

АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 ноября 2025 года

пгт. Раздольное

№ 648

Об утверждении Положения о работе с информацией, поступившей от граждан к главе Администрации Раздольненского 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 Раздольненского района Республики Крым,

п о с т а н о в л я ю:

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

2. Определить ответственным лицом за осуществлением 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 начальника отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Заярину Ольгу Анатольевну.

3. Определить первого заместителя главы Администрации Раздольненского района Республики Крым, заместителей главы Администрации Раздольненского района Республики Крым и начальника Управления по вопросам организационной работы, делопроизводства, контроля и обращения граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым в соответствии со своими полномочиями ответственными за обеспечение оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения информации, поступившей от граждан к главе Администрации

Раздольненского района Республики Крым.

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

5. Настоящее постановление подлежит опубликованию (обнародованию) на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым на официальном сайте Администрации (<http://razdolnoe.rk>)

6. Контроль по выполнению настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Администрации
Раздольненского района**



Д.С. Олейник

**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 Раздольненского района Республики Крым путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - информация от граждан), обеспечивается Администрацией Раздольненского района Республики Крым.

1.2. На деятельность по работе с информацией от граждан не распространяются положения Федерального закона от 02 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. Органы местного самоуправления муниципального образования Раздольненский район 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) обеспечиваются должностными лицами Администрации Раздольненского 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 Раздольненского 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 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 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 органами местного самоуправления 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 Раздольненского района Республики Крым ответственный исполнитель информирует заявителя.

3.5. В случае если решение вопроса, изложенного в информации от граждан, не относится к компетенции органа местного самоуправления,

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 Раздольненского 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 Раздольненского 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 Раздольненского района Республики Крым.