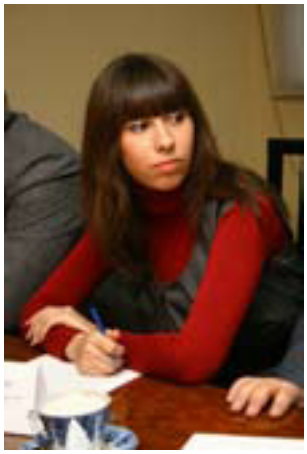


Ростехнадзор на защите прав граждан

Елена БУГРОВА

ПРЕСС-СЕКРЕТАРЬ Волжско-Окского

УПРАВЛЕНИЯ РОСТЕХНАДЗОРА

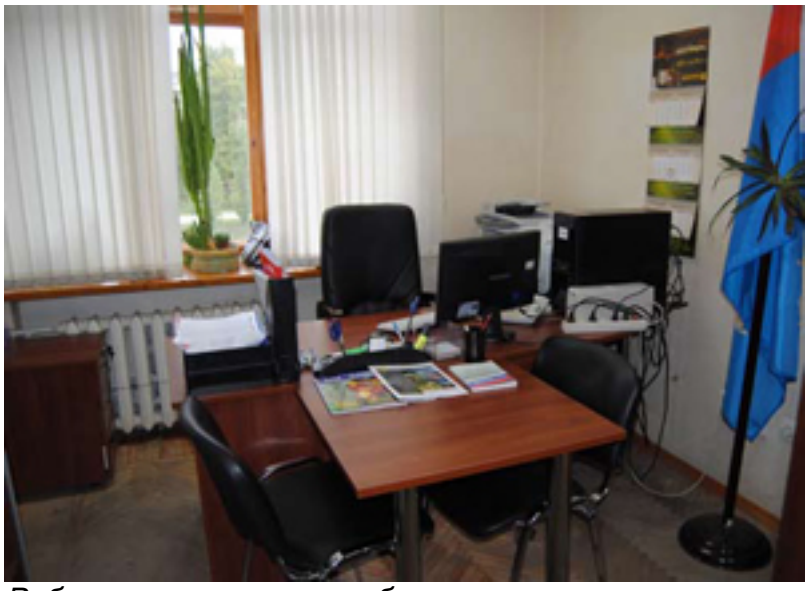
Работа с обращениями граждан - это связующая нить государства с обществом, с жизнью, та самая инициатива «снизу», без которой любому органу власти невозможно эффективно работать, оперативно реагировать на потребности граждан

Большое число граждан обращаются в федеральные органы государственной власти с надеждой, что их выслушают, поймут, что их обращения будут рассмотрены, а требования, если они законны и обоснованы, удовлетворены.

На прием в Ростехнадзор

В Волжско-Окском управлении Ростехнадзора работа с обращениями граждан ведется в

общественной приемной. Под общественную приемную выделено отдельное помещение, обеспеченное всем необходимым материально-техническим оборудованием. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отведено место, оборудованное стульями и столами. Перед входом в приемную размещен информационный стенд, где посетители могут ознакомиться с основными нормативными правовыми актами, регламентирующими полномочия и сферу деятельности Ростехнадзора, а также с нормативными правовыми актами, регулирующими рассмотрение обращений граждан. Здесь же размещен и график приема граждан руководителем управления и заместителями руководителя. В общественной приемной управления посетители могут написать и оставить свое заявление, получить разъяснения по вопросам функций и полномочий Волжско-Окского управления Ростехнадзора, а также записаться на прием к руководителю или заместителям руководителя.



Работа с письменными обращениями

Специалисты приемной взаимодействуют практически со всеми отделами управления. В ходе реализации поставленных задач работникам Волжско-Окского управления Ростехнадзора приходится рассматривать широчайший спектр вопросов, изложенных в самой, порой, неожиданной интерпретации и касающихся практически всех сфер жизни граждан, а по результатам рассмотрения обращений в пределах своей компетенции принимать решения, направленные на защиту прав и свобод граждан, при этом предоставлять в устной или письменной форме разъяснения гражданам о результатах рассмотрения их обращений.

Количество обращений устойчиво растет с каждым годом. Так, если сотрудники

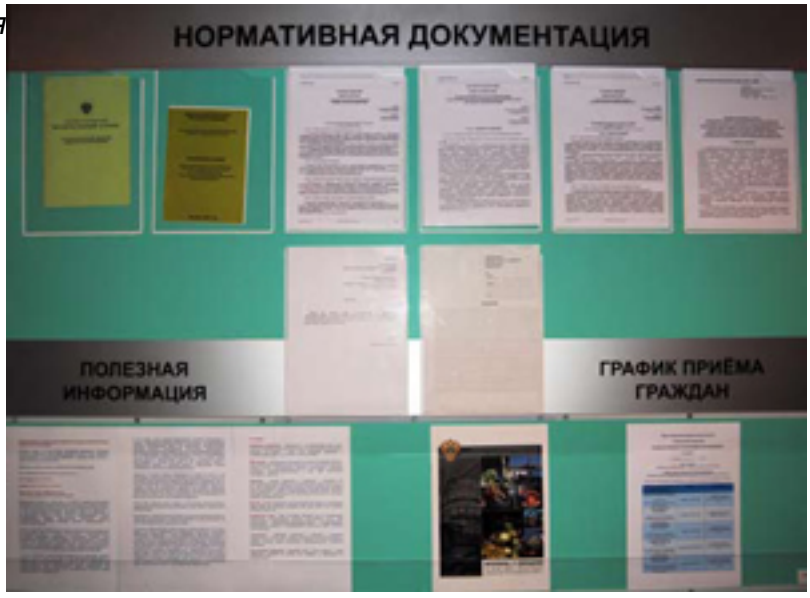
управления в 2007 рассмотрели 205 обращений, то за три квартала 2011 года было рассмотрено более 300. А ведь за этими цифрами стоят нереализованные или нарушенные права и свободы граждан.

Большую часть обращений составляют заявления и жалобы. Основные проблемные вопросы, с которыми граждане чаще всего обращаются в Волжско-Окское управление, - это жалобы на неудовлетворительное техническое состояние электроустановок, на строительство с нарушением норм промышленной безопасности, а также жалобы на нарушения в работе грузоподъемных кранов и неудовлетворительное состояние лифтового парка.

Для рассмотрения и вынесения решений по наиболее сложным вопросам, поднятым в обращениях, в управлении создавались комиссии, осуществлялись выезды на место (86 обращений), привлекались к административной ответственности должностные лица.

Увеличение числа обращений из года в год свидетельствует и об информационной открытости управления: в печатных изданиях региона публикуются статьи по наиболее проблемным вопросам, затронутым в обращениях граждан, регулярно проводятся встречи руководителя управления с представителями прессы.

Интернет-приемная



Работа с обращениями также ведется и посредством интернет-сайта. В разделе «Общественная приемная» можно найти информацию о порядке рассмотрения обращений в управление, о графиках приема руководства, а также схемы проезда в общественную приемную управления.

Кроме того, на сайте размещена интерактивная форма общественной приемной, которая позволяет принимать обращения (заявления) граждан. За три квартала 2011 года через раздел «Обратная связь» в управление поступило около 90 обращений.

Рост числа обращений характерен и для обращений, поступивших в форме электронного документа. Анализ содержания интернет-обращений позволяет выделить наиболее актуальные вопросы, интересующие посетителей сайта.

Так, на настоящий момент за 9 месяцев 2011 года больше всего запросов получено по энергетической тематике, далее идут вопросы обеспечения промышленной безопасности, на третьем месте – вопросы, связанные с государственным строительным надзором, а также с эксплуатацией грузоподъемных механизмов.

Совершенствование работы с обращениями

Работа с обращениями находится на особом контроле у руководства управления.

С 2008 года введено в практику еженедельное обсуждение исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений на оперативных совещаниях у руководителя управления.

Напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, еженедельно направляются ответственным исполнителям.

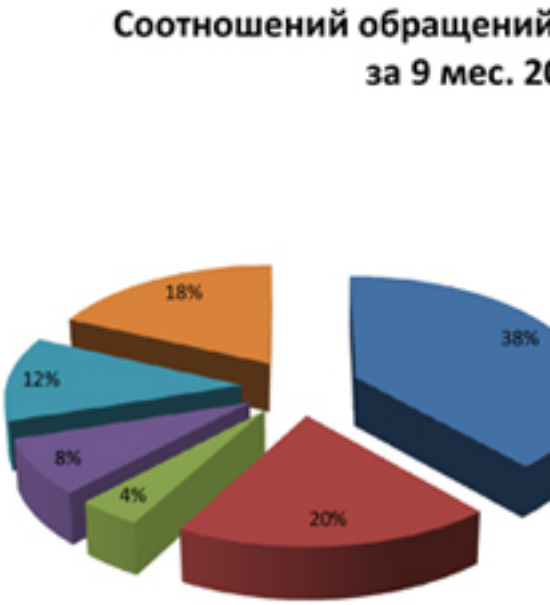
В 2011 году, в соответствии с указанием Ростехнадзора, были проведены практические

занятия для территориальных отделов Нижегородской области по совершенствованию работы с обращениями.

Подобные семинары были проведены и в Республике Мордовия. В ходе занятий прорабатывались проблемные моменты, с которыми сотрудники общественной приемной и канцелярии управления сталкиваются в ходе взаимодействия с ответственными исполнителями при работе с обращениями.

Следует отметить, что от правильной постановки, грамотной правовой регламентации и умелого анализа результатов работы с обращениями во многом зависит и решение проблемы защиты прав человека. Как надзорный орган, управление весьма заинтересовано в обратной связи с населением, и обращения граждан - один из самых оперативных и ценных источников информации о том, в какой помощи нуждается население.

Соотношение обращений по видам надзора за 9 мес. 2011 г.



Волжско-Окское управление Ростехнадзора

603950, г. Нижний Новгород, Гребешковский откос, 7, каб. 33

e-mail: rtn@mail.volok.gosnadzor.ru

Общественная приемная: тел. (831) 434-20-39, факс (831) 434-20-81
www.volok.gosnadzor.ru