Анализ практики рассмотрения обращений, поступивших по телефонной линии «Ребенок в опасности», а также на «телефон доверия» следственного управления Следственного комитета Российской Федерации за 1 полугодие 2021 года

В следственном управлении Следственного комитета РФ по Саратовской области функционирует телефонная линия «Ребенок в опасности», которая создана для немедленного реагирования на сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях в отношении несовершеннолетних.

Установлена соответствующая аппаратура и произведено подключение телефонной линии «Ребенок в опасности» к короткому номеру 123 и к городскому номеру 74-14-50 (десятизначный вариант с кодом – 845-2-74-14-50). На главной странице официального сайта следственного управления указан номер телефонной линии «Ребенок в опасности» и создан раздел, в котором содержится информация о назначении и порядке работы телефонной линии.

Сотрудниками управления обеспечен круглосуточный прием обращений по телефонной линии «Ребенок в опасности» в форме диалога оператора с заявителем. Ведется аудиозапись поступающих звонков. Принятые звонки регистрируются и передаются для рассмотрения по существу в соответствии с установленной компетенцией, сводка поступивших за каждые сутки сообщений ежедневно представляется руководителю управления.

В 1 полугодии 2021 года зафиксировано 8833 соединения по линии «Ребенок в опасности», подавляющее большинство которых ошибочно. Например, часто поступают просьбы сообщить, как дозвониться с мобильного телефона в службу «Скорой помощи» и полицию, в этом случае операторами даются разъяснения о номерах телефонов, установленных разными операторами сотовой связи. Также поступает большое количество ошибочных звонков на короткий номер «123» от граждан, которые желают пополнить счет за мобильную связь и неправильно набирают этот номер вместо набора тех же цифр в тональном режиме.

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Саратовской области

Продолжают поступать многочисленные звонки, вызванные шалостью детей. Это свидетельствует о том, что поведение детей родителями не контролируется, они длительные промежутки времени находятся без присмотра взрослых, что может повлечь негативные последствия. О поступлении подобных звонков следственным управлением информируются органы внутренних дел с поручением установить родителей ребенка, проверить надлежащее исполнение ими родительских обязанностей, провести профилактические мероприятия, при наличии оснований решить вопрос об административной ответственности родителей.

Значительное количество звонков поступает от пожилых людей, которые ошибаются в наборе цифр. У них выясняется, не нуждаются ли они в неотложной помощи. При необходимости операторами телефонной линии осуществляются звонки в службы экстренной помощи.

В 1 полугодии 2021 года зарегистрировано и учтено 98 звонков, по 92 из них операторами даны устные разъяснения, 6 устных сообщения зарегистрированы и рассмотрены в качестве обращений, из них 4 содержали доводы, касающиеся детей.

При рассмотрении обращений установлено, что какие-либо преступления в отношении детей совершены не были. В связи с информацией, поступившей по телефонной линии «Ребенок в опасности», уголовные дела не возбуждались.

Следственным управлением продолжается работа по обеспечению надлежащего функционирования телефонной линии «Ребенок в опасности».

Кроме того, в следственном управлении Следственного комитета Российской Федерации по Саратовской области организована и функционирует телефонная линия «Телефон доверия».

«Телефон доверия» является комплексом технических средств, предназначенным для получения дополнительной информации (в том числе анонимно) в целях совершенствования деятельности следственного управления Следственного комитета РФ по Саратовской области, оперативного реагирования на сообщения о неправомерных действиях сотрудников

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Саратовской области

следственного управления, в том числе коррупционных проявлениях, а также более эффективного обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

Прием устных обращений на «Телефон доверия» осуществляется в круглосуточном режиме по номеру телефона 74-14-24 (десятизначный вариант с кодом – 845-2-74-14-24). Прием звонков на «Телефон доверия» осуществляется в форме диалога оператора с заявителем. Ведется аудиозапись поступающих звонков. Обеспечен прием, преобразование в текстовую форму, передача сообщений с «Телефона доверия» руководству следственного управления.

При наличии в сообщении информации о подготовке к совершению или совершении террористического акта, а также иного тяжкого или особо тяжкого преступления либо о значительной угрозе безопасности личности, общества или государства, оператор безотлагательно докладывает об этом ответственным лицам по следственному управлению для принятия экстренных мер по проверке информации, пресечению, предупреждению совершения преступления.

В 1 полугодии 2021 года по «Телефону доверия» следственного управления зарегистрировано и учтено 387 звонков.

По вопросам, не требующим дополнительной проверки или рассмотрения, ответ, на которые может быть дан незамедлительно, заявителям дано 334 устных разъяснения. В большинстве случаев операторами «Телефона доверия» давались разъяснения о местонахождении (адресе) территориальных следственных отделов, предоставлялись номера контактных телефонов, а также разъяснялось о том, в какое именно ведомство необходимо обратиться с возникшим вопросом.

В 1 полугодии 2021 года следственным управлением рассмотрено 136 обращений, принятых по «Телефону доверия». Из них 22 отклонено, на 37 даны письменные разъяснения, в территориальные следственные отделы направлено 49 обращений, в органы прокуратуры, внутренних дел и иные ведомства направлено 26 обращений.

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Саратовской области

При рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону доверия», в необходимых случаях приглашаются заявители для уточнения доводов с целью более полного и всестороннего рассмотрения обращения.

Вместе с тем, на «Телефон доверия» продолжают поступать обращения с доводами, разрешение которых не относится к компетенции органов Следственного комитета РФ. Зачастую граждане обжалуют решения, принятые должностными лицами органов внутренних дел и прокуратуры, выражают несогласие с действиями судей, судебных приставов и других правоохранительных и контролирующих органов, сообщают о недостатках в работе коммунальных служб, организаций и учреждений сферы услуг, полагая, что следственные органы наделены надзорными функциями. Данные обращения следственным управлением не оставлены без внимания и направлены в соответствующие компетентные органы по принадлежности.

Все обращения заявителей, поступившие на «Телефон доверия» следственного управления, рассмотрены с изучением всех доводов и в установленные законом сроки.

Работа с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», продолжает находиться в центре внимания руководства следственного управления.

Адрес страницы: https://saratov.sledcom.ru/folder/874591/item/1664894

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Саратовской области