



Анализ практики рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия», за 2021 год

Работа телефонной линии «телефон доверия» организована в соответствии с приказом Председателя Следственного комитета РФ от 23.01.2014 №5 «Об утверждении Инструкции об организации работы по приему, регистрации и рассмотрению сообщений, поступивших по «телефону доверия» Следственного комитета РФ» и приказом руководителя следственного управления Следственного комитета РФ по Саратовской области от 14.03.2014 №12 «Об утверждении Инструкции об организации работы по приему, регистрации и рассмотрению сообщений, поступивших по «телефону доверия» следственного управления Следственного комитета РФ по Саратовской области.

В управлении установлена соответствующая аппаратура и произведено техническое подключение «телефона доверия» к городскому номеру 74-14-24 (десятизначный вариант с кодом – 845-2-74-14-24). Номер «телефона доверия» размещен на интернет-сайте следственного управления, а также на информационном стенде в фойе следственного управления и территориальных следственных отделов.

Организовано круглосуточное дежурство должностных лиц следственного управления (операторов). Работа организована в режиме реального времени в форме диалога оператора с заявителем. В рабочее время прием звонков по «телефону доверия» осуществляется работниками отдела по приему граждан и документационному обеспечению, ими же готовятся справки и ежедневные сводки поступивших за сутки по «телефону доверия» сообщений. В нерабочее время, а также при отсутствии сотрудников отдела по приему граждан и документационному обеспечению в рабочее время, звонки по «телефону доверия» принимаются работниками дежурной группы следственного управления. Работники дежурной группы ежедневно при заступлении на дежурство проходят соответствующий инструктаж в части отдела по приему граждан.

Записи всех переговоров осуществляются на автоматической основе на жесткий диск компьютера, подключенного к внутренней локальной вычислительной сети следственного управления. Информация хранится в течение 90 суток.

Из поступивших на «телефон доверия» обращений граждан по вопросам, не требующим дополнительной проверки или рассмотрения, т.е. ответ, на которые может быть дан незамедлительно по телефону, заявителям было дано 846 устных разъяснений (АППГ – 325). В большинстве случаев оператором «телефона доверия», как и в 2020 году, давались



Официальный сайт
Следственное управление
Следственного комитета Российской Федерации
по Саратовской области

разъяснения о местонахождении (адресе) территориальных следственных отделов, предоставлялись номера телефонов, а также разъяснялось о том, в какое именно ведомство необходимо обратиться с возникшим вопросом.

В 2021 году следственным управлением рассмотрено 323 обращения, принятых по «телефону доверия» (АППГ – 177): удовлетворено – 0 (АППГ – 0), отклонено – 39 (АППГ – 41), разъяснено – 98 (АППГ – 536), кроме того направлено в органы прокуратуры, внутренних дел и иные ведомства – 85 (АППГ – 30), оставлено без разрешения – 2 (АППГ – 2), оставлено без ответа по рапорту – 1 (АППГ – 0), признаны дубликатами 43 (АППГ – 3).

Проведенный анализ поступивших обращений показал, что по «телефону доверия» какая-либо информация о признаках подготавливаемых, совершаемых или совершенных противоправных деяний, предварительное следствие по которым отнесено законодательством РФ к ведению Следственного комитета РФ, а также иных сведений, представляющих интерес для следственных органов, поступает крайне мало. Ни одно из поступивших в 2021 году устных обращений не стало поводом для проведения процессуальной проверки или возбуждению уголовного дела.

При рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», в необходимых случаях приглашаются заявители для уточнения доводов с целью более качественного рассмотрения обращения и предотвращения повторных обращений от данного заявителя.

Проведенным анализом установлено, что на «телефон доверия» следственного управления области в 2021 году поступило 846 сообщений, зарегистрированных как обращения (АППГ – 325). Данный показатель увеличился в связи с наличием отдельных категорий граждан, несмотря на многократные разъяснения которым по вопросам их обращений, настойчиво продолжают обращаться на «телефон доверия».

На «телефон доверия» продолжают поступать обращения с доводами, разрешение которых не входит в компетенцию Следственного комитета РФ. Граждане, обращаясь в Следственный комитет, обжалуют решения, принятые должностными лицами органов внутренних дел и прокуратуры, выражают несогласие с действиями судей, сотрудников органов внутренних дел, судебных приставов и др., просят возбудить уголовное дело по признакам преступления, отнесенного к подсудственности иного следственного органа. Нередко заявители полагают, что следственные органы наделены надзорными функциями. Данные обращения следственным управлением не оставлены без внимания и направлены в соответствующие компетентные органы по принадлежности, а заявителям дано разъяснение о компетенции следственных органов Следственного комитета РФ.

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



Официальный сайт
Следственное управление
Следственного комитета Российской Федерации
по Саратовской области

Анализ и контроль данного направления находится в сфере постоянного внимания отдела по приему граждан и документационного обеспечения.

Адрес страницы: <https://saratov.sledcom.ru/folder/874591/item/1669139>