

DOI 10.24412/2686-7702-2025-3-20-34

Сервисная система жалоб населения КНР на нарушения в сети Интернет

Пичугин Николай Васильевич¹

¹ Институт Китая и современной Азии РАН

Аннотация. Статья посвящена сервисной системе жалоб населения на нарушения в интернет-пространстве Китайской Народной Республики, особенностям нормативного правового регулирования её функционирования. Основная цель работы сервисной системы – обеспечение общественной безопасности за счёт саморегулирования китайских граждан, а также повышение доверия к работе профильных партийных, государственных и квазигосударственных ведомств. В ходе исследования были выделены онлайн-платформы, обеспечивающие функционирование сервисной системы, дана их характеристика.

Китайский подход к нормативному правовому регулированию направлен на повышение эффективности сервисной системы. Используются такие механизмы, как специальные формулы для расчёта суммы вознаграждений за достоверные отчёты об отдельных категориях нарушений. Устанавливается юридическая ответственность за предоставление ложных отчётов о нарушениях. Повышаются требования к операторам данных по налаживанию механизмов сбора и обработки жалоб на территории КНР.

Планирующаяся реформа общей системы жалоб населения КНР должна решить проблему децентрализации управления. В соответствии с усовершенствованной по личной инициативе Си Цзиньпина на XVIII съезде КПК концепцией «опыт посёлка Фэнцяо» (枫桥经验) в новую эпоху предполагается усилить саморегулирование на местах. Сервисная система является неотъемлемой частью китайской модели цифрового управления и системы информационной безопасности, отдельные элементы которых на правовом уровне уже институализированы для продвижения среди стран-участниц инициативы «Цифровой шёлковый путь» и БРИКС.

Ключевые слова: КНР, сервисная система жалоб населения на нарушения в сети Интернет, отчитывающийся субъект, саморегулирование, безопасность сетевых данных, юридическая ответственность, заведомо ложный отчёт, комплексные центры управления, опыт посёлка Фэнцяо.

Автор: Пичугин Николай Васильевич, младший научный сотрудник Центра политических исследований и прогнозов, Институт Китая и современной Азии РАН (адрес: 117997, Москва, Нахимовский пр-т, 32). ORCID: 0009-0006-4103-6247. E-mail: nikolaivpichugin@yandex.ru

Конфликт интересов. Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

Финансирование. Статья подготовлена в рамках государственного задания Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (тема № FMSF-2024-0020 «Государственное и правовое строительство в КНР»).

Для цитирования: Пичугин Н.В. Сервисная система жалоб населения КНР на нарушения в сети Интернет // Восточная Азия: факты и аналитика. 2025. Т. 7. № 3. С. 20–34. DOI 10.24412/2686-7702-2025-3-20-34

The service system of complaints of the PRC's population on violations on the Internet

Pichugin Nikolay V.¹

¹ Institute of China and Contemporary Asia of the Russian Academy of Sciences

Abstract. The article reviews the service system of complaints of the PRC's population on violations on the Internet and the peculiarities of the normative legal regulation of its functioning. The main goal of the service system is to ensure public safety through self-regulation of Chinese citizens, as well as to increase their trust in the work of specialized party, state and quasi-state departments. The study identifies and characterizes online platforms that ensure the service system's functioning.

The aim of the Chinese approach to legal regulation is to increase the service system's efficiency. Such tools as fixed payments for reliable complaints, special formulas for calculating increased amounts for reporting certain types of illegal activities are used. False reports on violations carry legal liability. Besides, requirements for data operators in China's territory for establishing complaints collecting and processing mechanisms are increased.

The planned reform of the PRC's general complaints system should solve the problem of governance decentralization. In accordance with the concept of "Fengqiao experience" (枫桥经验) in the new era, developed after the 18th CPC Congress on the personal initiative of Xi Jinping, it is proposed to strengthen self-regulation at the local level. The service system is an integral part of the Chinese digital governance model and information security system. Individual elements of these systems have already been institutionalized at the legal level for promotion among the countries participating in the Digital Silk Road Initiative and BRICS.

Keywords: PRC, service system of complaints of the population on violations on the Internet, reporting entity, self-regulation, network data security, legal liability, knowingly false report, integrated control centers, Fengqiao experience.

Author: Pichugin Nikolay V., Junior Researcher, Center for Political Research and Forecasts, Institute of China and Contemporary Asia of the Russian Academy of Sciences (address: 32, Nakhimovsky Av., Moscow, 117997, Russian Federation). ORCID: 0009-0006-4103-6247. E-mail: nikolaivpichugin@yandex.ru

Conflict of interests. The author declares the absence of the conflict of interests.

Support. The article was prepared within the framework of the state assignment of the Ministry of Science and Higher Education of the Russian Federation (project No. FMSF-2024-0020 "State and legal construction in the PRC").

For citation: Pichugin N.V. (2025). Servisnaya sistema zhalob naseleniya KNR na narusheniya v seti Internet [The service system of complaints of the PRC's population on violations on the Internet]. *Vostochnaya Aziya: fakty i analitika* [East Asia: Facts and Analytics], 7 (3): 20–34. (In Russian). DOI 10.24412/2686-7702-2025-3-20-34

Введение

Доносы в интересах государства были институализированы в Китае ещё в эпоху династии Тан [Рыбаков 2012: 18], и практика получила развитие в современной правовой системе КНР [Трощинский 2016: 140–141]. В настоящее время система подачи и обработки жалоб на противозаконные действия в интернет-пространстве является неотъемлемой частью модели цифрового управления КНР. Преимущества китайского подхода были утверждены в тексте Всестороннего плана построения цифрового Китая, обнародованного в 2023 г.¹. Эффективное партийно-государственное управление, развитая цифровая инфраструктура, а также особенности нормативного правового регулирования позволяют создавать и обеспечивать функционирование институциональных и правовых механизмов обеспечения информационной безопасности, необходимых для оспаривания лидерства США в международной цифровой среде.

Центр по выявлению нездоровой и незаконной информации (ЦВНИИ)

ЦВНИИ – ключевая организация в обеспечении функционирования сервисной системы. Указанное ведомство было создано в 2004 г. по инициативе интернет-сообщества Китая, а с 2014 г. оно перешло в ведение Управления по делам киберпространства КНР². Сотрудники Центра отвечают за поддержание работы онлайн-платформы для принятия и обработки жалоб на нарушения в сети Интернет. Деятельность ЦВНИИ находится в ведении Министерства промышленности и информатизации КНР, Министерства общественной безопасности КНР, Канцелярии национальной рабочей группы по борьбе с порнографией и прочими незаконными публикациями и Министерства культуры и туризма КНР. Подразделения Центра функционируют на уровне большинства территориально-административных единиц Китая. ЦВНИИ также известен под названием «подразделение “12377”», что соответствует телефону горячей линии для подачи жалоб. Пользователи официального сайта Центра могут подать отчёты по девяти основным категориям нарушений в сети Интернет:

- азартные игры;
- вульгарность (低俗类)³;
- порнография;
- мошенничество;
- терроризм;

¹ 中共中央 国务院印发《数字中国建设整体布局规划》[ЦК КПК совместно с Госсоветом выпустили «Всесторонний план построения цифрового Китая»]. 新华社 [Агентство Синьхуа], 27.02.2023. URL: http://www.gov.cn/zhengce/2023-02/27/content_5743484.htm (дата обращения: 30.03.2025).

² 违法和不良信息举报中心 [Центр по выявлению нездоровой и незаконной информации]. URL: <https://www.12377.cn/> (дата обращения: 11.05.2025).

³ Под категорией «вульгарность» подразумевается любая незаконная и вредоносная информация в сети Интернет, содержащая вульгарный контент, включая преступные действия, связанные с предложением услуг проституции. – *Прим. авт.*

- партийно-государственная политика⁴;
- нарушение прав (侵权类)⁵;
- слухи;
- другие виды нарушений⁶.

Каждой из представленных категорий соответствует несколько подкатегорий. При их выборе пользователи онлайн-платформы могут быть переадресованы на сторонние ресурсы (см. Рис. 1). Для сервисной системы характерно обеспечение широкого набора каналов для передачи отчётов о нарушениях. Так, помимо заполнения отчётных форм на официальном сайте, отчёт о нарушении также можно направить через официальное мобильное приложение ЦВННИ, аккаунты в WeChat и Weibo или на электронную почту (jubao@12377.cn), а также совершив звонок на горячую линию (12377).

Жалобы на нарушения в сети Интернет могут быть направлены в количестве не более 30 в течение 24 часов для одного лица. Неверный выбор категории нарушения может привести к отклонению отчёта. Основное требование к содержанию жалобы – указание достоверной информации, доказывающей факт нарушения и позволяющей идентифицировать его местоположение. Представленные требования не универсальны для всех платформ, обеспечивающих функционирование сервисной системы. Различия в формулировках инструкций по предоставлению жалоб зависят от категорий нарушений и требований к подтверждению личности отчитывающихся субъектов.

⁴ Под категорией «партийно-государственная политика» подразумевается любая незаконная и вредоносная информация в сети Интернет, направленная против партийной и государственной системы, политического курса, «Двух гарантий» (“两个维护”), подрывающая национальную безопасность, единство и территориальную целостность; разглашающая государственную тайну; наносящая ущерб имиджу и чести страны; подрывающая этническую и религиозную политику страны; пропагандирующая секты и порочащая национальных героев. – *Прим. авт.*

⁵ Под категорией «нарушение прав» подразумевается незаконная и вредоносная информация на китайских веб-платформах, включающая утечку персональных данных, оскорбления и клевету. – *Прим. авт.*

⁶ Данной категории соответствуют следующие 12 подкатегорий:

- интернет-финансовое кредитование;
- киберпреступность;
- споры по онлайн-транзакциям;
- ложная и незаконная интернет-реклама;
- интернет-шантаж и удаление постов;
- преследование посредством электронных писем и телефонных звонков;
- нарушение прав интеллектуальной собственности;
- пиратство (нарушение авторских прав);
- фальшивые СМИ, фальшивые журналисты (假媒体、假记者);
- преступления с участием преступных групп;
- хозяйственная деятельность на онлайн-рынке культуры, такая как онлайн-музыка, онлайн-представления и онлайн-анимация;
- услуги для пользователей телекоммуникаций. – *Прим. авт.*

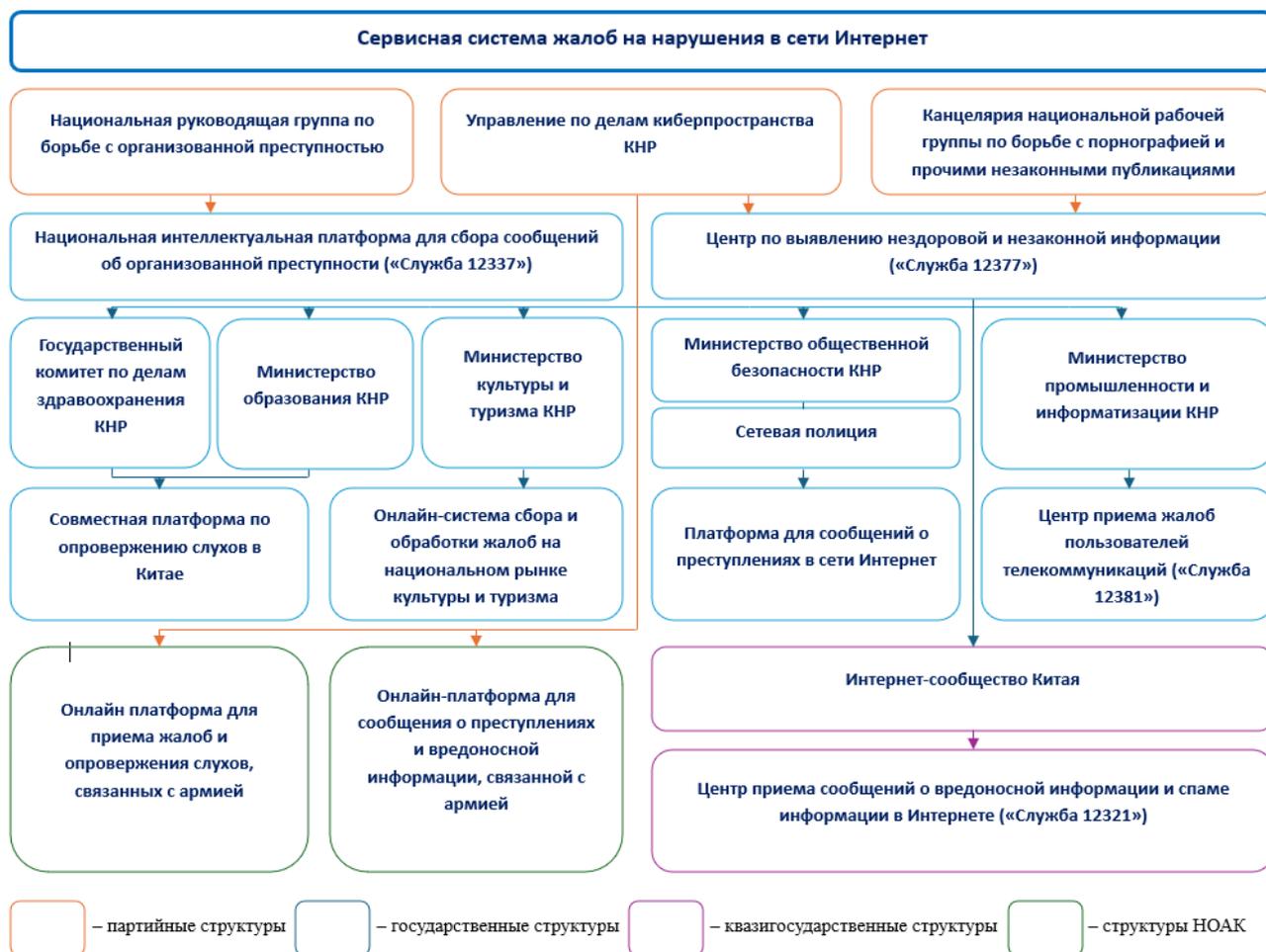


Рис. 1. Сервисная система жалоб населения КНР на нарушения в сети Интернет.

Fig. 1. The service system of complaints of the PRC's population on violations on the Internet.

Источник: Составлено автором по данным официальных веб-ресурсов представленных ведомств.

Source: Compiled by the author according to the official web resources of the represented departments.

Совместная платформа по опровержению слухов в КНР (СПОС)

В рамках национальной политики по укреплению цифровой гигиены КНР особое место занимает СПОС, созданная для опровержения ложной информации в сети Интернет. Запуск инициативы состоялся в 2016 г., одновременно с принятием Закона о безопасности сети Интернет. Тогда же были запущены девять кампаний под общим наименованием «Чистая сеть» (晴朗), одной из задач стала борьба с интернет-слухами⁷.

СПОС была сформирована в 2018 г. на базе взаимодействия ключевых новостных агентств и структур, включая ЦВННИ и агентство Синьхуа⁸. В её формировании приняли участие около тридцати государственных и партийных организаций, включая ведущие

⁷ “晴朗”系列专项行动 [Серия спецопераций «Ясная и чистая (сеть)»]. 中华人民共和国国家互联网信息办公室 [Управление по делам киберпространства КНР]. URL: https://www.cac.gov.cn/wxzw/qinglang/A093711index_1.htm (дата обращения: 11.05.2025).

⁸ 关于中国互联网联合辟谣平台 [Совместная платформа по опровержению слухов в Китае]. URL: https://www.piyao.org.cn/pypt_gwym/index.html (дата обращения: 11.05.2025).

аналитические центры, региональные структуры по мониторингу информации, а также Центральная партийная школа КПК, Государственный комитет по развитию и реформам (ГКРР)⁹. В качестве основной цели СПОС указано распространение достоверной официальной информации, развенчивающей слухи, а также повышение уровня медиаграмотности населения.

Среди ключевых партнёров на официальном сайте СПОС указаны Министерство образования и Государственный комитет по делам здравоохранения КНР. Одним из актуальных направлений стало противодействие недостоверным новостям, связанным с эпидемиологической ситуацией, в частности, с COVID-19. Для обозначенных целей на главной странице выделен отдельный блок – «опровержение слухов об эпидемиях» (疫情辟谣), что свидетельствует о высокой адаптивности ресурса.

Официальный сайт СПОС структурирован по семи разделам. Один из них – «сообщить о слухе» – предоставляет пользователям возможность донести о выявленных фактах дезинформации. Отчёт должен сопровождаться указанием места происшествия и доказательной базой. После отправки требуется подтверждение личности заявителя. Направить отчёт также можно через популярные в Китае цифровые социальные платформы, такие как WeChat, Weibo, Xinhua, Qiangguo и Alipay. Ниже представлены другие пять разделов сайта.

– «Новости» – наполнен ежедневно обновляемыми статьями, предоставляемыми авторитетными источниками, включая партийные и государственные органы;

– «Медиа-просмотр» (融媒视野) – содержит видеоконтент, направленный на повышение цифровой гигиены пользователей сети Интернет, опровержение дезинформации, совершенствование методов борьбы со слухами;

– «Проделанная работа» – содержит отчёты о мероприятиях по борьбе со слухами;

– «Интервью» – представляет экспертные мнения на актуальные темы (например, использование ИИ в борьбе со слухами). Раздел обновляется с 2021 г. сериями материалов при сотрудничестве с профильными квазигосударственными организациями, такими как Китайский фонд развития сети Интернет¹¹;

– «Горячие темы» (热点专题) – раздел заслуживает особого внимания, поскольку направляет на отдельные тематические сайты. Например, на онлайн-платформу по теме «Безопасность на кончике языка» (“舌尖上的安全”), посвящённую опровержению слухов и распространению достоверной информации о приготовлении и употреблении пищи¹².

Формирование тематических сайтов для отдельных тем позволяет поддерживать актуальность публикуемой информации, оперативно реагировать на появление наиболее вредоносных слухов. С 2018 г. СПОС проводит конкурс лучших материалов, способствующих борьбе с ложной информацией в сети Интернет, результаты которого публикуются в разделе «Горячие темы».

⁹ 中国互联网联合辟谣平台正式上线 [Официально запущена совместная интернет-платформа Китая по опровержению слухов]. 新华社 [Агентство Синьхуа], 30.08.2018. URL: https://www.cac.gov.cn/2018-08/30/c_1123354656.htm (дата обращения: 11.05.2025).

¹¹ 谣言传播几个关键词解读 [Интерпретация нескольких ключевых терминов в распространении слухов]. 新华网 [Агентство Синьхуа]. URL: <http://www.xinhuanet.com/talking/character/2022090703.htm> (дата обращения: 12.05.2025).

¹² “舌尖上的安全”专题 [Платформа по горячей теме «Безопасность на кончике языка»]. URL: <https://www.piyao.org.cn/sjaq/index.html> (дата обращения: 12.05.2025).

Центр приёма жалоб пользователей телекоммуникаций (ЦЖПТ)

В структуре сервисной системы ЦЖПТ отведена роль приёма и обработки отчётов о нарушениях, связанных с качеством телекоммуникационных услуг. Центр находится в ведении Министерства промышленности и информатизации КНР¹³. Он также известен под названием «подразделение “12381”», которое соответствует номеру его горячей линии. Центр взаимодействует с 44 телекоммуникационными компаниями, действующими на территории КНР, и выполняет функции по трём основным направлениям:

- поддержка пользователей телекоммуникационных услуг, включая разрешение конфликтов и споров с операторами связи;
- поддержка правительства, включая оперативную передачу жалоб в профильные ведомства и содействие в отраслевом регулировании;
- поддержка операторов, включая помощь компаниям в устранении недостатков, минимизацию нарушений и повышение качества предоставляемых телекоммуникационных услуг.

Центр приёма сообщений о вредоносной информации и спама в сети Интернет (ЦСВИС)

ЦСВИС начал функционировать с 2008 г. в качестве совместной инициативы Министерства промышленности и информатизации КНР и Интернет-сообщества Китая¹⁴. В 2020 г. в рамках административной реформы подразделения «12381» и «12300» были объединены под централизованным управлением Министерства промышленности и информатизации КНР¹⁵. ЦСВИС также известен под названием «подразделение “12321”». В качестве основных задач ЦСВИС указаны следующие:

- приём отчётов по фактам распространения вредоносного контента, рассылок и цифрового мошенничества;
- агрегирование и обработка данных о нарушениях с последующей передачей отчётности компетентным органам;
- контроль за действиями операторов связи при обработке жалоб;
- поддержка правоохранительных структур в выявлении системных нарушений.

Категории жалоб, по которым принимаются отчёты сотрудниками ЦСВИС, охватывают четыре основных сферы распространения спама. Они включают интернет-платформы (форумы, сайты, сервисы электронной почты), службы отправки текстовых сообщений и уведомлений (SMS, MMS¹⁶, WAP¹⁷, IVR¹⁸, мобильные игры (PHS¹⁹)), мобильную связь и факс, а также другие информационно-телекоммуникационные службы.

¹³ 电信用户申诉受理中心 [Центр приёма жалоб пользователей телекоммуникаций]. URL: <https://yhssglxt.miit.gov.cn/web/> (дата обращения: 12.05.2025).

¹⁴ 网络不良与垃圾信息举报受理中心 [Центр приёма и передачи сообщений о сетевой небезопасности и спама]. URL: <https://www.12321.cn/single?tpl=institution> (дата обращения: 12.05.2025).

¹⁵ 国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见 [Руководящие мнения Главного управления Государственного совета по дальнейшей оптимизации горячих линий услуг органов местного самоуправления для удобства населения]. 北京市民政府 [Правительство муниципалитета Пекина], 03.01.2021. URL: https://www.beijing.gov.cn/zhengce/gwywj/202101/t20210106_2200748.html (дата обращения: 12.05.2025).

¹⁶ MMS – Multimedia Messaging Service – система передачи мультимедийных сообщений (изображений, мелодий, видео) в сетях сотовой связи. – *Прим. авт.*

Онлайн-платформа для сообщения о преступлениях и вредоносной информации, связанных с армией

В 2018 г. под руководством Бюро безопасности Политико-юридической комиссии при Центральном военном совете КНР (ЦВС) была развёрнута специализированная онлайн-платформа. Её пользователи могут направлять отчёты о противоправных действиях в сети Интернет, связанных с Народно-освободительной армией Китая (НОАК)²⁰. Особенность функционирования платформы заключается в высоком уровне конфиденциальности процесса подачи жалоб – от заявителей не требуется подтверждения личности. Пользователи могут направить отчёт по десяти категориям нарушений:

- нападки на абсолютное руководство партии над армией, разжигание розни между армией, правительством, гражданским населением и другие виды военного саботажа в информационном пространстве;

- нанесение вреда и создание угроз безопасности военных цифровых систем и информации;

- неподобающее поведение военнослужащих в публичном интернет-пространстве, такое как использование онлайн-сервисов для поиска работы, знакомств (включая поиск партнёров для брака), написание комментариев, порочащих честь НОАК;

- публичные заявления в сети Интернет, нарушающие партийную дисциплину в армии или разжигающие рознь;

- распространение слухов, порочащих честь НОАК;

- создание поддельных веб-ресурсов и аккаунтов в социальных сетях от имени воинских частей и военнослужащих;

- выдача себя за военнослужащих или воинские части с целью создания веб-сайтов или учётных записей и публикации ложной информации;

- незаконное обнародование военной информации в сети Интернет;

- изготовление, распространение в сети и использование поддельной военной атрибутики;

- другие нарушения в сети Интернет, представляющие опасность для НОАК и национальной безопасности КНР.

Онлайн-платформа для приёма жалоб и опровержения слухов, связанных с армией

Одновременно в КНР функционирует онлайн-платформа для приёма жалоб и опровержения слухов, связанных с армией, запущенная также в 2018 г. Деятельность её сотрудников направлена на развенчивание слухов и исторических мифов, касающихся НОАК, что указывает на широкий тематический охват и политическую значимость ресурса.

¹⁷ WAP – Wireless Application Protocol – устаревший протокол беспроводной передачи данных. – *Прим. авт.*

¹⁸ IVR – Interactive Voice Response – технология, позволяющая автоматизировать взаимодействие с клиентами с помощью голосового меню. – *Прим. авт.*

¹⁹ PHS – Personal Handy-Phone System – система сотовой связи, работающая в радиодиапазоне 1880–1930 МГц, использовавшаяся в Японии, Китае, Тайване и некоторых других азиатских странах и регионах. – *Прим. авт.*

²⁰ 中央军委政法委今年有新任务 40 天上线俩重要平台 [Перед ЦВС и Центральной политико-юридической комиссией в этом году стоит новая задача: через 40 дней будут запущены две важные платформы]. 北青政知新媒体 [Пекинская молодёжная газета], 02.01.2018. URL: <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1588437920803314057&wfr=spider&for=pc> (дата обращения: 21.03.2025).

К примеру, одна из статей под авторством сотрудника Академии военных наук КНР посвящена защите памяти героини Китайской коммунистической революции Лю Хулань²¹. В другом материале, обнародованном агентством Синьхуа, представлена критика Саммита за демократию, организованного США в 2021 г., представителями Министерства иностранных дел КНР²². Официальный сайт платформы функционирует на базе China Military Online – портала НОАК, находящегося в ведении ЦВС²³.

Платформа для сообщений о преступлениях в сети Интернет

В рамках сервисной системы обеспечивается функционирование специализированных ресурсов, предназначенных для фиксации преступлений, совершаемых в интернет-пространстве. Одна из таких платформ с 2015 г. находится под управлением Сетевой полиции (网络警察) и Министерства общественной безопасности КНР²⁴. На практике платформа для сообщений о преступлениях в сети Интернет работает в связке с другими ресурсами – при выборе определённых категорий нарушений, таких как «интернет-мошенничество». На сайте ЦВНИИ пользователи автоматически перенаправляются на требующуюся форму подачи жалобы. При возникновении чрезвычайных ситуаций предусмотрена возможность вызова экстренной службы по номеру 110. Воспользоваться платформой позволяется только после регистрации с использованием удостоверения личности гражданина КНР.

Национальная интеллектуальная платформа для сбора сообщений об организованной преступности

Национальная интеллектуальная платформа для сбора сообщений об организованной преступности была запущена в 2019 г. и находится под управлением Национальной руководящей группы по борьбе с организованной преступностью КНР²⁵. Платформа также известна под кодовым названием «подразделение “12337”». Через неё осуществляется передача данных о нарушениях, связанных с действиями преступных группировок в сети Интернет.

Для отправки отчёта пользователи обязаны пройти аутентификацию личности. Однако функционал платформы предусматривает особые меры по защите персональных данных.

²¹ 不能让诋毁英烈刘胡兰的谣言频繁上演 [Нельзя допустить, чтобы слухи, порочащие имя Лю Хулань, продолжали распространяться]. *网络涉军举报和辟谣平台* [Онлайн-платформа для приёма жалоб и опровержения слухов, связанных с армией], 12.06.2021. URL: <http://www.81.cn/wlsjybpt/alfb/10047638.html> (дата обращения: 21.03.2025).

²² 外交部评美国举办所谓“民主峰会” [Министерство иностранных дел прокомментировало проведение в США так называемого «Саммита за демократию»]. *网络涉军举报和辟谣平台* [Онлайн-платформа для приёма жалоб и опровержения слухов, связанных с армией], 12.06.2021. URL: <http://www.81.cn/wlsjybpt/alfb/10115888.html> (дата обращения: 21.03.2025).

²³ 网络涉军举报和辟谣平台 [Онлайн платформа для приёма жалоб и опровержения слухов, связанных с армией]. URL: <http://www.81.cn/wlsjybpt/index.html> (дата обращения: 21.03.2025).

²⁴ 网络违法犯罪信息举报网站 [Платформа для сообщений о преступлениях в Интернете]. URL: <https://cyberpolice.mps.gov.cn/wfjb/#/> (дата обращения: 25.03.2025).

²⁵ 全国扫黑办智能化举报平台 [Национальная интеллектуальная платформа для сбора сообщений об организованной преступности]. URL: https://www.gzhs.gov.cn/ztl/lszt/shce/201910/t20191028_8261836.html (дата обращения: 21.03.2025).

После загрузки жалобы вся информация переносится в автономную сеть, изолированную от общего интернет-пространства. Указанная система называется «внутренняя и внешняя интеграция» (“内外结合”)²⁶. Она позволяет минимизировать утечки, обеспечить безопасность данных на всех этапах обработки, а также привлечь большее количество добровольцев, готовых сообщить о фактах организованной преступности в сети Интернет.

Онлайн-система сбора и обработки жалоб на национальном рынке культуры и туризма

Онлайн-система сбора и обработки жалоб на национальном рынке культуры и туризма была создана в 2021 г. в результате интеграции Единой платформы отчётности национального рынка культуры («подразделение “12318”», работает с 2011 г.) и Национальной платформы подачи жалоб в сфере туризма («подразделение “12301”», функционирует с 2016 г.). Альтернативное название сервиса в соответствии с телефоном горячей линии – «подразделение “12345”». Функционирование платформы обеспечивают сотрудники Министерства культуры и туризма КНР. Высокий уровень развития внутреннего туризма и цифровизации рынков туризма и культуры в КНР привели к возникновению соответствующих рисков и угроз. В результате, на сайте онлайн-системы можно подать отчёты о нарушениях в следующих сферах:

- хозяйственная деятельность по предоставлению услуг доступа в сеть Интернет;
- хозяйственная деятельность на онлайн-рынке культуры, такая как услуги онлайн-музыки, онлайн-представлений, онлайн-анимации;
- хозяйственная деятельность на рынке туризма, такая как услуги туристических агентств (или онлайн-турагентств), гидов.

Не принимаются жалобы на различные типы потребительских споров на рынке культуры, не связанные с незаконными ситуациями, такими как блокировка аккаунтов онлайн-операторов культуры, пополнение баланса и потребление услуг несовершеннолетними. При выборе типа жалобы доступна категория «хозяйственная онлайн-деятельность в сфере туризма». Ей соответствуют 3 подкатегории: «онлайн-продвижение»²⁷, «бронирование и его отмена», «обслуживание клиентов и послепродажное обслуживание».

Юридическая ответственность за предоставление ложных жалоб

Правовая система КНР предусматривает жёсткие меры в отношении лиц, злоупотребляющих механизмами подачи жалоб на нарушения в сети Интернет [Дмитриева 2024: 48]. Ответственность устанавливается в зависимости от характера нарушения.

В частности, Уголовный кодекс КНР содержит положения, предусматривающие до трёх лет лишения свободы за умышленное оскорбление личности и от трёх до десяти лет заключения в случаях ложных обвинений, направленных на возбуждение уголовного

²⁶ 扫黑除恶举报平台来了 [Национальная интеллектуальная платформа для сбора сообщений об организованной преступности начинает работу]. 中国网信网 [Информационное интернет-бюро Китая], 29.05.2019. URL: <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1634834773050346033&wfr=spider&for=pc> (дата обращения: 25.03.2025).

²⁷ Использование заведомо ложного и запутанного рекламного контента в сети Интернет для введения в заблуждение туристов. – Прим. авт.

преследования (ст. 246)²⁸. Административное законодательство также предусматривает санкции за распространение заведомо ложной информации, связанной с чрезвычайными ситуациями – эпидемиями, катастрофами, инцидентами с участием полиции (ст. 25 Закона КНР о наказаниях в сфере общественной безопасности)²⁹. За подобные действия предусмотрены штрафы до 500 юаней и задержание до 10 суток. Положения Гражданского кодекса КНР направлены на защиту репутационных прав и личных свобод пострадавших (ст. 123 Гражданского кодекса КНР).

Регулирование стимулирования заявителей за достоверные отчёты о нарушениях

Одновременно действующие в КНР подзаконные акты направлены на стимулирование заявителей, представляющих проверенную информацию о нарушениях. Ключевым регулирующим актом в данной сфере являются «Меры поощрения за сообщения по теме “борьба с порнографией и незаконными публикациями”», утверждённые в 2018 г. Канцелярией национальной рабочей группы по борьбе с порнографией и прочими незаконными публикациями³⁰. Указанный документ стал основой для формирования прозрачной системы вознаграждений в рамках китайской модели цифрового управления. Его положения устанавливают стандарты вознаграждений для шестнадцати категорий противозаконных действий в сети Интернет, только одна из которых непосредственно связана с распространением порнографического контента. Размеры поощрений варьируются в зависимости от значимости и последствия нарушения:

- максимальная сумма выплаты составляет до 600 тыс. юаней в исключительных случаях (п. 1, п. 10 ст. 7);
- за сообщение о незаконном производстве физических носителей информации (пиратство) устанавливается вознаграждение от 100 до 200 тыс. юаней;
- минимальный размер выплат составляет 1 тыс. юаней.

Сроки одобрения и выплат вознаграждений также строго регламентированы. После подтверждения достоверности жалобы субъекту направляется уведомление, с момента получения которого в течение 30 рабочих дней он должен оформить заявку на выплату (ст. 8). Тайна личности заявителя охраняется в соответствии с действующими правовыми нормами: разглашение данных возможно лишь с его письменного согласия и при одобрении компетентного органа (ст. 10). Если одна и та же информация поступила от нескольких лиц, поощрение назначается первому заявителю.

Для отдельных видов нарушений предусмотрены специальные процентные формулы для расчёта суммы выплат. К примеру, за отчёт о незаконной издательской деятельности вознаграждение составляет до 2% от оборота (п. 1 ст. 7), а в случае участия в пресечении

²⁸ 中华人民共和国刑法 [Уголовный кодекс КНР]. URL: <https://www.pkulaw.com/chl/3b70bb09d2971662bdfb.html> (дата обращения: 11.01.2025).

²⁹ 中华人民共和国治安管理处罚法 [Закон КНР о наказаниях в сфере общественной безопасности]. URL: <https://clck.ru/3MnY9V> (дата обращения: 12.01.2025).

³⁰ “扫黄打非”工作举报奖励办法 [Меры поощрения за сообщения по теме «борьба с порнографией и незаконными публикациями»]. 中国扫黄打非网 [Китайская сеть по борьбе с порнографией и незаконными публикациями], 20.01.2025. URL: <https://www.shdf.gov.cn/shdf/contents/708/388912.html> (дата обращения: 15.03.2025).

распространения незаконного оборудования – от 5% до 10% от суммы конфискации (п. 2 ст. 7). Таким образом, на уровне правового регулирования организованная преступная деятельность по пиратству физических носителей информации выделяется в качестве представляющей наибольшую угрозу. Приоритет развития высоких технологий в КНР требует совершенствования регулирования отношений интеллектуальной собственности, что, например, подтверждается образованием в 2023 г. Национального управления данных.

Местные органы власти Китая обладают полномочиями разрабатывать и внедрять собственные инициативы, направленные на поощрение общественного саморегулирования в сети Интернет. В 2021 г. в Гуанси-Чжуанском автономном районе был принят подзаконный акт, разработанный местным отделением Управления по делам киберпространства КНР – «Меры по управлению добровольцами, сообщающими о нарушениях в сети Интернет в Гуанси-Чжуанском автономном районе»³¹. Положениями этого документа на экспериментальном уровне была установлена специальная система поощрения заявителей. Она заключается в присуждении баллов за достоверные отчёты о нарушениях в сети Интернет. После подведения ежеквартальных итогов десять добровольцев, набравших наибольшее количество баллов, могут их монетизировать по курсу 50 юаней за один балл. Так, за сообщение о материалах, несущих политическую угрозу, террористических актах или тяжких преступлениях заявителю начисляется два балла. Жалоба на противоправный контент, связанный с насилием, мошенничеством, порнографией, азартными играми, нарушением прав, распространением слухов приведёт к получению одного балла.

Согласно другому подзаконному акту, принятому в регионе³², сообщения о террористических актах и насильственных действиях должны быть обработаны в течение трёх рабочих дней. Сложные случаи рассматриваются не более семи рабочих дней.

Таким образом, китайская система правового стимулирования граждан к участию в выявлении противозаконной деятельности в сети Интернет ориентирована на развитие общественного саморегулирования. Назначение фиксированной суммы выплат за сообщения о любых категориях правонарушений обеспечивает стабильный поток обращений. При этом в случаях, касающихся незаконного производства издательских материалов или оборудования для их изготовления, действуют специальные формулы расчёта вознаграждений с повышенными ставками. Указанный подход создаёт дополнительные препятствия для формирования и развития преступных групп в определённых сферах. Информаторы получают дополнительный финансовый стимул к разоблачению фактов организованной преступности в сети Интернет, что увеличивает вероятность их ликвидации правоохранительными органами.

³¹ 广西网络举报志愿者管理办法 [Меры по управлению добровольцами, сообщающими о нарушениях в сети Интернет в Гуанси-Чжуанском автономном районе]. “网信广西” 微信公众号 [Публичный аккаунт WeChat «Информационного агентства Гуанси-Чжуанского автономного района»], 30.06.2021. URL: https://www.cac.gov.cn/2021-06/30/c_1626636791084827.htm (дата обращения: 12.01.2025).

³² 广西互联网违法和不良信息举报受理处置工作规范 [Правила оптимизации работы по приёму и обработке сообщений о незаконной и вредоносной информации в сети Интернет в Гуанси-Чжуанском автономном районе]. 广西互联网违法和不良信息举报中心网站 [Веб-сайт Центра по выявлению нездоровой и незаконной информации Гуанси-Чжуанского автономного района], 20.01.2022. URL: https://www.cac.gov.cn/2022-01/20/c_1644280031501817.htm (дата обращения: 12.01.2025).

Реформа сервисной системы жалоб населения

К 2026 г. власти КНР планируют масштабную реорганизацию инфраструктурной составляющей системы подачи жалоб граждан³³. Главной целью инициативы является стандартизация так называемых «комплексных центров управления» (综治中心), которые станут основными узлами обработки обращений и управления конфликтами на провинциальном, муниципальном, уездном и поселковом уровне.

В соответствии с проектом реформы сотрудники «комплексных центров управления» будут выполнять две основных функции. На уездном и поселковом уровне усилия будут сосредоточены на оперативном разрешении конфликтных ситуаций. Региональные и муниципальные центры будут обеспечивать межведомственное управление. Представленная модель управления должна обеспечить не только оперативное реагирование на инциденты, несущие угрозы общественной безопасности, но и превентивное управление социальными рисками.

Идеологическая основа реформы восходит к концепции «опыт посёлка Фэнцяо», сформулированной в 1960-х гг. Её смысл заключается в стимулировании саморегулирования на местах путём эффективного партийного управления³⁴. В XXI в. эта концепция по инициативе Си Цзиньпина получила новое развитие и была включена в официальную повестку XVIII съезда КПК. На современном этапе она также основывается на идее превалирования правового подхода (включая институт медиации), использования цифровых механизмов регулирования для снижения социальной напряжённости.

Одновременно в КНР продолжается политика по совершенствованию правового регулирования в сфере безопасности данных [Zhang 2020: 28], [Денисов 2023]. С 1 января 2025 г. в силу вступили «Правила управления безопасностью сетевых данных» (приняты Государственным советом КНР). В указанном документе особое внимание уделено регулированию деятельности операторов сетевых данных. По отношению к ним устанавливаются требования к созданию удобных каналов для жалоб и отчётов о безопасности данных; публикации информации, такой как методы подачи жалоб и отчётов, а также их оперативного принятия и обработки (ст. 20). Операторы должны чётко определять ответственных лиц и ведомство по управлению безопасностью сетевых данных. Обязанности конкретного ведомства включают принятие и обработку жалоб и отчётов по вопросам безопасности сетевых данных (ст. 30). Для операторов разрабатываются стандарты по сбору, хранению и обработке информации, полученной в форме отчётов о нарушениях [Wang, Huang 2024: 14–15].

28 мая 2025 г. Государственным советом КНР были приняты «Правила совместного использования правительственных данных». Регулирующий акт утверждает право граждан, юридических лиц и организаций жаловаться и сообщать о любых действиях, которые нарушают их законные права и интересы в процессе обмена государственными данными

³³ 中央政法委: 2026 年基本实现省、市、综治中心视范化 [Центральная политико-юридическая комиссия: к 2026 г. стандартизация провинциальных, муниципальных и поселковых комплексных центров управления будет в основном достигнута]. 新华社 [Агентство Синьхуа], 31.03.2025. URL: <https://gszfw.gov.cn/Wap/Show/435037> (дата обращения: 05.05.2025).

³⁴ 学习关键词 | 新时代“枫桥经验” [Ключевые слова исследования | «Опыт посёлка Фэнцяо» в новую эпоху]. 共产党员网 [Информационное бюро Коммунистической Партии Китая], 24.11.2023. URL: <https://www.12371.cn/2023/11/24/ART11700832804407671.shtml> (дата обращения: 21.03.2025).

(ст. 37). От государственных ведомств, получающих соответствующие жалобы и сообщения, требуется их незамедлительное рассмотрение.

Заключение

Сервисная система жалоб населения на нарушения в сети Интернет – это многоуровневая модель цифрового управления, сочетающая диверсификацию регулирующих функций. Она объединяет государственные органы, квазигосударственные учреждения и специализированные цифровые платформы. Гибкость архитектуры официального сайта ЦВНИИ и других описанных в статье сервисов (см. Рис. 1) позволяет пользователям направить отчёт по широкому перечню нарушений в сети Интернет.

Однако в представленном виде сервисную систему нельзя охарактеризовать как окончательно централизованную, что создаёт вызовы в области её управления и контроля. Высокие темпы развития цифровых технологий и роста угроз информационной безопасности, а также соперничество КНР в сфере международного правового регулирования цифровых технологий и инноваций, предположительно, определили необходимость проведения реформы по стандартизации «комплексных центров управления». Особое внимание будет уделяться правовому обеспечению, включая стандартизацию выплат, защиту заявителей и борьбу с недобросовестными сообщениями. На 2025 г. регулирование безопасности данных, включая правительственные, предполагает последовательное повышение требований к операторам данных по созданию механизмов сбора и обработки жалоб.

Значимым фактором, обеспечивающим эффективность функционирования сервисной системы, является нормативное правовое регулирование. На уровне подзаконных актов устанавливаются чёткие суммы и механизмы выплат вознаграждений, меры по защите отчитывающихся субъектов. В Уголовном кодексе КНР, Гражданском кодексе КНР и Законе КНР о наказаниях в сфере общественной безопасности устанавливается юридическая ответственность за предоставление ложных сообщений о нарушениях в сети Интернет.

При осуществлении реформы по стандартизации «комплексных центров управления» планируется руководствоваться верховенством права. В перспективе правовое регулирование отрасли будет охватывать более широкий перечень нарушений в сети Интернет. Для стандартизации выдачи вознаграждений за достоверные жалобы и ответственности за подачи ложных отчётов требуется принятие унифицированных регулирующих документов, конкретизирующих положения существующих подзаконных актов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- Денисов И.Е.* Китайская стратегия «больших данных»: реформа управления, инновации и глобальная конкуренция. М.: Издательство «МГИМО-Университет», 2023. 28 с.
- Дмитриева Н.Е.* Электронные обращения граждан в органы власти: Сравнительный анализ стран БРИКС // Информационное общество. 2024. № 5. С. 47–61.
- Рыбаков В.М.* Механизм общеслужебной ответственности в уголовных законах династии Тан // Восток. Афро-азиатские общества: история и современность. 2012. № 5. С. 17–26.
- Троцинский П.В.* К вопросу о традиционных взглядах на право в китайском обществе // Вестник университета имени О.Е. Кутафина. 2016. № 3 (19). С. 136–146.

REFERENCES

- Denisov I.Ye. (2023). Kitayskaya strategiya «bol'shikh dannykh»: reforma upravleniya, innovatsii i global'naya konkurenciya [China's Big Data Strategy: management reform, innovation, and global competition]. Moscow: Izdatel'stvo «MGIMO-Universitet» [MGIMO-University Publishing House], 28 p. (In Russian).
- Dmitrieva N.Ye. (2024). Elektronnyye obrashcheniya grazhdan v organy vlasti: Sravnitel'nyy analiz stran BRIKS [Electronic appeals of citizens to government agencies: a comparative analysis of the BRICS countries]. *Informatsionnoye obshchestvo [Information Society]*, (5): 47–61. (In Russian).
- Rybakov V.M. (2012). Mekhanizm obshchesluzhebnoy otvetstvennosti v ugolovnykh zakonakh dinastii Tan [The mechanism of general official responsibility in the criminal laws of the Tang dynasty]. *Vostok. Afro-aziatskiye obshchestva: istoriya i sovremennost' [The East. Afro-Asian Societies: History and Modernity]*, (5): 17–26. (In Russian).
- Troshchinskiy P.V. (2016). K voprosu o traditsionnykh vzglyadakh na pravo v kitayskom obshchestve [On the issue of traditional views on law in Chinese society]. *Vestnik universiteta imeni O.Ye. Kutafina [Courier of Kutafin Moscow State Law University]*, 3 (19): 136–146. (In Russian).
- * * *
- Wang Xixin, Huang Zhijie (2024). Wangluo yi ju haishi wangluo baoli – wangluo jubao jiandu xingwei de bianjie ji falu kongzhi [Cyberheroic act or cyber violence – the boundaries and legal control of network reporting and monitoring behavior]. *Faxue luntan [Legal Forum]*, 39 (5), 5–16. (In Chinese). [王锡锌, 黄智杰. 网络义举还是网络暴力——网络举报监督行为的边界及法律控制. 法学论坛].
- Zhang Yingxin (2020). Da shuju beijing xia Zhongguo hulianwang weifa weigui neirong de zhili yu fazhan [Governance and development of Internet illegal content in the Big Data background]. *Da shuju shidai [Big Data Era]*. (In Chinese). [张樱馨. 大数据背景下中国互联网违法违规内容的治理与发展. 大数据时代].

Поступила в редакцию:	27.06.2025	Received:	Jun 26, 2025
Принята к публикации:	14.07.2025	Accepted:	Jul 14, 2025