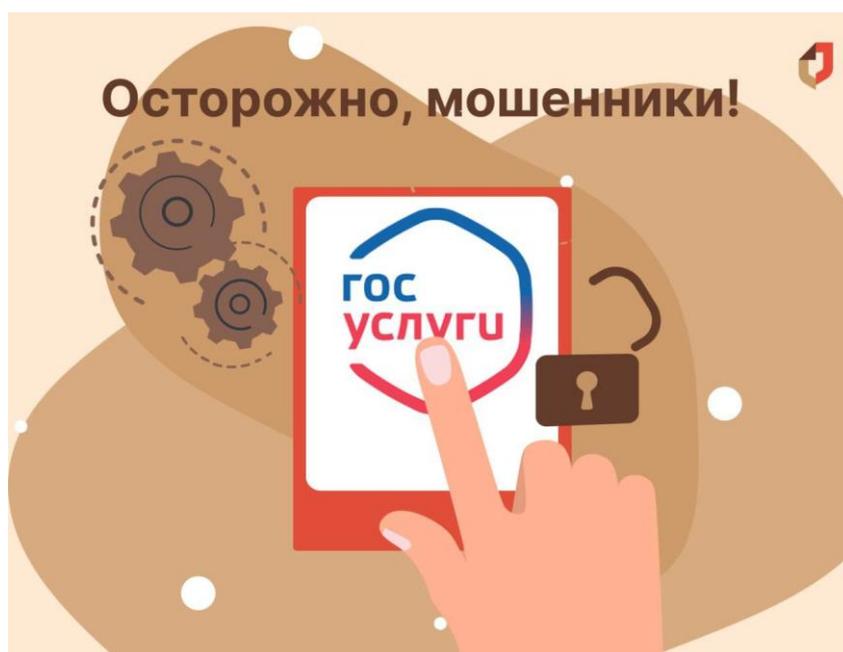


«ГОСУСЛУГИ ПОД ПРИЦЕЛОМ МОШЕННИКОВ»

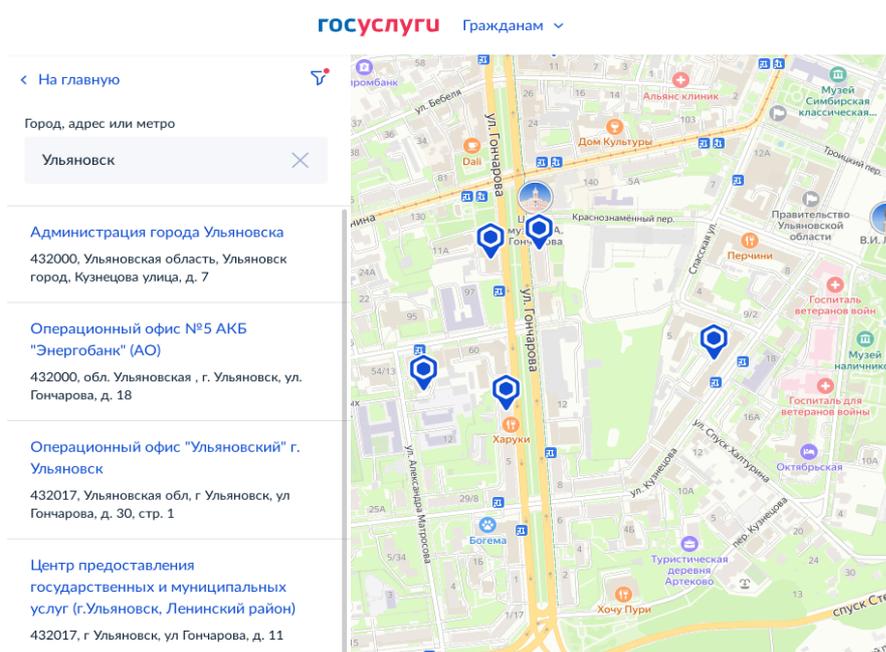


Евгения торопилась на родительское собрание, когда ей позвонил «специалист техподдержки Госуслуг». Он сказал, что в её учётной записи зафиксирована подозрительная активность и лучше временно заблокировать личный кабинет. Ей придёт СМС с кодом от портала, и нужно будет продиктовать цифры. Евгения так и сделала, и практически тут же поняла, что совершила ошибку. Как только собеседник простился с ней, она получила уведомление о смене номера телефона на Госуслугах. Разбираемся, что делать в подобных ситуациях.

ВАЖНО! Служба поддержки Госуслуг никогда не запрашивает логины, пароли, коды доступа из смс. Не сообщайте их никому.

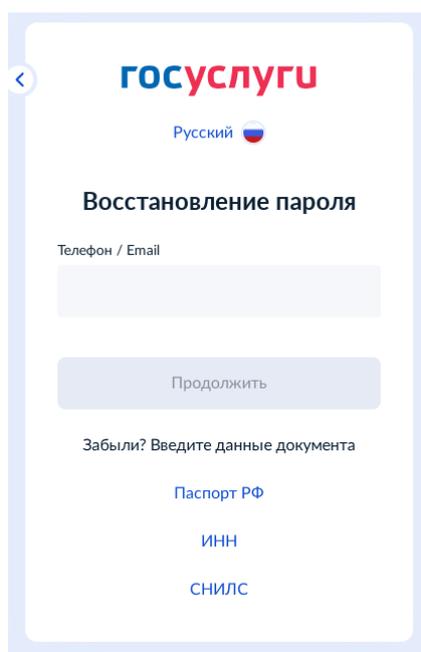
Если ваш аккаунт взломали:

1. В день взлома обязательно обратитесь в МФЦ и полицию.
2. Восстановите пароль от Госуслуг через МФЦ. Для этого понадобятся оригинал вашего паспорта, номер СНИЛС и телефон.



Если по какой-то причине не удалось восстановить пароль от Госуслуг через МФЦ, например, закончился рабочий день или был выходной, то восстановление можно сделать самостоятельно. Для этого на портале (ниже окна авторизации) найдите «Не удаётся войти» (кликните по надписи) и попытайтесь сделать восстановление пароля для входа в личный кабинет портала по номеру мобильного телефона.

Если злоумышленникам удалось изменить номер телефона в личном кабинете на портале Госуслуг и восстановить его по номеру телефона не получается, то следует запросить восстановление через электронную почту.



Оба способа и через телефон, и через электронную почту – не срабатывают? Вероятно, злоумышленники уже успели поменять e-mail и номер телефона в вашем профиле.

В таком случае посмотрите список банков, в которых можно онлайн восстановить доступ к Госуслугам. Если вы являетесь клиентом одного из них, зайдите в свой личный кабинет на сайте или в приложении банка, найдите сервис «Регистрация на Госуслугах» и следуйте инструкциям. Не пугайтесь названия – у кого уже есть аккаунт на портале, здесь именно восстановят к нему доступ, а не заведут вторую учетную запись.

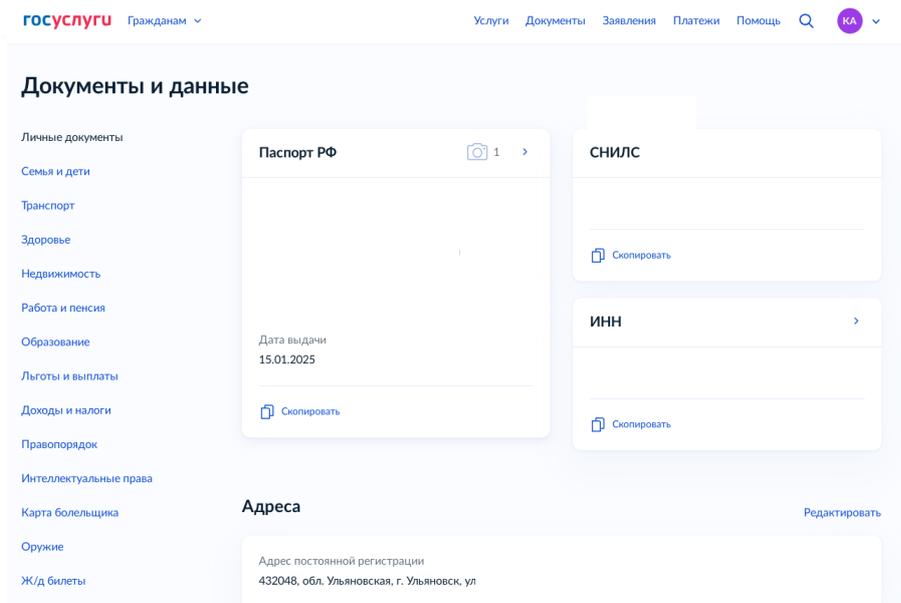
Новый пароль от аккаунта придет на номер телефона, который вы указали в банке как основной. Даже если мошенники успели заменить его в Госуслугах на свой, код для входа получите именно вы.

Но этот способ не работает, если взломщики уже поменяли или установили контрольный вопрос. Тогда вернуть себе управление аккаунтом получится только оффлайн.

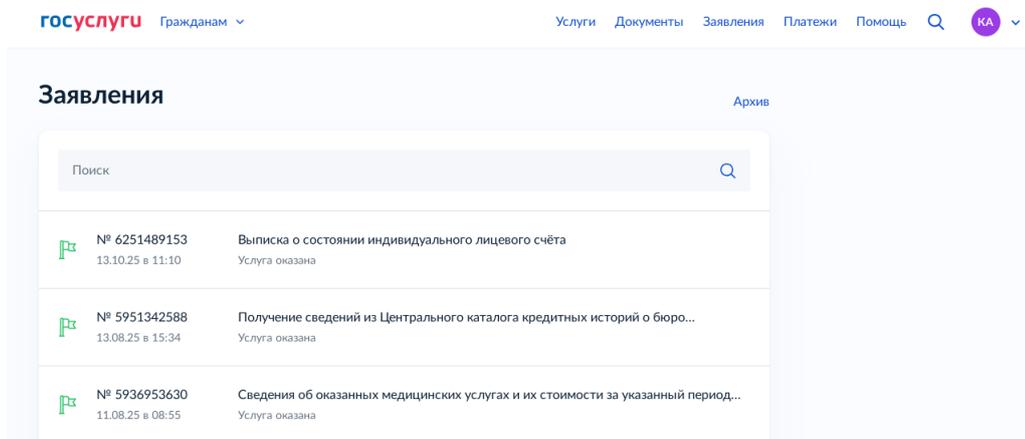
В случае, если восстановить пароль самостоятельно не получается, необходимо позвонить в службу технической поддержки Госуслуг по номеру: 8 (800) 100-70-10. Запомните: сотруднику службы технической поддержки понадобятся данные вашего паспорта, номер СНИЛС и номер телефона.

3. После восстановления доступа и входа в личный кабинет на портале необходимо выполнить следующие действия:

3.1) откройте раздел «Документы» и перейдите по всем вкладкам. Проверьте актуальность паспортных данных. После проверки паспорта запустите проверку и запрос по остальным вкладкам. Если система потребует согласия, дайте его;



3.2.) перейдите во вкладку «Заявления». Проверьте, не было ли каких-либо новых заявлений. Если новые заявления появились, но вы их не подавали, то следует обратиться в соответствующее ведомство для его аннулирования или самостоятельно отозвать заявление (при наличии такой возможности);



3.3.) в разделе «Профиль» (нажав на свой аватар в правом верхнем углу) выберите «Учётная запись». Обязательно измените номер телефона на актуальный. Также смените пароль на сгенерированный или хотя бы состоящий из 10-20 символов, которые должны содержать символы, цифры, заглавные и прописные английские буквы. Если необходимо, измените адрес электронной почты;

Профиль

- Учётная запись
- Сим-карты
- Банковские карты и счета
- Электронная подпись
- Документы и данные
- Безопасность
- Биометрия
- Согласия
- Разрешения и доверенности
- Цифровой архив
- Связанные аккаунты



Подтверждённая учётная запись

+7 917 €
Изменить

Перейти к моим сим-картам

@mail.ru
Изменить

> Как обезопасить свою учётную запись на Госуслугах

Сменить пароль
Удалить учётную запись

3.4.) в разделе «Сим-карты» убедитесь, что преступники не оформили на вас новые телефонные номера. Они могут использоваться для обзвона и обмана других людей. Если пострадавшие обратятся в полицию, то вас обвинят в чужом преступлении, так как за вами числится номер телефона, который использовали мошенники.

Если в списке сим-карт есть неизвестные телефоны, перейдите в карточку каждого номера, нажмите «Действия», а затем – «Расторгнуть договор с оператором связи».

Либо напрямую обратитесь к оператору связи – он указан в карточке номера. В заявлении оператору укажите, что вы не оформляли этот номер, не пользовались им и требуете расторгнуть договор. На всякий случай составьте заявление в двух экземплярах, один отдайте сотруднику сотовой компании, а на втором попросите проставить отметку о приеме заявления и оставьте себе.

Еще в разделе «Сим-карты» можно установить запрет на новые договоры сотовой связи. После этого мошенники точно не смогут оформить другие номера на ваше имя. Захотите сами купить новую сим-карту, нужно будет отключить запрет через МФЦ. В личном кабинете Госуслуг такой опции нет.

- Учётная запись
- Сим-карты
- Банковские карты и счета
- Электронная подпись
- Документы и данные
- Безопасность
- Биометрия
- Согласия
- Разрешения и доверенности
- Цифровой архив
- Связанные аккаунты

Запрет на оформление договоров связи

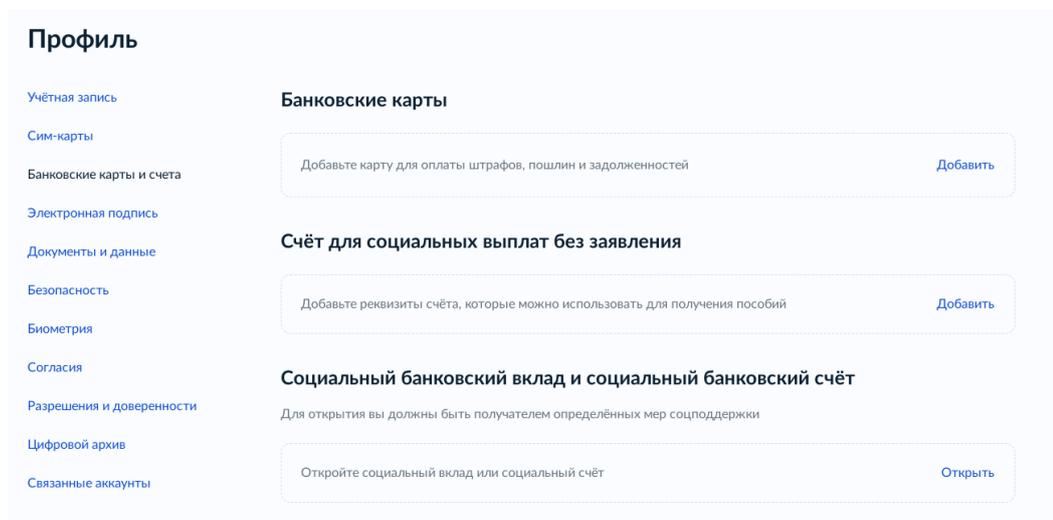
Вы можете установить запрет на оформление с вами договоров на оказание услуг мобильной связи. Снять его можно будет в МФЦ Установить

Личные номера

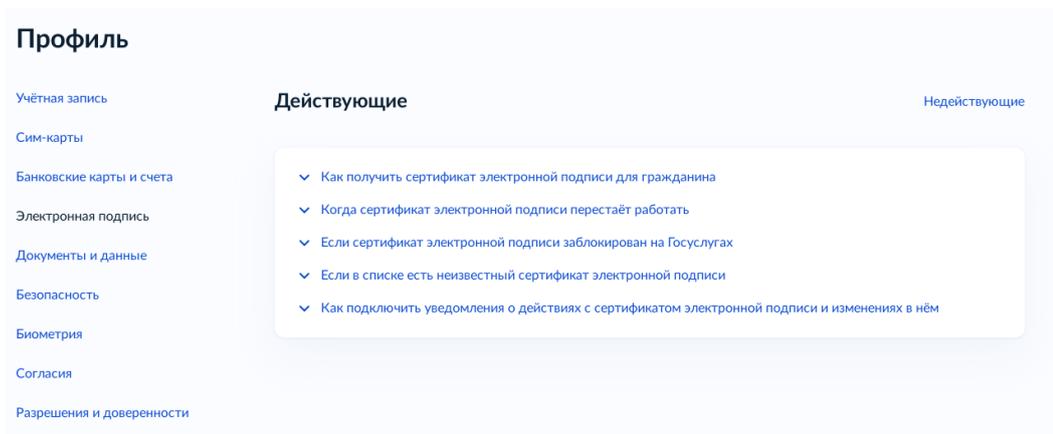
Данные получены 15.09.2025 Обновить

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">+7 917 ></p> <p style="margin: 0; background-color: #e6f2ff; padding: 2px;">Привязан к Госуслугам</p> <p style="margin: 0;">Оператор МТС</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="margin: 0;">+7 987 ></p> <p style="margin: 0;">Оператор МТС</p> </div>
--	---

3.5.) в разделе «Банковские карты и счета» проверьте наличие банковских карт и счетов, которые Вам не принадлежат. Если такие вами обнаружены, отключите их;

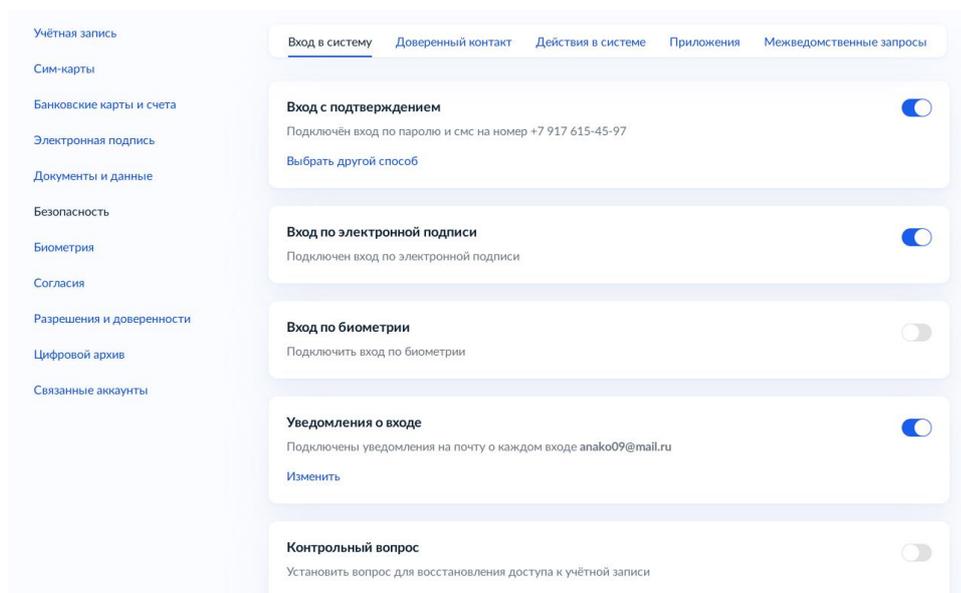


3.6.) проверьте раздел «Электронная подпись». При обнаружении электронной подписи, не принадлежащей вам, отзовите её;

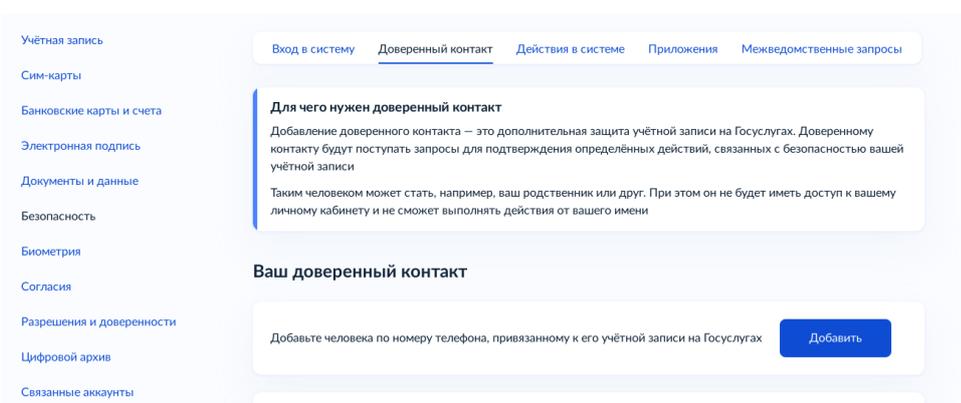


3.7.) в разделе «Безопасность» обязательно проверьте настройки входа в систему. Установите флажок «Вход с подтверждением».

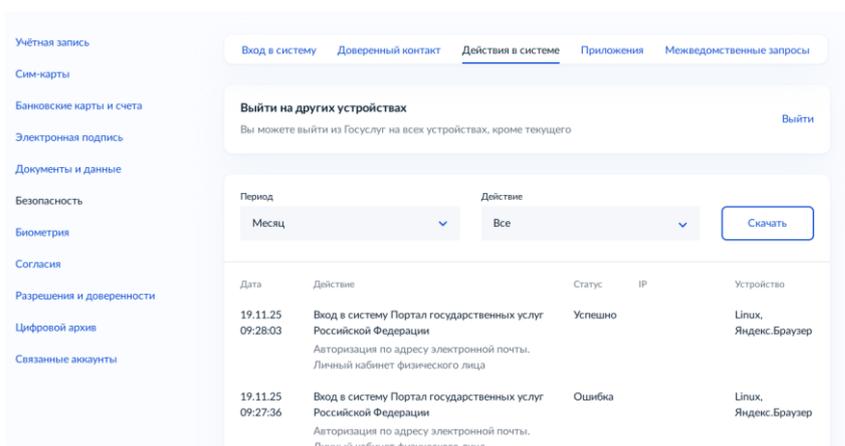
Выберите другой способ входа, например, «СМС на номер» или «Одноразовый код (TOTP)» – если вы не используете эти методы, отключите их. Также можно оставить настройки электронной подписи (ЭЦП), если она у вас есть. Уведомления о входе лучше включить. Контрольный вопрос лучше отключить, если вы сами его не устанавливали. Обязательно сохраните настройки после отключения. Если вы решите установить контрольный вопрос, сделайте его сложным для угадывания, например, «Каким поездом вы впервые поехали за границу»? Это поможет защитить ваш аккаунт от взлома.



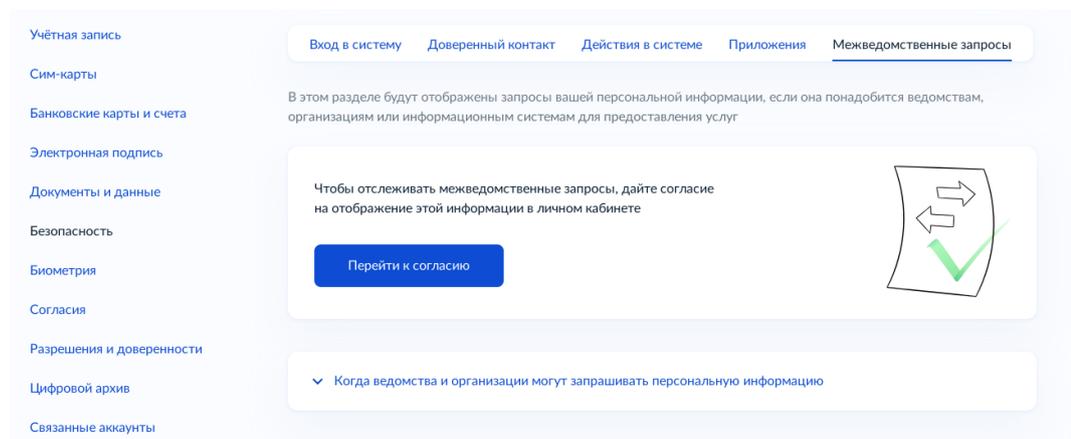
3.8.) в разделе «Доверенный контакт» проверьте тот ли человек указан вашим доверенным контактом, которого вы таковым назначили. В случае, если указано иное лицо, не назначенное Вами своим доверенным контактом, отключите его.



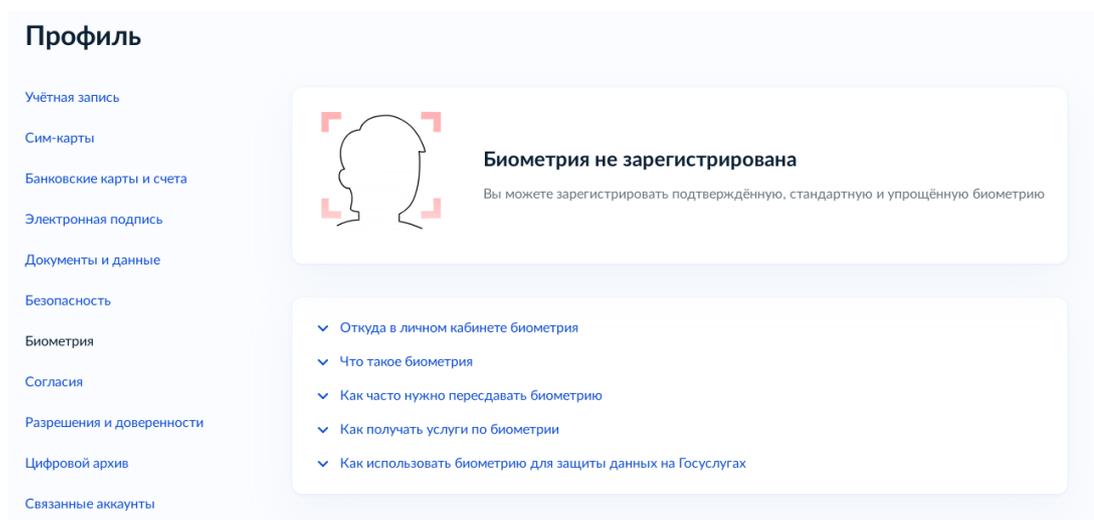
3.9.) в разделе «Действия в системе» сделайте скриншот экрана на момент сбоя. Эту информацию впоследствии нужно передать сотруднику полиции для проведения расследования. Также нажмите кнопку «Выйти на других устройствах». Свой IP-адрес можно найти через интернет и передать в полицию, чтобы исключить вас из числа подозреваемых;



3.10.) проверьте раздел «Межведомственные запросы». Для этого выйдите из всех своих устройств и снова зайдите, используя новый пароль. Во вкладке «Межведомственные запросы» можно увидеть, какие запросы были сделаны на пользователя;



3.11.) проверьте «Биометрию», если вы не давали согласие на её использование, можете отозвать его;



3.12.) проверьте разделы «Согласия» и «Разрешения и доверенности». Во вкладке «Согласия» проверьте все действующие согласия и доверенности. Если у вас есть сомнения относительно каких-либо из них, вы можете отозвать их, нажав на соответствующий орган власти. При необходимости вы можете дать согласие снова.

Во вкладке «Разрешения и доверенности» проверьте все действующие разрешения. Если у вас есть вопросы относительно каких-либо из них, вы можете отозвать их.

Согласия

Действующие Архив

Минцифры
Получение данных от государственных органов

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования
Получение данных о полисе ОМС, прикреплении к медицинской организации и оказанных медицинских услугах

Минцифры
Получение данных от органов ЗАГС

Здесь отображаются согласия на передачу ваших данных из ведомств и организаций на Госуслуги

- Учётная запись
- Сим-карты
- Банковские карты и счета
- Электронная подпись
- Документы и данные
- Безопасность
- Биометрия
- Согласия
- Разрешения и доверенности
- Цифровой архив
- Связанные аккаунты

Разрешения
Доверенности



Пока здесь ничего нет
В этом разделе будут выданные вам доверенности

- ▼ Для чего нужны электронные доверенности
- ▼ Кто может выдать электронную доверенность и кому
- ▼ Как использовать электронную доверенность
- ▼ Что такое машиночитаемая доверенность

3.13.) проверьте «Наличие кредитов».

Запросите на Госуслугах список бюро кредитных историй (БКИ), в которых хранится ваша кредитная история, Данная процедура бесплатна, ответ приходит в течение 5 минут.

Закажите в БКИ отчёты. Это можно делать бесплатно 2 раза в год, далее - платно. У каждого БКИ свои тарифы и условия.

Посмотрите, какие заявки на кредиты подавались от вашего имени.

Если на вас взяли кредит, следует срочно обратиться в банк, выдавший кредит или МФО (небанковская финансовая организация, которая выдает займ физическим и юридическим лицам) и сообщить, что заявку на кредит/займ подали мошенники.

Получение сведений из Центрального каталога кредитных историй о бюро кредитных историй

Услуга поможет узнать в каких бюро кредитных историй (БКИ) хранится ваша [кредитная история](#)

Обратившись в БКИ, информация о которых будет направлена в рамках оказания данной услуги, вы сможете получить кредитный отчёт, который поможет вам:

- узнать информацию обо всех кредитах и займах, выданных на ваше имя
- выявить возможные ошибки в кредитной истории

Центральный каталог кредитных историй не предоставляет кредитные отчёты

Перейдя по ссылке в полученном документе, вы сможете пройти авторизацию и запросить в БКИ кредитный отчёт, содержащий информацию из вашей кредитной истории

Срок оказания услуги

1 рабочий день

Результат

В личный кабинет придёт электронный документ, содержащий информацию о БКИ, в которых хранится ваша кредитная история

Начать

3.14.) в разделе «Цифровой архив» проверьте сканы документов (при необходимости удалите), в разделе «Связанные аккаунты» отключите уведомления от ресурсов и сервисов, которым вы не давали согласия.

ВАЖНО! Смените пароли в личных кабинетах ваших банков, сотовых операторов, на особо важных сайтах, где вы зарегистрированы. Также перевыпустите свои банковские карты.

4. Подайте заявление/обращение в отдел полиции по месту фактического проживания.

Вы можете подать заявление/обращение лично в дежурной части или оставить обращение на официальном сайте Управления МВД по Ульяновской области: https://73.мвд.рф/request_main. Заявление/обращение на сайт можно подать самостоятельно (со своего устройства) либо в СПС МФЦ (с помощью сотрудника МФЦ на компьютере коллективного доступа).

При подаче заявления/обращения укажите точное время взлома, номер телефона, с которого был совершён звонок, а также приложите скриншоты, если они у вас есть. Если вам удалось записать разговор, обязательно передайте эту запись сотрудникам правоохранительных органов.

Уважаемые граждане!

Обращения в форме электронного документа рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом МВД России от 4 апреля 2025 года № 200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

Обращаем внимание, что согласно части 1 статьи 474.2 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации заявления о преступлении не могут быть поданы в форме электронного документа. Сообщения о происшествиях (преступлениях, событиях, угрожающих личной или общественной безопасности, а также иных обстоятельствах, требующих проверки возможных признаков преступления или административного правонарушения), круглосуточно принимаются и незамедлительно регистрируются в дежурных частях территориальных органов внутренних дел или по телефону 02 (со стационарных телефонов) и 102 (с мобильных средств связи).

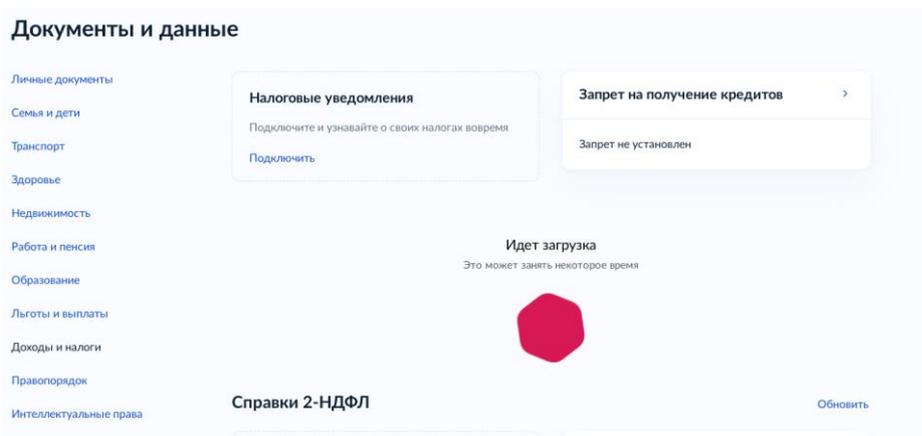
Обращения подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган, организацию, подразделение системы МВД России.

Для направления обращений в форме электронного документа необходимо пройти процедуры идентификации и аутентификации с использованием подтвержденной учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА).

При заполнении формы обращения в обязательном порядке следует указать адрес электронной почты, доменное имя которого находится в российской национальной доменной зоне и четко сформулировать суть обращения. Также реализована возможность прикрепления к обращению необходимых документов и материалов в электронной форме.

Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. При необходимости, срок рассмотрения

5. Подайте заявление «Самозапрет на выдачу потребительских кредитов и микрозаймов». Для подачи заявления необходимо авторизоваться на портале Госуслуг. Выберите раздел «Доходы и налоги», перейдите в раздел «Запрет на получение кредитов». Выберите желаемые условия запрета, проверьте данные в заявлении, и отправьте его. Услуга является бесплатной.



6. Подайте заявление на сайте Росреестра без использования ЭЦП или лично в МФЦ «О невозможности государственной регистрации, перехода права без личного участия правообладателя».

Для подачи заявления на сайте Управления Росреестра по Ульяновской области необходимо пройти авторизацию на сайте: <https://rosreestr.gov.ru/> (для авторизации на сайте можно использовать учётную запись портала Госуслуг). Затем выбрать раздел «Услуги и сервисы», перейти в подраздел «Регистрация недвижимости» и выбрать пункт «Иное». Далее выбрать услугу «Внесение записи о невозможности государственной регистрации права без

личного участия правообладателя». Заполнить сведения о правообладателе, ввести данные об объекте недвижимости, дате и номере регистрации права. Проверить заявление и отправить его.

СПРАВКА! Данные об объекте недвижимости можно получить на портале Госуслуг, заказав бесплатную онлайн-выписку ЕГРН (в разделе Земля.Дом).

Подать заявление можно и в МФЦ. Если вы хотите подать заявление в удобное для вас время, то советуем воспользоваться сервисом предварительной записи через официальный сайт – <https://mfc.ulgov.ru/>, чат-бот в национальном мессенджере МАХ, специалистов контакт-центра: +7 (8422) 37-31-31 или 122. Предварительная запись также осуществляется на стойках информирования во всех центрах «Мои Документы» Ульяновской области.

Для получения услуги вам понадобятся ваш паспорт и информация об объекте недвижимости (кадастровый номер объекта недвижимости и его адрес, а также дата и номер регистрации права).

Внимание! При возникновении вопросов по взлому учётной записи на портале Госуслуг (краже и незаконном использовании ваших персональных данных) заявитель может обратиться в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде: <https://4people.grfc.ru/>, заполнив форму для получения консультации на сайте. Возможность подачи гражданами электронного обращения реализована и в СПС МФЦ Ульяновской области. Ярлык для быстрого доступа на сайт Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде размещён в информационном киоске на каждом компьютере коллективного доступа в СПС всех МФЦ Ульяновской области. Сотрудники МФЦ окажут гражданину необходимое содействие при подаче обращения.

Наши услуги
Безвозмездны

Связаться с нами

Вы также можете направить свой запрос на 4people@grfc.ru или обратиться лично в офис

Имя, фамилия и отчество*

Адрес электронной почты*

Телефон

Место проживания

Тема обращения

Содержание обращения*

Прикрепляемые документы
Выбрать файлы | Файл не выбран

Выполните проверочную задачу
Обновить картинку пазла

защите прав субъектов персональных данных в цифровой среде

Сотрудничаем с государственными органами

Часто задаваемые вопросы

Что изменится в правилах получения потребительских кредитов (займов) с 1 сентября 2025 года?

Наша практика

Экспертное мнение
Новости судебной практики СМИ о нас
Зарубежное право