



Department
for Work &
Pensions

СЛУЖБА ПО БОРЬБЕ С ОШИБКАМИ И МОШЕННИЧЕСТВОМ

Джон Армстронг, Министерство труда и пенсионного обеспечения Великобритании
Сессия 2, Великобритания

СЕМИНАР

**ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ОШИБКАМ, МОШЕННИЧЕСТВУ И КОРРУПЦИИ (ОМК) В
ПРОГРАММАХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**

8-12 июня 2014 года, г. Опатия, Хорватия







Представляем Службу по борьбе с ошибками и мошенничеством (СОМ) — рабочий орган Министерства, отвечающий за выявление и расследование случаев мошенничества и ошибок.

НО...

СОМ — лишь один из органов, работающих над выполнением поставленной Министерством задачи свести мошенничество и ошибки при выплате пособий к минимуму.

Создание Службы по борьбе с ошибками и мошенничеством (СОМ)

Объединение и координация деятельности всех служб Министерства труда и пенсионного обеспечения, занимающихся борьбой с ошибками и мошенничеством, позволили всем их работникам полностью сосредоточиться на:

- Предотвращении
- Выявлении
- Исправлении
- Наказании
- Устрашении

Все аспекты мошенничества и ошибок в в Министерстве

Работой по созданию единой интегрированной службы по борьбе с мошенничеством и ошибками руководит Ричард Вест в сотрудничестве с Программой по борьбе с мошенничеством и ошибками и службой по работе с персоналом.

Работая вместе, мы выявляем больше случаев мошенничества и ошибок, наказываем больше виновных и определяем коренные причины все большего количества случаев мошенничества и ошибок.

Нынешние подходы к работе

Prevent

Предотвращение попадания в систему мошенничества и ошибок

Punish

Усиление санкций против выявленных нарушителей

Detect

Повышение вероятности выявления неправильных и мошеннических заявлений

Deter

Публикация сведений о применении жестких санкций и высокой вероятности выявления нарушений

Correct

Оперативное внесение исправлений; взыскание задолженности перед нами

Масштаб наших усилий не стоит недооценивать

| Защита на входе | Сбор информации | Проверка и расследование | Наказание и отпугивание |
|--|--|--|--|
| <p>Проверка</p> <ul style="list-style-type: none">Каждый год проверяется и обрабатывается около 7 млн заявлений о назначении пособийКаждый год проводится около 20 млн собеседований с клиентамиКаждый год принимается около 75 млн звонков | <p>«Горячая линия»</p> <p>За год на Национальную горячую линию по борьбе с мошенничеством с пособиями поступает около 230 тысяч звонков</p> | <p>Расследование случаев мошенничества</p> <p>Расследуется около 165 тысяч дел за год. Около 14 тысяч дел расследуются вместе с местными властями.</p> | <p>Штрафные санкции</p> <p>Министерство труда и пенсионного обеспечения, и местные власти применили в прошлом году более 50 тысяч штрафов за мошенничество и ошибки. В октябре 2012 года введена новая гражданско-правовая санкция в виде штрафа за ошибки, совершенные заявителями</p> |
| <p>Новые подключения к системам информатизации</p> <p>Автоматические уведомления об изменениях по более чем 600 тысячам заявлений о назначении пособия на жилье при возникновении изменений в других пособиях или налоговых кредитах</p> | <p>Сообщения со стороны персонала</p> <p>Сотрудники подают за год около 140 тысяч сообщений</p> | <p>Соблюдение</p> <p>Около 30 тысяч собеседований по соблюдению требований проводится за год</p> | <p>Привлечение к уголовной ответственности</p> <p>Министерство труда и пенсионного обеспечения, и местные власти планируют передать в этом году в правоохранительные органы более 10 тысяч дел</p> |
| <p>Проверка заявлений о назначении пенсионного кредита с высоким уровнем риска</p> <p>Предотвращение мошенничества/ошибок клиентов при рассмотрении примерно 9 000 новых заявлений о назначении пенсионного кредита каждый год</p> | <p>Сопоставление данных</p> <p>За год оформляется около 700 тысяч направлений</p> | <p>Очистка дел</p> <p>Каждый год около 1 300 сотрудников проверяют и исправляют заявления о назначении всех пособий</p> | <p>Взыскание задолженности</p> <p>За последний год взыскано задолженности на сумму около 420 млн фунтов стерлингов</p> |
| | <p>Измерение</p> <p>Группы по измерениям изучают каждый год дела примерно 35 тыс. человек</p> | <p>Проверка</p> <p>Группы проверяющих: около 425 тысяч плановых проверок со стороны руководства и около 54 тысяч выборочных проверок за год</p> | <p>Закон «О доходах от преступной деятельности»</p> <p>За год обращено взыскание на активы стоимостью около 3 млн фунтов стерлингов</p> |
| | | <p>Внутренние расследования</p> <p>Группы внутренних расследований расследуют около 750 сообщений о ненадлежащих поступках каждый год. Анализ аудиторского следа позволяет выявлять за год около 1000 расхождений</p> | <p>Пресса</p> <p>Около 300 сообщений в национальной прессе о случаях мошенничества с пособиями, что эквивалентно рекламе стоимостью около 5 млн фунтов стерлингов.</p> |

Мы продолжаем получать превосходные результаты от реализации своих инициатив

Программы внесения исправлений уже принесли 814 млн ф.ст. для осуществления инвестиций в размере 118 млн ф.ст.

- Благодаря принятым мерам к концу марта программа борьбы с мошенничеством и ошибками
- принесла **814 млн фунтов стерлингов,**
- **что эквивалентно 1 184 млрд фунтов стерлингов к концу 2014-2015 гг.**



Сейчас каждый истраченный фунт приносит 7 фунтов экономии на пособиях



Мероприятия

- Администрирование пособий: необходимость задавать правильные вопросы, ставить под сомнение ответы (в случае необходимости), а также проверять документы и информацию.
- Предотвращение мошенничества и ошибок: адресный подход к проверке заявлений с использованием собеседований по телефону.
- Соблюдение требований клиентами: собеседования в случае выдвижения обвинений, дел с высоким уровнем риска и при проведении адресных проверок. Такие собеседования могут проводиться по телефону или во время посещения клиента у него дома, но основной метод — собеседование в офисе.
- Расследование: реагирование на выдвинутые обвинения или сопоставление данных, если дело оказывается достаточно серьёзным, чтобы оправдать привлечение к уголовной ответственности или взыскание штрафа. Сбор доказательств для судов ведётся в порядке, установленном законом.

Структура COM

В пяти направлениях нашей службы работает более 4 500 человек на 350 площадках по всей Великобритании.

- **Центральная оперативно-розыскная служба**, расследующая преступления в компьютерной сфере и передающая дела для принятия мер
- централизованная **Служба предотвращения мошенничества и ошибок**, работающая в пяти центрах и проводящая адресные проверки пенсионных дел и дел клиентов трудоспособного возраста
- **Местная служба по борьбе с мошенничеством и ошибками**, согласовывающая работу групп по обеспечению соблюдения требований клиентами и по расследованию случаев мошенничества
- **Стратегический оперативный центр** — единая служба стратегического, оперативного и тактического управления, обеспечивающая предоставление услуг по борьбе с мошенничеством и ошибками на основе уровня рисков, анализа и доказательной базы
- **Группа оперативного управления и поддержки**, предоставляющая ключевые услуги с четким и надлежащим уровнем качества и управления в COM; а также поощряющая совершенствование деятельности и приведение ее в соответствие стандартам

*наши **деловые партнеры** тоже предоставляют COM внешнюю поддержку по финансовым и кадровым вопросам, и вопросам повышения показателей деятельности*



Распределение персонала внутри СОМ

- Предотвращение мошенничества и ошибок: 1079 чел.
- Местная служба — соблюдение требований клиентами: 846 чел.
- Местная служба – группы по расследованиям: 2096 чел.
- Центральная служба сбора оперативной информации: 249 чел.
- Центральная служба уголовных расследований: 246 чел.



Бойцы невидимого фронта

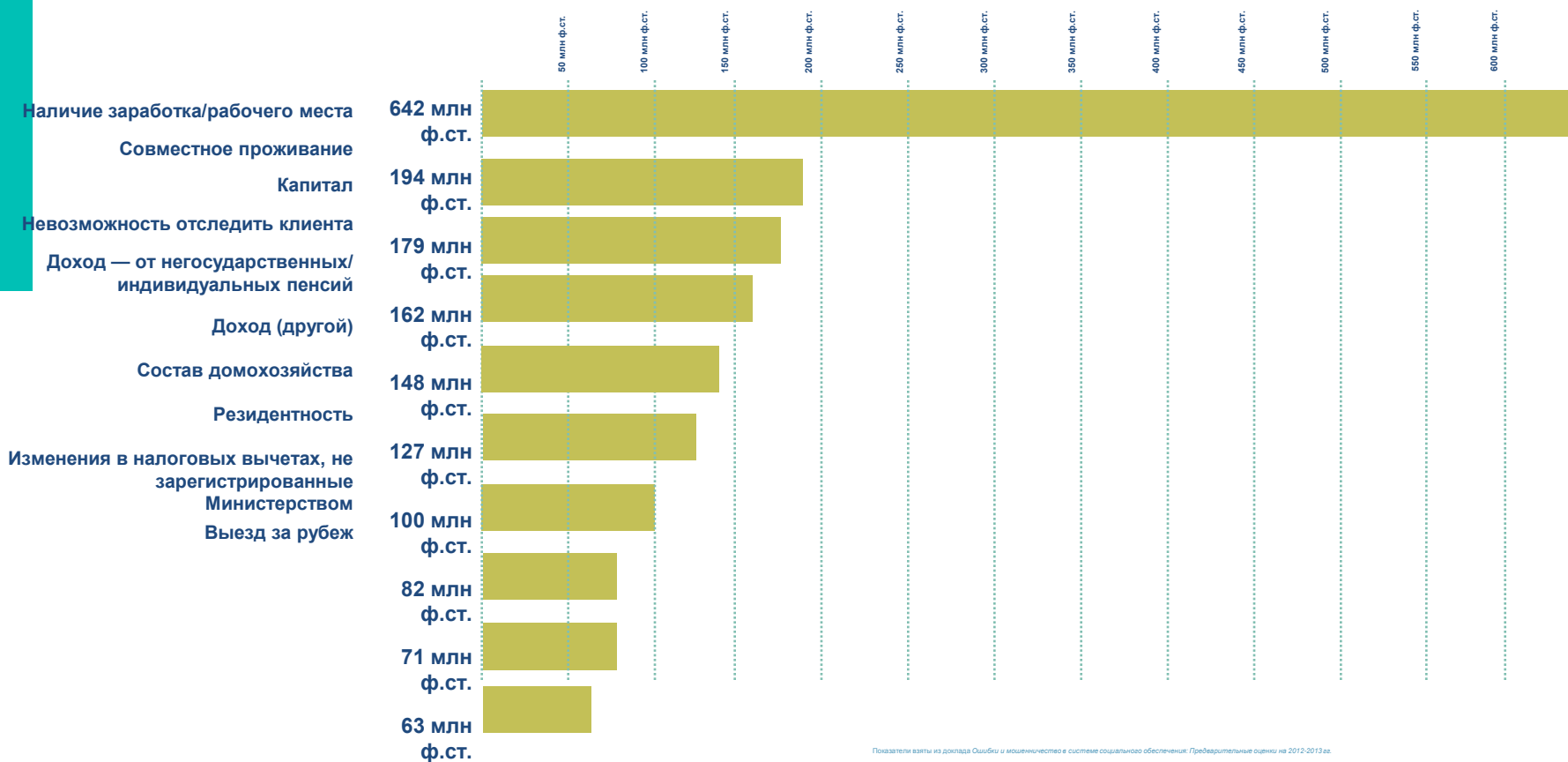


- Качественное использование оперативной информации
- Неназойливо
- Дешевле
- Быстрее
- Современнее
- Профессиональнее



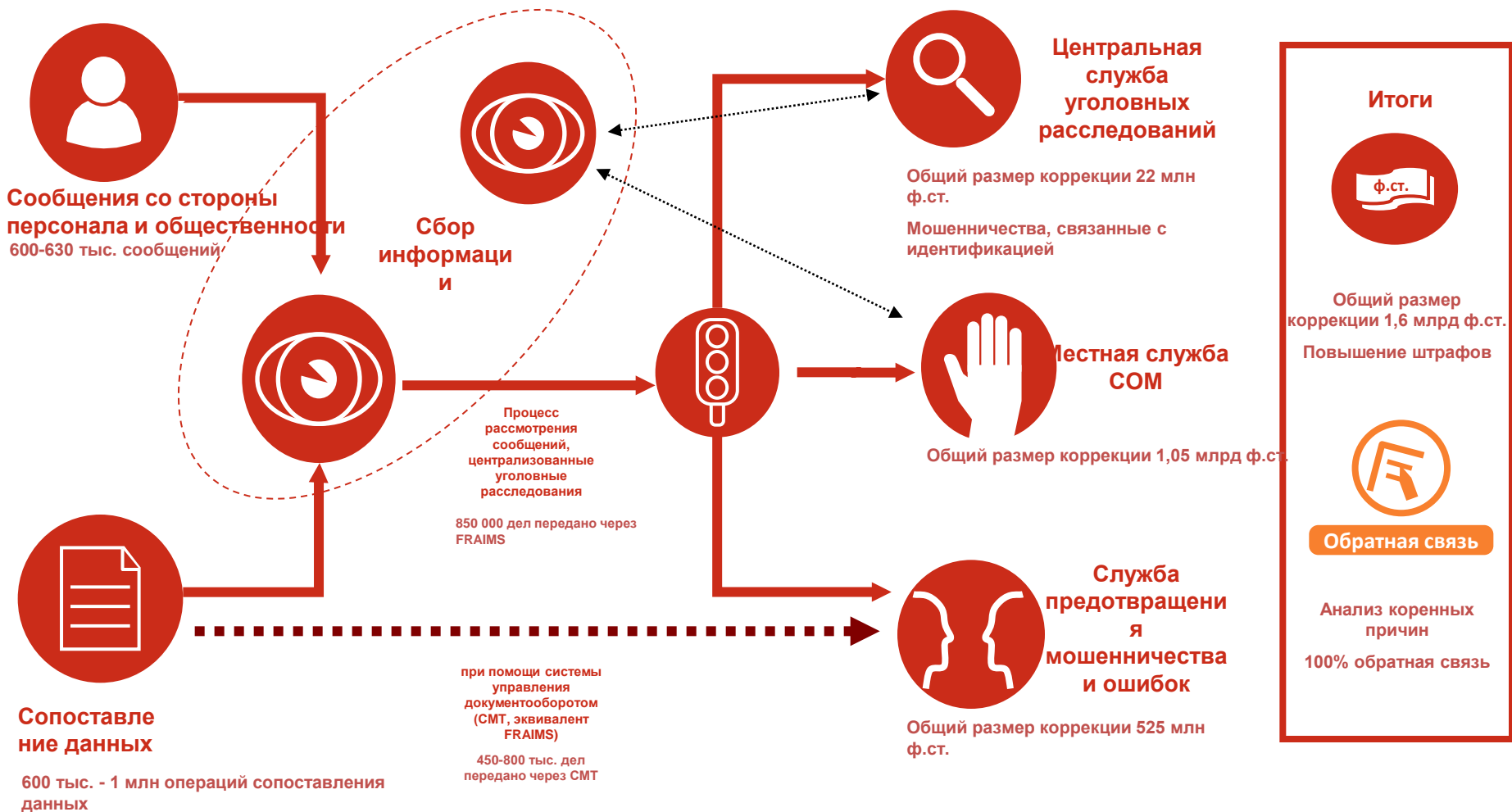
Мы знаем, где возникают наши проблемы

- Десять основных видов потерь в системе пособий:



Показатели взяты из доклада Ошибки и мошенничество в системе социального обеспечения: Предварительные оценки на 2012-2013гг.

Распределение сообщений



РЕСУРС

РИСК И СООБЩЕНИЕ

МЕРОПРИЯТИЕ

ИТОГ

Обработка и маршрутизация сообщений

(RER)

- Все сообщения/обвинения рассматриваются сотрудниками по сбору информации СОМ
- Проводятся основные компьютерные проверки (по унаследованным системам, системам E-NIRS, Child Benefit On-Line, системам местных властей, а также производится получение информации о налоговом кредите)
- Сверхоперативные проверки проводятся в зависимости от вида обвинения (например, проверки в бюро кредитных историй, земельном реестре, по базам данных в Интернете)
- Выполняется расчет размера потенциальной переплаты
- Принимается решение о вмешательстве СОМ или закрытии дела, если вмешательство не является оправданным (например, отсутствует подозреваемый или соответствующее пособие не выплачивается)
- Дело передается вместе с резюме, поясняющим предпринятые действия и принятые решения, а также с добавлением собранных сведений
- Все описанные выше операции проводятся в стандартизированном логичном порядке. Принятие мер по большинству (более 80%) дел осуществляется на протяжении 5 рабочих дней

Ошибка или мошенничество: в чем разница?

Ошибка клиента

Погрешность или
недоверность

Предоставление недостоверной
информации или ее непредоставление



На что
следует
направлять
ресурсы



Мошенничество

Треднамеренный обман
с целью получения
преимущества

Сознательная ложь

На что нацеливаться при расследованиях: на отпугивающий эффект?

ИЛИ

На профилактику и выявление?

Куда направлять ресурсы: пример

| | Плановый общий размер коррекции (ОРК) | | | | | Бюджет | ОРК на ф.ст. |
|--|---------------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Переплата выявлено | Переплата предотвращено | Недоплата выявлено | Недоплата предотвращено | ОРК | | |
| | млн ф.ст. | млн ф.ст. | млн ф.ст. | млн ф.ст. | млн ф.ст. | | |
| Основные службы по борьбе с ошибками и мошенничеством | | | | | | | |
| <i>Центральная служба сбора оперативной информации</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Местная служба – расследования</i> | 213 | 213 | 0 | 0 | 426 | 64 | 6,62 |
| <i>Местная служба — соблюдение требований клиентами</i> | 85 | 527 | 1 | 13 | 627 | 27,8 | 22,58 |
| Местные службы – всего | 298 | 740 | 1 | 13 | 2 100 | 92,1 | 11,43 |
| Центральная служба уголовных расследований | 11 | 11 | 0 | 0 | 22 | 9,5 | 2,33 |
| Всего по основным службам | 309 | 751 | 1 | 13 | 2 100 | 101,6 | 10,58 |
| Служба предотвращения | 90 | 427 | 2 | 7 | 525 | 30,4 | 17,29 |
| Прочие затраты СОМ | | | | | | 16,5 | |
| Службы по борьбе с ошибками и мошенничеством (всего) | 399 | 2 100 | 3 | 20 | 2 100 | 148 | 10,77 |

Данные приведены только в иллюстративных целях



Типовые подходы к работе

- В СОМ были разработаны общие мероприятия и конкретные технологические карты, увязанные с действующими рекомендациями. Это делается для упрощения выявления и идентификации процессов, которых следует придерживаться, и наставлений, которые необходимо соблюдать.
- Была разработана 21 технологическая карта, позволяющая пользователю проходить ключевые аспекты бизнес-процесса от начала расследования до его завершения.

| | | |
|-----------------------------|------------------------------------|---|
| Сообщение | Наблюдение | Административный штраф |
| Первоначальное мероприятие | Арест | Привлечение к уголовной ответственности |
| Вид правонарушения | Обыск и изъятие | Раскрытие информации |
| Информационный запрос | Экспертиза | Заблаговременное выявление |
| Доказательства из интернета | Подразделения, принимающие решения | СМИ |
| Совместная работа | Собеседование при предупреждении | Отдел финансовых расследований |
| Свидетели | Санкция в виде отмены пособия | Организованное мошенничество |

Обратная связь с коллегами из Министерства труда и пенсионного обеспечения, подающими сообщения

- Мы разработали учебную презентацию для расширения осведомленности о мошенничестве, которая учит персонал правильно подавать сообщения при наличии подозрений в совершении мошеннических деяний.
- Следователи опираются на качественную информацию, а персонал поощряют давать максимальный объем сведений.
- Сообщения, поступающие от наших коллег по Министерству, очень важны. Во многих случаях они приводили к прекращению выплаты пособия — когда заявитель не имел права на его получение, а выявление переплат означало, что дело может быть передано компетентным органам для привлечения правонарушителя к ответственности.
- Сейчас следователям активно предлагается давать обратную связь коллегам по министерству, передавшим сообщение.
- Обратная связь может быть дана лично или по электронной почте.

Положительная обратная связь ведет к росту качества и количества сообщений

Анализ коренных причин

- Необходимо понять, какой фактор дает мошенничеству возможность существовать в системе социальных пособий
- Силами команды из 11 человек проводится анализ всех дел, по которым имелась переплата.
- Они определяют тот момент в заявлении, в который имело место мошенничество или ошибка.
- Они связываются с управлением, отвечающим за разработку политики и владельцами продуктов для реализации изменений, направленных на предотвращение возникновения аналогичных ситуаций в будущем.

Наказание

- **Гражданско-правовая санкция:** она дает возможность Министерству взыскивать штраф в размере 50 ф.ст. с тех заявителей, которые:
 - получают переплату пособия, составляющую 65 фунтов стерлингов и более в результате небрежности, приведшей к предоставлению недостоверной информации, которая не была исправлена
 - не уведомляют Министерство без уважительных причин об изменении своих жизненных обстоятельств
 - не предоставляют Министерству информацию без уважительных причин, когда такая информация должна быть предоставлена.
- **Административный штраф** – финансовый штраф
 - Добавляется к сумме переплаты в качестве альтернативы привлечению к уголовной ответственности.
 - Минимальный размер штрафа составляет 350 фунтов стерлингов или 50% переплаты (но не более 2 тысяч фунтов стерлингов), в зависимости от того, какая из этих сумм больше.
- **Привлечение к уголовной ответственности** — если правонарушитель может быть привлечен к уголовной ответственности, то суд может вынести приговор, предусматривающий
 - наложение штрафа
 - исправительные работы
 - лишение свободы с отсрочкой исполнения
 - лишение свободы.
- **Отмена пособия** — оштрафованные лица или лица, привлеченные к уголовной ответственности, утрачивают право на получение пособия на 23 недели, 26 недель или 3 года в зависимости от обстоятельств.
- Сумма переплаты пособия взыскивается всегда.

Документальные телефильмы: помогают ли они в работе или лишь мешают?

- On the fiddle? («Операция «Спекуляция»)
- Saints and Scroungers («Святые и халявщики»)
- Trevor McDonald investigates («Тревор Мак-Дональд ведет расследование»)



Кроме того, эту тему поднимают и в сюжетах популярных в Британии телесериалов (например, Benefits Street («Улица пособий»)).

Статьи в средствах массовой информации

- Заявитель обманным путем получил пособий более чем на 80 тысяч фунтов стерлингов, не сообщив Министерству и местным властям о своих отношениях с «арендодателем». Парочка отправится на девять месяцев за решетку.



- Заявитель проведет за решеткой 13 месяцев за получение обманным путем более 14 тысяч фунтов стерлингов в виде пособий под видом трех разных людей.



- **Мать восьми детей в возрасте от 7 до 23 лет с мая 2000 по июнь 2010 года подала целый ряд заявлений на выплату пособий по инвалидности от имени 5 своих детей. В заявлениях было указано, что дети страдают от проблем с речью, имеют инвалидность, психические заболевания, серьезные проблемы с учебой и поведением, плохую координацию движений и им сложно ходить. При этом дети выступали в театральных спектаклях, что было бы невозможно, если бы эти утверждения оказались правдой. Мать была арестована. Ей было выдвинуто обвинение в неправомерном получении пособий. На время ареста она проживала в 8-комнатном загородном доме. Суд признал ее виновной в обмане налогоплательщиков на сумму более 350 тысяч фунтов стерлингов, и приговорил ее к четырем годам лишения свободы**



Финансовые расследования

- Они проводятся параллельно с расследованиями случаев мошенничества, если переплата может оказаться значительной или у нарушителя имеются определенные активы.
- При этом ставится задача взыскания активов или средств, полученных преступным путем. Главное при этом — показать, что **преступление не окупается**.
- Обвиняемый обязан доказать, что имущество было приобретено за счет средств, полученных законным образом.
- Наши 73 финансовых следователя работают в составе шести групп.
- Для взыскания средств применяются положения закона «О доходах от преступной деятельности» 2002 года (РОСА2002)
- Финансовые следователи проходят аккредитацию и обязаны продемонстрировать свою компетентность.
- Обучение проводится на протяжении двух лет.
- За последний год наши следователи выявили доходы от преступной деятельности сверх сумм переплаты пособий в размере 6,9 млн фунтов стерлингов.
- Правительство поощряет следственные органы, оставляя за ними часть взысканных средств. В прошлом году нам было оставлено 800 фунтов стерлингов. За счет этих средств мы приобрели дополнительное оборудование для следователей.
- За взыскание средств отвечают специалисты суды. В случае неуплаты суд может вынести решение о лишении свободы на более длительный срок.

Наши сотрудники

- Оптимальные люди, работающие на «своем месте»
- Прошли обучение по самым высоким стандартам
- Имеют высокий уровень мотивации
- Учатся на собственном опыте
- Добросовестны
- Разумны
- Имеют отличные навыки ведения собеседований

Мы обучаем своих сотрудников с применением модульного подхода, предусматривающего необходимое обучение в оптимальный момент времени

Профессиональная аккредитация проводится Портсмутским университетом.

Аккредитованная программа обучения

- **Законодательство**
- **Методы расследования**
- **Наблюдение**
- **Методы проведения допросов**
- **Судебная процедура**
- **Работа с оперативной информацией (для руководства)**
- **Проведение финансовых расследований (для руководства)**

Базовые программы преподаются комплексно и включают в себя:

- электронное обучение
- онлайн-оценку знаний
- рабочие материалы, пригодные для гибкого использования
- ситуационные исследования («кейсы»)
- аудиторные занятия

Другие мероприятия

- Курс психологической совместимости и подготовки сотрудников
- Курс подготовки уполномоченных сотрудников
- Запрос о наблюдении
- Информационный запрос
- Руководство наблюдением
- Проведение внутренних расследований
- Повышение квалификации в проведении допросов
- Программа анализа оперативной информации
- Программа сбора оперативной информации
- Опрос свидетелей
- Проверка налоговых льгот
- Оценка качества допроса (для руководителей)
- Переподготовка по методам проведения допросов (для следователей)
- Переподготовка по судебным процедурам

Два наиболее распространенных вида мошенничества

- Преувеличение инвалидности
- Недекларирование заработка

Мошенничество, связанное с инвалид



Проведение расследования требует применения подходов, отличающихся от подходов к расследованиям по другим пособиям.

Пособия назначаются без учета нуждаемости или наличия работы.

Условия назначения пособия весьма сложны: основным фактором является уровень ограничения подвижности клиента и/или его потребности в уходе.

Получить доказательства непросто.

Виновных сложно привлекать к уголовной ответственности, но результаты работы имеют большое устрашающее значение.

Назначение пособия

Составляющая, связанная с подвижностью

- По повышенной ставке: назначается клиентам, полностью или практически неспособным передвигаться самостоятельно
- По сниженной ставке: назначается клиентам, способным передвигаться самостоятельно, которые не могут передвигаться за пределами собственного жилья по незнакомым маршрутам без посторонней помощи или контроля.

Составляющая, связанная с уходом

Данная часть пособия назначается клиентам, страдающим от психических заболеваний или имеющим физические недостатки, и нуждающимся:

- в уходе в дневное время — в связи с отправлением естественных надобностей на протяжении дня
- в уходе в ночное время — в связи с отправлением естественных надобностей в ночное время
- в надзоре в дневное время — в виде непрерывного надзора на протяжении дня
- в контроле в ночное время — когда кто-то на протяжении длительного времени или часто вынужден проверять состояние клиента в ночное время.

Мошенничество, связанное с инвалидностью



Этот вид мошенничества, как правило, имеет место в том случае, если заявитель подает недостоверное заявление о своей способности передвигаться или ухаживать за собой.

- Подтверждение недостоверности соответствующего заявления или наличие изменений после подачи первоначального заявления может послужить основанием для привлечения к уголовной ответственности.
- Расследование дел данной категории обеспечивает неплохую рекламу и публикацию материалов в газетах и на телевидении, благодаря использованию доказательств в виде фото- или видеоматериалов, пригодных для демонстрации по телевидению.
- Привлекать к ответственности виновных по таким делам непросто.
- Обычно адвокаты утверждают, что съемка проводилась просто «в хороший день».
- Очень хорошо, если информация об уровне подвижности подозреваемого подтверждается другими источниками: например, его работодателем или гольф-клубом.
- Расследование подобных дел может вызывать смешанные чувства.

Как расследовать мошенничество с пособиями по инвалидности

Необходимо сравнивать информацию, изложенную в заявлении, с фактическим состоянием заявителя

Источники информации:

- работодатель
- соседи
- информаторы
- системы видеонаблюдения
- клубы (гольф-клуб, фитнес-клуб)
- наблюдение с использованием технических средств

Работа во время получения пособия



- **Некоторые пособия выплачиваются в связи с тем, что, согласно словам заявителя, он не работает и не имеет других доходов**
- **Пособие по безработице** — это пособие получают заявители, не имеющие работы и не являющиеся самозанятыми лицами, если они готовы работать и находятся в активном поиске работы.
- Они обязаны информировать службу, выплачивающую пособие, о получении любой работы: оплачиваемой или неоплачиваемой, с полной или неполной занятостью. Это может привести к снижению размера пособия или прекращению его выплаты.
- **Пособие на трудоустройство и содержание** — на него могут претендовать лица, которые не в состоянии работать в связи с заболеванием.
- Если они находят работу, это значит, что они в состоянии работать. Об этом следует уведомить службу, выплачивающую пособие. Им может быть разрешено выполнять определенную работу (в рамках трудотерапии, способствующей их лечению) либо они могут полностью утратить право на получение пособия.

Мошенничество, связанное с теневой экономикой (определенные виды занятости во время получения пособия)

- Работа на работодателя, рассчитывающегося с заявителем наличными
- Работа на работодателя по фальшивым документам
- Самозанятость, когда лицо принимает от клиентов за оказанные услуги только оплату наличными
- Выявить такие случаи мошенничества без дорогостоящей слежки очень сложно, поскольку в этом случае не предусмотрено никаких налоговых или социальных вычетов
- Цепочка финансовых операций, которую можно отследить по банковским счетам, отсутствует
- Самозанятые мошенники не ведут учет

Как расследовать случаи незадекларирован занятости



Возможные формы такого мошенничества:

- Информация о том, что подозреваемый работает, не содержащая сведений о том, где и на кого: **проверка финансов и/или слежка**
- Недекларирование заработка, тогда как работодатель действует по закону и готов предоставить необходимые данные: **получение информации и свидетельских показаний от работодателя**
- Недекларирование заработка при расчете наличными или когда работодатель вступает в сговор с подозреваемым: **проверка финансов и/или слежка**
- Лица, утверждающие, что не знали о необходимости декларировать заработка/занятость: **изучение подписей на формах заявлений, проведение допросов, показывающих, насколько слабым является такое оправдание**
- Мы также начинаем процесс увязки выплат пособий с данными систем взимания налогов путем автоматических вычетов с применением системы реального времени, позволяющей рабочим группам практически сразу же проверять, сообщил ли заявитель нам о своих заработках или своей негосударственной пенсии.