# Методическая разработка просветительского мероприятия — семинара «Противодействие мошенничествам в отношении пожилых людей» для реализации на базе МФЦ, органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания населения (для пожилых людей,)

Сценарий просветительских мероприятий (семинара) о действиях граждан по защите своих прав в различных ситуациях, связанных с мошенничеством по отношению к пожилым людям, проводимых сотрудниками органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания населения, МФЦ для своих посетителей.

Сценарий разработан по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Сценарий предназначен для свободного использования сотрудниками органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания населения, МФЦ, а также другими лицами, занимающимися просвещением в области финансовой грамотности при проведении просветительских мероприятий для пожилых людей.

При использовании сценария необходимо ссылаться на разработчиков.

## 4.1 Описание

В рамках взаимодействия с посетителями отделений центров многофункциональных услуг (далее — МФЦ), органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания населения сотрудники помогают посетителям сформировать представление о видах мошенничества, которые направлены против пожилых людей.

**Важно!**

Содержание методической разработки мероприятий для посетителей отделений МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения), в том числе предложенные тематические вопросы и ответы на них, могут быть скорректированы и актуализированы. Рекомендуется сформировать материалы с часто задаваемыми вопросами и ответами на них на бумажных носителях для раздачи в отделениях МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) и разместить их на соответствующих сайтах.

*При создании данной методической разработки использовались материалы Общероссийского народного фронта, который анализирует и работает с обращениями граждан страны, поступавшим на прямые линии Президента Российской Федерации. Темы, которые заявлены в данной методической разработке наиболее часто встречались в обращениях пожилых граждан к Президенту России.*

### Цель информирования и консультирования по теме сотрудниками МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения)

Повышение информированности граждан о действиях граждан по защите своих прав в различных ситуациях, связанных с мошенничеством по отношению к пожилым людям.

### Задачи информирования и консультирования по теме сотрудниками МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения)

Организация деятельности в системе МФЦ и в органах, организациях социальной защиты, социального обслуживания населения по информированию граждан о действиях граждан по защите своих прав в различных ситуациях, связанных с мошенничеством по отношению к пожилым людям.

### Организация подготовки взаимодействия с посетителями в МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения)

Для процесса актуализации информации при подготовке к проведению просветительских мероприятий (беседы с заявителями и посетителями МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения), онлайн-консультации, иные формы) силами сотрудников МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) рекомендуется наладить взаимодействие между организациями МФЦ, социальной защиты, социального обслуживания населения, организацией, ответственной за жилищно-коммунальное хозяйство в регионе проживания, нотариусами, правоохранительными органами.

Рекомендуется для актуализации информации по темам мероприятий использовать данные правоохранительных органов, сайта Банка России, сайта Вашифинансы.рф, сайта «Финансовая культура» (fincult.info), сайта Федерального проекта по финансовой грамотности в сфере жилой недвижимости (жилфин.рф), Финансового уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг (https://finombudsman.ru), сайта Роспотребнадзора (https://www.rospotrebnadzor.ru/).

### Техническая оснащенность для оказания консультирования в стенах МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения)

В отделениях МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) для проведения просветительских мероприятий необходимо создать условия для проведения таких семинаров как в форме очного взаимодействия, так и удаленного.

**Очная форма взаимодействия**

1. Анонсирование просветительских мероприятий необходимо проводить на региональном сайте МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) с простой системой регистрации: ссылка на страницу регистрации на мероприятие. Система регистрации упрощенная: ФИО и электронная почта человека с подтверждением такой почты.
2. Необходимо помещение для проведения мероприятия (до 50 чел.).
3. В помещении необходимо наличие проектора и компьютера, которые позволяет показывать презентацию лектором.
4. Небольшая доска со сменяемой бумагой и фломастеры.

**Удаленная форма взаимодействия**

1. Внутри информационной системы регионального МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) необходимо наличие платформы удаленного интерактивного взаимодействия с нужным количеством пользователей (не более 50 человек).
2. Необходима возможность проводить анонсирование просветительских мероприятий на региональном сайте МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) с простой системой регистрации: ссылка на страницу регистрации на мероприятие. Система регистрации упрощенная: внесение ФИО и электронной почты человеком с подтверждением такой почты. После подтверждения генерации ссылки на само мероприятие.
3. Система удаленного интерактивного взаимодействия желательно должна включать интерактивный чат, возможность видеть автора и возможность проведения мероприятия с демонстрацией мультимедийной презентации от автора. Система должна позволять записывать данное мероприятие с последующей обработкой и размещением его на порталах МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) или в каналах МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения) на платформе видеохостинга Youtube или аналогичных ему.
4. По завершению удаленного просветительского мероприятия новость с ссылкой о записи мероприятия размещается на сайте регионально МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения).

## 4.2 Методическая разработка просветительского мероприятия — семинара о видах мошенничества, которые направлены против пожилых людей.

**Название мероприятий**

1. «Мошенничества в сфере ЖКХ»
2. «Вопросы наследства жилой недвижимости»
3. «Финансовые пирамиды. Суть, признаки. Как действовать пожилому человеку в моменты, когда его уговаривают вложить деньги с обещанием все вернуть с большой прибылью?»

**Продолжительность мероприятий**

Каждое мероприятия рассчитано на 60 мин, из них последние 10 мин сессия вопросов и ответов в случае очной формы, в случае удаленного мероприятия предусмотреть возможность отвечать на вопросы слушателей по мере их поступления.

**Форма мероприятий**

Очная беседа (семинар) с возможностью задать вопросы или интерактивный онлайн-семинар.

**Методы и приемы, используемые при проведении мероприятия**

При проведении мероприятия используются такие приемы, как беседа, лекционное изложение материала, презентация, элементы интерактивного взаимодействия.

### Сценарий мероприятия с временным планом

**Подготовительные действия при очной форме мероприятия:**

Перед началом мероприятия ведущему необходимо выполнить следующие действия:

* провести инструктаж ассистентов, которые помогают проводить мероприятие;
* обеспечить наличие и настроить оборудование (проектор, экран, звукоусиление) для трансляции слайдов презентации;
* подготовить помещение к заключительной части мероприятия — неформальному общению;
* подготовить раздаточные материалы (при наличии).

**Подготовительные действия при дистанционной форме мероприятия:**

Перед началом мероприятия ведущему необходимо выполнить следующие действия:

* подготовить оборудование для проведения мероприятия, проверить исправность микрофона, камеры и иных элементов задействованных технических устройств;
* убедиться в наличии бесперебойной и надежной связи сети Интернет;
* подготовить помещение, проверить, чтобы в кадре не было лишних предметов, присутствовал приятный, нейтральный фон;
* при необходимости подготовить интерактивную доску;
* проверить презентацию;
* провести инструктаж с ассистентами или службой технической поддержки.

### План мероприятия

### Часть 1. Организационная (продолжительность - 5 минут)

**Цель мероприятия и организационные вопросы**

«Добрый день уважаемые слушатели. Мы рады приветствовать на нашем семинаре (онлайн-семинаре). Тема мероприятия … (любая тема из представленных выше в рубрике «Название мероприятия»)…»

Далее необходимо рассказать о планируемых результатах самого мероприятия, например: «Уважаемые слушатели в конце семинара вы познакомитесь с алгоритмом действий, которые помогут Вам не стать жертвой мошенников, предлагающих вложить деньги в сомнительные финансовые структуры…» или «Уважаемые слушатели в конце семинара вы сможете ориентироваться в вопросах наследства жилой недвижимости».

Небольшие организационные детали:

* в случае очного мероприятия сказать, что вопросы можно задавать в течение мероприятия, и ответы на них будут даны в последние 10 мин. Время мероприятия 60 мин. без перерыва. Далее наш план работы…
* в случае заочного мероприятия сказать, что вопросы можно задавать в чате, и ответы на них будут даваться по мере поступления. Время мероприятия 60 мин. без перерыва. Далее наш план работы…

**План мероприятия**

На данном этапе занятия необходимо огласить порядок освещения основных вопросов темы занятия.

Например, тема «Навязывание ремонта газового оборудования, замены счетчиков, замены водопроводных труб. Действия гражданина в таких ситуациях. Куда обращаться в случае силовых действий мошенников?

### Часть 2. Основная, теоретическая (продолжительность — 45 минут)

Сотрудники МФЦ (социальной защиты, социального обслуживания населения), приглашенные ведущие проводят семинар в соответствии с планом, используя подготовленную презентацию на соответствующую тему с учетом региональной специфики.

* 1. Вступление. Общее описание проблемы
	2. Основная часть
		+ Методы мошенников по проникновению в квартиры пожилых людей, звонки по телефону, звонки в домофон, в дверь, кем представляются…
		+ Виды мошеннических действий в ситуации, когда пожилой человек поддался психологической обработке и впустил мошенников в квартиру (дом)…
	3. Заключение: практические рекомендации по противодействию мошенническим действиям.
		+ Действия человека, если он еще в безопасности, но ему угрожают в случае, если он не впустит сотрудников специальных служб, ЖКХ…
		+ Как проверить информацию о легальности прихода тех или иных служб к человеку…
		+ Действия пожилого человека, в случае, если он стал жертвой мошенников, куда обращаться, какова роль полиции в таких ситуациях, какова роль настоящих служб ЖКХ…

Дополнительно, по теме наследования жилого имущества рекомендуется привлечь нотариуса, который бы грамотно и просто разъяснил основные моменты оформления наследства и какие уловки применяют мошенники, в том числе в наш цифровой век, когда появился вид мошенничества, включающий использование нелегально (без ведома человека) созданной электронные подписи. Можно ли оформлять наследство с помощью электронных документов…

Пример материала со страницы сайта Пенсионного фонда Российской Федерации по Чувашской Республике

[http://www.pfrf.ru/branches/chuvashia/info/~Gragdanam/4010](http://www.pfrf.ru/branches/chuvashia/info/~Gragdanam/4010)

Указанный выше материал был найден с помощью функции поиска на основной странице сайте Пенсионного фонда Российской Федерации по ключевым словам — ***«мошенничество с пожилыми людьми»***).

Пример материала со страницы сайта Пенсионного фонда Российской Федерации по Тамбовской области, статья «Чтобы не стать жертвой мошенника» (найден аналогично предыдущему)

<http://www.pfrf.ru/branches/tambov/news/~2020/05/15/205685>

### Часть 3. Неформальное общение (продолжительность 10 минут)

Материал для подготовки на стр. 14 Рубрика **«Варианты вопросов и ответов»**.

## 4.3 Методическая база для проведения консультирования

Обязательные дидактические материалы

Подготовленные ведущими презентации.

Дополнительные материалы, которые могут быть использованы для подготовки тем мероприятий, находится на странице сайта АНО «ИДПО МФЦ»

<https://www.educenter.ru/course-series/course-series_8.html?&page=1885>

далее «Методическая разработка просветительского мероприятия — семинара «Противодействие мошенничествам в отношении пожилых людей» (для пожилых людей, для реализации на базе органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания населения, МФЦ)»

Интернет-ресурсы

Ключевые слова: мошенники, мошенничества с пожилыми людьми, мошенничества в сфере ЖКХ, отъем квартиры у пожилых людей …

Мошенничества с пожилыми людьми, общая информация

Пример сайта полиции. ГУ МВД России по Новосибирской области (длинный адрес сайта, поскольку применяются в названии буквы Кириллицы)

[https://54.мвд.рф/grajdanam/профилактика-преступлений/осторожно-мошенники-](https://54.мвд.рф/grajdanam/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9/%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE-%D0%BC%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B8-)

Сайт Пенсионного фонда Российской области (с использованием функции поиска) <http://www.pfrf.ru/>

Сайты региональных департаментов труда и социальной защиты (с использованием функции поиска)

Например, по г. Москве [https://dszn.ru/#](https://dszn.ru/)

или Одинцовское управление социальной защиты населения Министерства социального развития Московской области

<https://odin.msr.mosreg.ru/article/vnimanie-moshennichestvo-v-otnoshenii-pozhilyh-lyudej-24758>

Мошенники в сфере ЖКХ

Материал ГАУ МО "Информационное агентство Волоколамского района Московской области", статья «Виды мошенничества в сфере ЖКХ. Как уберечься?»

<http://involokolamsk.ru/novosti/zakon-i-poryadok/vidy-moshennichestva-v-sfere-zhkh-kak-uberechsya>

Официальный сайт департамента жилищно-коммунального хозяйства
Белгородской области, статья «Как избежать мошенничества при проверке счетчиков»

<http://belgkh.ru/novosti/kak-izbezhat-moshennichestva-pri-poverke-schyotchi/>

Сайт Портала «Росквартал», материал «О методах обмана УО и ТСЖ со стороны мошенников и как их распознать» (в материале на практических примерах разобраны способы обмана управляющих организаций и ТСЖ, такие же методы могут применяться непосредственно против пожилых людей)

<https://roskvartal.ru/deyatelnost-uk/9577/o-metodah-obmana-uo-i-tszh-so-storony-moshennikov-i-kak-ih-raspoznat>

Жилая недвижимость, наследство — мошенники

Сайт агентства недвижимости «ЦИАН», материал «Спасти бабушку — сохранить квартиру»

<https://www.cian.ru/stati-spasti-babushku-sohranit-kvartiru-294419/>

Сайт Право.ру (ООО «Правовые новости»), материал «Осторожно, мошенники: как сохранить и вернуть свою квартиру»

<https://pravo.ru/review/view/129751/>

Сайт газеты «Московский комсомолец», материал «Как обезопасить пожилых родственников от черных риэлторов»

<https://www.mk.ru/social/2019/03/27/kak-obezopasit-pozhilykh-rodstvennikov-ot-chernykh-rieltorov.html>

Сайт журнала «Т-Ж», материал «Как оформить завещание на имущество

Подробное руководство для тех, кто завещает, и тех, кто получает»

<https://journal.tinkoff.ru/zaveschanie/>

Сайт Федеральной нотариальной палаты, материал «Самое важное о составлении завещания»

<https://notariat.ru/sovet/pages/tag/samoe-vazhnoe-o-sostavlenii-zaveshchaniia>

Федеральный проект по финансовой грамотности в сфере жилой недвижимости

<https://zhilfin.ru/>

Финансовые пирамиды

Материал сайта «Финансовая культура» о пирмаидах

<https://fincult.info/article/finansovaya-piramida-kak-ee-raspoznat/>

<https://fincult.info/article/vy-stali-zhertvoy-finansovoy-piramidy/>

Видеоматериал Банка России «Как отличить выгодные предложения от уловок финансовых пирамид?»

<http://www.cbr.ru/static/finsreda/event/kak-otlichit-vygodnye-predlozheniya-ot-ulovok-finasovykh-piramid/>

Защита прав потребителей, Сайт Банка России

<http://cbr.ru/protection_rights/>

Комплект материалов по финансовым пирамидам на сайте Вашифинансы

<https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-informatcionnykh-materialov-finansovye-piramidy/>

Проекты Федерального фонда по защите прав вкладчиков и акционеров

«Музей финансовых пирамид»

<http://museum.fedfond.ru/>

Проект «СтопПирамида»

<https://stoppiramida.ru/>

### Варианты вопросов и ответов

В настоящих рекомендациях мы исходим из того, что рубрику вопросы и ответы по темам мероприятий отделения МФЦ (ПФР) могут подготовить сами с учетом региональной специфики. Ниже приводим примеры, которые могут быть полезны и по образцу которых можно создать материалы для мероприятия.

Пример. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

<https://sdv.rospotrebnadzor.ru/ppdf/questions/9992a4fb-4fb9-0ca7-05b7-c46fdbcabd89>

Интернет-приемная для потребителей финансовых услуг

<https://sdv.rospotrebnadzor.ru/>

### Плакаты и инфографика, которая может быть размещена в МФЦ (социальной защите, социального обслуживания населения)

Разработки Контракта № FEFLP/QCBS-4.21, а также другие материалы Проекта (доступны на сайтах www.vashifinancy.ru, www.educenter.ru/fingramota), авторские разработки отделений МФЦ, органов и организаций социальной защиты, социального обслуживания населения, другие разработки по теме мероприятия.

Инфографика Банка России

<http://www.cbr.ru/finmarkets/files/protection/booklet_200516.pdf>

Разработки Общероссийского народного фронта

<https://onf.ru/multimedia/infografika/>

Памятка Министерства социальной защиты Алтайского края

<https://www.aksp.ru/work/activity/god_dobrovolca/pamyatka-pozhilym-grazhdanam-o-profilaktike-sotsialnykh-moshennichestv.pdf>

Буклет о финансовых пирамидах Федерального фонда по защите прав вкладчиков и акционеров

<https://fedfond.ru/financial_literacy/fin_pyramids/FIN-PUTEVODITEL_BOOKLET_.pdf>

Комплект информационных брошюр по жилищной финансовой грамотности на сайте Вашифинансы

<https://vashifinancy.ru/materials-new/komplekt-informatcionnykh-broshiur-po-voprosam-zhilishchnoi-finansovoi-gramotnosti/>

### Приложение №1 Теоретический (лекционный материал) для просветительского мероприятия (учебно-практического семинара)

**Доверенность.**

Пожилым людям часто тяжело ходить по инстанциям, стоять в очередях, решать вопросы, связанные с крупными покупками, вникать в документы, написанные юридическим или бизнес-языком. И когда им предлагают вариант – выдать доверенность на человека, который будет заниматься решением трудозатратных вопросов, они с радостью соглашаются.

Но важно помнить, что **любая доверенность** — **это риск.** Когда человек приходит в нотариальную контору, чтобы выдать доверенность на кого-либо, нотариусы всегда разъясняют риски, рассказывают о возможных правовых последствиях документа. И нередко бывает так, что это заставляет человека изменить условия доверенности или не заключать ее вовсе.

**Нотариусы рекомендуют:**

* в любом случае всегда **прочитывайте все документы, вникайте в их смысл**. Если содержания документа вам непонятно, за разъяснениями лучше обращаться не к родственникам, друзьям и знакомым, а к нотариусу. **Нотариус** — высококвалифицированный юрист, подробно **разъяснит** вам все положения документа, **убедится,** что вы его поняли, и он выражает вашу волю, ваше желание совершить именно это действие. Также нотариус объяснит вам, какие правовые последствия для вас будет иметь подписание этого документа;
* выдавайте доверенности только **людям, которым вы, действительно, полностью доверяете**. Не стоит выдавать доверенности, если знакомство было коротким, и вы мало знаете того человека, на имя которого собираетесь выдать документ;
* **понятия «генеральная доверенность» не существует**. Нельзя доверить все и сразу. Четко ограничивайте функционал того, кому доверяете. Выдавайте доверенность на какое-то конкретное действие. Например, представлять ваши интересы в суде, оплачивать коммунальные платежи, забрать откуда-то документы, забирать арендную плату у арендатора и т.п. По такой доверенности человек не сможет распорядиться, например, вашим недвижимым имуществом (продать квартиру, сдать ее, взять кредит на ваше имя под залог недвижимости и т.п.);
* если возникает хоть малейшее сомнение в честности того, на имя кого выдана доверенность, аннулируйте ее. Для этого достаточно прийти к нотариусу и **отменить доверенность**. После этого информация сразу же попадет на сервис проверки доверенностей. Доверенность будет официально считаться отмененной. И по ней уже никто и ничего не сможет сделать.

**Как распорядиться квартирой.**

Ее можно продать, завещать, подарить или заключить договор ренты или договор пожизненного содержания с иждивением.

Если вы продаете или дарите квартиру, вы утрачиваете права на нее сразу — она переходит к новым владельцам. И никакие обещания, что вы там якобы сможете жить, даже письменные, уже ничего не значат. И прописка вас не спасет. Вас могут выгнать в любую секунду. То есть дарить или продавать квартиру, если хотите в ней еще жить, можно только тем, кому абсолютно доверяете.

Если вы хотите, чтобы она точно досталась конкретному человеку, но не сейчас, можно квартиру завещать. Но! Надо учитывать, что нетрудоспособным родственникам, инвалидам, пенсионерам достанется обязательная доля в наследстве, даже если вы не указали их в завещании. Поэтому они могут сохранить право на какие-то доли в этой квартире. Если у вас есть такие родственники, то завещание «одному единственному человеку» не сработает.

Если вы хотите, чтобы такого не произошло, и квартира досталась кому-то единолично (например, любимой двоюродной племяннице), а дарение — это все-таки риск, можно заключить договор ренты или договор пожизненного содержания с иждивением.

По договору пожизненной ренты пенсионеру регулярно платятся деньги тем человеком, которому достанется впоследствии квартира - та сумма и в те сроки, которые прописаны в договоре. Но все права на квартиру в любом случае остаются за пенсионером.

Заключая договор пожизненного содержания с иждивением, вторая сторона принимает на себя обязанность содержать пожилого человека до самой смерти, обеспечивая его или ее существование — оплачивая счета за коммунальные услуги, покупая продукты, лекарства, одежду. Кроме того, ему предстоит обеспечивать уборку квартиры, уход за пожилым человеком и оплату лечения, если в таковом есть нужда.

Но есть опасность заключения договора ренты с малознакомыми людьми! Какими бы добрыми и хорошими они не казались на первый взгляд, они могут оказаться преступниками, цель которых – как можно быстрее свести человека в могилу, чтобы быстрее завладеть его квартирой и прекратить выплачивать деньги на его содержание.

Нужно помнить о том, что договоры ренты и пожизненного содержания с иждивением обязательно должны заключаться только нотариуса. Он как раз и разъяснит все эти детали, поможет найти нужное решение в конкретной ситуации. Пожилым людям важно знать: если кто-то предлагает заключить такой договор в простой письменной форме, без нотариуса стоит насторожиться, скорее всего, под видом договора ренты мошенники подсунут договор дарения, либо купли-продажи. Чтобы не попасть в ловушку преступников нужно своевременно обратиться за консультацией к нотариусу.