



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

*О внесении изменений в распоряжение
Главы Республики Крым
от 25 ноября 2019 года № 623-рг*

В соответствии со статьёй 65 Конституции Республики Крым, статьёй 12 Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым»:

1. Внести в распоряжение Главы Республики Крым от 25 ноября 2019 года № 623-рг «О работе с информацией, поступившей от граждан через социальные сети к Главе Республики Крым» следующие изменения:

название распоряжения изложить в следующей редакции:

«О работе с информацией, поступившей от граждан к Главе Республики Крым через социальные сети или путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым»;

во вступительной части распоряжения слова «через социальные сети» исключить;

в распорядительной части:

пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с информацией, поступившей от граждан к Главе Республики Крым через социальные сети или путем заполнения установленной формы в государственной

информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - информация от граждан)»;

приложение к распоряжению изложить в новой редакции (прилагается).

2. Настоящее распоряжение вступает в силу с 30 марта 2025 года.

Глава Республики Крым

С. АКСЁНОВ



г. Симферополь,
17 марта 2025 года
№ 479-рг

Приложение
к распоряжению
Главы Республики Крым
от 25 ноября 2019 года № 623-рг
(в редакции распоряжения
Главы Республики Крым
от 17 марта 2025 года № 449-рп

Положение
о работе с информацией, поступившей от граждан к Главе Республики
Крым через социальные сети или путем заполнения установленной
формы в государственной информационной системе Республики Крым
«Портал Правительства Республики Крым»

I. Общие положения

1.1. Работа с информацией, поступившей от граждан к Главе Республики Крым через социальные сети или путем заполнения установленной формы в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее – информация от граждан), обеспечивается Аппаратом Совета министров 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. Исполнительные органы Республики Крым, органы местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее – ответственные исполнители) принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения информации от граждан.

II. 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 Аппарата Совета министров Республики Крым (далее – уполномоченные лица).

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

2.3. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является

основанием для нерассмотрения вопроса по существу, если:

2.3.1 информация от граждан содержит достаточно сведений о сути вопроса и его решение возможно без получения данных о заявителе и/или в отсутствие непосредственного участия заявителя;

2.3.2 информация от граждан содержит достаточно сведений о нарушении, произошедшем в публичном месте и затрагивающем права и законные интересы неопределенного круга лиц.

2.4. В случае если вопросы, затронутые в информации от граждан, выходят за рамки компетенции органов, входящих систему исполнительных органов 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 предоставляются разъяснения в телефонном режиме или в электронной форме о перенаправлении вопроса в соответствующие органы или 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 исполнительных органов 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.

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

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

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

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

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

III. 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 Республики Крым может быть установлен иной срок.

3.2. Ответственное лицо обеспечивает 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 Республики Крым ответственный исполнитель информирует заявителя.

3.5. В случае если вопрос, изложенный в информации от граждан, не может быть решен 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 Аппарат Совета министров Республики Крым с указанием причин.

В исключительных случаях срок выполнения резолюции может быть продлен.

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 на электронный адрес 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 законодательство Российской Федерации и Республики Крым.

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 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 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 Республики Крым.