

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ

О состоянии работы с обращениями граждан в территориальных органах Ростехнадзора

30 сентября 2011 г. в Ростехнадзоре прошел семинар-совещание с представителями территориальных органов, ответственными за работу с обращениями граждан.

Перед участниками семинара выступил заместитель начальника Департамента информационно-аналитического обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Л.Г. Макуров и рассказал о том, что делается в Администрации Президента в этом направлении.



▲ Л.Г. Макуров

— В любой системе должна быть налажена обратная связь, — убежден он. — Ее отсутствие делает систему нежизнеспособной, неустойчивой. Обратная связь — это диалог между властью, государством и народом, общественными организациями, другими структурами.

Поток обращений из года в год заметно увеличивается. Этот рост, по мнению выступающего, связан с тем, что люди начинают отстаивать свои права, повышается их социальная активность.

В 2009 г. в Администрацию поступило более 500 тыс. обращений. В 2010 г. их количество превысило 720 тыс., а на конец сентября 2011 г. составило более 600 тыс. обращений.

Администрация Президента работает со всеми обращениями, которые граждане Российской Федерации, реализуя свое конституционное право, направляют главе государства. Ежедневно сотрудник Департамента должен рассмотреть от 150 до 300 писем. Для того, чтобы систематизировать эту работу, в Департаменте разработали классификатор обращений и заявлений граждан.

Классификатор предназначен для машинной обработки информации. С этой целью были созданы специальные программы. Действует система АС «Обращения граждан» — огромный программный продукт, целый аппаратный комплекс, по которому все обращения рассматриваются, классифицируются на блоки и готовятся для просмотра президентом.

За последние два года количество электронных обращений граждан увеличилось примерно на 70 %. Сегодня написать президенту легче, чем встретиться с чиновником по месту жительства.

Вся система АС «Обращения граждан» носит трехуровневый характер. В начале 2009 г. была создана приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве на ул. Ильинка, д. 23/16. В 2010 г. приемные Президента Российской Федерации были открыты во всех федеральных округах. Полномочный представитель президента, феде-

ральный инспектор, а также губернатор субъекта ведут прием по поручению Президента Российской Федерации. Здесь же встречаются с гражданами ответственные сотрудники Администрации Президента. К декабрю 2010 г. такие приемные уже работали во всех субъектах Российской Федерации.

При этом система непрерывно совершенствуется. К примеру, в городах, где число жителей составляет от 100 тыс. до 1 млн., устанавливаются электронные приемные президента.

В апреле 2011 г. вышло распоряжение президента о создании рабочей группы по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций. В этом распоряжении впервые сказано о мобильных приемных.

Далее Л.Г. Макуров подробно остановился на основных вопросах взаимодействия с Федеральной службой по экологическому, технологическому и атомному надзору. В 2009 г. из Администрации Президента в Ростехнадзор было направлено 299 обращений, в 2010 г. — 374, а с января по октябрь 2011 г. — 173 обращения. Специфика работы федеральных органов исполнительной власти, в том числе и Ростехнадзора, позволяет использовать несколько иную схему работы с обращениями граждан. Но с помощью классификатора можно наполнять тематические направления, которые касаются деятельности территориальных органов надзорного ведомства.

— Предмет нашего контроля — сроки, достоверность и объективность рассмотрения

обращений, — пояснил Л.Г. Макуров. — Мы наблюдаем за теми поручениями, которые рассылаются в органы компетенции. Часть обращений иногда ставится на контроль. Причем учет контрольных писем у нас достаточно жесткий.

Что касается других вопросов, планируется расширить классификатор, запустить и полностью отработать механизм АС «Обращения граждан» и направить его во все органы власти и субъекты Российской Федерации. Каждый субъект станет частью большого механизма. С внедрением централизованной системы все вопросы взаимодействия будут сняты, и можно будет работать в режиме реального времени.

Затем с докладом «О состоянии работы с обращениями граждан в территориальных органах Ростехнадзора по итогам проверок в текущем году» выступил заместитель начальника Управления делами Ростехнадзора — начальник отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Ф.Ю. Семин.



▲ Ф.Ю. Семин

Вступительная часть доклада была посвящена правовой основе проводимой работы. Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору в своей деятельности по рассмотрению обращений граждан руководствуется Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Фе-



дерации», Административным регламентом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по исполнению государственной функции «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».

Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», а также Указ Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 460 «О Национальной стратегии противодействия коррупции и Национальном плане противодействия коррупции на 2010–2011 годы» относят усиление контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, обеспечение доступа к информации о деятельности государственных органов к основным направлениям деятельности государственных органов по повышению эффективности противодействия коррупции. В Указе четко предписывается обобщать практику рассмотрения обращения граждан по фактам коррупции и принимать меры по повышению эффективности работы с обращениями. Поэтому поступающие в Ростехнадзор обращения

граждан подразделяются на три группы: обычные, социальной и коррупционной направленности.

— Важным документом для всех нас является Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Речь идет о размещении в сети Интернет, на нашем ведомственном сайте, обращений граждан, а также общей информации о результатах рассмотрения и принятых по ним мерах.

В последние годы значительно активизировалось правовое регулирование отношений, связанных с реализацией гражданином права на обращение в государственные органы, обеспечением ему доступа к информации об их деятельности. Так, 11 июля 2011 г. принят Федеральный закон № 199-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», благодаря которому появилась новая статья 5.59 о нарушениях порядка рассмотрения обращений граждан. В соответствии с ней нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления



влечет наложение административного штрафа в размере от 5 до 10 тыс. рублей.

Порядок информирования заложен практически во всех последних законах и проектах нормативных правовых актов. Ф.Ю. Семин привел в качестве примера принятый в 2010 г. Федеральный закон № 225 «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев опасных объектов за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте»:

— Хочу обратить ваше внимание на статью 26 этого закона — «Информационное взаимодействие». В п. 2 федеральному органу исполнительной власти, осуществляющему в пределах своей компетенции функции по контролю и надзору в области безопасности соответствующих опасных производственных объектов или гидротехнических сооружений, предписывается предоставлять бесплатно по запросам граждан, юридических лиц, органов государственной власти и органов местного самоуправления информацию о страховщике, заключившем договор обязательного страхования ответственности владельца конкретного опасного объекта. При возникновении аварии на опасном объекте такая информация предоставляется незамедлительно. Данная норма абсолютно своевременна и оправданна после тех страшных аварий, которые произошли

в последнее время, убежден докладчик.

— В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» нами был разработан новый регламент, который учел все новации за истекший год. Проект этого регламента направлен на экспертизу в Минэкономразвития России, и мы надеемся, что он будет рассмотрен в ноябре. Помимо него, в ближайшее время, после согласования с федеральными органами исполнительной власти, будет утвержден блок нормативных правовых актов, который позволит устранять дублирование функций и снимать административные барьеры при рассмотрении обращений граждан, — сообщил Ф.Ю. Семин.

Расширение нормативно-правовой базы и активизация законодотворческой деятельности, по его мнению, продиктованы растущим количеством обращений граждан, в том числе и в надзорное ведомство. В 2010 г. в Ростехнадзор поступило 12 592 обращения, что на 23,4 % больше, чем в 2009 г. (10 264 обращения). А в I полугодии 2011 г. их было уже 6523. В территориальных органах ведомства за 2010 г. зарегистрировано 9452 обращения, что на 24 %

больше, чем в 2009 г. (7627 обращений), а за I полугодие 2011 г. — 4705 обращений.

При этом отмечен устойчивый рост числа обращений граждан по информационным системам общего пользования, так называемых электронных обращений.

— Кстати говоря, когда мы приезжаем на проверку в территориальные органы, и нам сообщают, что ни на сайт, ни на ведомственный адрес электронной почты не поступило ни одного электронного обращения, это вызывает недоумение, — поделился Ф.Ю. Семин.

Резкий рост электронных обращений предъявляет новые, более жесткие требования к автоматизированной регистрации этих обращений, разработке новых правил и процедур их обработки и учета. А Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» разрешает представителям государственных органов давать ответ на обращения граждан как на бумажном носителе, так и в форме электронных документов.

Далее докладчик подробно проанализировал результаты проведенных в 2011 г. проверок работы с обращениями граждан в Забайкальском, Верхне-Донском, Северо-Уральском, Приволжском, Северо-Западном и Дальневосточном управлениях Ростехнадзора. К числу общих недостатков можно отнести отсутствие прозрачной системы документооборота с невозможностью отслеживания документов управления этой системой. Затруднен их поиск как в архивах, так и в текущих делах оперативного хранения.

— Доходит до смешного, — рассказал Федор Юрьевич. — Иногда обнаруживалось, что запросы остаются без ответов, т.е. ответы даны, а информация о регистрационных датах и номерах

ответов не внесена в регистрационные карточки систем автоматизации документооборота. Естественно, мы хотим посмотреть, что именно отвечали и в какие сроки? Начинаются мучительные поиски копий ответов в канцелярии, затем обнаруживается, что все эти документы хранятся в отделах, потом выясняется, что и в отделе копий ответов на запросы ФСБ и прокуратуры нет... И начальник отдела едет в эти органы и просит сделать ему копии.

Отдельная тема — утеря подлинников обращений, которые относятся к документам постоянного хранения. При ненадлежащем контроле за подлинниками, их сбор по структурным подразделениям, комплектация с копиями ответов для списания дела, как выяснилось, представляет большую проблему.

В некоторых управлениях делают копии обращений, оставляя у себя подлинники в виде временного архива. Доставка документов исполнителям осуществляется под роспись в журнале — это гарантия того, что документ не потеряется. Но более удобна рассылка электронных копий. А чтобы не превращать миллион бумажных документов в миллион электронных, необходимо, чтобы исполнитель мог начать работать с документом уже через несколько минут после его регистрации и внесения резолюции руководителя. Технологическое решение такой задачи, по словам Ф.Ю. Семина, будет предложено уже в I квартале 2012 г. И подавляющее большинство территориальных органов Ростехнадзора и их обособленных структурных подразделений будут связаны в единую корпоративную внутриведомственную цепь с достаточно высокой скоростью доставки корреспонденции.

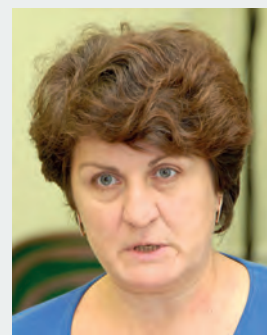
Говоря о проверенных территориальных управлениях, докладчик отметил, что в Забайкальском управлении Ростехнадзора учет входящих и исходящих документов, контроль за их прохожде-

нием и сроками исполнения ведутся вручную. Компьютерные технологии там не применяются. В Верхне-Донском управлении Ростехнадзора (г. Воронеж) четыре территориально обособленных структурных подразделения. Система регистрации обращений граждан не централизована, она не позволяет вести анализ по группам заявителей и отдельный учет обращений социальной и антикоррупционной направленности. В Северо-Уральском управлении Ростехнадзора на момент проверки была принята смешанная система регистрации. В Тюмени документы регистрировались в так называемой системе электронного документооборота автоматизации бизнес-процессов «Евфрат», а в структурных подразделениях, например, в Сургуте, — в программе Exel, в других так и вообще в бумажном виде. В Северо-Западном управлении Ростехнадзора есть программа автоматизации электронного документооборота, а из территориально обособленных управлений (гг. Псков и Новгород) направляются реестры по поступающим и зарегистрированным обращениям.

Особо Ф.Ю. Семин отметил Приволжское управление Ростехнадзора:

— Мне очень понравилось, как у них организована работа, она находится на должном уровне. Управление имеет территориально обособленные структурные подразделения в Республике Марий Эл и Чувашской Республике с единой регистрацией, единым каналом, единой базой, в том числе и по распорядительным документам — как раз то, что мы сейчас рекомендуем. Ответственным руководителям рассылают справки-напоминания о сроках исполнения обращения граждан, они формируются автоматически в системе электронного документооборота.

Серьезная работа по модернизации действующего компьютерного оборудования, и по профессиональному обучению работников проводится в Дальневосточном



▲ **М.Н. Иванова**
(Межрегиональное технологическое управление)



▲ **С.Ю. Полетаева**
(Приволжское управление)



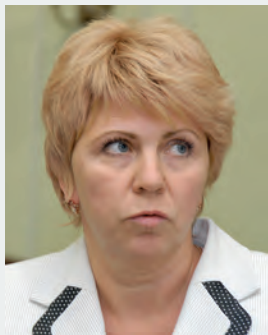
▲ **Е.Н. Любимова**
(Западно-Уральское управление)



▲ **С.С. Кузьменко**
(Приокское управление)



▲ **И.Е. Костырева**
(Северо-Кавказское управление)



▲ **С.А. Гурьянова**
(Средне-Волжское управление)

управлении Ростехнадзора. В апреле там проходил семинар, на него приглашались специалисты территориального архивного учреждения по Хабаровскому краю, директор организации, которая занималась автоматизацией документооборота. По мнению Ф.Ю. Семина, мероприятие оказалось очень полезным.

Главный вывод из проведенных проверок: необходимы унификация порядка регистрации и переход всех управлений на единую автоматизированную систему регистрации, обработки и учета обращений граждан.

Говоря о выявленных при проверках нарушениях требований действующего законодательства, регламентирующего переадресацию обращений, их принадлежность и сроки, выступающий отметил, что, к сожалению, в той или иной степени они допускаются практически везде. Просрочки составляют от трех до восьми дней.

В Северо-Западном управлении Ростехнадзора кроме 7-дневных за-



▲ **Ю.В. Моисеева**
(Нижне-Волжское управление)

держек зафиксированы и 30-дневные. Встречаются досадные недоработки и в Дальневосточном управлении Ростехнадзора.

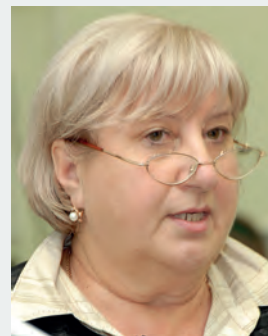
Затем докладчик остановился на работе общественных приемных. В Забайкальском управлении Ростехнадзора разработан график личного приема граждан руководителем и его заместителем. Эта информация размещена на сайте. Но вот сам график приема не утвержден и не определено должностное лицо, ответственное за учет граждан. В Верхне-Донском управлении Ростехнадзора график личного приема граждан утвержден, но общественная приемная по адресу управления в Воронеже не организована. На момент проверки Северо-Уральского управления Ростехнадзора карточки учета личного приема граждан также не были представлены.

В то же время создана и успешно работает общественная приемная в Северо-Западном управлении Ростехнадзора. Здесь назначены руководитель и секретарь общественной приемной. В Дальневосточном управлении Ростехнадзора утвержден приказом регламент общественной приемной, назначен секретарь, составлены графики личного приема граждан и работы общественной приемной — они размещены на сайте и на стенде.

Говоря о ведении интернет-сайтов управлений, Ф.Ю. Семин напомнил:



▲ **О.О. Алексева**
(Западно-Сибирское управление)



▲ **Л.Д. Тверьянович**
(Нижне-Донское управление)

— Мы обязаны размещать в сети Интернет обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения и принятия по ним мер. Еще 19 августа 2009 г. был подписан приказ Ростехнадзора № 730 об унификации названий и дизайна сайтов территориальных управлений. Была проведена работа по созданию единого информационного поля. Появился единый хостинг — gosnadzor.ru, сайты модернизированы в части шаблонов, наполнения на уровне домена второго уровня, определено, какие обязательные рубрики должны быть представлены... В том числе в обязательном порядке предусмотрен раздел «Общественная приемная», где должны были появиться рубрики «Вопрос — ответ» с ответами на наиболее актуальные и часто задаваемые вопросы и «Обратная связь», благодаря которой граждане могут задавать свои вопросы. Обязательно должен размещаться график приема граждан, а также телефоны, факсы для отправки обращений.

Однако практика разочаровывает. В принципе в нерабочем состоянии находится сайт Верхне-Донского управления Ростехнадзора. Рубрики «Порядок рассмотрения обращений граждан», «График приема граждан», «Вопрос — ответ», «Нормативно-правовые акты», «Обратная связь» раздела «Общественная приемная» забиты колонками с одним словом «текст»... На сайте Нижне-Донского управления Ростехнадзора в разделе «Общественная приемная» нет рубрики «Вопрос — ответ», а последнее размещение обзора обращений граждан датировано июлем 2011 г.

Каждое территориальное управление, подчеркнул докладчик, вправе по своему усмотрению дополнять структуру данных, утвержденных в нашем шаблоне, создавать новые разделы на более низовом домене третьего уровня и отражать там специфику деятельности конкретного управления. Но разделы второго уровня обязательны для всех.

Сайт Забайкальского управления Ростехнадзора имеет раздел «Общественная приемная», но не содержит сведений о приеме гра-

ждан. А вот Административный регламент размещен сразу в двух местах. На сайте Дальневосточного управления Ростехнадзора в рубрике «Вопрос — ответ» на момент проверки информация отсутствовала. И лишь на сайте Северо-Уральского управления Ростехнадзора рубрика об общественной приемной содержит всю необходимую информацию.

В заключение Ф.Ю. Семин поделился накопленным опытом работы по повышению исполнительской дисциплины структурных подразделений и организации контроля в Управлении делами центрального аппарата Ростехнадзора.

Далее перед участниками семинара выступил заместитель начальника отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Управления делами Ростехнадзора С.Ф. Задворьев. Он рассказал об основных положениях, вносимых изменениях и дополнениях в проект Административного регламента Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение



▲ С.Ф. Задворьев

своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Затем специалисты территориальных органов, ответственные за работу с обращениями граждан, поделились опытом, обсудили «узкие» места в создании общественных приемных, ведении сайтов, поблагодарили организаторов за полезный и необходимый разговор.

А.А. Рябов, фото А.В. Низовцева (ЗАО НТЦ ПБ)

Объявлена благодарность

Председатель Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации В.И. Матвиенко объявила благодарность статс-секретарю — заместителю руководителя Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору Алексею Викторовичу Ферাপонтову за многолетний добросовестный труд, большой вклад в обеспечение законотворческой деятельности. Соответствующий документ был подписан 17 октября 2011 г.

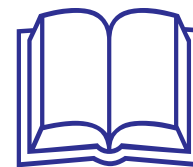
Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору обладает правом законодательной инициативы и может предлагать проекты нормативных правовых актов, которые и представляет на рассмотрение статс-секретаря — заместителя руководителя ведомства.

Пресс-служба Ростехнадзора

Вниманию авторов!

За публикацию научно-технических статей плата не взимается. Вознаграждение авторам не выплачивается. Один экземпляр журнала с опубликованной статьей высылается каждому автору. Статьи рецензируются. Отрицательные рецензии доводятся до сведения авторов.

Журнал выпускается в свет и в электронной версии.



От редакции