

Состояние и меры по улучшению работы с обращениями граждан и ведения делопроизводства

В Ростехнадзоре 6 сентября 2012 г. прошел семинар-совещание с работниками территориальных органов, ответственными за работу с обращениями граждан и ведение делопроизводства, организованный начальником Управления делами Ростехнадзора Валерией Викторовной Василиной. В нем участвовали заместитель руководителя Ростехнадзора Всеволод Борисович Кузьмичев, представители Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее — Управление Президента Российской Федерации): начальник Департамента информационного и программно-технического обеспечения Алексей Николаевич Филаткин и начальник Департамента аналитического и правового обеспечения Елена Владимировна Цибизова, Управления делами Ростехнадзора и его территориальных органов.



▲ В.Б. Кузьмичев

В.Б. Кузьмичев в выступлении отметил, что работа служащих Управления делами очень важна для руководства, других управлений и отделов центрального аппарата Ростехнадзора, его территориальных органов. Если документы рассортированы, укомплектованы, аккуратно ведутся и при необходимости быстро находятся, это показатель

работы не только Управления делами, но и Службы в целом. Однако объемы документооборота постоянно возрастают, в том числе и внутри центрального аппарата, срочно требуется рационализация этого процесса. В Ростехнадзоре ведется работа по переходу на безбумажное ведение делопроизводства. Вопрос это сложный, дорогостоящий, но решать его необходимо для повышения эффективности работы в системе ведомства.

«Что касается эффективности работы с обращениями граждан и организаций (это один из основных показателей работы Службы), то она должна быть высокой, это принципиальная позиция государства и Ростехнадзора. Поэтому работники,

занятые в данной сфере, должны быть не только ответственными и терпеливыми, но и доброжелательными, умеющими внимательно выслушать, правильно оценить ситуацию и дать достойный ответ, основанный на действующем законодательстве», — заявил В.Б. Кузьмичев. В заключение он поблагодарил А.Н. Филаткина и Е.В. Цибизову за их внимание к обсуждаемому вопросу, за желание выступить, поделиться опытом работы, обменяться мнениями, а также пожелал успехов участникам семинара-совещания.



▲ А.Н. Филаткин

Затем А.Н. Филаткин, рассказал о том, что в работе с обращениями граждан и организаций в Управлении Президента Российской Федерации используются различные удобные формы: мобильная приемная (когда представители Президента Российской Федерации выезжают на места, в субъекты Российской Федерации, для разрешения жалоб и предложений); электронная приемная, представляющая собой информационно-телекоммуникационную систему, обеспечивающую

прямую связь с приемной Президента Российской Федерации через сеть терминалов, установленных в зданиях органов местного самоуправления и др.

В Администрации Президента Российской Федерации созданы электронная система обмена информацией, справочный телефонный узел, а на его базе — комплекс по работе с СМС-обращениями; заканчивается формирование карты доступности к терминалам по территории России, т.е. во всех уголках страны, в том числе труднодоступных, будут установлены соответствующие терминалы, дающие возможность передать обращение. Обращения, направленные в электронном виде, через официальный сайт президента, также поступают на рассмотрение в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Ответственные служащие Управления Президента Российской Федерации работают со всеми обращениями, которые граждане Российской Федерации, реализуя свое конституционное право, направляют на рассмотрение главе государства. Так, в июле 2012 г. поступило 80 523 обращения, в том числе 49 301 — в форме электронного документа, 25 186 — в письменной форме и 6036 — в устной, причем большинство — из иностранных государств.



▲ **Е.В. Цибизова**

Е.В. Цибизова в выступлении остановилась на нюансах, касающихся работы с обращениями граждан и организаций. Она отметила, что именно по инициативе Управления Президента Российской Федерации и при поддержке Конституционного суда Российской Федерации будет внесено изменение в Федеральный

закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ), в части расширения списка обращающихся — включения в него, кроме граждан и юридических лиц (организаций).

Елена Владимировна дала практические советы по работе с обращениями граждан и конкретно по организации личного приема граждан, и по работе с устными обращениями, так как некоторые посетители задают массу вопросов, не всегда понятных, а по прошествии времени направляют жалобы на то, что их неправильно поняли. Поэтому нужно внимательно и осторожно относиться к личному приему граждан, руководствоваться частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, добиваться четкой формулировки (конкретизации) вопроса или жалобы, подробно и грамотно фиксировать это. Данная работа кропотливая и тяжелая.

Служащим Управления Президента Российской Федерации приходится в день обрабатывать около 100 писем, принимать до 30 посетителей. Для чего нужны высокая дисциплина и терпение.

Об организации выполнения в территориальных органах Ростехнадзора основных требований Административного регламента Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по предоставлению государственной услуги «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, зарегистрированным Минюстом России 18.05.2012, регистрационный № 24230), вступившего в действие 9 августа 2012 г., рассказал Сергей Федорович Задворьев, заместитель начальника отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Управления делами Ростехнадзора.



▲ **С.Ф. Задворьев**

С.Ф. Задворьев отметил, что в результате проверок выявляются недостатки в организации работы с обращениями граждан в территориальных органах Ростехнадзора, и рассказал об основных моментах, на которые следует обращать внимание. Так, в первом разделе административного регламента определено,

что организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, находящимся в компетенции Ростехнадзора, принятие решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок — это государственная услуга. Для получения информации о порядке предоставления этой государственной услуги граждане обращаются в Ростехнадзор по телефону, в письменной (почта или факсимильная связь) или электронной (интернет-обращение) форме. Кроме того, о порядке предоставления государственной услуги граждане могут узнать на сайте федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru/ru/>.

Индивидуальное или публичное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги, также осуществляется в средствах массовой информации.

На официальных сайтах и информационных стендах Ростехнадзора и его территориальных ор-

ганов должны быть помещены сведения о местонахождении, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, а также графики личного приема граждан, режим работы, порядок предоставления сведений гражданам в установленной сфере деятельности. Однако не во всех территориальных органах такие стенды установлены или оформлены соответствующим образом.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если в установленные нормативными актами сроки заявителю дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов; направлено уведомление о переадресации его обращения в соответствующий государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; отказано в предоставлении государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего административного регламента. Докладчик назвал нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением данной государственной услуги, а также причины, по которым гражданину может быть отказано в предоставлении государственной услуги.

Далее Сергей Федорович рассказал о последовательности выполнения административных процедур предоставления государственной услуги по работе с письменными обращениями граждан, в том числе с обращениями, поступившими в электронной форме. Он подчеркнул, что должностное лицо структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за подготовку ответа на обращение гражданина, изучает его и дополнительные материалы к обращению в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (при необходимости подготавливает служебную записку (запрос) о получении дополнительной информации в ином структурном подразделении Ростехнадзора, проведении выездной проверки данных, изложенных в обращении, продлении срока исполнения поручения), затем готовит ответ в соответствии с резолюцией начальника структурного подразделения.

За организацией работы с обращениями граждан и их рассмотрением в структурных подразделениях Ростехнадзора осуществляется плановый и внеплановый внутриведомственный контроль. Кроме того, контроль за предоставлением государственной услуги Ростехнадзором и его должностными лицами может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций.

На основании настоящего административного регламента граждане вправе обращаться в Ростехнадзор с жалобами на решения, действие (бездействие) должностных лиц центрального аппарата Ростехнадзора и его территориальных

органов в ходе предоставления государственной услуги. Причем жалоба, поступившая в Ростехнадзор или в его территориальные органы, подлежит рассмотрению в установленные настоящим административным регламентом сроки и с выполнением обязательных процедур.



▲ И.Я. Блинова

делопроизводства в соответствии с утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 Правилами делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, при выборочной проверке территориальных управлений, установлены некоторые упущения, не оказавшие существенного влияния на деятельность территориальных органов, но требующие осмысления и принятия необходимых мер по их недопущению.



▲ М.Н. Дьяконова



▲ Л.В. Пескова

Об упущениях, выявленных при проведении проверок организации делопроизводства в территориальных органах Ростехнадзора, рассказала заместитель начальника отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Управления делами Ростехнадзора И.Я. Блинова. Она сообщила, что наряду с организацией ведения

делопроизводства в соответствии с утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 Правилами делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, при выборочной проверке территориальных управлений, установлены некоторые упущения, не оказавшие существенного влияния на деятельность территориальных органов, но требующие осмысления и принятия необходимых мер по их недопущению.

Об основных требованиях к подготовке ежеквартальных, годовых отчетов по работе с обращениями граждан в территориальных органах доложила консультант отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Управления делами М.Н. Дьяконова, об организации контроля за исполнением документов в центральном аппарате Ростехнадзора — начальник отдела контроля за исполнением поручений Л.В. Пескова. Лилия Владимировна отметила, что формулировка поручения должна быть четкой, этапы прохождения документов должны быть зафиксированы, поставлены отметки на документе или в регистрационной карточке, случаи корректировки сроков исполнения поручений должны правильно оформлять-

ся (постановлением Правительства Российской Федерации от 11.08.2012 № 816 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» установлено в качестве общего правила, что срок исполнения поручений Правительства Российской Федерации, в том числе данных во исполнение поручений Президента Российской Федерации, не продлевается, а при наличии обстоятельств, препятствующих исполнению поручений в срок, головной исполнитель, не позднее чем за 5 дней до истечения половины срока, представляет в Правительство Российской Федерации обоснованные предложения по его корректировке). В подразделениях должны проводить предварительный контроль за исполнением поручений, готовить доклады руководству о ходе выполнения поручений и оформлять отчеты, должны быть обязательные отметки о выполнении поручений.

Представители территориальных органов Ростехнадзора выступили:

с сообщениями о работе с обращениями граждан — Маргарита Николаевна Иванова, главный специалист-эксперт Межрегионального технологического управления; Ирина Викторовна Валикова, начальник отдела административно-хозяйственной деятельности и документооборота Верхне-Донского управления; Татьяна Альбертовна Челнокова, старший специалист 3-го разряда отдела по работе с кадрами и документационного обеспечения Приокского управления; Владимир Васильевич Максименко, заместитель начальника отдела материально-технического обеспечения и делопроизводства Дальневосточного управления; Лариса Степановна Хрустова, ведущий специалист-эксперт отдела кадров, спецработы и документационного обеспечения Нижне-Волжского управления; Татьяна Александровна Воронова, старший специалист 1-го разряда отдела делопроизводства, контроля за исполнением поручений и работы с обращениями граждан Западно-Уральского управления; Оксана Анатольевна Гриценко, ведущий специалист-эксперт отдела государственной службы, кадров, спецработы, делопроизводства и хозяйственного обеспечения Средне-Волжского управления. Они привели аналитические материалы, статистические данные о работе с обращениями граждан в управлениях за I полугодие 2012 г. в сравнении с аналогичным периодом 2011 г. Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено;

с информацией об особенностях рассмотрения обращений граждан, поступивших по информационным системам общего пользования, — Оксана Ивановна Родина, и.о. начальника отдела аттестации и внутреннего контроля Центрального управления; Ольга Олеговна Алексеева, старший специалист 1-го разряда ад-



министративно-кадрового отдела и спецработы Западно-Сибирского управления; Ольга Владимировна Загребельная, ведущий специалист-эксперт контрольно-документационного отдела Северо-Западного управления;

с сообщениями об организации личного приема граждан в территориальных органах Ростехнадзора — Надежда Васильевна Вашугина, ведущий специалист-эксперт административно-кадрового отдела Верхне-Волжского управления и Евгения Викторовна Осипова, старший специалист 1-го разряда отдела кадров, делопроизводства и хозяйственного обеспечения Средне-Поволжского управления.



▲ В.В. Василина

Итоги семинара-совещания подвела начальник Управления делами Ростехнадзора В.В. Василина. Она отметила тенденцию увеличения количества обращений граждан и организаций (юридических лиц) в надзорный орган, в том числе по информационным системам общего пользования. Дан-

ная тенденция свидетельствует о возросшем доверии к работе специалистов Ростехнадзора с обращениями граждан и организаций, которые, используя предоставленные действующим законодательством полномочия Ростехнадзора, отвечают на поступившие вопросы и рассматривают жалобы, не нарушая установленные федеральным законодательством сроки. Так, в 2011 г. в Ростехнадзор поступило 14 896 обращений граждан, что на 16,4 % больше, чем в 2010 г. (12 792), в I полугодии 2012 г. — 9483, что на 45,4 % больше, чем за тот же период 2011 г. (6523). Из общего количества обращений граждан в I полугодии 2012 г. 1829 (38,7 %) получены по информационным системам общего пользования.

Н.А. Пиляев, фото А.А. Будкина (ЗАО НТЦ ПБ)