

чае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

Отмечу особо, что в случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

**– Сообщение зарегистрировали, что дальше?**

– Информация о фактах коррупционных проявлений государственными гражданскими служащими Ростехнадзора, поступившая на телефон «горячей линии», в течение одного рабочего дня докладывается руководителю Ростехнадзора (руководителю территориального органа Ростехнадзора) для принятия решения.

По итогам каждого квартала руководителю Ростехнадзора (руководителю территориального органа Ростехнадзора) представляются результаты анализа телефонных сообщений по фактам коррупции в центральном аппарате Ростехнадзора (территориальном органе Ростехнадзора) и информация о принятых по ним мерах, оформленные по образцу согласно «Порядку работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в центральном аппарате и территориальных органах Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору».

**– У Вас можно попросить этот «телефончик»?**

– Можно. Тем более, что информация о номере телефона, функционировании и режиме работы «горячей линии» Северо-Западного управления Ростехнадзора размещена на официальном сайте Управления в Интернете и на информационных стенах в зданиях Северо-Западного управления Ростехнадзора.

Замечу в то же время, что государственные гражданские служащие Ростехнадзора, работающие с информацией о коррупционных проявлениях (как в центральном аппарате Службы так и в её территориальных органах), обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» Ростехнадзора информации.

**– Как много звонков, так сказать, «прямого назначения», уже поступило по «горячей линии» за истекший месяц?**

– К счастью, пока ни одного. И это как раз тот случай, когда «молчачий» телефон не может не радовать...

Записал Александр АГАФОНОВ

**В ходе идущей реорганизации Северо-Западного управления Ростехнадзора уточнены графики приема граждан и организаций руководителем Управления и его заместителями, порядок обращения граждан и организаций в общественную приемную, порядок обращения в электронном виде по информационным системам общего пользования. Проинформировать о них читателей «Бергколлегии» мы попросили начальника контрольно-документационного отдела Северо-Западного управления Ростехнадзора Ирину Ивановну ПРОНИНУ.**

## Об организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Административным регламентом 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» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 18 мая 2012 г., рег. № 24230, вступивший в силу 9 августа 2012 г.) (далее – Административный регламент Ростехнадзора) в Северо-Западном управлении Ростехнадзора организован личный прием граждан руководителем Северо-Западного управления Ростехнадзора (далее – Управление) и его заместителями. (График приема прилагается).

### Общественная приемная

Также в Управлении организована и работает Общественная приемная, выполняющая в соответствии с возложенными задачами функции по осуществлению приема граждан и представителей общественных организаций, осуществляющая прием от посетителей письменных обращений (заявления, жалобы, предложения) и контроль за своевременным ходом их рассмотрения.

Руководитель Общественной приемной, назначенный приказом руководителя Управления, контролирует своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан и общественных организаций, полноту принятых по ним решений, осуществляет взаимодействие Общественной приемной Управления с другими территориальными органами и

подведомственными организациями Ростехнадзора по вопросам работы с общественностью и обращениями граждан.

### По принципу «обратной связи»

Для обеспечения возможности обращения граждан в Управление по информационным системам общего пользования на официальном сайте Управления [www.szap.gosnadzor.ru](http://www.szap.gosnadzor.ru) в разделе «Общественная приемная» организована рубрика «Обратная связь», представляющая собой строго определенную форму для заполнения. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Административным регламентом Ростехнадзора. Ответ автору обращения направляется в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты (e-mail) и почтовый адрес.

Обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без электронного или полного обратного почтового адреса, рассмотрению не подлежат. В таком случае заявителю на указанный электронный адрес направляется письмо с разъяснением требований, предъявляемых к обращениям граждан и рекомендациями по устранению замечаний. Обработку поступивших обращений выполняет секретарь Общественной приемной.

Использование рубрики «Обратная связь», как информационной системы общего пользования для отправки и получения обращений граждан, ускоряет процедуру получения (не затрачивается время на почтовую пересылку), обеспечивает доступность и информированность.