

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ

ПИСЬМО

от 19 октября 2012 года N 12/06-26499-ВМ

[О проведении мониторинга обращений граждан в колл-центры]

Во исполнение п.6.6 решения коллегии ФССП России "Об итогах деятельности Федеральной службы судебных приставов в первом полугодии 2012 года и мерах по активизации работы во втором полугодии 2012 года", объявленного приказом ФССП России от 25.07.2012 N 331, Управлением делопроизводства проанализирована работа колл-центров в управлениях ФССП России по Краснодарскому, Хабаровскому краям, по Волгоградской области, по Москве.

Основными целями и задачами создания колл-центров в указанных территориальных органах ФССП России в соответствии с организационно-распорядительными документами являются: обеспечение информационной и консультационной работы среди населения; оперативное доведение до граждан актуальной и разъяснительной информации; сокращение количества письменных обращений граждан информационно-справочного характера.

Организационное построение и техническое оснащение колл-центров в управлениях ФССП России по Краснодарскому, Хабаровскому краям, по Волгоградской области, по Москве позволяют осуществлять консультирование граждан в основном по вопросам, ответы на которые в большинстве случаев размещены на интернет-сайте ФССП России (база данных должников).

В преобладающей массе вопросы, с которыми граждане обращаются в колл-центры, - это вопросы информационно-справочного характера (об адресах и номерах телефонов отделов судебных приставов; о порядке личного приема граждан должностными лицами Службы судебных приставов, порядке предъявления исполнительных документов на исполнение; о наличии либо отсутствии задолженности по исполнительному производству и порядке ее погашения; наличие постановлений об ограничении права выезда гражданина за пределы Российской Федерации).

В Управлении ФССП России по Волгоградской области за период функционирования информационного центра количество письменных обращений граждан и представителей организаций увеличилось на 272 обращения, или на 8% по сравнению с аналогичным периодом 2011 года; в Управлении ФССП России по Краснодарскому краю за период работы колл-центра за 9 месяцев 2012 года по сравнению с аналогичным периодом 2011 года количество обращений увеличилось на 612 обращений, или на 2,5%, в Управлении ФССП России по Москве за период работы информационного центра общее количество обращений уменьшилось на 868 письменных обращений.

Провести анализ влияния работы колл-центра в Управлении ФССП России по Хабаровскому краю на количество письменных обращений граждан и эффективность исполнения судебных решений не представилось возможным из-за непредоставления Управлением соответствующей информации.

Таким образом, учитывая короткий срок функционирования колл-центров в территориальных органах ФССП России, делать вывод об их эффективности преждевременно. Представленная руководителями территориальных органов ФССП России информация не позволяет сделать вывод о выполнении поставленных перед колл-центрами задач и целей, изложенных в организационно-распорядительных документах об их функционировании.

В этой связи предлагаем провести мониторинг обращений граждан в колл-центры оценить эффективность работы по информационно-консультационному обслуживанию граждан по следующей схеме:

количество граждан, обратившихся в колл-центр (должники, взыскатели);

тематика обращений;

эффективность работы колл-центра (уменьшение количества письменных обращений, увеличение количества исполнительных документов, оконченных фактическим исполнением).

Информацию о результатах проделанной работы изложить в аналитических справках о работе с обращениями граждан и личном приеме по итогам первого полугодия 2013 года (в сравнении с первым полугодием 2012 года) и направить в Управление делопроизводства по адресу электронной почты sa@fssprus.ru.

Направление информации на бумажном носителе не требуется.

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

Электронный текст документа
подготовлен ЗАО "Кодекс" и сверен по:

Бюллетень Федеральной службы
судебных приставов,
N 12, 2012 год