



# РАСПОРЯЖЕНИЕ

## ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

*О работе с информацией,  
поступившей от граждан  
через социальные сети  
к Главе Республики Крым*

В соответствии со статьей 65 Конституции Республики Крым, с целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения информации, поступившей от граждан через социальные сети к Главе Республики Крым:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с информацией, поступившей от граждан через социальные сети к Главе Республики Крым (далее – информация от граждан).

2. Исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым:

2.1. Обеспечить оперативное, всестороннее, полное и объективное рассмотрение информации от граждан.

2.2. Определить должностных лиц, ответственных за прием и обработку контрольных карточек к информации от граждан.

3. Обратить внимание руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым на персональную ответственность за:

3.1. Формальное отношение к рассмотрению информации от граждан.

3.2. Непредставление необходимой информации в установленные сроки.

4. Аппарату Совета министров Республики Крым обеспечить:

4.1. Ежедневный мониторинг информации от граждан.

4.2. Информирование Главы Республики Крым о результатах рассмотрения информации от граждан.

4.3. Контроль за своевременным рассмотрением информации от граждан по существу.

Глава Республики Крым  
г. Симферополь,  
25 ноября 2019 года  
№ 623-рг



С. АКСЁНОВ

Приложение  
к распоряжению  
Главы Республики Крым  
от «25» ноября 2019 года № 623-р

**Положение  
о работе с информацией,  
поступившей от граждан через социальные сети  
к Главе Республики Крым**

**I. Общие положения**

1. Работа с информацией, поступившей от граждан через социальные сети к Главе Республики Крым (далее – информация от граждан), обеспечивается Аппаратом Совета министров Республики Крым.
2. Информация от граждан фиксируется с применением технических средств.
3. Исполнительные органы государственной власти 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**

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. Уполномоченные лица, ответственные исполнители, в случае необходимости, имеют право связаться с заявителем для уточнения информации.
3. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для нерассмотрения вопроса по существу, если:
  - 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;
  - 3.2. Информация от граждан содержит достаточно сведений о нарушении, произошедшем в публичном месте и затрагивающем права и законные интересы неопределенного круга лиц.

4. В случае если вопросы, затронутые в информации от граждан, выходят за рамки компетенции Совета министров 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», записи на личный прием соответственно.

Если вопросы, изложенные в информации от граждан, относятся к компетенции исполнительных органов государственной власти, 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

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.

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

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

8. Уполномоченные лица направляют контрольные карточки ответственным лицам с установлением срока рассмотрения информации от граждан.

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

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

### **III. Порядок и сроки рассмотрения информации от граждан**

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.

2. Ответственное лицо обеспечивает незамедлительное доведение до сведения руководителя ответственного исполнителя содержание контрольных карточек.

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.

4. По результатам рассмотрения информации от граждан, принятия исчерпывающих мер по решению вопросов заявителя и выполнения резолюции Главы Республики Крым ответственный исполнитель информирует заявителя.

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 1 раздела III настоящего Положения, 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 продлён.

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

7. Если информация от граждан содержит несколько вопросов одновременно, отнесенных к компетенции нескольких ответственных исполнителей, то ответы заявителю предоставляются каждым из ответственных исполнителей в пределах компетенции.

8. Уполномоченные лица обеспечивают проведение ежедневного мониторинга информации от граждан, а также результатов рассмотрения и информируют об этом Главу Республики Крым.

9. 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.

10. В случае необходимости установления дополнительного времени для решения вопроса заявителя, уполномоченные лица готовят и направляют соответствующие письма ответственным исполнителям с установлением срока дополнительного контроля.

11. 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.