

## Оправдывая доверие граждан

Средне-Поволжское управление Ростехнадзора осуществляет деятельность по контролю, надзору, а также исполнению государственных функций в сфере промышленной, энергетической безопасности, строительного надзора и надзора за гидротехническими сооружениями на территории двух субъектов Российской Федерации - Самарской и Ульяновской областей.

При этом важной составляющей деятельности Управления является работа по доведению до граждан достоверной и доступной информации о деятельности территориального органа Ростехнадзора, разъяснения порядка исполнения тех или иных государственных функций, предоставления государственных услуг, решения конкретных проблемных ситуаций, связанных с обеспечением безопасности жизни и здоровья граждан, их интересов, имущества и окружающей среды при строительстве и эксплуатации объектов промышленности и энергетики.

Работа с обращениями граждан и личный прием граждан организованы Управлением в соответствии с требованиями ФЗ № 59 от 2.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Административного регламента Ростехнадзора по предоставлению госуслуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок», утвержденного приказом Ростехнадзора от 30.01.2012 № 66.

В целях обеспечения оперативного доступа граждан к информации о деятельности Средне-Поволжского управления, а также возможности получения ответов и разъяснений по интересующим их вопросам, ведется постоянная и целенаправленная работа по наполнению и ведению официального сайта Управления ( <http://srpov.gosnadzor.ru/> ).

Граждане могут обратиться в Управление по интересующим их вопросам и получить необходимые разъяснения и решения, воспользовавшись следующими способами:

- письменно: направив обращение почтовым отправлением или непосредственно передав в службу «Единого окна» Управления по адресам: 443035, г. Самара, ул. Нагорная, 136а или 432063, г. Ульяновск, ул. Матросова, 24а;

- по адресу официальной электронной почты: [samara@srpov.gosnadzor.ru](mailto:samara@srpov.gosnadzor.ru). Этот e-mail защищен от спам-ботов. Для его просмотра в вашем браузере должна быть включена поддержка Java-script;

- воспользовавшись разделом «Общественная приемная» на официальном сайте <http://srpov.gosnadzor.ru/>.

В данном разделе содержится информация о порядке приема и рассмотрения обращений граждан, график их приема. В целях обеспечения оперативных мер реагирования на обращения граждан на сайте предусмотрен раздел «Обратная связь», с помощью которого граждане могут задать интересующий их вопрос, который сразу же попадает в официальную электронную почту Управления, регистрируется и ставится на контроль. Обращение через интернет-сайт требует указания фамилии, имени, отчества, индекса и точного почтового адреса, а также адреса электронной почты и сферы деятельности заявителя - в соответствии с требованиями модератора сети. Это значительно ускоряет подготовку ответа гражданам должностными лицами Управления.

Личный прием граждан в Средне-Поволжском управлении Ростехнадзора осуществляется непосредственно руководителем управления, а также курирующими заместителями руководителя по своим направлениям деятельности и уполномоченными ими лицами. Информация о графике личного приема граждан руководящим составом Управления размещена на официальном сайте в разделе «Общественная приемная». Прием в общественной приемной Средне-Поволжского управления осуществляется по предварительной записи.

Записаться на прием и получить дополнительные разъяснения о порядке рассмотрения обращения граждан можно, обратившись к лицу, ответственному за организацию личного приема граждан в Управлении, по телефону в Самаре: 8 (846) 933-20-38.

В целях обеспечения дополнительных возможностей граждан по получению квалифицированных, доступных и оперативных решений возникших у них вопросов, требующих взаимодействия сразу нескольких государственных органов, руководителем Средне-Поволжского управления Ростехнадзора и уполномоченным им заместителем не реже двух раз в год проводится личный прием граждан в приемных президента РФ в Самарской и Ульяновской областях. Граждане заблаговременно информируются о таких личных приемах посредством размещения информации на официальном сайте Управления, а также через объявления в официальных областных печатных СМИ (в Самарской обл. - газете «Волжская коммуна»). Так, по итогам приема граждан в приемной президента в Самарской области руководителем Управления В.В. Сафроновым были рассмотрены обращения и доведены до граждан следующие решения: одно из обращений (об улучшении качества уличного освещения) направлено в администрацию Самары для принятия мер в рамках компетенции. Другое обращение, касающееся объекта капитального строительства (о влиянии на конструкцию существующего здания строящегося рядом объекта капстроительства), было направлено в инспекцию Госстройнадзора Самарской области.

Еще двум гражданам, обратившимся по вопросам порядка регистрации лифтов и размещения в них рекламных конструкций, были даны соответствующие разъяснения.

По итогам приема граждан в приемной президента в Ульяновской области и.о. заместителя руководителя Управления О.А. Хрулевым были приняты следующие решения:

- дан ответ о полном техническом освидетельствовании 6-ти поэтажных эскалаторов в МТРК «Аквамолл», об обучении и аттестации обслуживающего их персонала;

- даны разъяснения по выдаче экспертного заключения о теплоснабжении м/р-на «Западный» г. Димитровграда и о порядке очередности выдачи разрешения на допуск в эксплуатацию энергоустановок.

Письменные обращения, поступившие в Управление, рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, требующих проведения дополнительных мероприятий, необходимых для разрешения поставленных в обращениях граждан и организаций вопросов (запрос информации и взаимодействие с другими органами и организациями, установление виновных и ответственных лиц,

проведение обследований, экспертиз, оценок, изучения дополнительной информации), срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней. В этом случае обратившееся лицо письменно уведомляется Управлением о принятых мерах, причинах и сроке продления рассмотрения вопроса.

В случае если при рассмотрении обращения установлено, что все или часть вопросов, изложенных в нем, не относятся к компетенции Управления, оно в течение семи дней со дня регистрации пересылается в те органы власти, которые уполномочены рассмотреть и принять меры по таким вопросам. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о том, в какие органы и по каким вопросам для принятия решения оно направлено, с указанием адреса и телефона такого органа.

Все обращения граждан рассматриваются Управлением при условии их не анонимности. Для рассмотрения обращения и получения на него ответа необходимо указать полностью фамилию, имя, отчество и домашний адрес. Для оперативности обратной связи, а также в целях уточнения деталей интересующих вопросов или направленных сообщений о фактах зафиксированных гражданами нарушений, рекомендуется дополнительно указать контактный телефон и адрес электронной почты.

Организация и проведение приема граждан, работа с обращениями и вопросами - важная составляющая часть деятельности Управления.

Внимание к характеру динамики этого процесса - интерес отнюдь не праздный. Руководство Управления рассматривает результаты этой деятельности как серьезный критерий работы Средне-Поволжского управления Ростехнадзора. Именно поэтому результаты этого труда находятся на постоянном контроле и тщательно анализируются.

Число обращений граждан в Управление значительно возросло в 2012 году по сравнению с предыдущими периодами.

Основными интересующими вопросами являются:

- несоблюдение требований энергетической безопасности и законности при подключении электрических сетей;
- неудовлетворительное техническое состояние лифтов;
- обращения, имеющие уточняющий характер, по вопросу исполнения государственных функций, в том числе получение разрешения на допуск в эксплуатацию энергоустановок, получение лицензий на право эксплуатации взрывопожароопасных производственных объектов и т.п.;
- неблагоприятные условия проживания граждан по причинам нарушений правил содержания и ремонта жилых домов;
- порядок выдачи технических условий на присоединение объектов капитального строительства;
- строительство предприятий с нарушением норм промышленной безопасности и экологии и др.

За 11 месяцев 2012 года в Средне-Поволжское управление поступило 524 письменных обращения (344 в 2011 году) - рост на 65,6%, из них 151 обращение поступило через интернет-сайт, раздел «Обратная связь», рост составил 70% (против 106 в 2011-м).

За этот же период проведено 37 приемов граждан. С выездом на место рассмотрено 81 обращение, 30 проверок повлекли за собой привлечение должностных лиц к административной ответственности и наложению штрафов.

Конкретные меры приняты по 104 обращениям, разъяснения даны в 232 случаях, еще 116 обращений направлено в различные инстанции - городские и областные структуры, надзорные органы - для рассмотрения и принятия мер по разрешению интересующих

граждан вопросов.

Очевидно, что меняющаяся таким образом статистика обращений свидетельствует как о возросшей активности граждан по отстаиванию своих прав, интересов, безопасности, о повышении их правовой грамотности, открытом проявлении гражданской позиции, о потребности в более тесном контакте и участии в решении вопросов институтов гражданского общества и государства, так и о росте их доверия к деятельности органов Ростехнадзора и Средне-Поволжского управления в частности.

Средне-Поволжское управление и в дальнейшем будет повышать комфортность оказания гражданам государственных услуг и рассмотрения обращений. С этой целью дополнительно оборудовано помещение общественной приемной, организован доступ в здание Управления и помещение общественной приемной для лиц с ограниченными возможностями здоровья, оборудуются информационные стенды и помещения для оптимизации системы «Единого окна», оптимизируется размещение информации о деятельности Управления на официальном сайте.