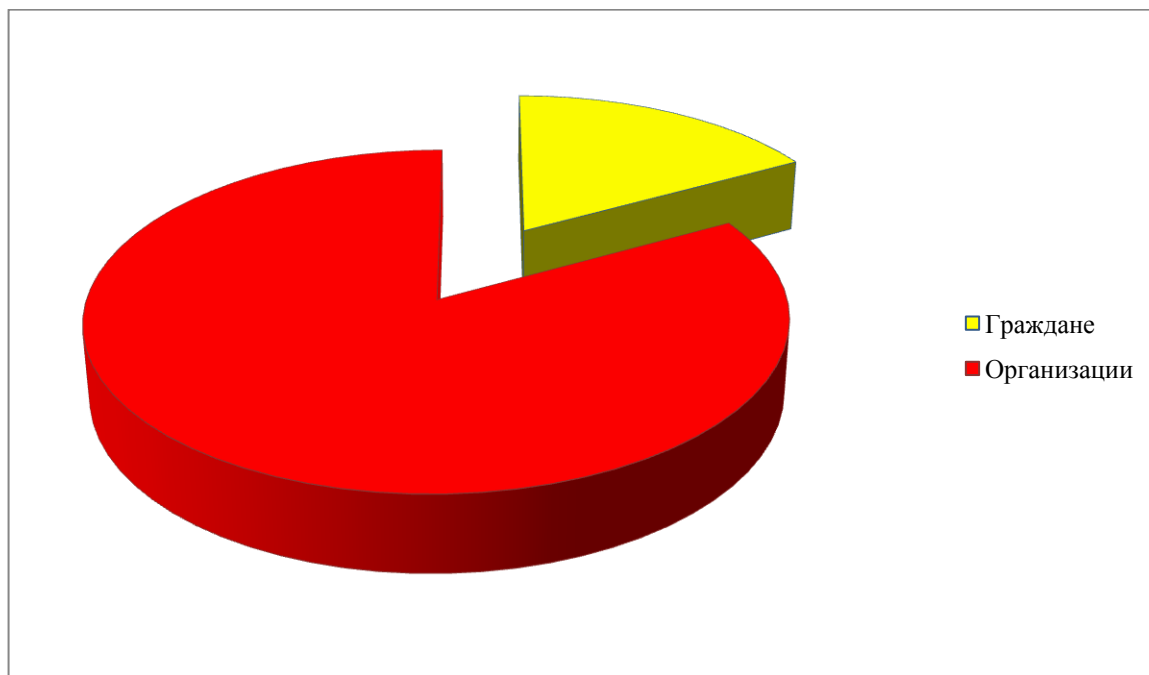


АНАЛИЗ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ ЗА 2017 ГОД.

В 2017 году в Межрегиональное управление № 71 ФМБА России поступило 100 письменных обращений граждан и организаций, что на 14 % меньше чем за тот же период 2016 года (114).

Количество обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило 62 % от общего числа письменных обращений. В основном это были обращения из Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. В 2017 году продолжилась тенденция к снижению письменных обращений граждан. Количество непосредственных (личных) письменных обращений граждан в надзорный орган уменьшилось на 14% по сравнению с прошлым годом. Данное обстоятельство связано с увеличением числа обращений граждан через ЕИАС (сайт «Госуслуги») напрямую в Управление Роспотребнадзора по Челябинской области и Управление по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента РФ.

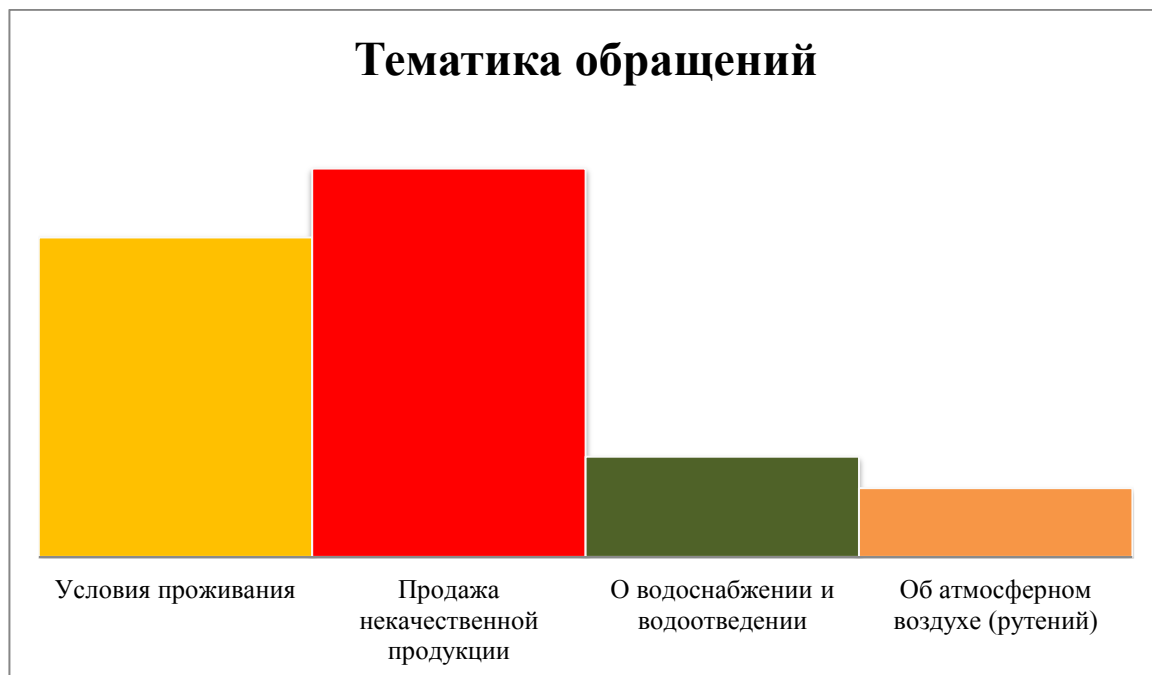


Тематика письменных жалоб и обращений.

Анализ поступивших обращений показал, что основные вопросы, с которыми обращались заявители в 2017 году остался прежним, по сравнению с предыдущими годами:

- неудовлетворительные условия проживания (нарушение санитарных норм и правил проживания, качества обеспечения жилищно-коммунальными услугами);

- неудовлетворительное качество питьевой воды в г. Озерске;
- продажа товаров, продукции ненадлежащего качества, оказание услуг ненадлежащего качества (реализация фальсифицированной продукции, продукции с истекшим сроком годности, отсутствие информации или недостоверная информация о товаре, и т.д.);
- антисанитарное состояние уличных, дворовых территорий, подвальных помещений, несвоевременный вывоз ТБО;
- по вопросам влияния источников физических факторов воздействия на человека (шум);
- нарушение предприятиями различных форм собственности норм санитарного законодательства.
- большое количество обращений было связано с возможным выбросом рутения на ФГУП «ПО «Маяк».



Общероссийский день приема граждан.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2017 года, в День Конституции Российской Федерации, был проведен общероссийский день приема граждан с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени в Приемной Руководителя Межрегионального управления №71 ФМБА России. Обращений в этот день не зарегистрировано.

Исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ) с **1 июля 2017 года** государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям. Во исполнение Указа ФМБА России письмом №32-024/602 от 31.08.2017 направлен Порядок ежемесячного представления отчетов в закрытом разделе сайта ССТУ.РФ «Результаты рассмотрения обращений» с использованием программы АРМ ЕС ОГ. С 01 сентября 2017 года в Межрегиональном управлении № 71 ФМБА России такая работа организована. Отчеты предоставляются ежемесячно (до 5-го числа месяца следующего за отчетным). В отчет включаются все обращения, поступившие за данный период в надзорный орган, и результаты их рассмотрения. Работа по данному направлению находится на контроле в Управлении по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента РФ.

**Динамика качественных показателей работы с обращениями граждан
в 2017 году.**

Поступило писем, всего	100
от депутатов Государственной Думы	
- по социальным вопросам	
- доложено руководителям организации и их заместителям	100
Поступило судебных исков	0
В том числе:	
Количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан	0
Взято на контроль писем, всего¹	100
В том числе:	
-переадресовано по принадлежности	29
- находятся на рассмотрении	0
-закончены рассмотрением	100
Результативность рассмотрения контрольных писем²	100
В том числе:	
- решено положительно	
-меры приняты	21
-разъяснено	40
-отказано	0

¹ Взято на контроль писем ВСЕГО = переадресовано по принадлежности + находятся на рассмотрении + закончены рассмотрением

² Результативность рассмотрения контрольных писем = решено положительно + меры приняты +разъяснено + отказано

Кроме того:	
- виновные привлечены к ответственности	6
- рассмотрено с выездом на место	21
Рассмотрено с нарушением сроков	0
Проведено заседаний медсоветов и совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан	1

Проведенная работа с обращениями граждан за 2017 год.

По результатам рассмотрения устных и письменных обращений в 225 случаях даны разъяснения, 29 обращений не входили в компетенцию Управления и направлены для рассмотрения по подведомственности и 10 стали основанием для проведения надзорных мероприятий.

Нарушений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О работе с обращениями граждан Российской Федерации" в 2017 году в Межрегиональном управлении №71 ФМБА России не допускалось. Все обращения рассмотрены в установленные законом сроки. Обращения, не подпадающие под сферу деятельности Межрегионального управления №71 ФМБА России, перенаправлялись по принадлежности. В Межрегиональном управлении №71 ФМБА России проведено 1 рабочее совещание по повышению эффективности работы с обращениями граждан.

Усилен контроль за соблюдением сотрудниками законодательства о государственном контроле (надзоре), об организации предоставления государственных услуг, о порядке рассмотрения обращений граждан и административного законодательства.

В целях предупреждения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, продолжена работа с МФЦ г. Озерска о предоставлении государственных услуг Управления через Единый портал госуслуг. На сайте Управления ежеквартально размещается информация для граждан о новых возможностях использования Единого портала госуслуг.

Сообщения о фактах коррупции по линии обратной связи в рассматриваемый период не поступали.

Парламентские запросы, запросы и обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального собрания РФ в 2017 году не поступали.

В целях обеспечения граждан и организаций своевременной, качественной и достоверной информацией в Управлении созданы и работают общественная приемная, «горячая линия», на сайте Управления создана ссылка на единый портал для подачи и

приема обращений граждан. Информация о работе общественной приемной и «горячей линии» ежемесячно размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Новое в законодательстве о рассмотрении жалоб и заявлений граждан, направляемых ими в Роспотребнадзор и ФМБА России.

В связи с принятием Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 277-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" и Федеральный закон "О стратегическом планировании в Российской Федерации" с января 2017 года изменяются требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений потребителей как возможному основанию для проведения соответствующих внеплановых проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Согласно новой редакции подпункта "в" пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (в редакции Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 277-ФЗ) необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении в орган государственного контроля (надзора) факта того, что до обращения в Роспотребнадзор (его территориальный орган) он "обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены".

Указанное означает, что для граждан, целью обращения которых в Роспотребнадзор (его территориальные органы) является постановка вопроса о проведении в отношении соответствующих юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей внеплановых проверок, организация и проведение которых регламентированы положениями Федерального закона от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ, вышеуказанными новеллами фактически вводится обязательный предварительный претензионный порядок обращения потребителя с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту.

Кроме того, не смогут служить основанием для проведения внеплановой проверки обращения и заявления, не позволяющие установить обратившееся лицо. Причем в случаях, когда изложенная в обращении или заявлении информация сама по себе может являться основанием для проведения внеплановой проверки, но имеются обоснованные сомнения в авторстве такого обращения или заявления, должностное лицо органа государственного контроля (надзора) обязано принять разумные меры к установлению обратившегося лица. При этом обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Анонимность обращения или заявления либо заведомая недостоверность сведений, содержащихся в обращении или заявлении, ставших поводом для организации внеплановой проверки, выявленные после начала ее проведения, являются основанием для принятия руководителем, заместителем руководителя органа государственного контроля (надзора) решения о прекращении такой проверки. При этом в отношении взыскания расходов, понесенных органом государственного контроля (надзора) в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения, орган государственного контроля (надзора) вправе обратиться в суд с иском к соответствующему заявителю.

Федеральным законом от 27 ноября 2017 г. N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" **усовершенствован порядок рассмотрения обращений граждан.**

В Закон о порядке рассмотрения обращений граждан внесены следующие изменения.

Ответ на электронное обращение направляется только по адресу электронной почты. Гражданин может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы только в электронной форме.

Ранее было предусмотрено, что на электронное обращение ответ может быть дан как в электронной, так и в письменной форме. Гражданин мог приложить необходимые документы и материалы не только в электронной форме, но и направить их в письменном виде. В результате возникали сложности при соблюдении установленных сроков.

Предусмотрено, что ответ на обращение, затрагивающее интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен на официальном сайте соответствующего госоргана или органа местного самоуправления.

При поступлении письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину сообщают электронный адрес.

Кроме того, гражданин может получить ответ в письменной форме, размещенный на официальном сайте органа. Это актуально для ситуаций, когда, например, нет возможности ознакомиться с данным ответом в Интернете.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, на него не будут отвечать и его не будут направлять на рассмотрение в госорган, орган местного самоуправления или должностному лицу. Об этом в течение 7 дней сообщат гражданину.