

Выступление заместителя
руководителя Г.А. Абдрахмановой
10.03.2017 на коллегии
УФССП России по РТ

**Об итогах работы с обращениями граждан и представителей
организаций, жалоб, поданных в порядке подчиненности
в УФССП России по Республике Татарстан за 2016 год**

За 2016 год в Управление и его структурные подразделения поступило 2 830 обращения граждан и представителей организаций, что на 2 404 обращений меньше, чем за аналогичный период 2015 года (5 235). В процентном соотношении уменьшение количества обращений в сравнении с аналогичным периодом 2015 года составило 45,9 %.

По Управлению ФССП России по Республике Татарстан наблюдается значительное снижение количества обращений, среди территориальных органов службы у нас третий результат по снижению количества обращений.

Среднероссийский показатель соотношения количества обращений и количества исполнительных производств составляет 1 обращение на 324 исполнительных производств.

В нашем Управлении соотношение количества исполнительных производств составляет 1 обращение на 697 исполнительных производств.

Показатели по снижению количества обращений и жалоб достигнуты в результате:

- активизации работы судебных приставов исполнителей по взысканию задолженности;
- контроля за своевременностью ответов с целью избежания повторных обращений;
- организационные мероприятия по контролю за сроками и качеством рассмотрения обращений;
- повышения доступности и открытости деятельности должностных лиц структурных подразделений для граждан, внедрения практики проведения ежеквартального Дня Единого приема граждан, Дня бесплатной юридической помощи.

Помимо этого, снижению количества поступающих обращений, способствуют принимаемые в течение отчетного периода меры, такие, как:

- личный прием, выездные приемы руководством Управления, а также приемы в режиме видеосвязи;
- совместные приемы граждан и представителей организаций с Уполномоченным по правам ребенка в Республике Татарстан; Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан, в Приемной Президента Российской Федерации в Республике Татарстан, в общественной приемной Главного федерального инспектора по Республике Татарстан, с членами Общественного совета при Управлении;

- надлежащая классификация и упорядочение учета обращений.

При этом значительный рост количества обращений по итогам 2016 года наблюдается в следующих структурных подразделениях Управления:

- Советский РОСП г. Казани – 173;
- Ново-Савиновский РОСП г. Казани – 84;
- Вахитовский РОСП г. Казани - 80;
- Нижнекамский РОСП – 33;
- Приволжский РОСП г. Казани – 25.

В отчетном периоде по сравнению с 2015 годом количество должностных лиц, нарушивших сроки рассмотрения обращений, которые привлечены к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ, увеличилось в два раза (с 5 до 10). Привлечены к ответственности должностные лица Нижнекамского, Сармановского, Чистопольского, Рыбно-Слободского РОСП, Кировского (3), Приволжского РОСП г.Казани, Отдела судебных приставов №1 г.Набережные Челны.

По результатам служебных проверок применены меры дисциплинарного характера (начальник Кировского РОСП – замечание, судебный пристав-исполнитель Кировского РОСП – в настоящее время уволен, Рыбно-Слободского РОСП – выговор и в настоящее время уволен).

Основной причиной нарушения норм Федерального закона №59-ФЗ является отсутствие контроля со стороны начальников структурных подразделений – старших судебных приставов и их заместителей, неправильная регистрация в АИС ФССП России обращений и их классификация.

При этом система регистрации обращений в Управлении позволяет контролировать сроки рассмотрения, отдел аппарата Управления на постоянной основе анализирует работу с обращениями в каждом районном отделе, однако неверная классификация обращения выводила его из системы контроля, что и привело к указанным нарушениям.

Задача 2017 года исключить факты нарушения сроков рассмотрения обращений из практики отделов Управления, а также обратить особое внимание на качество подготовки ответов на обращения, не оставляя без внимания ни один довод заявителя.

В 2016 году из общего количества поступивших в Управление и его структурные подразделения обращений, обоснованными признано 59 обращений, в 2015 году — 189, что на 130 меньше.

Наиболее часто граждане обращались в структурные подразделения Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан по следующим вопросам исполнения судебных решений:

- о взыскании денежных средств – 1011;
- о взыскании алиментов – 216.

Динамика поступивших обращений по категориям взыскания по сравнению с аналогичным периодом 2015 года на слайде.

Следует отметить, что в 2016 году продолжали поступать обращения от должников.

Так процент из общего количества поступивших обращений от должников за 2016 год составил — 552 (19,4%), за аналогичный период прошлого года -

1 152 (22,5%).

Таким образом, количество поступающих обращений от должников с аналогичным периодом 2015 года снизилось на 600 обращений (52%).

Поступают обращения от должников с требованием о снятии ареста с денежных средств, находящихся на лицевых счетах, на которые поступают заработная плата, пенсия или субсидии, либо уже имеется постановление об обращении взыскания на заработную плату (пенсию) должника.

Обращения по вопросам взыскания алиментных платежей

Вопросы принудительного исполнения судебных решений по взысканию алиментов содержались в 216 обращениях граждан, что составило 7,6 % от общего количества поступивших обращений (в 2015 году — 595 обращения, уменьшение на 63,6 %).

По Управлению ФССП России по Республике Татарстан наблюдается значительное снижение количества обращений среди территориальных органов службы – это четвертый по количеству показатель по Российской Федерации.

Среднероссийский показатель соотношения количества обращений по вопросам взыскания алиментов и количества исполнительных производств о взыскании алиментов составляет 1 обращение на 47 исполнительных производств.

В Управлении соотношение 1 обращение на 177 исполнительных производств.

Исполнительные производства указанной категории как правило носят затяжной характер, что и порождает жалобы взыскателей, в том числе повторные обращения. Нередко должники выезжают на заработки в другие регионы, работают без оформления трудовых договоров, что приводит к сложности установления их места работы и размера доходов, а также места жительства.

В некоторых обращениях, кроме вопросов о неполучении алиментов/непринятии судебными приставами-исполнителями всех мер по исполнению, всё ещё содержатся просьбы направить постановление о расчете задолженности по алиментам для предоставления в органы социальной защиты для получения субсидий, хотя системной работой по своевременному расчету задолженности удалось значительно снизить число таких обращений.

Организация работы по рассмотрению жалоб, поданных в порядке подчиненности

В Управление и его структурные подразделения в 2016 году поступило 4 183 жалоб, поданных в порядке подчиненности, что на 264 жалобы больше по сравнению с 2015 годом (3 919 жалоб, динамика + 6,3 %).

Рост количества жалоб, поданных в порядке подчиненности, поступивших в 2016 году, наблюдается в следующих отделах судебных приставов:

- Советский РОСП г.Казани – 399;
- Ново-Савиновский РОСП г.Казани -282;
- Нижнекамский – 218;

В Управлении и его структурными подразделениями по 530 жалобам приняты решения об отказе в рассмотрении жалоб по существу.

Основными причинами отказа в рассмотрении жалобы по существу являются отсутствие подписи лица, обратившегося с жалобой (направление жалобы посредством электронных видов связи), отсутствие/ненадлежащее оформление доверенности представителя заявителя, несоблюдение сроков на обжалование, установленных ст. 122 Закона об исполнительном производстве.

Если в жалобе, в рассмотрении по существу которой отказано, заявителем сообщаются сведения о нарушении его прав и законных интересов, Управлением направляется ответ в соответствии с ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Всего в Управлении и его структурными подразделениями за 2016 год рассмотрено 4 122 жалоб (в 2015 году — 2 731), что на 33,7% больше.

В 2016 году Управлением и его структурными подразделениями обоснованными признаны 386 жалоб, что составляет 11,1 % от общего количества рассмотренных жалоб (2015 год - 437).

В структурных подразделениях Управления наблюдается значительное уменьшение административных жалоб, признанных обоснованными, на 80%.

Главной причиной признания жалоб обоснованными начальниками отделов - старшими судебными приставами структурных подразделений Управления является несвоевременное принятие либо не принятие судебными приставами-исполнителями мер принудительного исполнения.

Причинами, послужившими признанию жалоб обоснованными Управлением, является ненадлежащая организация работы подразделения судебных приставов начальниками отделов - старшими судебными приставами, не обеспечение принятия судебными приставами-исполнителями мер по своевременному и полному исполнению исполнительных документов (нарушение ст. 10 ФЗ «О судебных приставах»), а также вынесение начальниками отделов-старшими судебными приставами структурных подразделений Управления необоснованных постановлений об отказе в удовлетворении жалоб заявителей, в которых не дается правовая оценка действиям (бездействию) судебного пристава-исполнителя, а установочная часть постановления состоит из перечисления в хронологическом порядке совершенных судебным приставом-исполнителем действий.

По результатам рассмотрения жалоб, по которым Управлением приняты решения в форме постановления о признании жалоб обоснованными, начальники отделов - старшие судебные приставы, а также судебные приставы-исполнители постановления, действия (бездействие) которых признаны неправомерными, привлекаются к ответственности либо заслушиваются при руководстве Управления.

С целью уменьшения количества поступающих однотипных жалоб от заявителей указанной категории Управлением организуются рабочие встречи с представителями кредитных и коллекторских организаций.

В Управлении создана и функционирует рабочая группа из специалистов отделов организации исполнительного производства и работе с обращениями граждан, ответственных за осуществление взаимодействия с представителями кредитных и микрофинансовых организаций.

Телефонные линии

Большое значение имеет установление обратной связи с гражданами посредством телефонной связи и социальных сетей. В результате такого общения удастся не только получить информацию, оперативно разрешать возникающие вопросы в рамках исполнительного производства, но и корректировать организацию служебной деятельности.

Для структурных подразделений закуплены и введены в эксплуатацию сотовые телефоны, на которые могут обратиться граждане и представители организаций. Список телефонных номеров размещен на сайте Управления.

Для контроля принятых телефонных звонков и их обработки структурными подразделениями Управления заведены журналы учета звонков. Управлением каждые две недели осуществляется обзвон должностных лиц структурных подразделений, ответственных по выделенным сотовым телефонам. По результатам обзвона проводятся заслушивания начальников Отделов и ответственных лиц при руководстве Управления.

Личный кабинет стороны исполнительного производства

В настоящее время на официальном интернет-сайте ФССП России реализована первая очередь сервиса «Личный кабинет стороны исполнительного производства».

Сервис позволяет гражданину, взыскателю или должнику, подать обращение (заявление, ходатайство, жалобу) в электронном виде или получить подробную информацию о ходе исполнительного производства, стороной которого он является, а также просматривать содержание ранее поданных заявлений.

Регистрация при входе в личный кабинет не требуется. Подтверждение личности гражданина (или представителя юридического лица) происходит автоматически при входе в личный кабинет посредством ЕСИА (единой системы идентификации и аутентификации), либо на основании принадлежащего гражданину сертификата ключа усиленной квалифицированной электронной подписи.

В личном кабинете стороны исполнительного производства для удобства выбора граждан может выбрать необходимый ему вид заявления, как по категории заявителя (должник или взыскатель), так и по ситуации/содержанию.

Выбрав категорию заявителя, гражданин переходит к документам, которые может направить каждая из сторон исполнительного производства.

Например, должник или взыскатель могут подать заявление о предоставлении информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического или юридического лица, заявление в

рамках исполнительного производства об отложении исполнительных действий, о приостановлении или прекращении исполнительного производства, о временном ограничении на выезд должника за пределы Российской Федерации, и т. д.

Основными преимуществами получения государственных услуг ФССП России в электронной форме являются, в первую очередь, отсутствие необходимости личного посещения Федеральной службы судебных приставов, а также удобное информирование заявителя о статусе предоставления государственной услуги.

В 2017 году планируется запустить вторую очередь, при этом сторонам исполнительного производства будет представлена возможность получать с помощью сервиса юридически значимые процессуальные документы, выносимые судебными приставами-исполнителями в рамках исполнительного производства. Также планируется обеспечить возможность получения результатов рассмотрения обращений не только непосредственно сторонам исполнительного производства, но и их законным представителям.

Сервис «Личный кабинет стороны исполнительного производства» на официальном интернет-сайте ФССП России – доступный способ оперативного взаимодействия с судебными приставами-исполнителями.

Организация личного приема граждан в Управлении

Целью личного приема граждан является снижение количества письменных обращений, а также, повышение личной ответственности сотрудников за состояние исполнительного производства. Работа по личному приему осуществляется в часы приема. Осуществляются выездные приемы руководством Управления, а также приемы в режиме видеосвязи. Информация о месте приема (в том числе выездного), об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, в том числе путем размещения на Интернет-сайте Управления, на информационных стендах Управления и структурных подразделений, в средствах массовой информации.

Также в ходе осуществления личного приема в Управлении проводятся опросы граждан (в форме анкетирования) при личном приеме граждан и представителей организаций для оценки эффективности деятельности Управления.

Также из проведенного опроса следует, что все заявители обращались ранее на прием в структурные подразделения Управления, однако результатами приема удовлетворены не были. Вместе с тем результатами приема в Управлении все заявители удовлетворены.

Взаимодействие с МФЦ

В целях электронного взаимодействия между УФССП России по Республике Татарстан и Государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан» в сфере повышения качества ока-

зания государственных услуг Управлением подключением МФЦ к электронному сервису ФССП России осуществлено 01.09.2016.

С 01.09.2016 по 31.12.2016 предоставлено 746 услуг гражданам Республики.

По состоянию на 09.02.2017 целевой показатель доли граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг составил по 91,67%.

Данные показатели не достигли 100 процентов ввиду отсутствия настроек по оказанию качества гос услуг.

Настройки установлены 14.11.2016.

В Управлении организована запись на личный прием граждан посредством электронного сервиса «Электронная очередь записи на личный прием» в УФССП по РТ: особенности внедрения, проблемы и пути их решения.

В период с 14.06.2016 по 31.12.2016 записано 340 человек, из них:

- 120 — приняты
- 219— прием не состоялся в связи с неявкой заявителей
- 1 - отказано разработчиком

По состоянию на 09.02.2017 по «Электронной очереди записи на личный прием» записано 111 человек, из них 94 приняты, 17 записаны в приемные часы в период с 09.02.2017 по 14.02.2017.

В целях дальнейшего совершенствования организации работы с обращениями граждан и представителей организаций **на 2017 год Управлением запланировано проведение комплекса организационных мероприятий** по данному направлению деятельности, а именно:

— обеспечение контроля работы специалистов структурных подразделений Управления, закрепленных за работой по ответам на звонки, по выделенным номерам телефонов по предоставлению гражданам и представителям организаций справочной информации;

— ежедневный мониторинг сроков регистрации исполнительных документов и рассмотрение обращений граждан; осуществление в необходимых случаях проверки фактов, изложенных в обращениях, с участием авторов, а также с выездом в структурное подразделение;

Н проведение выездных приемов граждан руководителем Управления и его заместителями;

Н оказание практической и методической помощи структурным подразделениям Управления в рассмотрении обращений заявителей;

Н совместно с отделом организации исполнительного производства Управления организация работы по мониторингу ситуации, связанной с массовым предъявлением исполнительных документов, своевременному устранению выявленных нарушений законодательства об исполнительном производстве с целью исключения поступления в массовом порядке обращений;

Н активизация разъяснительной работы среди населения

по вопросам исполнения исполнительных документов о взыскании административных штрафов в пользу УГИБДД МВД РТ, ввиду образования нового структурного подразделения;

Н проведение занятий с вновь принятыми сотрудниками, отвечающими за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях Управления;

Н продолжить работу с обращениями и жалобами по внедрению механизмов открытости и доступности службы для граждан, организацией дополнительных дней и часов личного приема начальниками отделов судебных приставов при увеличении очередей, а также повышения количества обращений;

Н продолжить выездные приемы при участии членов Общественного совета при Управлении.