ГЛАВА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 22 ноября 2019 г. N 620-рг

О МЕРАХ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Распоряжения Главы Республики Крым от 03.10.2022 N 1291-рг) |  |

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", статьей 65 Конституции Республики Крым, с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах Республики Крым и органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым:

(в ред. Распоряжения Главы Республики Крым от 03.10.2022 N 1291-рг)

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

(в ред. Распоряжения Главы Республики Крым от 03.10.2022 N 1291-рг)

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 напряженности 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 приемы граждан в муниципальных образованиях Республики Крым;

1.10. Осуществлять оперативные выездные приемы в случаях поступления:

- жалобы на действия (бездействие) должностных лиц;

- информации о нарушениях права граждан на обращение;

- информации, имеющей резонансный и общественно значимый характер;

- информации о неудовлетворенности результатами исполнения поручений, данных в ходе личных приемов граждан, в том числе в режиме видеоприемов;

- 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 отдаленных населенных пунктах Республики Крым видеоприемы граждан, которым трудно добраться на личный прием;

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 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 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.

(в ред. Распоряжения Главы Республики Крым от 03.10.2022 N 1291-рг)

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 приемов в случае возникновения социальной напряженности в регионе (по результатам анализа);

4.4. Осуществлять контроль организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах 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.

(в ред. Распоряжения Главы Республики Крым от 03.10.2022 N 1291-рг)

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 декабря 2008 года N 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 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(в ред. Распоряжения Главы Республики Крым от 03.10.2022 N 1291-рг)

Глава Республики Крым

С.АКСЕНОВ