



РАСПОРЯЖЕНИЕ

ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьёй 65 Конституции Республики Крым, с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Крым и органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым:

1. Руководителям исполнительных органов государственной власти Республики Крым, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее – органы власти) с 1 ноября 2019 года:

1.1. Обеспечивать оперативное, всестороннее, полное и объективное рассмотрение обращений граждан и сообщений, поступивших на «горячую линию» (далее - обращения) и телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым;

1.2. Проводить ежемесячно анализ работы с обращениями граждан, результаты которого рассматривать на оперативных совещаниях при подведении итогов работы;

1.3. Проводить анализ проблемных вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, с целью осуществления необходимых мер для принятия управленческих решений по снятию социальной напряжённости и определения приоритетов финансирования;

1.4. Определять дополнительные меры по повышению результативности работы с повторными и неоднократно поступающими обращениями и устранению причин, их порождающих;

1.5. Выявлять факты формального и неполного рассмотрения обращений граждан, принимать меры дисциплинарного реагирования к лицам, их допустившим;

1.6. Проводить ежемесячные выступления в средствах массовой информации по проблемным вопросам, поднятым в обращениях граждан, в том числе в прямом эфире телерадиокомпаний, в которых освещать следующую информацию:

- общее количество обращений;
- количество рассмотренных обращений;
- количество обращений, находящихся в стадии рассмотрения;
- количество обращений, по которым решение поставленных в обращениях вопросов будет принято в срок более 30 дней с указанием причин невозможности принятия соответствующего решения в указанный срок и сроков разрешения поставленных вопросов;

- динамику рассмотрения обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого календарного года;

- основные темы обращений, в том числе с оглашением сути неоднократно поступающих обращений и результатов их рассмотрения и др.

Указанную информацию также ежемесячно размещать на портале Правительства Республики Крым;

1.7. Рассматривать обращения граждан, в которых поставленные вопросы не требуют дополнительного изучения и проверки, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения;

1.8. Обеспечивать еженедельное проведение личных приемов граждан;

1.9. Осуществлять ежемесячные выездные приёмы граждан в муниципальных образованиях Республики Крым;

1.10. Осуществлять оперативные выездные приемы в случаях поступления:

- жалобы на действия (бездействия) должностных лиц;
- информации о нарушениях права граждан на обращение;
- информации, имеющей резонансный и общественно значимый характер;

- информации о неудовлетворённости результатами исполнения поручений, данных в ходе личных приёмов граждан, в том числе в режиме видеоприёмов;

- коллективного обращения граждан (совместное обращение двух и более авторов) по общему для них вопросу;

- неоднократных обращений граждан (двух раз и более одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу);

- информации о фактах преследования за обращения, адресованные руководителю органа власти;

1.11. Проводить в отдалённых населённых пунктах Республики Крым видеоприёмы граждан, которым трудно добраться на личный приём;

1.12. Рассматривать в составе комиссий и с выездом на место заявления и жалобы граждан о злоупотреблении должностных лиц и наиболее важных, значимых социальных проблемах, а также неоднократно поступающие коллективные обращения;

1.13. Обеспечивать обратную связь с заявителем по социально значимым и проблемным вопросам.

2. Исполнительным органам государственной власти Республики Крым в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления к ним обращения гражданина вносить письменные предложения Главе Республики Крым и (или) Председателю Совета министров Республики Крым о поручении иному исполнительному органу государственной власти Республики Крым, органу местного самоуправления муниципального образования Республики Крым предоставить информацию, принять решение, осуществить какие - либо иные действия в части компетенции, если решение поставленных в обращении вопросов требует межведомственных решений.

3. Органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым проводить ежеквартально проверки состояния работы с обращениями граждан, осуществлять контроль за устранением недостатков, выявленных в ходе проведения проверок.

4. Аппарату Совета министров Республики Крым:

4.1. Систематически осуществлять анализ обращений граждан, направленных в органы власти, с целью принятия по ним мер, а также анализ предоставления неполных ответов, нарушения сроков рассмотрения обращений. Особое внимание уделять информации о наиболее актуальных вопросах, поднятых в обращениях граждан, о социально значимых вопросах, требующих незамедлительного решения;

4.2. Ежемесячно представлять Главе Республики Крым анализ наиболее проблемных вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, в разрезе регионов Республики Крым;

4.3. Вносить предложения о проведении выездных приёмов в случае возникновения социальной напряжённости в регионе (по результатам анализа);

4.4. Осуществлять контроль организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Крым, а также при выездах в органы местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым. Анализировать состояние работы по рассмотрению в них обращений граждан, направляемых Аппаратом Совета министров Республики Крым, а также организаций и проведению личных приемов граждан.

5. Министерству внутренней политики, информации и связи Республики Крым совместно с ГУП РК «Крымтехнологии» разработать и внедрить в системе электронного документооборота «Диалог» модуль приема и обработки обращений граждан, позволяющий в режиме реального времени производить обмен данными по обращениям граждан между

органами власти с учетом требований законодательства Российской Федерации в области обработки персональных данных.

6. Действие настоящего распоряжения не распространяется на органы исполнительной власти Республики Крым, которые осуществляют контрольно-надзорные функции, если вопросы, изложенные в обращении, требуют осуществления проверочных мероприятий, порядок проведения которых регламентирован Федеральным законом от 26.12.2018 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». В данном случае заявителю в срок не позднее семи календарных дней со дня регистрации предоставляются соответствующие разъяснения в письменном виде о необходимости направления письменного обращения, оформленного в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

Глава Республики Крым

С. АКСЁНОВ

г. Симферополь,
22 ноября 2019 года
№ 620-рг