

"Внимательно вас слушаю..." - интервью руководителя отдела по приему граждан СУ СК России по Алтайскому краю в газете "Аргументы и факты. Алтай"



«Внимательно вас слушаю...»

Приём граждан – «первая линия» Следкома

«Люди кричат не на вас, люди кричат про себя, хотят быть услышанными».

Однажды, на одном из семинаров услышав от психолога эту фразу, Ирина Лобова усвоила её крепко-накрепко.

Как и другие профессиональные знания, это помогает ей в работе. Полковник юстиции **Ирина**

Игоревна Лобова - руководитель отдела по приёму граждан и документационному обеспечению следственного управления СКР по Алтайскому краю.

Конечно, не каждый, кого жизненные обстоятельства побуждают обратиться в СУСК, срывается на крик; такое всё-таки случается нечасто. Но немалое число посетителей кабинета Лобовой находятся на «взводе», ведь люди без проблем сюда в принципе не приходят.

- Формально работа нашего отдела заключается в приёме и первоначальной обработке обращений граждан, поступающим по различным каналам связи, по вопросам, относящимся к компетенции Следственного комитета. Это сообщения о совершённом или готовящемся тяжком преступлении, в том числе в отношении несовершеннолетних и коррупционной направленности; жалобы на действия или бездействие сотрудников следственного управления, рассказывает Ирина Игоревна.- По факту тематика обращений к нам гораздо шире, и каждому заявителю мы должны дать ответ, разъяснение по существу.

С опытом и без формализма

- Некоторые люди почему-то думают, что СК – чуть ли не истина в последней инстанции, - добавляет собеседница. И улыбается: вспомнила одного посетителя старшего возраста, который хотел, чтобы СУСК остановил судебный процесс. «Уважаемый, мы не можем этого сделать, - объясняют ему, - и никто не может».

При личном и телефонном обращении человека давать ему максимально возможные пояснения Ирина Игоревна взяла за правило с первых дней работы в отделе. К слову сказать, возглавила его Лобова в 2013 году, имея опыт «практической юриспруденции». По окончании в 2000 году юрфака АлтГУ она работала в Каменской межрайонной прокуратуре помощником прокурора. Тогда все девушки были на таких должностях, а мужчины – следователями. Ирине Игоревне досталось уголовно-судебное направление, поддерживала обвинение в суде. Дослужилась до заместителя прокурора. Когда в 2007 году при Прокуратуре РФ был создан Следственный комитет, без особых раздумий перешла в новую структуру.

По её словам, опыт прокуратуры, понимание, как работает следствие, очень помогают при приёме граждан.

- Когда, к примеру, поступают жалобы на действия следователей, материалы проверок, я чётко понимаю, что вызвало недовольство или несогласие людей, чего они хотят, - поясняет Лобова.- Бывает, приглашаем в аппарат управления потерпевших, объясняем что-то по ходу следствия, по сути экспертиз. В первую очередь это должен делать следователь по делу, но у них порой такой вал работы, что они объективно не могут уделить повышенное внимание потерпевшим...

За формализм следователю может и «достаться»... как минимум, профилактическая беседа.

Как-то женщина из села приехала в райцентр по своей надобности и решила заодно заглянуть в отдел к следователю с интересующим её вопросом по материалу проверки, где она была заявителем. А молодая сотрудница сказала, как отрезала: «Я вас не вызывала!». Женщина «в растрёпанных чувствах» позвонила в Главк, Лобовой в ответ пришлось принимать меры, потому как такое отношение к гражданам является недопустимым.

«А интернет - это кто?»

- Но большинство наших следователей не только тактичные, но и душевные люди! – тут же «нивелирует» она досадную историю. - А 4-й отдел по расследованию особо важных дел (специализируется на преступлениях в отношении несовершеннолетних и совершённых ими.- Ред.) у нас вообще - рекордсмен в помощи пострадавшим! Кому в организации лечения помогают, кому – в решении бытовых или других вопросов. И не только потому, что следствие по букве закона должно обеспечить конституционное право потерпевших на защиту, но и по «велению души».

Видимо, это «веление» не позволяет Ирине Игоревне и её коллегам (а весь отдел по приёму граждан - пять человек.-Ред.) «отмахиваться» от обращающихся с «непрофильными» вопросами.

- Неправильно сказать человеку: «Это не в нашей компетенции», - говорит собеседница. – Нужно, как минимум, объяснить, куда именно ему следует обратиться, каким образом это лучше сделать; кому-то мы сразу помогаем заявление в нужную инстанцию написать, если видим, что человек этого самостоятельно сделать не может. Особая и немалая часть обращающихся к нам граждан – люди старшего возраста. Вот объясняю одному мужчине по телефону, что ему должны помочь в администрации города, отправить свою жалобу туда он может, в том числе через интернет-приёмную. А он спрашивает: «А интернет – это кто?».

- Следственные органы не имеют права вмешиваться в работу других ведомств, - продолжает Ирина Игоревна, - но почему бы хотя бы не дать обратившемуся дельный совет? Практика показывает, что значительная часть сограждан до нас бы и не дошла, если бы они нашли ответы на свои вопросы, разрешение проблемы у тех должностных лиц, в тех структурах, инстанциях, кто, собственно, и призван их решать. И ещё практика, к сожалению, показывает, что немалое число граждан, имеющих право на бесплатную юридическую помощь, вплоть до представления интересов в суде, даже не знает, что про это право.

О компетенции и работе

Не в компетенции СУСКа- деятельность судов, включая содержание судебных решений, как и работа полиции как таковая. Преступления, совершённые сотрудниками ОВД расследуют следователи, но участковый, не отреагировавший на заявление гражданина или не так, на его взгляд, отреагировавший, - не тема Следкома. Как и вопросы оказания медицинской помощи,

если эта помощь не привела к тяжким последствиям (прошлой осенью, во время пика заболеваемости коронавирусной инфекцией, жалобы на «Скорую помощь» поступали потоком.-Ред.).

Качество содержания дорог, текущие крыши и трубы – тоже не «епархия» следственных органов. Хотя...в последнее время региональному СУСКУ приходится заниматься актуальными темами. Так, к примеру, острота проблемы обеспечения жильём детей-сирот привела к доследственной проверке, а затем и возбуждению уголовного дела в отношении должностного лица по статье «Халатность». В зоне внимания также был барнаульский долгострой на ул. Ленина, 195. В ходе доследственной проверки состава преступления в действиях застройщика не обнаружено, но с ее началом работы активизировались и многострадальные дольщики наконец-то стали получать ключи от долгожданных квартир («Наш следователь ходил на стройплощадку каждый день, как на работу, чуть в прораба не переквалифицировался», смеются в ведомстве). Следователи так же помогли доказать правоту жителей одного «стародавнего» дома на ул. 1-я Западная. Он давно был признан аварийным, но барнаульские чиновники тянули с его включением в программу переселения, считая, что можно «подлатать». Экспертизами, проведенными в рамках доследственной проверки, было подтверждено, что дом не пригоден для проживания, траты на его ремонт бессмысленны. Расследуется уголовное дело.

В прошлом году в адрес регионального СУ СКР поступило около четырёх тысяч обращений. «На двести больше, чем годом ранее, но вообще в «пределах нормы», - отмечает Лобова. Из них порядка 1300 переадресованы по компетенции, остальные разрешены по существу.

А теперь – «вишенка на торте». Как известно, в управлении работает линия «Ребёнок в опасности». В 2020 году «сигналов» на неё поступило 75, а звонковпочти 11 тысяч. На каждый ответили.

- У нас не отвечать не принято, - говорит Ирина Игоревна. – Есть одна женщина, которая звонить по любому поводу и во все ведомства, куда можно дозвониться. Точно знаю, что некоторые из адресатов её номер уже заблокировали. А мы слушаем и разговариваем, может, человеку от этого легче...

Беседовала Светлана ЛЫРЧИКОВА

- В СУ СК России по Алтайскому краю можно обратиться с заявлением, как лично, так и через интернет-приемную на сайте ведомства, официальную страницу в социальной сети «ВКонтакте», а также по телефонам 8 (3852) 29-80-02, 29-80-26. Кроме того, в ведомстве круглосуточно работает Телефон доверия 8 (3852) 29-80-94 и Телефонная линия «Ребенок в опасности» 8(3852) 29-80-95 (для абонентов сотовых операторов 123)

04 Марта 2021

Адрес страницы: <https://altai-krai.sledcom.ru/folder/878520/item/1545340>