



АДМІНІСТРАЦІЯ
БАХЧИСАРАЙСЬКОГО
РАЙОНУ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

АДМИНИСТРАЦИЯ
БАХЧИСАРАЙСКОГО
РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
БАГЪЧАСАРАЙ
РАЙОНЫНЫНЪ ИДАРЕСИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Бахчисарай

от 13.11.2025

№ 945

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 рассмотрения информации, поступившей от граждан к главе администрации Бахчисарайского района Республики Крым, по вопросам непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения (вопросам местного значения):

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 уполномоченное лицо администрации Бахчисарайского района Республики Крым 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.

3. 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, предоставления информации для подготовки ответов заявителям, обработку полученных персональных данных.

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

5. Контроль по выполнению настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации
Бахчисарайского района
Республики Крым**

А.Н. Ястребова

Согласовано:

Руководитель аппарата
администрации Бахчисарайского
района Республики Крым

_____ В.М. Миронова
« ____ » _____ 20__ год

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

_____ И.Л. Яницкая
« ____ » _____ 20__ год

Начальник отдела по правовым
вопросам администрации
Бахчисарайского района
Республики Крым

_____ Е.Е. Михеева
« ____ » _____ 20__ год

**Приложение
к постановлению администрации
Бахчисарайского района
Республики Крым**

от 13.11.2025 № 945

**Положение
о работе с информацией, поступившей от граждан путем заполнения
установленной формы в государственной информационной системе
Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым»**

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 отделом по вопросам делопроизводства, обращений граждан и контроля администрации Бахчисарайского района Республики Крым.

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

1.3. Информация от граждан фиксируется с применением технических средств.

1.4. Руководители и специалисты структурных подразделений администрации Бахчисарайского района Республики Крым принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения информации от граждан в пределах полномочий.

1.5. Деятельность по работе с информацией от граждан осуществляется с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

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) обеспечивается должностными лицами администрации Бахчисарайского района Республики Крым (далее -

уполномоченные лица).

2.2. Обеспечение всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения информации от граждан и представления ответа по итогам её рассмотрения осуществляют должностные лица администрации Бахчисарайского района Республики Крым, которым адресована контрольная карточка (далее — ответственные исполнители).

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

2.4. В случае если вопросы, затронутые в информации от граждан, выходят за рамки компетенции администрации Бахчисарайского района Республики Крым, 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 контрольной карточки ответственным исполнителем 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, требуют осуществления администрацией Бахчисарайского района Республики Крым проверочных мероприятий, порядок проведения которых регламентирован Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», заявителю в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации контрольной карточки ответственным исполнителем предоставляются соответствующие разъяснения о необходимости направления письменного обращения, оформленного в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ.

Перенаправление поступивших информации от граждан в иные органы не допускается.

2.5. 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.

2.6. Ответственные исполнители определяют на своем уровне должностных лиц, отвечающих за прием и обработку контрольных карточек.

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 исполнителям 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 срок 5 рабочих дней.

3.2. Уполномоченные лица обеспечивают незамедлительное доведение до сведения руководителя ответственного исполнителя содержание 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 решение вопроса, изложенного в информации от граждан, не относится к компетенции администрации Бахчисарайского района Республики Крым, ответственным исполнителем, в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации контрольной карточки, предоставляются разъяснения заявителю 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.

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

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

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

3.9. В случае если информация от граждан затрагивает вопросы нескольких сфер одновременно, ответы заявителям предоставляются каждым

из ответственных исполнителей в пределах компетенции.

3.10. При поступлении повторной информации от граждан по ранее рассмотренному вопросу уполномоченные лица направляют ее 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.

3.11. Уполномоченные лица обеспечивают проведение ежедневного мониторинга информации от граждан, а также результатов рассмотрения и информируют об этом главу администрации Бахчисарайского района Республики Крым.

3.12. 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.

3.13. 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.

3.14. 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 уполномоченное лицо информирует главу администрации Бахчисарайского района Республики Крым.

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

И.Л. Яницкая