

О состоянии работы с обращениями граждан за 1 квартал 2015 год

За 3 месяца 2015 года в УМВД России по Белгородской области¹ зарегистрировано 3675 обращений граждан (2014г. - 3276), из них в подразделениях аппарата УМВД – 1781, в территориальных У(ОМВД) – 1894.

Из общего количества поступивших обращений к категории заявления относятся - 2973, предложения – 28, жалобы – 674.

За разрешением 775 письменных обращений устанавливался контроль. 38 обращений перенаправлены по компетенции в другие органы власти, 22- в другие территориальные органы МВД России по территориальности.

За отчетный период в УМВД России по Белгородской области зарегистрировано 675 электронных обращений.

Из общего числа поступивших обращений – 483 (2014г - 431), в которых граждане сообщают о недостатках в работе структурных подразделений:

	1 кв. 2014г	1 кв. 2015г	Рост
УГИБДД	123	181	УГИБДД УМВД (с 73 до 91), УМВД по г. Старому Осколу (с 3 до 10), ОМВД по г. Губкину (с 0 до 11)
ОООП	113	161	УУУП и ПДН УМВД (с 18 до 33), УМВД по г. Старому Осколу (с 3 до 11), ОМВД по Белгородскому району (с 5 до 21)
уголовного розыска	21	23	УУР УМВД (с 6 до 13), ОМВД по Белгородскому району (с 1 до 4)

На необоснованное уголовное преследование поступило 5 обращений (2014г - 4), необоснованный отказ в возбуждении уголовного дела - 47 обращений (2014г - 27). Рост указанной категории обращений произошел в УУУП и ПДН (с 9 до 16), в ООД УМВД (с 0 до 9), в ОМВД России по г. Губкину (с 0 до 3).

На общем фоне роста обращений количество обращений граждан, связанных с нарушением законности сотрудниками органов внутренних дел, уменьшилось с 34 до 17.

Снизилось и количество обращений по вопросам борьбы с преступными проявлениями против личности с 190 до 176, по вопросам кадрового обеспечения органов внутренних дел с 81 до 64.

Тематический анализ поступивших обращений свидетельствует о преобладании обращений, затрагивающих вопросы организации дорожного

¹ Далее – «УМВД»

движения и обеспечения безопасности дорожного движения, число которых выросло с 520 до 857. Одной из причин роста, по-прежнему, остается деятельность Центра автоматизированной фиксации административных правонарушений УГИБДД. С внедрением технических средств фиксации административных правонарушений и увеличением на 52,2% направленных постановлений, увеличилось и число граждан, привлеченных к административной ответственности.

Возросло количество заявлений по вопросам борьбы с преступлениями в сфере экономики - 155 (2014г. - 120), с преступными проявлениями против общественного порядка и общественной безопасности - 134 (2014г. - 101), а также обращений от сотрудников и пенсионеров МВД, обратившихся по вопросам социального обеспечения - 253 (2014г. - 158).

В 5 из 22 территориальных органов внутренних дел допущен наибольший рост зарегистрированных обращений: в ОМВД России по г. Губкину – с 79 до 101, ОМВД по Белгородскому району – с 124 до 160, ОМВД по Шебекинскому району - с 42 до 64.

Одной из причин увеличения числа обращений граждан, по отдельным категориям, по-прежнему, остаётся рост числа аналогичных обращений, факты по которым не находят своего подтверждения.

Увеличению числа обращений способствовал и поэтапный переход на работу в системе электронного документооборота, внедряемый МВД России с ноября 2014 года. Из поступивших в УМВД по сети «Интернет» 675 обращений, 94 (или каждое седьмое) поступили по системе электронного документооборота «СЭД».

За отчетный период в УМВД поступило 4 повторных обращения, из них: ОРЧ СБ УМВД - 2 обращения (Баранова и Бормотова), УУУП и ПДН УМВД - 2 (Балакишиев, Бочарникова), которые по результатам проверок признаны не поддержанными.

Вопросы организации рассмотрения обращений граждан 12 раз рассматривались на оперативных совещаниях при руководителях подразделений аппарата УМВД, 16 раз - на оперативных совещаниях при начальниках У(ОМВД) .

Вместе с тем, за отчетный период в УМВД России по г. Старому Осколу (В.Н. Деревлев), ОМВД России по г. Губкину (В.В. Шумский), ОМВД России по г. Валуйки и Валуйскому району (А.А. Алябьев), ОМВД России по Белгородскому району (Н.Н. Курчин) результаты работы с обращениями граждан на оперативных совещаниях при начальнике в прямой постановке не рассматривались.

21.01.2015 года вопрос работы с обращениями граждан рассмотрен в прямой постановке на итоговой коллегии УМВД с участием Статс-секретаря - заместителя Министра внутренних дел Российской Федерации действительного государственного советника Российской Федерации 1 класса Зубова И.Н.

Важной составляющей реализации права граждан на обращение в государственные органы является личный прием граждан.

За 1 квартал 2015 года руководством УМВД России по Белгородской области принято 98 человек, из них начальником УМВД генерал-майором полиции Пестеревым В.Н. - 68 человек, заместителями - 30.

Руководителями управлений, отделов аппарата УМВД, У(ОМВД) на районном уровне, уполномоченными проводить приём граждан, принято 504 гражданина (2014г - 533):

- руководством подразделений аппарата УМВД – 97;
- руководством У(ОМВД) территориальных органов – 407.

По 252 обращениям даны необходимые разъяснения во время проведения приема, из них - 24 поддержано, 11- не поддержано.

Принято 217 письменных обращений, из которых 107 поставлено на контроль.

	Наименование подразделения	Принято всего граждан	Из них принято начальником У(ОМВД) лично
1.	УМВД России по г. Белгороду	114	15
2.	УМВД России по г. Старому Осколу	40	17
3.	ОМВД России по Алексеевскому району	13	2
4.	ОМВД России по Белгородскому району	24	11
5.	ОМВД России по Борисовскому району	9	5
6.	ОМВД России по г. Валуйки и Валуйскому району	15	4
7.	ОМВД России по Вейделевскому району	20	3
8.	ОМВД России по Волоконовскому району	5	4
9.	ОМВД России по Грайворонскому району	16	6
10.	ОМВД России по г. Губкину и Губкинскому району	45	36
11.	ОМВД России по Ивнянскому району	8	6
12.	ОМВД России по Корочанскому району	2	2
13.	ОМВД России по Красненскому району	5	5
14.	ОМВД России по Красногвардейскому району	6	4
15.	ОМВД России по Краснояружскому району	3	3
16.	ОМВД России по Новооскольскому району	4	4
17.	ОМВД России по Прохоровскому району	1	1
18.	ОМВД России по Ракитянскому району	9	3
19.	ОМВД России по Ровеньскому району	18	7
20.	ОМВД России по Чернянскому району	17	8
21.	ОМВД России по Шебекинскому району и г. Шебекино	17	11
22.	ОМВД России по Яковлевскому району	16	12

Тематика обращений граждан, поступающих в ходе личного приёма, соответствует тематике письменных обращений, поступающих почтой: недостатки в работе органов внутренних дел - 8%, антиобщественное поведение граждан -10%, кадровые вопросы -17%, социальное обеспечение - 6 %, розыск граждан - 2%, другие вопросы - 37%. 20% обращений - семейно-бытовые конфликты.

К типичным нарушениям Инструкции, выявленным в ходе проведенных ОД и Р УМВД проверок, относятся:

- отсутствие на информационных стендах сведений о порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения (п.16.1 Инструкции);

- не уведомление заявителей о перерегистрации их обращений, содержащих информацию о преступлении или правонарушении в КУСП (п. 69 Инструкции),
- отсутствие в принятых на хранение материалах отметки руководителя подразделения «в дело №___» (п. 167 Инструкции);
- неправильная последовательность формирования материалов по рассмотренным обращениям граждан (п. 157 Инструкции);
- по итогам рассмотрения обращения, должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа, не выносятся определения: «поддержанное», «неподдержанное», «разъясненное» (п.112 Инструкции).

В целях совершенствования данного направления деятельности,

Т р е б у ю:

1. Строго указать на имеющиеся недостатки в работе с обращениями граждан руководителям ООП (Бондарь Ю.Н.), УУР (Капустин А.Н.), УМВД России по г.Белгороду (Нестеров А.А.), ОМВД России по Белгородскому (Курчин Н.Н.), Валуйскому (Алябьев А.А.) и Шебекинскому (Баркалов В.А.) районам.

2. Предупредить о недостаточных результатах личного приёма граждан начальников ОМВД России по Прохоровскому (Феофанов Б.Н.), Корочанскому (Чепелев Н.А.), Краснояружскому (Белоусов Н.А) районам.

3. Начальникам ОД и Р УМВД (Городков Н.А.), штаба УМВД (Яценко В.И.):

3.1. Продолжить проведение проверок и оказание практической помощи в организации работы с обращениями граждан.

Составить график выезда с оказанием практической помощи членов ПДК УМВД на 2 квартал 2015 года с учётом плана работы комиссии на 2 полугодие.

3.2. По результатам 1 полугодия провести анализ повторных, неоднократных и коллективных обращений граждан, внести предложения о мерах реагирования.

3.3. Ежеквартально представлять в УИ и ОС УМВД информацию о состоянии работы с обращениями граждан с указанием количества обратившихся граждан и принятых по ним решений, для последующего опубликования в СМИ.

4. Руководителям служб и подразделений аппарата УМВД России по Белгородской области, начальникам территориальных органов внутренних дел Белгородской области на районном уровне:

4.1. Исключить направление заявителям формальных ответов, в том числе оформленных с нарушениями требований Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом МВД России от 20 июня 2012 года № 615. Принять меры, направленные на подготовку ответов по обращениям гражданам, отвечающих требованиям своевременности, полноты, мотивированности, достоверности и правовой обоснованности.

4.2. В случае роста числа обращений проводить анализ его причин, отслеживать результаты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов и обозначенных проблем, вырабатывать и применять предложения по устранению имеющихся недостатков и восстановлению нарушенных прав и законных интересов граждан. Ежеквартально представлять в ОД и Р УМВД анализ причин роста обращений граждан и вносить предложения по совершенствованию данного направления деятельности.

4.3. При поступлении повторных жалоб и заявлений (3 и более раз), проводить анализ принятых решений по ним, причин, им способствующих, с заслушиванием исполнителя, организовывая личные встречи с заявителями указанной категории.

4.4. Исключить факты оставления повторных обоснованных жалоб без проведения служебных проверок и информирования ОД и Р УМВД.

4.5. Взять на личный контроль своевременное обновление имеющихся интернет-ресурсов. Ежеквартально организовывать публикацию в территориальных СМИ информацию о времени личного приема граждан руководящим составом У(ОМВД). В целях изучения общественного мнения о работе подчиненных подразделений и повышения уровня доверия граждан принимать непосредственное участие в сходах граждан.

4.6. Обеспечить своевременное и качественное предоставление сведений в ОД и Р УМВД, в соответствии с требованиями приказа МВД России № 430 от 11 июня 2013 года «О порядке организации работы по предоставлению сведений по вопросам делопроизводства, рассмотрения обращений граждан и организаций, состояния защиты государственной тайны».

4.7. В системе служебной подготовки дополнительно изучить требования Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом МВД России от 20.07.2012 г. №615.и Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан, утвержденной приказом МВД от 12.09.2013 г. № 707.

5. О результатах работы и принятых мерах по совершенствованию указанного направления деятельности проинформировать ОД и Р УМВД по итогам работы за 1 полугодие 2015 года.

Начальник
генерал-майор полиции

В.Н. Пестерев

Исп. 1 экз
исп. Чернявская Л.И.
тел. 352-421

размножить и разослать : управления,
отделы аппарата УМВД, У(ОМВД) России
по Белгородской области на районном
уровне