

Приложение
к постановлению
Совета министров Республики Крым
от «28» апреля 2015 года № 236

**Положение
о работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию
Председателя Совета министров Республики Крым**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым (далее – сообщения) от физических или юридических лиц (далее – заявители), последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

2. Работа телефонной линии Председателя Совета министров Республики Крым (далее – телефонная линия) обеспечивается Аппаратом Совета министров Республики Крым.

3. Для обеспечения заявителям возможности обратиться в исполнительные органы государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, а также с целью оперативного разрешения озвученных заявителями проблем для работы телефонной линии выделяются отдельные телефонные номера.

4. Информация о номерах телефонов и графике работы телефонной линии размещается на официальном веб-портале Правительства Республики Крым.

5. Сообщения, поступившие на телефонную линию, фиксируются с применением технических средств.

6. Исполнительные органы государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее – ответственные исполнители) принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию.

II. Принятие и обработка сообщений

1. Принятие сообщений, поступивших на телефонную линию, осуществляется должностными лицами Аппарата Совета министров Республики Крым (далее - уполномоченное лицо).

2. Обработка поступивших сообщений (анализ, проставление проекта резолюции и сроков рассмотрения, контроль за своевременностью и

качеством рассмотрения и мониторинг) обеспечиваются работниками Аппарата Совета министров Республики Крым.

3. Уполномоченное лицо при принятии сообщений предлагает заявителю сообщить:

- информацию о себе (фамилия, имя, отчество; реквизиты юридического лица; контактный телефон, адрес и т.п.);

- максимально детализированную информацию по существу вопросов, которые стали причиной обращения на телефонную линию;

- другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса.

4. Уполномоченное лицо имеет право связаться, в случае необходимости, с заявителем для уточнения информации.

5. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные. Уполномоченное лицо должно разъяснить заявителю информацию о том, что такое сообщение не будет рассмотрено, а информация, указанная в нем, принимается к сведению.

6. При желании заявителя не разглашать свои личные данные при рассмотрении его сообщения уполномоченным лицом предлагается зарегистрировать такое сообщение «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО». При этом личные данные заявителя не направляются ответственным исполнителям. Информация о рассмотрении конфиденциальных сообщений передаётся ответственными исполнителями в Аппарат Совета министров Республики Крым, уполномоченными лицами, на основании информации, предоставленной ответственными исполнителями, направляются ответы заявителям, которые могут быть озвучены заявителям в телефонном режиме или направлены по почте.

7. При высказывании заявителем желания направить письменное обращение уполномоченное лицо сообщает ему почтовый адрес Совета министров Республики Крым.

8. При высказывании заявителем желания обратиться на «горячую линию» соответствующего исполнительного органа государственной власти Республики Крым уполномоченное лицо сообщает ему соответствующий телефонный номер и делает отметку в контрольной карточке.

9. В случае, если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за рамки компетенции Совета министров Республики Крым, находятся в компетенции иных органов, а также если решение таких вопросов невозможно без письменного обращения (или личного приёма) заявителя, обратившемуся заявителю в срок не позднее 7-и рабочих дней направляется соответствующее письменное разъяснение либо уведомление о перенаправлении сообщения (может быть озвучено в телефонном режиме), а данные сообщения перенаправляются в соответствующие органы.

10. В случае необходимости уполномоченным лицом может быть оказана устная информационно-консультативная помощь заявителю в пределах его компетенции.

11. В случае поступления на телефонную линию информации о чрезвычайной или аварийной ситуации уполномоченное лицо незамедлительно передает такую информацию руководству Совета министров Республики Крым для принятия соответствующих мер реагирования.

12. На каждое поступившее сообщение заполняется контрольная карточка, содержащая данные о заявителе, суть вопроса, проект резолюции к сообщению, сроки его рассмотрения, ответственных исполнителей и другую информацию, необходимую для разрешения вопроса.

13. Ответственные исполнители, которым адресована контрольная карточка по поступившим сообщениям, обеспечивают всестороннее, полное, объективное и оперативное рассмотрение сообщений и предоставление информации по итогам их рассмотрения.

14. Ответственные исполнители определяют на своем уровне должностных лиц, отвечающих за приём и обработку контрольных карточек (далее - ответственные лица).

15. Уполномоченные лица направляют контрольные карточки ответственным лицам с установлением срока рассмотрения сообщений для рассмотрения и принятия мер.

16. В целях обеспечения оперативности контрольные карточки передаются ответственным лицам по электронной почте или факсом.

III. Порядок и сроки рассмотрения сообщений

1. Для решения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней. По резолюции Председателя Совета министров Республики Крым для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

2. Ответственное лицо обеспечивает незамедлительное доведение до сведения руководителя ответственного исполнителя содержания контрольных карточек.

3. Ответственный исполнитель в кратчайшие сроки проводит проверку фактов, изложенных в сообщениях, принимает исчерпывающие меры по разрешению затронутых в сообщениях вопросов по существу.

4. По результатам рассмотрения сообщения, принятия исчерпывающих мер для разрешения вопроса заявителя и выполнения резолюции Председателя Совета министров Республики Крым ответственный исполнитель готовит и направляет ответ заявителю.

5. В случае, если вопрос, указанный в сообщении, не может быть решён ответственным исполнителем по существу в установленные сроки по объективным причинам, руководитель ответственного исполнителя письменно информирует об этом Аппарат Совета министров Республики Крым с указанием причин.

В исключительных случаях срок выполнения резолюции может быть продлён.

6. Ответы заявителям, обратившимся на телефонную линию, направляются по почте. Ответы, не требующие дополнительных разъяснений, могут быть озвучены заявителю в телефонном режиме, а также, по желанию заявителя, дополнительно направлены по почте.

7. В случае, если ответ заявителю был озвучен ответственным исполнителем в телефонном режиме, сообщение снимается с контроля после представления информации об этом уполномоченным лицам в установленный срок.

8. Подготовка и направление ответов заявителям, обратившимся на телефонную линию, осуществляется в соответствии с резолюцией Председателя Совета министров Республики Крым.

8.1. В случае, если сообщения касаются одной сферы, ответы заявителям готовятся и направляются ответственными исполнителями, которые определены основными в резолюции Председателя Совета министров Республики Крым, с учетом информации, представленной другими соисполнителями.

8.2. По сообщениям, затрагивающим несколько сфер одновременно, ответы заявителям готовятся уполномоченными ответственными лицами по соответствующей сфере.

8.3. Ответы ответственных исполнителей направляются за подписью руководителя соответствующего ответственного исполнителя.

8.4. Копия направленного ответа заявителю в сроки, указанные в контрольной карточке, передаётся ответственными лицами в Аппарат Совета министров Республики Крым по электронной почте (факсом), а также на бумажном носителе с подписью руководителя ответственного исполнителя не позднее следующего дня после направления её по электронной почте.

9. Уполномоченные лица обеспечивают проведение ежедневного мониторинга сообщений, поступивших на телефонную линию, а также результатов их рассмотрения и информируют об этом Председателя Совета министров Республики Крым.

10. Уполномоченные лица обеспечивают проведение еженедельного контроля за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию, с информированием (в телефонном режиме, по электронной почте, факсограммой) ответственных исполнителей о наличии нарушений и о приближающихся сроках рассмотрения сообщений.

11. В случае необходимости установления дополнительного времени для решения вопроса заявителя уполномоченные лица готовят и направляют соответствующие письма ответственным исполнителям с установлением срока дополнительного контроля.

12. Информация ответственных исполнителей, не содержащая сведений о решении вопросов, затронутых в сообщениях, по существу или предоставленная с нарушением установленного срока, возвращается уполномоченными лицами ответственному исполнителю с одновременным

информированием Председателя Совета министров Республики Крым о невыполнении его резолюции, а также с предложением о принятии мер взыскания в отношении виновных лиц соответствующего органа.

13. По каждому сообщению, поступившему от заявителя на телефонную линию, уполномоченным лицом формируется контрольная папка.