

За 2017 год в Управление, а также его структурные подразделения поступило 248 обращений граждан и представителей организаций, поданных в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», что на 13,3 % меньше аналогичного периода 2016 года (за 12 месяцев 2016 года – 286 обращения). Непосредственно в аппарат Управления поступило 167 обращений (2016 г. - 54). Все обращения рассмотрены в установленный законом срок.

Анализ поступивших обращений за анализируемый период по причинному составу показал, что основное количество обращений приходится на следующие категории требований:

- по взысканию алиментов – 26 обращений, или 10,5 % от общего количества поступивших обращений (за аналогичный период 2016 года – 26 обращений, или 9,1%);
- по взысканию денежных средств – 74 обращения, или 29,8% (за 12 месяцев 2016 года – 153 обращения или 53,5%);
- по другим вопросам – 137 обращений, или 55,2 % (за 12 месяцев 2016 года – 102 обращения или 35,7%).

Основной причиной диспропорции поступления обращений, поданных в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и жалоб, поданных в порядке подчиненности, явилось изменение в Управлении подхода к рассмотрению обращений граждан и представителей организаций. В связи с тем, что в части рассмотрения обращений и жалоб граждан в ФССП России имеется специальная норма в виде главы 18 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве», в которой четко определено, что в случае несогласия с постановлением должностного лица службы судебных приставов, его действиями (бездействием), отказом в совершении действий стороны исполнительного производства вправе их обжаловать в порядке подчиненности либо оспорить в суде. Так как основная масса обращений поступает по вопросам, связанным с исполнением судебных решений, то Управлением указанные обращения рассмотрены в порядке главы 18 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве».

За 2017 год должностным лицам Управления поступило 8 392 жалобы, поданных в порядке подчиненности. При этом, главному судебному приставу Волгоградской области подано 2 708 жалоб, старшему судебному приставу – 6 362 жалобы. В сравнении с аналогичным периодом 2016 года количество поданных в порядке подчиненности жалоб уменьшилось на 10 %. За 12 месяцев 2016 года должностным лицам Управления подано 9 328 жалоб, из них: главному судебному приставу – 1 901 жалоба, старшему судебному приставу – 7 427 жалоб.

По причинному составу количество жалоб, поданных в порядке подчиненности, приходится на следующие категории требований:

- по взысканию алиментных платежей – 905 жалоб, что на 30,6 % меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (12 месяцев 2016 года – 1 304 жалобы);

- по взысканию денежных средств – 6 696 жалоб, что на 9,7 % меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (12 месяцев 2016 года – 7 412 жалоб);
- по трудовым спорам – 38 жалоб, что на 61,2% меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (за 12 месяцев 2016 – 98 жалоб);
- по жилищным спорам – 43 жалобы. По сравнению с аналогичным периодом 2016 количество таких жалоб уменьшилось на 14 % (за 12 месяцев 2016 – 50 жалоб);
- по земельным спорам – 24 жалобы, что на 11,1 % меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (за 12 месяцев 2016 года – 27 жалоб);
- по иным вопросам — 1 329 жалоб, что на 73,7 % больше, чем в аналогичном периоде 2016 года (за 12 месяцев 2016 года – 765 жалоб).

Должностным лицам, правомочным рассматривать указанные жалобы, направлено 3 198 жалоб, что на 10,3 % меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (2016 г. – 3 567).

За 2017 год должностными лицами Управления рассмотрено по существу 7 531 жалоба, что составило 89,7 % от общего количества находившихся на рассмотрении жалоб в отчетном периоде и на 9,8 % меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (за 12 месяцев 2016 – 8 348 жалоб).

При этом, за 12 месяцев 2017 года по причине несоблюдения требований, предъявляемых к административным жалобам в соответствии со ст. 125 ФЗ «Об исполнительном производстве», отказано в рассмотрении по существу по 200 жалобам, что составило 2,7 % от общего количества рассмотренных жалоб указанной категории и на 43,3% меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года (за 12 месяцев 2016 – 353).

Основной причиной отказа в рассмотрении жалоб по существу явилось обжалование заявителями постановлений судебных приставов – исполнителей о взыскании исполнительского сбора и не соблюдение требований, предъявляемых к жалобе, поданной в порядке подчиненности.

За 12 месяцев 2017 года по результатам рассмотрения жалоб отказано в их удовлетворении по 6 487 жалобам или 86,1 % от общего количества рассмотренных жалоб (2016 – 7 186 или 86,1 %). При этом, обоснованными признано 10 44 жалобы или 13,9 %. За 12 месяцев 2016 года обоснованной признано 1 162 жалобы или 13,9 % от общего количества рассмотренных жалоб указанной категории. До принятия решения заявителями отозвано 584 жалобы (2016 г. – 277); на рассмотрении находятся 755 жалоб, срок рассмотрения по которым не наступил (2016 г. - 678).

Таким образом, в 2017 году Управлением продолжена практика максимального рассмотрения жалоб граждан и представителей организаций в соответствии с главой 18 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» и принятие по ним решений в соответствии со ст. 127 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве», связанных с восстановлением нарушенных прав заявителей.

Необходимо отметить, что по итогам работы за 12 месяцев 2017 года в Управлении исключена диспропорция в поступлении обращений и жалоб между аппаратом Управления и его структурными подразделениями.

Таким образом, в целом, за 12 месяцев 2017 года в Управление и его структурные подразделения поступило 8 640 жалоб и обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года, количество жалоб уменьшилось на 10,1 % (12 месяцев 2016 года – 9 614 жалоб).

В абсолютных цифрах уменьшение составило 974 жалобы.

В ходе проведения анализа причин сокращения жалоб, установлено, что сокращение произошло за счет нескольких референтных групп.

Так, в 4 квартале 2017 года значительно снизилось поступление жалоб от кредитных организаций в массовом порядке (включая микрофинансовые организации, управляющие компании и т.д.). За 12 месяцев 2017 года от указанных организаций поступило всего 629 жалоб в массовом порядке (2016 — 3 000).

Второй референтной группой, за счет которой произошло сокращение количество жалоб (обращений), явилось сокращение на 30 % жалоб (обращений) по вопросам взыскания алиментных платежей. В абсолютных цифрах сокращение количества жалоб (обращений) составило - 399.

Третьей референтной группой, явилось сокращение на 20,8 % или на 496 жалоб (обращений) от должников.

При этом, одной из причин сокращения жалоб явилось принятие мер по максимальной открытости службы и принятым судебными приставами – исполнителями мерами по максимальному разрешению жалоб граждан в устном порядке.

Особое внимание Управлением также уделяется заявлениям (ходатайствам) лиц, участвующих в исполнительном производстве».

Так, за 12 месяцев 2017 года на рассмотрение в Управление, а также его структурные подразделения поступило 26 646 заявлений (ходатайств) граждан и представителей организаций в соответствии со ст. 64.1 «Рассмотрение заявлений, ходатайств лиц, участвующих в исполнительном производстве», что на 40,8 % больше аналогичного периода 2016 года (за 12 месяцев 2016 года – 118 929 ходатайств). При этом, особую активность при подаче заявлений (ходатайств) в 2017 году проявили взыскатели. За анализируемый период от взыскателей поступило 19 802 заявления (ходатайства) (2016 – 13 711), что на 269,8 % больше, чем от должников — 5 355 заявлений (ходатайств) (2016 — 4 303 или 218,6 %).

По причинному составу обращения поступили по следующим вопросам: по временному ограничению на выезд должника из Российской Федерации – 172 заявления или 0,6 % от общего количества поступивших обращений (в 2016 году - 252 или 1,3 %); по расчету задолженности по алиментам – 711 заявлений или 2,7 % (в 2016 году - 670 или 3,5 %); по проведению проверки удержания и перечисления алиментов работодателем – 26 заявлений или 0,1 % (в 2016 году 61 или 0,3 %); по распределению и перечислению взыскателю денежных средств – 11 заявлений или 0,04 % (в 2016 году 41 или 0,2 %); об объединении исполнительных производств в сводное – 14 заявлений или 0,05 % (в 2016 году 9 или 0,05 %); о передаче исполнительного производства в другое подразделение службы судебных приставов – 85 или 0,3 % (в 2016 году 118 или 0,6 %); по иным вопросам – 25 930 заявлений или 97,3 % (в 2016 году 17 348 или 91,6 %).

За анализируемый период рассмотрено 25 956 заявлений (ходатайств), что составило 97,4 % от общего количества поступивших заявлений указанной категории (2016 – 18 639 или 98,5%), отозвано заявлений (ходатайств) до рассмотрения 293, что составило 1,1 % (2016 – 139 или 0,7 %). Остаток нерассмотренных заявлений (ходатайств) составил 710 заявлений (ходатайств), что составило 2,7% (2016 – 313 или 1,6 %).

За анализируемый период главному судебному приставу Волгоградской области подано 18 ходатайств, что на 28 % меньше аналогичного периода 2016 года (за 12 месяцев 2016 года – 25 ходатайств).

Наиболее активно по направлению заявлений (ходатайств) проявили себя такие организации как: ООО «Региональное взыскание долгов», ОАО «Альфа-Банк», ООО «Лэнд Банк», ООО «Деньги сразу», ОАО «Газпромбанк», ПАО «Сбербанк России».

По прежнему, одним из действенных способов сокращения количества поступающих обращений является осуществление должностными лицами Управления личного приема.

За 12 месяцев 2017 года на личный прием обратилось 1 730 граждан и представителей организаций (2016 – 1 836 граждан). Непосредственно руководством аппарата Управления принято 270 граждан (2016 – 299). Руководителем Управления принято 62 гражданина (2016 – 121); начальниками отделов - старшими судебными приставами и их заместителями – 1 460 (2016 – 1 537 граждан). Количество удовлетворенных обращений из числа обоснованных, принятых в ходе личного приема- 0 (2016 – 1).

Руководством Управления осуществлено 11 выездных приема граждан в отдельных районах Волгоградской области, на прием обратилось 27 граждан.

В Общественной приемной полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе руководителем Управления совместно с начальником отдела по работе с обращениями граждан осуществлено 8 приемов, принято 22 гражданина. Наиболее актуальными вопросами в ходе обращений явились вопросы взыскания денежных средств, алиментных платежей, а также снятия арестов со счетов должников.

В рамках Дня единого приема граждан в ФССП России 12.04.2017, 12.07.2017 и 12.10.2017 руководством Управлении на личном приеме принято 1 166 граждан, из них 37 граждан обратились в аппарат Управления, 1 129 - в структурные подразделения Управления. Основными категориями исполнительных производств, по которым поступили обращения, являются взыскание алиментных платежей и взыскание денежных средств. Основная масса обращений поступила от должников

Начиная с 21.04.2016 в структурных подразделениях Управления прием граждан осуществляется в соответствии с порядком, установленном Управлением. С целью недопущения столпотворения и максимального приема граждан в холлах отделов обеспечено обязательное присутствие должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства, с базой ПК «АИС ФССП России» для регистрации заявителей в реестре граждан. Кроме того, в дни и часы приема граждан в отделах присутствует не менее 2-х судебных приставов по ОУПДС для обеспечения общего

порядка. Вследствие этого, в настоящее время заявители централизованно направляются к должностным лицам отдела на прием с соответствующим пропуском на посещение отдела.

Кроме этого, во всех структурных подразделениях Управления выделены специальные телефонные номера, по которым граждане могут получить справочную информацию, а также записаться на личный прием к любому должностному лицу в регламентированный день приема. Более того, на официальном сайте расположен сервис «Электронная очередь записи на личный прием», посредством которого можно предварительно записаться на прием к должностным лицам отдела (за исключением заместителя начальника отдела). Указанный сервис успешно эксплуатируется и позволяет избежать ожидания в очереди на личный прием.

Специалистами аппарата Управления проведены занятия по служебной подготовке с работниками структурных подразделений Управления, на которых изучены вопросы организации личного приема и работы с обращениями граждан и представителей юридических лиц.

Отделом организационно – контрольной работы и взаимодействия со средствами массовой информации тщательно отслеживаются критические выступления в СМИ, а также разъясняет позицию и действия Управления по вопросам, затрагивающим интересы населения Волгоградской области. На Интернет – сайте Управления размещена информация о телефонах, адресах всех структурных подразделений Управления, графиках личного приема руководящими работниками Управления.

В Управлении работа с жалобами (обращениями) граждан и представителей организаций находится на особом контроле. Начальники отделов – старшие судебные приставы структурных подразделений Управления предупреждены о персональной ответственности на ненадлежащую организацию работы с жалобами (обращениями) граждан и представителей организаций.