

РАСПОРЯЖЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

от 23 марта 2015 года № 226-р

*О работе с обращениями граждан
в Совете министров Республики Крым,
исполнительных органах государственной
власти Республики Крым, органах местного
самоуправления муниципальных образований
в Республике Крым в 2014 году*

В соответствии с Федеральным законом от 26 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», со статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, статьёй 41 Закона Республики Крым от 29 мая 2014 года №5-ЗРК «О системе исполнительных органов государственной власти Республики Крым», заслушав информацию заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – руководителя Аппарата Совета министров Республики Крым Опанасюк Л.Н. о работе с обращениями граждан в Совете министров Республики Крым, исполнительных органах государственной власти Республики Крым, органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым в 2014 году:

1. Информацию заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – руководителя Аппарата Совета министров Республики Крым Опанасюк Л.Н. о работе с обращениями граждан в Совете министров Республики Крым, исполнительных органах государственной власти Республики Крым, органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым в 2014 году (далее – информация) принять к сведению.

2. Аппарату Совета министров Республики Крым направить информацию исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым для рассмотрения и принятия мер, направленных на обеспечение всестороннего, полного и своевременного рассмотрения обращений граждан, а также разместить на официальном веб-сайте Совета министров Республики Крым.

3. Исполнительным органам государственной власти Республики Крым обеспечить:

3.1. Неукоснительное соблюдение требований Федерального закона от 26 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Заполнение отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно - коммуникационной сети Интернет ССТУ.РФ.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым обеспечить:

4.1. Неукоснительное соблюдение требований Федерального закона от 26 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. Заполнение отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно - коммуникационной сети Интернет ССТУ.РФ.

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – руководителя Аппарата Совета министров Республики Крым Опанасюк Л.Н.

**Глава Республики Крым,
Председатель Совета министров
Республики Крым**

С. АКСЁНОВ

**Заместитель Председателя
Совета министров Республики Крым –
руководитель Аппарата
Совета министров Республики Крым**

Л. ОПАНАСЮК

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в Совете министров Республики Крым, исполнительных органах государственной власти Республики Крым, органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым в 2014 году

За 2014 год в Совет министров Республики Крым поступило 52697 обращений и сообщений граждан, в том числе:

письменных – 27568;

устных – 397;

на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым – 24732.

По сравнению с 2013 годом количество обращений и сообщений граждан увеличилось на 27753 (211,26%) (в 2013 году общее количество поступивших обращений и сообщений в Совет министров Республики Крым составило 24944).

Письменные и устные обращения

За 2014 год в Совет министров Республики Крым поступило 27965 обращений, из них письменных – 27568, устных – 397.

По сравнению с 2013 годом количество обращений увеличилось на 20238 (за 2013 год общее количество поступивших обращений в Совет министров Республики Крым составило всего 7727 обращений), или в три с половиной раза.

Наибольшее количество обращений в Совет министров Республики Крым поступило от жителей городских округов (16879 обращений): Симферополь – 7683, Ялта – 2286, Евпатория – 1636, Феодосия – 1585, Керчь – 1283, Алушта – 922, Джанкой – 441, Саки – 319, Судак – 366, Красноперекоск – 207, Армянск – 151; от жителей муниципальных районов всего поступило 6169 обращений: Симферопольского – 1775, Бахчисарайского – 836, Сакского – 552, Красногвардейского – 542, Белогорского – 377, Ленинского – 410, Кировского – 358, Раздольненского – 266, Джанкойского – 258, Черноморского – 242, Нижнегорского – 180, Советского – 167, Первомайского – 116, Красноперекоского – 90.

Также поступило большое количество обращений из иных субъектов Российской Федерации и из населенных пунктов Украины – 4917, что составило 17,58% от общего количества обращений, поступивших в Совет министров Республики Крым.

С учетом коллективных обращений за 2014 год в адрес Совета министров Республики Крым обратилось 103011 граждан, что на 57251 больше к соответствующему периоду 2013 года (за 2013 год – 45760 граждан).

Наибольшее количество граждан с учетом коллективных обращений обратилось из городских округов: Симферополь – 27608, Ялта – 13768, Алушта – 6850, Феодосия – 5158, Евпатория – 4883, Джанкой – 1920, Судак – 2603,

Керчь – 2908, Саки – 1047, Краснопереконск – 722, Армянск – 327; муниципальных районов: Симферопольского – 8313, Бахчисарайского – 5450, Кировского – 2654, Ленинского – 1805, Сакского – 2592, Белогорского – 1565, Раздольненского – 1280, Красногвардейского – 2229, Советского – 458, Черноморского – 718, Джанкойского – 787, Нижнегорского – 495, Первомайского – 437, Краснопереконского – 217.

Из иных субъектов Российской Федерации, из населенных пунктов Украины обратилось 6217 человек.

За 2014 год в адрес Совета министров Республики Крым из Администрации Президента Российской Федерации поступило 5407 обращений, из Аппарата Правительства Российской Федерации – 305 обращений.

Анализ поступивших в Совет министров Республики Крым обращений показывает, что количество заявлений составляет 27590 (98,65%), предложений – 308 (1,1 %), жалоб – 22 (0,07 %), анонимных обращений – 45 (0,16%).

По результатам рассмотрения обращений граждан даны разъяснения на 12163 обращения (43,4%), отправлено по компетенции 13254 обращения (47,4%), положительно приняты решения по 794 обращениям (2,83%), в стадии рассмотрения – 1668 (6,0%), не подлежат рассмотрению – 86 (0,3%).

От граждан, требующих социальной защиты, в 2014 году в Совет министров Республики Крым поступило 3235 обращений, из них от инвалидов Великой Отечественной войны – 174, инвалидов войны – 58, участников боевых действий – 59, участников войны - 250, категории «дети войны» – 207, инвалидов I группы общего заболевания – 366, инвалидов II группы – 833, инвалидов III группы – 256, одиноких матерей – 174, матерей-героинь – 29, многодетных семей – 467, участников ликвидации аварии на ЧАЭС – 41, пострадавших от аварии на ЧАЭС – 11, ветеранов труда – 309.

Совет министров Республики Крым проводит работу, направленную на защиту законных интересов малообеспеченных граждан, инвалидов, участников боевых действий, участников войны, матерей – героинь, граждан преклонного возраста.

Так, по просьбе инвалида войны, проживающего в муниципальном образовании городской округ Алушта Республики Крым, решен вопрос о его госпитализации в гастроэнтерологическое отделение Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Крым «Республиканская клиническая больница им. Н.А. Семашко» с целью проведения дообследования и решения вопроса о направлении на специализированное лечение в медицинские организации Российской Федерации.

Обращение инвалида Великой Отечественной войны, проживающего в муниципальном образовании городской округ Ялта Республики Крым, по вопросу прекращения подачи газа на водонагреватель газовый по причине отсутствия герметизации решено положительно – газоснабжение возобновлено.

Оказано содействие в выделении путевки в детское дошкольное учреждение ребенку жительницы муниципального образования городского округа Симферополь Республики Крым.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений граждан оказано содействие в проведении медицинского обследования, обеспечении средствами

реабилитации граждан, нуждающихся в социальном обеспечении, в направлении на лечение в медицинские учреждения Российской Федерации.

В поступивших обращениях граждан затронуто 28392 вопроса. По-прежнему актуальными остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 5745, основ государственного управления – 5696, хозяйственной деятельности – 3400, безопасности и охраны правопорядка – 2769, труда и занятости населения – 2042, социального обеспечения и социального страхования – 1745, здравоохранения, физической культуры и спорта, туризма – 1453, образования, науки, культуры – 1424, финансов – 1931, вопросы конституционного строя – 1056, информации и информатизации – 159, природных ресурсов и охраны окружающей природной среды – 262 и ряд других.

По результатам рассмотрения обращений граждан наибольшее количество поручений дано Министерству жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым – 2631, Министерству труда и социальной защиты Республики Крым – 1743, Министерству здравоохранения Республики Крым – 1858, Министерству финансов Республики Крым – 658, Министерству экономического развития Республики Крым – 637, Министерству топлива и энергетики Республики Крым – 971, Министерству имущественных и земельных отношений Республики Крым – 1008, Министерству строительства и архитектуры Республики Крым – 427, Министерству образования, науки и молодежи Республики Крым – 1328, Министерству внутренней политики, информации и связи Республики Крым – 1835, Министерству юстиции Республики Крым – 170, Министерству экологии и природных ресурсов Республики Крым – 175, Государственному комитету по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым – 702, Государственному комитету по лесному и охотничьему хозяйству Республики Крым – 113, Инспекции по труду Республики Крым – 415.

Структурным подразделениям Аппарата Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращений граждан в 2014 году было дано 2728 поручений, при этом наибольшее количество поручений дано Главному управлению по представительству в судебных органах и взаимодействию с правоохранительными органами – 1118, управлению по работе с обращениями граждан и организации их личного приема – 1115, Главному управлению кадровой политики и государственной службы – 66, Главному правовому управлению – 63, управлению информации и пресс – службы Главы Республики Крым – 98.

Соответствующие указания даны администрациям: города Симферополя Республики Крым – 2372, города Ялты Республики Крым – 1037, города Евпатории Республики Крым – 507, города Феодосии Республики Крым – 470, города Керчи Республики Крым – 422, города Алушты Республики Крым – 323, города Джанкоя Республики Крым – 149, города Саки Республики Крым – 120; администрациям: Симферопольского района Республики Крым – 672, Сакского района Республики Крым – 231, Бахчисарайского района Республики Крым – 227, Белогорского района Республики Крым – 117, Кировского района Республики Крым – 115, Ленинского района Республики Крым – 170,

Красногвардейского района Республики Крым – 145, Джанкойского района Республики Крым – 98.

Личный прием граждан

Постановлением Совета министров Республики Крым от 09 июля 2014 года № 186 утверждено Положение об организации личного приема граждан в Совете министров Республики Крым, которым определен порядок организации личного приема граждан Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым, а также уполномоченными ими должностными лицами в соответствии с утвержденными графиками.

Ежемесячно график личного приема граждан руководством Совета министров Республики Крым утверждается Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым. Для информирования населения утвержденный график приема размещается на официальном веб-сайте Совета министров Республики Крым, а также на информационном стенде Совета министров Республики Крым.

В 2014 году на личные приемы к руководству Совета министров Республики Крым обратилось 397 человек, что на 71 меньше, чем в 2013 году (в 2013 году – 468), из них 79 на прием не явились.

Наибольшее количество граждан на личные приемы обратилось из муниципальных образований городских округов: Симферополя – 196, Евпатории – 86, Ялты – 28, Феодосии – 10, Алушты – 16; муниципальных районов: Симферопольского – 58, Бахчисарайского – 27, Сакского – 18, Советского – 19, Красногвардейского – 10 и т.д.

По результатам личных приемов граждан наибольшее количество поручений дано: Министерству жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым – 48; Министерству труда и социальной защиты населения Республики Крым – 19; Министерству топлива и энергетики Республики Крым – 18; Министерству имущественных и земельных отношений Республики Крым – 31; Государственному комитету по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым – 42.

Также по результатам личных приемов даны поручения структурным подразделениям Аппарата Совета министров Республики Крым: управлению по работе с обращениями граждан и организации их личного приема – 18, Главному управлению по представительству в судебных органах и взаимодействию с правоохранительными органами – 10.

Соответствующие указания даны администрациям: города Симферополя Республики Крым – 57; города Евпатории Республики Крым – 20, города Алушты Республики Крым – 11, города Ялты Республики Крым – 9.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших на личных приемах, были даны соответствующие разъяснения на 218 обращений, в стадии рассмотрения находится 71, по 29 обращениям приняты положительные решения.

Так, по результатам рассмотрения обращения жителей г. Симферополя по вопросу завершения строительства водовода в мкр. Верхняя Украинка решением внеочередной сессии Симферопольского городского совета от 30.06.2014 № 977 «О городском бюджете на 2014 год» предусмотрено выделение средств на объект «Строительство водовода в мкр. «Верхняя Украинка» в размере 3781,375 тыс.руб, а за счет капитальных расходов бюджета развития Республики Крым предусмотрено выделение 11759,2 тыс. руб. После положительного экспертного отчета подрядная организация приступит к выполнению работ.

Неоднократные обращения жительницы с. Родниковое Симферопольского района по вопросу газификации домовладения были решены положительно на личном приеме руководства Совета министров Республики Крым. 19 ноября 2014 года домовладение гражданки подключено к системе газоснабжения.

Решен положительно вопрос жительницы муниципального образования городского округа Керчь Республики Крым о переводе дочери из украинского высшего учебного заведения в российский. По информации Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым дочери заявительнице выдано направление для продолжения обучения в высшем учебном заведении Российской Федерации.

По обращению жительницы пгт Куйбышево Бахчисарайского района по вопросу перевода из Днепропетровского высшего учебного заведения вопрос также решен положительно. Министерством образования, науки и молодежи Республики Крым выдано направление для перевода в Санкт–Петербургский государственный университет.

По обращению жительницы Симферопольского района по вопросу включения ее в состав Комиссии по решению вопросов защиты и реализации прав граждан на предоставление земельных участков для жилищного строительства на территории Республики Крым вопрос решен положительно.

Для удобства граждан во всех исполнительных органах государственной власти Республики Крым, органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым осуществляется личный прием граждан. Организовано еженедельное информирование Совета министров Республики Крым о результатах проведения личных приемов.

Повторные обращения

За 2014 год в Совет министров Республики Крым поступило 89 повторных обращений граждан, что составило 0,31% от общего количества письменных и устных обращений. В 2013 году поступило 36 повторных обращений, что составило 4,9% от общего количества поступивших обращений.

Анализ повторных обращений показал, что наибольшее количество составляют такие обращения, по которым исполнительными органами государственной власти Республики Крым, органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым давались ответы по сути поставленных вопросов, однако граждане направляли повторные обращения в адрес Совета министров Республики Крым. Некоторые обращения требовали дополнительных действий со стороны заявителя. Есть и такие обращения,

решение которых противоречит действующему законодательству.

Коллективные обращения граждан

Количество коллективных обращений в 2014 году составило 3060 (10,9% от общего количества письменных и устных обращений, в 2013 году 1354 коллективных обращений, или 17,5% от общего количества поступивших письменных и устных обращений).

Наибольшее количество коллективных обращений граждан поступило в Совет министров Республики Крым из муниципальных образований городских округов – 2151: Симферополя - 1010, Ялты – 405, Алушты – 156, Феодосии – 139, Евпатории – 152, Керчи – 104, Судака – 70; муниципальных районов – 758: Симферопольского – 206, Бахчисарайского района – 104, Сакского – 88, Красногвардейского – 59, Ленинского – 60, Белогорского - 48, Кировского – 51, из иных субъектов Российской Федерации, а также жителей Украины – 151.

По ряду коллективных обращений были приняты положительные решения.

Так, по результатам рассмотрения коллективного обращения граждан города Алушты по вопросу замены трубы холодного водоснабжения дома №10 по улице Заречной принято положительное решение. Вопрос замены не решался с 2003 года. После обращения 10 сентября 2014 года в Совет министров Республики Крым вопрос был решен в течение 20 дней.

Коллективное обращение в Совет министров Республики Крым жителей пгт Партенит муниципального образования городского округа Алушта Республики Крым (178 человек) по вопросу открытого доступа к береговой линии моря для жителей и гостей поселка рассматривалось выездом городской комиссии по проверке готовностей пляжей к курортному сезону с проведением разъяснительной работы и инструктажа с работниками пропускных пунктов военного санатория «Крым» о недопустимости грубого обращения с гражданами и соблюдении требований решения городского совета. Вопрос решен положительно в течение 21 дня.

В течение 15 дней решен положительно вопрос по результатам рассмотрения коллективного обращения жителей улиц Бирюзова и Танкистов муниципального образования городской округ Судак Республики Крым (192 человека) по вопросу открытия прохода к морю через территорию санатория.

В адрес Председателя Совета министров Республики Крым поступило коллективное обращение жителей с. Партизанское Симферопольского района Республики Крым (26 человек) о содействии в обустройстве детской площадки. По результатам рассмотрения было принято решение о выделении денежных средств в размере 100,0 тыс. руб. на приобретение и установку детской площадки.

Вместе с тем, при рассмотрении письменных и устных обращений граждан имеют место неполные или формальные ответы, допускаются нарушения сроков рассмотрения обращений граждан. Часть вопросов, к сожалению, остается нерешенной.

Так, с учетом обращений граждан в администрацию Джанкойского

района Республики Крым остается нерешенным вопрос водоснабжения сел Многоводное, Павловка, Победное, Новостепное, Яркое Поле, Рюмшино, Ближнегородское, Азовское. Имеют место факты непринятия мер по своевременному изготовлению проектно-сметной документации и проведению ее экспертизы. На момент начала занятий в школе не завершен ремонт крыши Новостепновской общеобразовательной школы, несмотря на то, что информация о необходимости ремонта поступила еще 06 июня 2014 года. Серьезные просчеты допущены при подготовке объектов к отопительному сезону. Так, при подаче теплоносителя в дошкольное учебное заведение «Искорка» в с. Победное Джанкойского района в трубах теплосети возникли течи, вследствие чего работа котельной была приостановлена на три дня.

По коллективному обращению жителей муниципального образования Бахчисарайского района Республики Крым по вопросу ремонта дамбы с. Тенистое и с. Некрасовка, ненадлежащего состояния дорог и отсутствия ночного освещения администрацией Бахчисарайского района Республики Крым был дан ответ, что при наличии проектно-сметной документации и положительного заключения экспертизы указанные объекты будут включены в план финансирования за счет бюджетных источников. Ведется подготовительная работа по освоению субвенции из бюджета Республики Крым на мероприятия по содержанию дорог.

Вопрос реконструкции дамбы, ограждающей от паводков с. Тенистое и с. Некрасовка (с момента устройства дамбы прошло 45 лет, за этот период она ни разу не ремонтировалась, местами в районе с. Тенистое тело дамбы доходит до толщины 1 метра, что угрожает затоплению населенного пункта), остается нерешенным. Бывшее руководство администрации Бахчисарайского района Республики Крым рекомендовало жителям указанных сел обратиться в Межрайонное управление водного хозяйства.

Проблемным остается вопрос, связанный с деятельностью предприятия Армянский филиал ООО «Титановые инвестиции» – «Крымский Титан», 93% от числа поступивших обращений касаются задержки выплаты заработной платы на данном предприятии. Значимыми остаются вопросы трудовых споров и трудоустройства на предприятии.

Также серьезные нарекания у жителей полуострова к работе региональных подразделений Управления Федеральной миграционной службы по Республике Крым (большие очереди, низкое качество обслуживания и несоблюдение сроков изготовления документов).

Телефонная линия Председателя Совета министров Республики Крым

В Совете министров Республики Крым организована работа телефонной линии Председателя Совета министров Республики Крым.

Основной задачей работы телефонной линии является оперативное реагирование органов власти всех уровней на поступающие обращения граждан, решение возникающих проблем в максимально сжатые сроки. Внедрение такой

формы общения с населением было своевременным и дало, безусловно, положительный результат.

За 2014 год на телефонную линию поступило 24732 звонка, около трети из которых были решены положительно в кратчайшие сроки, из них рассмотрено – 23901 (96,6%), в стадии рассмотрения на сегодня остается 831.

По сравнению с 2013 годом количество обращений на телефонную линию увеличилось на 12661 (105%), или более чем в 2 раза.

В ходе обработки информации, поступившей на телефонную линию, были определены наиболее проблемные сферы для городов и районов полуострова:

1. Жилищно-коммунальное хозяйство.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы остаются актуальными среди всех поступающих обращений граждан, так как данная сфера является одной из самых бюджетно затратных - 4080 обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства направлено в города и районы (на 985, или 19,4% меньше по сравнению с 2013 годом):

- отсутствие водоснабжения - 840;
- отсутствие либо ненадлежащее теплоснабжение - 732;
- отсутствие электроэнергии - 723;
- газификация – 323;
- ремонт кровель домов – 194;
- уборка мусора – 113;
- ремонт канализационной системы – 85;
- уличное освещение – 72;
- другие вопросы жилищно-коммунального хозяйства (жалобы на завышенные тарифы на жилищно-коммунальные услуги, проблемы с текущим и капитальным ремонтом жилого фонда) – 998.

2. Получение паспорта гражданина Российской Федерации.

Вопросы получения паспорта гражданина Российской Федерации являлись актуальными на протяжении всего 2014 года. Всего поступило 4046 звонков. Заявителей волновали такие вопросы:

- длительное изготовление паспортов;
- ошибки, допускаемые при оформлении документов работниками Управления Федеральной миграционной службы по Республике Крым;
- большие очереди во время сдачи документов;
- организация отдельных очередей для прописки – выписки;
- ненадлежащая организация работы региональных отделений Управления Федеральной миграционной службы по Республике Крым и др.

3. Вопросы социальной сферы.

На протяжении 2014 года достаточно остро стоял вопрос выплаты социальных пособий, пенсий, компенсаций, льгот. Чаще всего граждане жаловались на несвоевременную выплату единоразовых пособий и пособий по уходу за ребенком до достижения ими 3-х лет, отсутствие графика выдачи выплат на почтовых отделениях, несвоевременную выдачу пенсий и др. Всего в данной сфере поступило 1973 звонка.

4. Здравоохранение.

В 2014 году значительно увеличилось количество звонков по вопросам здравоохранения – 1685, что на 973 (136,6%) больше, чем в 2013 году:

- предоставление платных услуг в государственных медицинских учреждениях, «благотворительно – принудительные» взносы;
- получение медицинского полиса обязательного медицинского страхования;
- повышение цены на лекарственные препараты;
- обеспечение льготных категорий граждан лекарственными препаратами;
- отсутствие необходимых препаратов и приборов для оказания медицинской помощи;
- направление на лечение;
- установление и пересмотр группы инвалидности;
- отсутствие аптек, круглосуточных аптек в пгт Советский муниципального образования Советский район Республики Крым, пгт Рыбачье муниципального образования городского округа Алушта Республики Крым, с. Львовское муниципального образования Кировского района Республики Крым.

5. Взаимоотношения с банками.

На протяжении 2014 года поступило 1336 звонков по вопросам, которые связаны с осуществлением банковской деятельности в Республике Крым. Граждане обеспокоены возвратом депозитов, выплатой кредитов, заявители не довольны длительным рассмотрением заявлений в Фонде защиты вкладчиков о выплате денежных средств и др.

6. Невыплата заработной платы.

Обратившихся заявителей интересовали невыплата или несвоевременная выплата заработной платы, отпускных, коэффициент начисления заработной платы (1308 обращений). В середине и в конце 2014 года отмечено значительное уменьшение звонков по данному вопросу, что говорит об успешно проведенной работе Правительства Республики Крым.

Вместе с тем, на телефонную линию поступают вопросы, которые могли быть решены на местном уровне (водоснабжение, отопление, отключение электроэнергии, устранение аварийных ситуаций и т.д.). Однако зачастую граждане предпочитают обращаться на телефонную линию, надеясь на быстроту решения проблемы и авторитет Председателя Совета министров Республики Крым.

Ежедневно работниками телефонной линии анализируются ответы исполнительных органов государственной власти Республики Крым, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, направленные заявителям на их обращения. Осуществляется обратная связь с заявителями - проверяется своевременность и качество решения вопроса, с которым обратился заявитель. Вопрос снимается с контроля лишь в случае положительного решения либо предоставления исчерпывающих разъяснений.

К сожалению, в 2014 году имели место факты предоставления заявителям неполных или формальных ответов, а также рассмотрения обращений с нарушением сроков. По указанным фактам принимались соответствующие меры реагирования – предупреждения, выговоры, лишения премий. Всего были

применены меры воздействия к 13 должностным лицам.

С целью недопущения формального отношения к рассмотрению обращений граждан и непринятию мер к решению поднятых в обращениях проблем, предоставления неполных ответов, нарушения сроков рассмотрения обращений сотрудниками управления по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым организовано еженедельное информирование руководства Совета министров Республики Крым о результатах рассмотрения обращений граждан. В адрес руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым направляется информация о нарушении сроков рассмотрения обращений; направлении неполных или формальных ответов для принятия мер взыскания к работникам, допустившим нарушения.

Выполнение поручений, данных по результатам рассмотрения обращений и сообщений граждан в установленные сроки, находится на постоянном контроле Совета министров Республики Крым.

Совет министров Республики Крым постоянно информирует граждан о состоянии работы с обращениями граждан. На официальном портале Совета министров Республики Крым размещается информация о работе с обращениями граждан и организации их личного приема, осуществляется информирование граждан о принятых актах Совета министров Республики Крым, касающихся работы с обращениями граждан, размещаются графики проведения личных приемов граждан руководством Совета министров Республики Крым.

**Заместитель Председателя
Совета министров Республики Крым –
руководитель Аппарата
Совета министров Республики Крым**

Л. ОПАНАСЮК