

ПРОЕКТ



АДМІНІСТРАЦІЯ
БАХЧИСАРАЙСЬКОГО
РАЙОНУ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

АДМИНИСТРАЦИЯ
БАХЧИСАРАЙСКОГО
РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
БАГЪЧАСАРАЙ
РАЙОНЫНЫНЪ ИДАРЕСИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Бахчисарай

от _____

№ _____

Об утверждении Положения о работе с информацией, поступившей от граждан к главе администрации Бахчисарайского района Республики Крым путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым»

В соответствии со статьями 88, 92 Конституции Республики Крым, статьями 3, 4 Закона Республики Крым от 21 августа 2014 года № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», с целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения информации, поступившей от граждан к главе администрации Бахчисарайского района Республики Крым,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с информацией, поступившей от граждан к главе администрации Бахчисарайского района Республики Крым путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - информация от граждан).

2. Определить ответственное лицо за осуществление работы с информацией, поступившей от граждан путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым», а также прием и обработку контрольных карточек к информации от граждан: начальник отдела по вопросам делопроизводства, обращений граждан и контроля администрации Бахчисарайского района Республики Крым, Яницкая Ирина Леонидовна.

3. Структурным подразделениям администрации Бахчисарайского района Республики Крым в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее

содействие ответственному лицу в соответствии с пунктом 2 настоящего постановления.

4. Определить первого заместителя главы администрации Бахчисарайского района Республики Крым, заместителей главы администрации Бахчисарайского района Республики Крым и руководителя аппарата администрации Бахчисарайского района Республики Крым в соответствии со своими полномочиями ответственными за обеспечение оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения информации от граждан предоставление информации для подготовки ответов на сообщения из социальных сетей.

5. Настоящее постановление вступает в законную силу с момента его подписания.

6. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «Официальный сайт муниципального образования Бахчисарайский район Республики Крым» (<https://raysovet-bahch-rk.ru/>).

7. Контроль по выполнению настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации района

А.Н. Ястребова

Согласовано:

Руководитель аппарата
администрации Бахчисарайского района

_____ В.М.Миронова

« ____ » _____ 2025 года

Начальник отдела по вопросам делопроизводства,
обращений граждан и контроля
администрации Бахчисарайского района

_____ И.Л.Яницкая

« ____ » _____ 2025 года

Начальник отдела по правовым вопросам
администрации Бахчисарайского района

_____ Е.Е.Михеева

« ____ » _____ 2025 года

Приложение
к постановлению
администрации
Бахчисарайского района
Республики Крым
от «__» _____ 2025 г. № ____

**Положение о работе с информацией, поступившей от граждан
к главе администрации Бахчисарайского района Республики Крым
путем заполнения установленной формы в государственной
информационной системе Республики Крым «Портал Правительства
Республики Крым» (далее - информация от граждан)**

1. Общие положения

1.1. Работа с информацией, поступившей от граждан к главе администрации Бахчисарайского района Республики Крым путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - информация от граждан), обеспечивается администрацией Бахчисарайского района Республики Крым.

1.2. Положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) не распространяются на деятельность по работе с информацией от граждан.

1.3. Информация от граждан фиксируется с применением технических средств.

1.4. Органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым (далее - ответственные исполнители) принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения информации от граждан.

2. Обработка информации от граждан

2.1. Обработка информации от граждан (анализ, проставление проекта резолюции и сроков рассмотрения, контроль за своевременностью и качеством рассмотрения и мониторинг) обеспечиваются должностными лицами администрации Бахчисарайского района Республики Крым (далее - уполномоченные лица).

2.2. Уполномоченные лица, ответственные исполнители, в случае необходимости, имеют право связаться с заявителем для уточнения информации.

2.3. В случае если вопросы, затронутые в информации от граждан, выходят за рамки компетенции органов местного самоуправления, находятся в компетенции иных органов, а также если решение таких вопросов невозможно без письменного обращения (или личного приема) заявителя, обратившемуся заявителю в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации предоставляются разъяснения в телефонном режиме или в электронной форме о необходимости

направления письменного обращения, оформленного в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, записи на личный прием соответственно.

В случае если вопросы, изложенные в информации от граждан, относятся к компетенции органов, входящих в систему органов местного самоуправления Республики Крым, осуществляющих контрольно-надзорные функции, и требуют осуществления проверочных мероприятий, порядок проведения которых регламентирован Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля", заявителю в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации предоставляются соответствующие разъяснения о необходимости направления письменного обращения, оформленного в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4. На каждую информацию от граждан заполняется контрольная карточка, содержащая данные о заявителе, сути вопроса, проекте резолюции к информации от гражданина, сроке рассмотрения, об ответственных исполнителях и другую информацию, необходимую для решения вопроса.

2.5. Ответственные исполнители, которым адресована контрольная карточка, обеспечивают всестороннее, полное, объективное и оперативное рассмотрение информации от граждан и представление ответа по итогам её рассмотрения.

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

2.7. Уполномоченные лица направляют контрольные карточки ответственным исполнителям с установлением срока рассмотрения информации от граждан.

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

2.9. Регистрация контрольных карточек осуществляется ответственными исполнителями не позднее одного рабочего дня.

3. Порядок и сроки рассмотрения информации от граждан

3.1. Для решения вопроса, содержащегося в информации от граждан, устанавливаются сроки от одного до трех рабочих дней. По резолюции главы администрации Бахчисарайского района Республики Крым может быть установлен иной срок.

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

3.3. Ответственный исполнитель после регистрации контрольной карточки проводит проверку фактов, изложенных в информации от граждан, осуществляет в обязательном порядке обратную связь с заявителем, принимает исчерпывающие меры по решению затронутых в информации от граждан вопросов по существу.

3.4. По результатам рассмотрения информации от граждан, принятия исчерпывающих мер по решению вопросов заявителя и выполнения резолюции

главы администрации Бахчисарайского района Республики Крым ответственный исполнитель информирует заявителя.

3.5. В случае если вопрос, изложенный в информации от граждан, не может быть решён ответственным исполнителем по независящим от него обстоятельствам в сроки, установленные в соответствии с пунктом 3.1 настоящего раздела, ответственный исполнитель в телефонном режиме или в электронной форме информирует об этом ответственное лицо администрации Бахчисарайского района Республики Крым с указанием причин.

В исключительных случаях срок выполнения резолюции может быть продлён.

3.6. В случае если, по мнению ответственного исполнителя, решение вопроса, изложенного в информации от граждан, не относится к его компетенции, то он в течение 2 часов, если информация поступила до 17:00, или в течение 2 часов следующего рабочего дня, если информация поступила после 17:00, информирует об этом уполномоченное лицо с обоснованием причины перенаправления сообщения, если иное не установлено резолюцией с указанием информирования заявителя. После этого уполномоченное лицо направляет информацию от граждан по компетенции ответственным исполнителям.

3.7. Ответ заявителю может быть дан в телефонном режиме, а также по желанию заявителя дополнительно направлен по электронной почте или в письменном виде.

3.8. В ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения в случае возможного положительного решения вопроса, поднятого в информации от граждан.

3.9. В случае невозможности решения вопроса ответ на информацию от граждан должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство.

3.10. В случае необходимости установления дополнительного времени для решения вопроса заявителя уполномоченные лица вносят в содержание контрольной карточки сведения о продлении срока рассмотрения информации от граждан, направляют контрольные карточки по электронной почте ответственным исполнителям с установлением срока дополнительного контроля.

3.11. В случае если информация от граждан затрагивает вопросы нескольких сфер одновременно, ответы заявителям предоставляются каждым из ответственных исполнителей в пределах компетенции.

3.12. Информация от граждан, содержащая вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также социально значимые вопросы, должна быть рассмотрена с выездом на место, при необходимости коллегиально.

3.13. При поступлении повторной информации от граждан по ранее рассмотренному вопросу уполномоченное лицо направляет его ответственному исполнителю, к компетенции которого отнесено решение вопроса, поднятого в информации от граждан, для оперативного принятия мер по решению данного вопроса и информирования заявителя.

Ответ на повторную информацию от граждан должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

3.14. Уполномоченные лица обеспечивают проведение ежедневного

мониторинга информации от граждан, а также результатов рассмотрения и информируют об этом главу администрации Бахчисарайского района Республики Крым.

3.15. Уполномоченные лица обеспечивают проведение еженедельного контроля за соблюдением сроков рассмотрения информации от граждан с информированием (в телефонном режиме, по электронной почте) ответственных исполнителей о наличии нарушений сроков рассмотрения и о приближающихся сроках рассмотрения информации от граждан.

3.16. В случае выявленных нарушений (непредставление информации о рассмотрении информации от граждан в установленный срок, формальный/неполный подход к рассмотрению информации от граждан), уполномоченными лицами направляются письма ответственным исполнителям о принятии мер реагирования к должностным лицам, допустившим нарушения при рассмотрении информации от граждан.

3.17. Информация ответственных исполнителей, не содержащая сведений о решении вопросов, затронутых в информации от граждан, по существу, возвращается уполномоченными лицами ответственному исполнителю с одновременным информированием главы администрации Бахчисарайского района Республики Крым о невыполнении его резолюции.

В случае если информация ответственных исполнителей, содержащая сведения о решении вопросов, затронутых в информации от граждан, по существу, направлена заявителю с нарушением срока, то о таких фактах ответственный исполнитель информирует главу администрации Бахчисарайского района Республики Крым.

Начальник отдела организационно-информационной и кадровой работы

О.В.Ковалева