

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ

ПИСЬМО

от 19 февраля 2014 года N 00063/14/8446-ВВ

О применении в территориальных органах ФССП России новых форм и методов работы с обращениями граждан, представителей организаций и организации личного приема

Во исполнение пункта 6 решения коллегии Федеральной службы судебных приставов "Об итогах деятельности Федеральной службы судебных приставов в 2013 году и задачах на 2014 год" Управлением делопроизводства изучен положительный опыт территориальных органов ФССП России по применению новых форм и методов работы с обращениями граждан, представителей организаций и организации личного приема.

В Федеральной службе судебных приставов выработан системный подход в работе с обращениями граждан и представителей организаций.

На протяжении ряда лет в обзорах и докладах Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации опыт работы ФССП России по указанному направлению деятельности рекомендуется к применению в федеральных органах исполнительной власти.

Так, 7 марта 2007 года в информации Департамента массовых коммуникаций, культуры и образования Правительства Российской Федерации "Об итогах работы федеральных органов исполнительной власти с обращениями граждан в 2006 году" отмечены сложившаяся в ФССП России устойчивая практика оказания методической и практической помощи территориальным органам ФССП России по организации работы с обращениями граждан, а также новые формы и методы работы ФССП России на примере Управления ФССП России по Пермскому краю.

В Управлении ФССП России по Пермскому краю с 2005 года возникла и успешно функционировала новая форма работы по личному приему граждан, проживающих в отдаленных районах. Для них на базе центров правовой информации муниципальных библиотек и муниципальных образований организованы общественные приемные. Одновременно с руководством территориального органа ФССП России прием проводили работники органов прокуратуры, территориальных органов Министерства здравоохранения Российской Федерации, Пенсионного фонда Российской Федерации.

Данное начинание реализовано и в Управлении ФССП России по Республике Саха (Якутия), где с 2010 года функционируют совместные общественные приемные Управления ФССП России по Республике Саха (Якутия) и Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Саха (Якутия).

Указанные формы работы используются многими территориальными органами ФССП России.

Департаментом массовых коммуникаций, культуры и образования Правительства Российской Федерации 23 апреля 2008 года в докладе Председателю Правительства Российской Федерации В.А.Зубкову "О дальнейшем совершенствовании форм и методов работы с обращениями граждан в федеральных органах исполнительной власти" органам власти предложено шире использовать опыт работы ФССП России по осуществлению личного приема граждан, по проведению обязательных проверок организации работы с обращениями в ходе проведения комплексных, целевых и контрольных проверок организации деятельности территориальных органов ФССП России.

Ответственный подход ФССП России к решению задачи по обеспечению прав и охраняемых законом интересов граждан отмечен в благодарственном письме начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций М.Г.Михайловского от 21 августа 2009 года N А26-754 на имя директора Федеральной службы судебных приставов - главного судебного пристава Российской Федерации А.О.Парфенчикова.

Применение актуальных форм и методов работы с обращениями граждан, представителей организаций и организации личного приема в территориальных органах ФССП России продолжилось и в 2013 году. Так, в практике работы территориальных органов ФССП России при проведении приема граждан эффективно используются современные средства связи и коммуникации. Заслуживает внимания и распространения в территориальных органах ФССП России опыт управлений ФССП России по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и по Томской области по проведению приема граждан, проживающих в отдаленных районах, в режиме видеоконференц-связи.

В 2013 году продолжалась практика приема граждан руководством территориальных органов ФССП России в региональных общественных приемных Всероссийской политической партии "ЕДИНАЯ РОССИЯ" (управления ФССП России по Республике Хакасия, по Республике Калмыкия, по Камчатскому краю, по Челябинской области и др.).

Работниками управлений ФССП России по Тверской области, по Ростовской области, по Ярославской области осуществлялся прием граждан в общественных приемных губернаторов соответствующих регионов.

Работниками управлений ФССП России по Приморскому краю, по Брянской области, по Саратовской области проведены совместные приемы с уполномоченными по правам человека, работниками управлений ФССП России по Кемеровской области, по Магаданской области, по Калининградской области, по Нижегородской области, по Кировской области - с уполномоченными по правам ребенка соответствующих регионов.

В целях более широкого информирования граждан о наличии задолженности по исполнительным производствам и способах ее оплаты в территориальных органах ФССП России созданы центры информации и консультаций. Инициатором создания подобной структуры явилось Управление ФССП России по Республике Хакасия, где центр функционирует с декабря 2009 года.

С апреля 2011 года информационный центр с аналогичными функциями работает в Управлении ФССП России по Забайкальскому краю.

Наиболее активно подобные центры функционируют в Управлении ФССП России по Краснодарскому краю, куда в 2013 году обратилось около 26 тыс. граждан, в Управлении ФССП России по Московской области - свыше 8 тыс. граждан.

Результатом работы центров информации и консультаций в указанных территориальных органах ФССП России явилось улучшение показателей, характеризующих работу с обращениями.

Так, в Управлении ФССП России по Краснодарскому краю в 2013 году по сравнению с 2012 годом количество повторных обращений уменьшилось на 38,6%, в Управлении ФССП по Московской области - на 24,1%.

В 2013 году во исполнение указания ФССП России, поддержавшей инициативу Управления ФССП России по Кемеровской области, во многих территориальных органах ФССП России проведены дни открытых дверей.

Указанные мероприятия, проводимые на периодической основе, выполняют функции, аналогичные функциям информационных центров, действующих на постоянной основе.

В 2013 году дни открытых дверей проведены в 34 территориальных органах ФССП России (управления ФССП России по Республике Карелия, по Красноярскому краю, по Мурманской области, по Пензенской области и др.).

Наиболее успешно указанные мероприятия проведены в Управлении ФССП России по Кировской области, в котором при проведении дня открытых дверей принято 5999 граждан, окончено фактическим исполнением 3384 исполнительных производства, и в Управлении ФССП России по Ростовской области - принято 4735 граждан, окончено фактическим исполнением 3978 исполнительных производств.

Подобную практику необходимо продолжить в 2014 году.

Для поддержания обратной связи с населением в территориальных органах ФССП России на протяжении ряда лет проводятся "прямые" и "горячие" линии, в ходе которых гражданам разъясняются нормы действующего законодательства. Наиболее активно подобные мероприятия практикуются в управлениях ФССП России по Самарской области - проведено 24 "горячие линии", по Республике Карелия - 15.

Подобные мероприятия проведены также в управлениях ФССП России по Республике Дагестан, по Республике Хакасия, по Тюменской области и в других территориальных органах ФССП России.

В целях исключения поступления однотипных обращений от представителей кредитных организаций в территориальных органах ФССП России регулярно проводились совещания и рабочие встречи, практиковались совместные выезды в структурные подразделения.

В результате проведения комплекса мероприятий в Управлении ФССП России по Оренбургской области представителями кредитных организаций отозвано более 45% обращений, в Управлении ФССП России по Ростовской области отозвано 442 обращения.

Аналогичные мероприятия проведены в управлениях ФССП России по Карачаево-Черкесской Республике, по Смоленской области, по Тамбовской области, по Санкт-Петербургу.

В территориальных органах ФССП России широко используются такие актуальные формы и методы работы с обращениями, как рассмотрение обращений с выездом на место и с участием заявителей.

На постоянной основе подобные мероприятия проводятся в управлениях ФССП России по Чувашской Республике, по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, по Калужской, Томской, Омской, Кировской областям.

Результатом применения в 2013 году новых форм и методов работы с обращениями граждан, представителей организаций и организации личного приема стало улучшение показателей, характеризующих работу с обращениями, в числе которых:

1) значительное уменьшение общего количества обращений, поступивших в управления ФССП России: по Тверской области - в 2,2 раза, по Магаданской области - на 34,6%, по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре - на 23,7%, по Оренбургской области - на 24,8%;

2) резкое снижение количества повторных обращений в управлениях ФССП России: по Нижегородской области - в 2,5 раза, по Красноярскому краю - в 2,2 раза, по Оренбургской области - на 48,4%, по Саратовской области - на 47,8%, по Магаданской области - на 45,6%.

Опыт работы указанных территориальных органов ФССП России рекомендуется к применению во всех территориальных органах Федеральной службы судебных приставов.

Заместитель директора  
Федеральной службы  
судебных приставов -  
заместитель главного  
судебного пристава  
Российской Федерации  
В.В.Воронин

Электронный текст документа  
подготовлен ЗАО "Кодекс" и сверен по:  
Бюллетень Федеральной службы  
судебных приставов,  
N 5, 2014 год