**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о работе с обращениями граждан в III квартале 2023 года**

1. В Верхне-Донское управление Ростехнадзора в III квартале 2023 года поступило 258 обращений граждан. Из них по сети интернет на электронный адрес управления поступило – 116 (45%) обращений, для сравнения: в III квартале 2022 года – 93 (47%) обращения граждан. Сайт Управления имеет не только информативный характер, но и обратную связь в разделе «вопрос-ответ». Информация, размещённая на сайте, изложена в доступной форме, постоянно дополняется и обновляется. Раздел «Результаты рассмотрения обращений» на Интернет-портале ССТУ. РФ поддерживается в актуальном состоянии.

2. В целях совершенствования работы с заявлениями и обращениями граждан, качественного и своевременного их рассмотрения ведётся работа Общественной приёмной, которая выполняет решение следующих задач:

- приём заявлений и обращений граждан в соответствии с установленными требованиями;

- своевременная передача для рассмотрения принятых заявлений граждан сотрудникам управления в соответствии с их компетенцией;

- информирование граждан о принятых решениях по их заявлениям и обращениям;

- систематический анализ заявлений и обращений граждан.

Информация о работе Общественной приёмной размещена на официальном сайте и информационном стенде Верхне-Донского управления Ростехнадзора.

3. В III квартале 2023 года граждане наиболее часто обращались по следующим вопросам:

- о нарушениях в сфере энергетического надзора и надзора за гидротехническими сооружениями - 119 (46 %);

- о нарушениях в сфере промышленной безопасности опасных производственных объектов и государственного контроля в сфере промышленности - 49 (19 %);

- о нарушениях в сфере строительного надзора и надзора за подъёмными сооружениями - 75 (29 %).

4. Значительное количество обращений, поступивших непосредственно от граждан и направленных для рассмотрения по подведомственности из иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, затрагивало проблемы контроля за техническим состоянием жилищного фонда, соблюдения нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами. Решение поставленных вопросов не входит в компетенцию органов Ростехнадзора, обращения были перенаправлены по принадлежности в соответствующие органы для рассмотрения в пределах компетенции.

Всего за рассматриваемый период было перенаправлено по подведомственности в соответствующие органы 60 обращений, что составляет 23 % от общего количества поступивших обращений.

5. В Верхне-Донском управлении Ростехнадзора организован личный приём граждан у руководителя и заместителей руководителя, а также в приёмных Президента РФ в ЦФО. В III квартале 2023 в приёмных Президента РФ в ЦФО осуществлялся приём граждан заместителями руководителя в Воронежской, Тамбовской и Белгородской областях. Обращений не поступало.

6. Основными причинами увеличения обращений граждан по вопросам, решение которых входит в компетенцию Верхне-Донского управления Ростехнадзора, являются нарушения требований законодательства РФ и нормативов технической документации, неэффективная работа управляющих компаний, предоставляющих услуги населению, и отсутствие мер реагирования со стороны других организаций и ведомств.

7. Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов. Исполнителям еженедельно направляются предварительные напоминания об истечении сроков рассмотрения обращений заявителей, на оперативных совещаниях рассматриваются вопросы о состоянии исполнения поручений по обращениям граждан.

8. Прокурорские проверки состояния работы с обращениями граждан в III квартале 2023 года не проводились.

9. В III квартале 2023 года в Верхне-Донском управлении Ростехнадзора все обращения граждан, поступающие в виде предложений, заявлений, жалоб, были рассмотрены в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору и приказом руководителя Управления от 13.10.2023 № ПР-220-251-о «О порядке рассмотрения обращений граждан в Верхне-Донском управлении Ростехнадзора».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_