

О работе с обращениями граждан в Национальном банке Республики Беларусь в 2014 году

В 2014 году в Национальный банк Республики Беларусь поступило 2427 обращений граждан, что на 15 процентов больше, чем в 2013 году (2115 обращений). При этом количество обращений граждан в центральный аппарат Национального банка составило 83 процента от их общего количества.

Динамика обращений граждан, поступивших в
Национальный банк в 2008 – 2014 годах

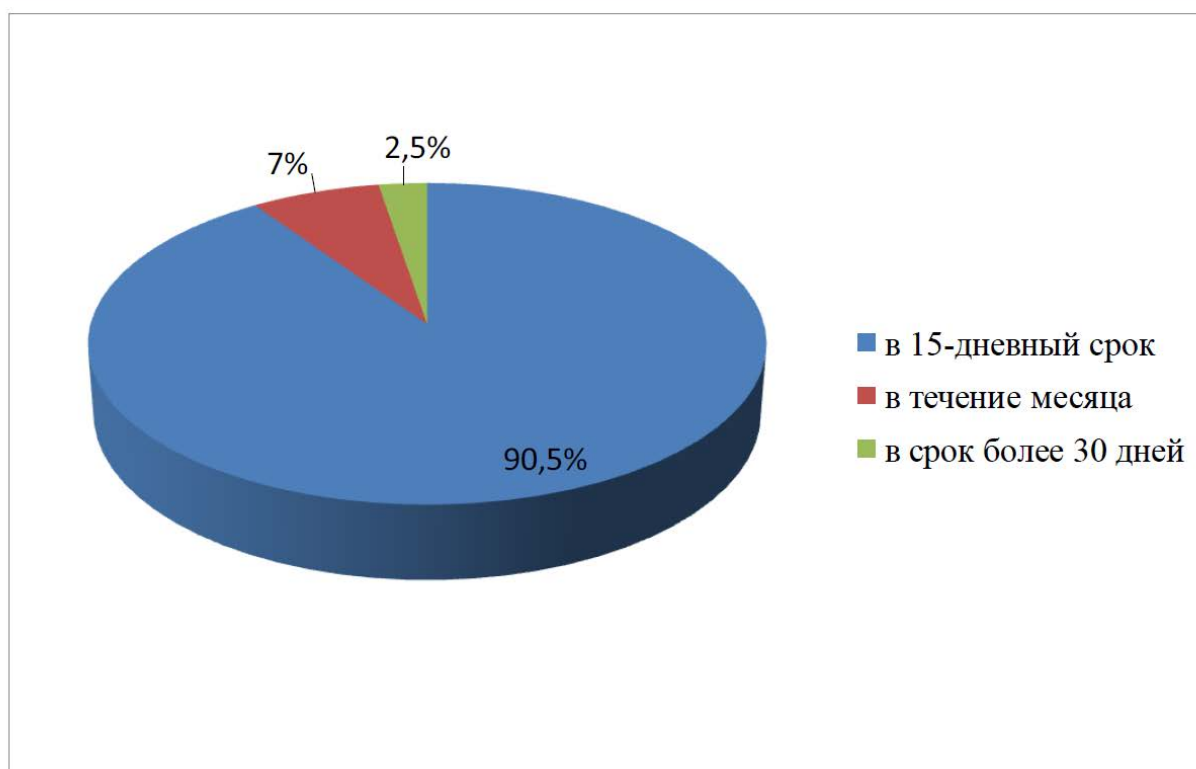


Наибольшее число обращений граждан в центральный аппарат Национального банка в 2014 году поступило из г. Минска – 993 обращения. Из Минской области поступило 275 обращений, из Брестской области – 168 обращений, из Гомельской области – 170 обращений, из Гродненской области – 78 обращений, из Витебской области – 127 обращений, из Могилевской области – 121 обращение, из стран ближнего зарубежья – 56 обращений.

Из общего числа поступивших в Национальный банк обращений граждан 73,1 процента (1775 обращений) составили заявления, 22,6 процента (549 обращений) – жалобы, 4,3 процента (107 обращений) – предложения.

90,5 процента обращений, поступивших в Национальный банк в 2014 году, были рассмотрены в 15-дневный срок, 6,9 процента обращений – в течение месяца и только 2,6 процента обращений – в срок более 30 дней.

Сроки рассмотрения обращений граждан



По результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в Национальный банк в 2014 году, даны разъяснения по существу поставленных вопросов 952 заявителям, что составило 39 процентов от общего количества обращений, удовлетворены просьбы 548 заявителей (23 процента от общего количества), 678 обращений (28 процентов) направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей, переписка прекращена с 10 заявителями. В результате оперативного рассмотрения обращений работниками Национального банка и проведения разъяснительной работы 138 граждан отозвали свои обращения.

ИНФОРМАЦИЯ
о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших
в Национальный банк в 2014 году

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	% от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	952	39,2
Просьба заявителя удовлетворена	548	22,6
В просьбе заявителю отказано	17	0,7
Переписка с заявителем прекращена	10	0,4
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей	678	27,9
Оставлены без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов	32	1,3
Письменные ответы не направлялись заявителям, если обращение анонимное, переписка с заявителем прекращена по изложенным в обращениях вопросам, в тексте обращений содержались оскорбительные, нецензурные слова или выражения, в обращениях отсутствовали какие-либо требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе Национального банка, обращение содержало только благодарность	34	1,4
Обращение отозвано заявителем	138	5,8
Находятся на рассмотрении	18	0,7
Итого:	2427	100

Все большее количество обращений граждан поступает в Национальный банк в электронном виде посредством рубрики "Электронные обращения" на официальном сайте Национального банка в глобальной компьютерной сети Интернет. Если в 2013 году в данную рубрику поступило 669 электронных обращений, то в 2014 году – 1021 обращение (42 процента от общего количества обращений). Рассмотрение данных обращений осуществляется в Национальном банке

исключительно в электронном виде без создания документов на бумажных носителях.

Каждое четвертое обращение, поступившее в Национальный банк в 2014 году, касалось вопросов кредитования. При этом почти в половине случаев (227 обращений из 597) граждан волновали проблемы, связанные с получением и/или погашением потребительских кредитов.

Наметилась тенденция уменьшения количества обращений граждан по вопросам кредитования строительства жилья с государственной поддержкой в рамках Указа Президента Республики Беларусь от 6 января 2012 г. № 13 "О некоторых вопросах предоставления гражданам государственной поддержки при строительстве (реконструкции) или приобретении жилых помещений". Если в 2013 году было зарегистрировано 158 таких обращений, то в 2014 году – 93.

В 2014 году продолжало увеличиваться количество обращений по вопросам, касающимся работы с банковскими платежными карточками, функционирования банкоматов, инфокиосков (218 обращений по сравнению со 187 обращениями в 2013 году).

Всего в 2014 году в Национальный банк поступило 727 обращений граждан по вопросам деятельности банков, что составило 30 процентов от общего количества обращений. По сравнению с 2013 годом (713 обращений) количество таких обращений увеличилось незначительно.

ИНФОРМАЦИЯ о тематике и количестве обращений граждан, поступивших в Национальный банк в 2013 – 2014 годах

Тематика обращений граждан		Количество поступивших обращений	
		2013 г.	2014 г.
1.	Кредитование	500	597
2.	Депозиты	121	103
3.	Банковские переводы	35	41
4.	Комиссионное вознаграждение банку	26	31
5.	Чеки "Жилье" и "Имущество"	5	8
6.	О работе обменных пунктов	12	12
7.	Операции с ценными бумагами	13	26
8.	Электронные деньги	16	16
9.	Розыск вкладов, ценных бумаг	5	13
10.	Единое расчетное и информационное пространство (ЕРИП)	18	106

11.	Работа с банковскими платежными карточками, функционирование банкоматов, инфокиосков	187	218
12.	Валютные операции	101	208
13.	Запрос о курсе валют	174	161
14.	Об экономической ситуации в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования	54	43
15.	Денежные знаки, монеты, драгоценные металлы и драгоценные камни	70	101
16.	Просьба о личном приеме	14	8
17.	О разъяснении нормативных правовых актов	48	87
18.	Жалобы на действия должностных лиц	55	74
19.	О кредитных отчетах	35	51
20.	Благодарность	20	44