



# РАСПОРЯЖЕНИЕ

## ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

*О работе с сообщениями,  
поступающими на  
телефонную линию  
Главы Республики Крым*

В соответствии со статьёй 65 Конституции Республики Крым, с целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения сообщений, поступающих на телефонную линию Главы Республики Крым:

1. Создать телефонную линию Главы Республики Крым.
2. Утвердить прилагаемое Положение о работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Главы Республики Крым (далее - Положение).
3. Исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее – органы власти):
  - 3.1. Обеспечить оперативное представление всесторонней, полной и объективной информации по вопросам, затронутым в сообщениях, поступающих на телефонную линию Главы Республики Крым, в соответствии с Положением, утвержденным пунктом 1 настоящего распоряжения;
  - 3.2. Определить должностных лиц, ответственных за приём и обработку контрольных карточек к сообщениям, поступающим на телефонную линию Главы Республики Крым.
4. Обратить внимание руководителей органов власти на персональную ответственность за:
  - 4.1. Формальное отношение к рассмотрению сообщений, поступающих на телефонную линию Главы Республики Крым;
  - 4.2. Непредставление необходимой информации в установленные сроки.
5. Аппарату Совета министров Республики Крым обеспечить:
  - 5.1. Техническую работу телефонной линии Главы Республики Крым, предусмотрев выделение отдельных телефонных номеров и установление графика их работы;

5.2. Размещение информации о номерах телефонов и графике работы телефонной линии Главы Республики Крым в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым»;

5.3. Информирование Главы Республики Крым о результатах рассмотрения поступивших сообщений;

5.4. Контроль за своевременным рассмотрением поступивших сообщений по существу.

Глава Республики Крым



С. АКСЁНОВ

г. Симферополь,  
3 февраля 2022 года  
№ 57-рг

Приложение  
к распоряжению  
Главы Республики Крым  
от «3» февраля 2022 года № 57-рз

**Положение  
о работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию  
Главы Республики Крым**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на телефонную линию Главы 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 Главы 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 в государственной информационной системе «Портал 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 - уполномоченные лица).

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

качеством рассмотрения, мониторинг) обеспечиваются сотрудниками Аппарата Совета министров Республики Крым.

3. Уполномоченные лица при принятии сообщений предлагают 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. Уполномоченные лица, в случае необходимости, имеют право связаться с заявителем для уточнения информации.

5. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такое сообщение фиксируется как анонимное и не подлежит рассмотрению, о чем уведомляется заявитель.

6. При желании заявителя не разглашать свои личные данные при рассмотрении его сообщения уполномоченными лицами предлагается зарегистрировать такое сообщение под грифом «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО». При этом личные данные заявителя не направляются ответственным исполнителям. Информация о рассмотрении конфиденциальных сообщений передаётся ответственными исполнителями в Аппарат Совета министров Республики Крым.

7. При высказывании заявителем желания направить письменное обращение уполномоченные лица сообщают ему почтовый адрес Совета министров Республики Крым.

8. При высказывании заявителем желания обратиться на «горячую линию» соответствующего исполнительного органа государственной власти Республики Крым уполномоченные лица сообщают ему соответствующий телефонный номер, в таком случае информация не фиксируется.

9. В случае если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за рамки компетенции Главы Республики Крым, находятся в компетенции иных органов, а также если решение таких вопросов невозможно без письменного обращения (или личного приёма) заявителя, обратившемуся заявителю в телефонном режиме предоставляются разъяснения о перенаправлении его сообщения в срок не позднее 7 рабочих дней в соответствующие органы.

10. В случае необходимости уполномоченными лицами оказывается устная информационно-консультативная помощь заявителю в пределах компетенции.

11. В случае поступления на телефонную линию информации о чрезвычайной или аварийной ситуации уполномоченные лица незамедлительно передают 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, с указанием сроков его рассмотрения, ответственных исполнителей, и другую информацию, необходимую для разрешения вопроса.

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

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

15. В целях обеспечения оперативности контрольные карточки передаются ответственным лицам по электронной почте.

### **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 Главы Республики Крым для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

2. Ответственные лица обеспечивают 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 Главы 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.

6. Ответы заявителям, обратившимся на телефонную линию, направляются в письменной форме по почте. Ответы, не требующие дополнительных разъяснений, озвучиваются заявителю в телефонном режиме, а также, по желанию заявителя, дополнительно направляются 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 Главы Республики Крым.

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

8.2. По сообщениям, затрагивающим несколько вопросов одновременно, отнесенных к компетенции нескольких ответственных исполнителей, ответы заявителю предоставляются каждым из ответственных исполнителей в пределах компетенции.

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

8.4. Копия направленного ответа заявителю с подписью руководителя ответственного исполнителя направляется в сроки, указанные в контрольной карточке, передаётся ответственными лицами в Аппарат Совета министров Республики Крым по электронной почте.

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

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

11. 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 Главы Республики Крым о невыполнении его резолюции, а также с предложением о принятии мер взыскания в отношении виновных лиц соответствующего органа.