможными направлениями и принципами разработки цифрового кодекса для России могут быть обеспечение безопасности государства, общества, индивидов от угроз в Сети, ориентация на защиту прав человека в цифровом пространстве: приоритетом должны быть права на конфиденциальность, доступ к информации, образованию, культуре, здоровью, участию в общественной жизни через Интернет.

В связи с изложенным, считаю возможным рекомендовать:

1. Руководству Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Пермскому краю, при наличии технической возможности, установить информационные терминалы во всех следственных изоляторах и исправительных учреждениях Пермского края.

2. Органам государственной власти Пермского края и органам местного самоуправления:

- продолжить деятельность по обеспечению доступности многофункциональных центров, расположенных на территории Пермского края;

- продолжить мониторинг своих официальных сайтов и сайтов подведомственных структур (органов, ведомств, учреждений, организаций) на предмет наличия актуальной информации и ее доступности, например, для слабовидящих людей;

- обеспечить техническую возможность направления гражданам автоматизированных уведомлений, подтверждающих факт обращения последних в организацию при подаче заявлений через форму на сайте и/или посредством иных электронных сервисов;

- обеспечить исполнение требований Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Информация о количестве услуг, оказанных гражданам, обратившимся через Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»

Период	Количество государственных и муниципальных услуг
2023 г.	3 244 469
1 квартал 2024 г.	661 584

Наиболее востребованные услуги в 2023 году

№ п/п	Наименование услуги	Количество, ед.	Доля, %
1	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	1 177 036	36
2	Государственная услуга по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	255 631	8
3	Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости	219 642	7
4	Государственная услуга по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	157 550	5
5	Регистрация на портале государственных услуг (ЕСИА)	142 377	4

Наиболее востребованные услуги в 1 квартале 2024 года

№ п/п	Наименование услуги	Количество, ед.	Доля, %
1	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	209 852	32
2	Государственная услуга по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	46 858	7
3	Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости	46 354	7
4	Регистрация на портале государственных услуг (ЕСИА)	37 914	6
5	Государственная услуга по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	36 218	6

Информация по обращениям на качество предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, поступивших в ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»

№ п/п	Наименование услуги	2023 г.	1 квартал 2024 г.
1	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	20	2
2	Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости	9	1
3	Государственная услуга по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	4	0

Право на обращение в эпоху цифровизации

4	Государственная услуга по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	2	1
5	Государственная услуга по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	6	1
6	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	2	0
7	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	2	2
8	Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физическому лицу свидетельства о постановке на учет	1	0
9	Государственная услуга по рассмотрению заявления о ежемесячной выплате в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка	2	0
10	Назначение и выплата ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка	1	0
11	Государственная услуга по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	0	1
12	Государственная услуга по государственной регистрации актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), включая выдачу повторных свидетельств (справок), иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния	1	0
13	Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам	1	1
14	Выдача справки о признании семьи (одиноко проживающего гражданина) малоимущей(им)	3	1
15	Выдача разрешения на совершение сделок с имуществом несовершеннолетних	3	0
16	Выдача удостоверения многодетной семьи Пермского края	1	1
17	Присвоение звания «Ветеран труда Пермского края»	1	0
18	Признание граждан малоимущими в целях признания нуждающимися в получении жилых помещений муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма	1	0
19	Государственная услуга по предоставлению путевок, сертификатов, компенсаций за путевки в детские оздоровительные лагеря в Пермском крае	1	0
20	Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно	0	1
21	Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов	2	0
22	Прием заявления о смене собственника помещения для АО «ПРО ТКО»	6	
23	Регистрация на Едином портале государственных услуг (подтверждение личности)	3	
24	Отказ от сбора и размещения биометрических персональных данных в целях проведения идентификации и (или) аутентификации, отзыв такого отказа	3	0
ИТОГО:		73	14

Приложение 2

Информация о количестве сообщений, поступивших от жителей Пермского края с использованием портала «Управляем вместе» и Платформы обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее — ПОС ЕПГУ)

Наименование системы/ Период по дате создания сообщения	Опубликовано сообщений	в том числе:		
		Проблем опровергнуто	Проблем решено	Сообщений в работе
Портал «Управляем вместе»				
2023 г.	75983	7605	62304	6074
2024 г. (I полугодие)	59793	4860	41596	13337
в том числе:				
I квартал 2024 г.	27311	2504	23695	1112
II квартал 2024 г.	32482	2356	17901	12225
ПОС ЕПГУ				
2023 г.	26518	7784	18552	182
2024 г. (I полугодие)	16343	1735	13383	1225
в том числе:				
I квартал 2024 г.	8340	1135	7138	67
II квартал 2024 г.	8003	600	6245	1158


ИНСПЕКЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО
ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА
ПЕРМСКОГО КРАЯ
Ул. Клары Цеткин, д.10а, г. Пермь, 614010
Тел./факс (342) 241 09 02
Сайт: www.igdn.perm.kr.ru
ОКПО 15325558, ОГРН 1035900084054
ИНН/КПП 5902293939/590401001
30.07.2024 № 45-11-10-1716
На № 2140 20-Т от 25.06.2024
 О рассмотрении обращения

Г
Ул.
Уполномоченному по правам
человека в Пермском крае
Сапко И.В.
(для сведения)
ул. Ленина, д. 51,
г. Пермь, 614006

Уважаемая Л. _____ !

Ваше обращение от 8 июля 2024 г. № 45-15-02-2747, поступившее от Уполномоченного по правам человека в Пермском крае, рассмотрено Инспекцией государственного жилищного надзора Пермского края (далее – Инспекция).

По вопросу о содержании жилого помещения муниципального жилищного фонда - квартиры № _____ многоквартирного дома № _____ по улице _____ Ваше обращение направлено в администрацию Ленинского района города Перми, о чем Вы были проинформированы письмом Инспекции от 10 июля 2024 г. № 45-11-06-исх-76.

Инспекция осуществляет свою деятельность на основании Положения об Инспекции государственного жилищного надзора Пермского края, утвержденного постановлением Правительства Пермского края от 1 сентября 2014 г. № 913-п.

Контрольные (надзорные) мероприятия проводятся Инспекцией в порядке и по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ).

Статьей 59 Федерального закона № 248-ФЗ, установлены способы подачи обращений, служащих основанием для проведения контрольных надзорных мероприятий. Поскольку Ваше обращение подано иным способом, Инспекцией приняты меры, направленные на установление Вашей личности.

До настоящего времени личность не подтверждена, в связи с чем в соответствии со статьей 59 Федерального закона № 248-ФЗ Ваше обращение не могут являться основанием для осуществления контрольных (надзорных) мероприятий.

*26.07
И.В. Сапко*

Если целью Вашего обращения является проведение Инспекцией контрольных (надзорных) мероприятий, Вы вправе подать обращение одним из перечисленных способов:

непосредственно в Инспекцию (г. Пермь, ул. Клары Цеткин, д. 10а, 8 этаж, кабинет 800), либо через многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина;

в электронной форме после прохождения идентификации и аутентификации посредством единой системы идентификации и аутентификации через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства www.dom.gosuslugi.ru или интернет-приемную Пермского края www.desk.permkrai.ru (через вкладку с сообщением требуется авторизация в ЕСИА).

И.о. начальника отдела
надзора за использованием,
сохранностью жилищного фонда
и предоставлением коммунальных услуг № 3



Е.Ю. Белопашенцева

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ,
КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ
(РОСРЕЕСТР)

Управление Федеральной службы
государственной регистрации,
кадастра и картографии по Пермскому краю
(Управление Росреестра по Пермскому краю)

Ленина ул., д. 65/2, г. Пермь, 614990
тел. (342) 205-95-59, факс (342) 205-96-93
<http://www.rosreestr.gov.ru>

26.07.2024 № 2.1-48/1446-2024

На № _____ от _____
О рассмотрении обращения

Аппарат Уполномоченного по
правам человека в Пермском крае

ombudsman@uppc.permkrai.ru
(для сведения)

Государственная инспекция труда
в Омской области

git55@rostrud.gov.ru
(для сведения)

Уважаемый А _____ !

В Управление Росреестра по Пермскому краю (далее – Управление) поступили Ваши обращения от 08.07.2024 № ОГ-1301/24, № 2.9-13/51-2024, от 09.07.2024 № 2.1-20/1027-2024, от 10.07.2024 № 2.9-13/54-2024, № 2.9-13/55-2024, № 2.9-13/56-2024, № 2.9-13/57-2024, от 12.07.2024 № 2.9-12/92-2024, от 15.07.2024 № 2.9-11/1529-2024, от 16.07.2024 № 2.9-13/70-2024, № 2.9-12/95-2024, от 17.07.2024 № 2.9-13/71-2024, № 2.9-13/72-2024, № 2.9-13/73-2024, от 22.07.2024 № 2.9-13/75-2024, от 23.07.2024 № 2.9-13/76-2024, от 24.07.2024 № 2.9-13/77-2024 об использовании земельного участка с кадастровым номером _____ не в соответствии с видом разрешенного использования.

В связи с тем, что Ваша личность не установлена в соответствии с требованиями ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 248) проведение контрольных (надзорных) мероприятий не допустимо.

Обращения (заявления) граждан и организаций принимаются к рассмотрению в рамках осуществления государственного земельного надзора после установления личности гражданина (полномочий представителя организации). При этом личность гражданина, подающего обращение, или полномочия представителя организации всегда должны быть документально удостоверены (Федеральный закон № 248).

О данных особенностях рассмотрения обращений граждан в сфере действия Федерального закона № 248, а также о возможных способах

2504
26.07.2024

удостоверения Вам сообщалось 10.07.2024, 12.07.2024, 18.07.2024 посредством направления уведомления на адрес электронной почты:
Информация о принятых мерах в Управление не поступила.

Дополнительно информируем о том, что взаимодействие с Управлением по вопросам государственного земельного надзора, в том числе подача письменного обращения, возможно через портал «Госуслуги» или в мобильном приложении «Госуслуги. Решаем вместе» с использованием Платформы обратной связи <https://pos.gosuslugi.ru/landing/> (далее - ПОС). Для обращения через ПОС необходимо авторизоваться в личном кабинете на портале «Госуслуги». В этом случае дополнительное прохождение процедуры удостоверения личности в целях проведения контрольно-надзорных мероприятий не требуется.

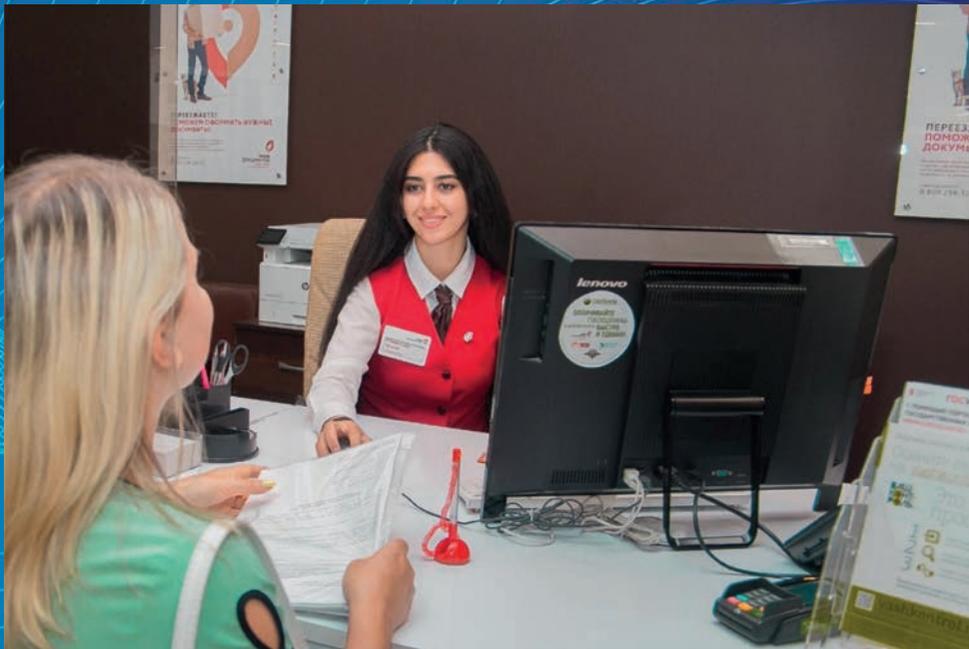
В случае необходимости проведения контрольных (надзорных) мероприятий повторно предлагаем подойти в Управление лично с документом, удостоверяющим личность гражданина, либо подать аналогичное обращение через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае несогласия с ответом Управления Вы имеете право в соответствии с п. 4 ст. 5 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заместитель руководителя



Е.Н. Дегтярева



Прием граждан в МФЦ



*Посещение Уполномоченным по правам человека
в Пермском крае Компании Промобот*

Обращайтесь, вам помогут!

Уполномоченный по правам человека в Пермском крае

🏠 614006, г. Пермь, ул. Ленина, 51, каб. 230

☎ 8 (342) 217-76-70, 8 (342) 235-14-57

@ ombudsman@uprc.permkrai.ru

🌐 www.ombudsman.perm.ru

Государственная приемная Уполномоченного по правам человека в Пермском крае в городе Кудымкар

🏠 г. Кудымкар, ул. 50 лет Октября, 33

☎ (8-34-260) 4-78-05

*Фотография на первой обложке:
Заседание Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека
в Пермском крае по вопросу защиты цифровых прав 21.12.2023 г.*