



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.09.2025

КАРАР

№ 739

«Об утверждении Регламента работы в государственной информационной системе Республики Татарстан «Народный контроль»

В целях рассмотрения уведомлений граждан, поступающих через государственную информационную систему Республики Татарстан "Народный контроль", в соответствии с Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 «Об электронном взаимодействии граждан, республиканских органов исполнительной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль" Исполнительный комитет Тетюшского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить:

1.1. Регламент работы в государственной информационной системе Республики Татарстан «Народный контроль» (Приложение №1).

1.2. Перечень сотрудников, ответственных за работу в государственной информационной системе Республики Татарстан «Народный контроль» (Приложение №2).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Исполнительного комитета Тетюшского муниципального района Л.М. Невметова.

Руководитель



А.А. Гасимов

**Регламент работы
Исполнительного комитета Тетюшского муниципального района в
государственной информационной системе Республики Татарстан
«Народный контроль»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее регламент определяет порядок рассмотрения уведомления в государственной информационной системе Республики Татарстан "Народный контроль" (далее - система "Народный контроль"), а также мониторинг качества рассмотрения указанных уведомлений.

2. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие основные определения.

Пользователь – зарегистрированный в установленном порядке Пользователь Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (далее - Портал), представивший уведомления по вопросам совершенствования социально-экономического потенциала Тетюшского муниципального района, государственного и муниципального управления, качества оказания государственных, муниципальных и социально значимых услуг, направленные с использованием системы "Народный контроль".

Портал – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", расположенный по адресу: uslugi.tatarstan.ru, а также приложение Портала для мобильных устройств (далее - Мобильные приложения).

Уведомление (заявка) – жалоба или предложение по вопросам совершенствования социально-экономического потенциала района, государственного и муниципального управления, качества оказания государственных, муниципальных и социально значимых услуг, направленные с использованием системы "Народный контроль" и отвечающие установленным Правилам модерации.

Направление – группа категорий, объединенных одной отраслевой принадлежностью.

Категория уведомления – тематическая группа уведомлений, объединенных по признаку уведомления в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием. Перечень Категорий уведомлений утверждается постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан.

Публикация уведомления – открытие уведомления для публичного доступа на Портале.

Поддержка уведомления – голосование за актуальность вопроса, обозначенного в уведомлении.

Модерация – предварительная экспертиза и мониторинг хода рассмотрения уведомлений.

Модератор системы – Центр обработки аудио – и видеообращений граждан государственного унитарного предприятия "Центр информационных технологий Республики Татарстан", осуществляющий модерацию в части предварительной экспертизы уведомлений до размещения в публичном доступе в системе "Народный контроль".

Главный модератор – Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан, осуществляющий модерацию в части мониторинга хода рассмотрения уведомлений независимо от категории, в лице ответственных должностных лиц, а также обеспечивающий координацию взаимодействия пользователей ГИС РТ «Народный контроль», исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан и органов местного самоуправления Республики Татарстан.

Модератор категории – орган государственной власти Республики Татарстан, осуществляющий предварительную экспертизу и мониторинг хода рассмотрения уведомлений по соответствующей категории в лице ответственных должностных лиц.

Ответственный исполнитель – сотрудник исполнительного комитета, в обязанности которого входит ежедневное отслеживание уведомлений, направленных для исполнения по подведомственности.

Исполнитель – сотрудник исполнительного комитета или подведомственной организации, в обязанности которого входит ежедневное отслеживание уведомлений, направленных для исполнения ответственным исполнителем, для исполнения уведомлений.

Пользователь – зарегистрированный в установленном порядке Пользователь Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (далее – Портал) и Портала государственных услуг Российской Федерации, представивший уведомление по вопросам совершенствования социально-экономического потенциала города, муниципального управления, качества оказания государственных, муниципальных и социально значимых услуг, направленных с использованием ГИС РТ «Народный контроль».

3. Порядок рассмотрения уведомлений

3.1.1 Уровень рассмотрения уведомления определяется адресом (координатами) и/или категорией уведомления:

республиканский – уведомление подлежит рассмотрению органами исполнительной власти Республики Татарстан, их подведомственными организациями и учреждениями или Исполнителями (подрядчиками) по государственным контрактам;

муниципальный – уведомление подлежит рассмотрению Исполнительным комитетом Тетюшского муниципального района, его подведомственными организациями и учреждениями или Исполнителями (подрядчиками) по муниципальным контрактам.

3.1.2. До окончания предварительной экспертизы уведомление публикуется на Портале в статусе "На рассмотрении". Уведомление в данном статусе не публикуется на Портале, посетители Портала не имеют возможности оставлять комментарии к уведомлению.

3.2. Предварительная экспертиза проводится модератором системы на предмет соответствия уведомления Правилам модерации. По результатам предварительной экспертизы уведомлению присваивается один из следующих статусов:

"Отклонено" – в случае несоответствия уведомления Правилам модерации. Уведомление в данном статусе не публикуется на Портале, посетители Портала не имеют возможности оставлять комментарии к уведомлению.

"В работе" – в случае соответствия уведомления Правилам модерации. Уведомление публикуется на Портале с автоматическим назначением Модератора категории или Исполнителя в зависимости от уровня рассмотрения уведомления. Уведомление доступно для комментирования и поддержки.

Предварительная экспертиза проводится в течение рабочего дня со дня поступления уведомления. По результатам предварительной экспертизы Модератор системы вправе изменить категорию, координаты, адрес и уровень рассмотрения уведомления определенного Пользователя.

3.3. Исполнитель рассматривает уведомление в срок, установленный пунктом 3.4.4 настоящего Положения, и присваивает ему один из следующих статусов:

"Запланировано" – присваивается уведомлению Исполнителем при условии, если решение описанной в уведомлении проблемы запланировано на период, превышающий предельный срок рассмотрения уведомления, установленный настоящим Положением, с указанием срока решения и реквизитов документа, устанавливающего указанный срок. При присвоении уведомлению статуса "Запланировано" контрольный срок его исполнения может быть установлен только единожды. Последующий перенос контрольного срока рассмотрения уведомления в статусе "запланировано" возможен только Модератором категории;

"Мотивированный отказ" – присваивается уведомлению Исполнителем при условии отсутствия у Исполнителя законных оснований для решения указанного в уведомлении вопроса по существу либо при условии лимитов финансирования на осуществление мероприятий, необходимых для его разрешения, с указанием реквизитов документа, устанавливающего отсутствие законных оснований для решения указанного в уведомлении вопроса по существу, либо при условии лимитов финансирования на осуществление мероприятий, необходимых для его разрешения;

"Заявка решена" – присваивается уведомлению при условии решения вопроса, обозначенного в уведомлении, по существу. Статус "Заявка решена" может быть отклонен Пользователем, Модератором категории или Главным модератором в случае размещения Исполнителем в системе "Народный контроль" формального ответа без решения вопроса, обозначенного в уведомлении, по существу.

Модератор категории и Исполнитель вправе отклонить уведомление, направленное на рассмотрение, вернув его Модератору системы, при условии внесения в систему "Народный контроль" мотивированных пояснений об отсутствии

оснований для рассмотрения уведомления и предложения иного участника Исполнителя в срок, установленный пунктом 3.4.3 настоящего Положения.

3.4. При изменении статуса рассмотрения уведомления Пользователь информируется о результатах рассмотрения уведомления в электронном виде через Личный кабинет Пользователя на Портале.

3.4.1. Модератор категории осуществляет контроль за соблюдением сроков и качеством обработки уведомления Исполнителями.

3.4.2. Контроль за соблюдением сроков и процедуры обработки уведомления осуществляется Главным модератором и Модератором категории.

Главный модератор имеет право вернуть любое уведомление в работу (присвоить статус "В работе").

Статус "В работе" может быть присвоен уведомлению вторично после получения от Пользователя опровержения (отклонения) принятого по уведомлению решения в течение 10 дней в случае, если проблема, описанная в уведомлении, не решена по существу, а также после получения от Главного модератора опровержения (отклонения) принятого решения по уведомлению.

3.4.3. Каждый из участников процесса обработки уведомления должен рассмотреть уведомление либо внести аргументированный отказ от рассмотрения уведомления в течение одного рабочего дня со дня его поступления.

3.4.4. Общий срок рассмотрения уведомления в системе "Народный контроль" не может превышать 10 рабочих дней, для категории "Жилищно-коммунальные услуги" – 3 рабочих дней.

4. Мониторинг хода рассмотрения уведомлений

4.1. Мониторинг хода рассмотрения уведомлений осуществляется Модератором категории в порядке, установленном настоящим разделом.

4.2. Модератор категории вправе установить сокращенный срок рассмотрения уведомления Исполнителем, а также вернуть уведомление на повторное рассмотрение в случаях, если ответ:

носит формальный характер, не отвечает на поставленный в уведомлении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления работ при подтверждении фактов, описанных Пользователем;

не содержит необходимых обоснований и доказательств (при опровержении информации, содержащейся в уведомлении Пользователя, в том числе при отсутствии отсканированных копий документов, фотоотчета);

содержит избыточное количество ссылок на правовые акты, при этом в тексте ответа не даны пояснения содержания таких положений либо правовые акты, ссылки на которые даны в ответе, не содержат ответа на поставленный Пользователем вопрос;

содержит избыточную эмоциональную оценку уведомления и/или комментария Пользователя;

содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении

претензионно-исковой работы, наложении дисциплинарной и другой ответственности);

содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и содержание которых не раскрыто;
содержит грамматические, стилистические ошибки.

Ответственным исполнителям необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- быть внимательными, не допускать орфографических или стилистических ошибок, формального подхода при ответе и подборе фотографий;
- в комментариях необходимо прописывать гражданам подробную информацию о планируемых работах и сроках исполнения заявок (планируется выполнить следующие виды работ:..., будет выполнен ремонт в срок до);
- если есть ответы, то сразу незамедлительно отвечать, не дожидаясь сроков;
- использовать доброжелательные фразы: «Уважаемая (ый)...., благодарим Вас за обращение, сообщаем, что Ваш вопрос будет рассмотрен в срок до...».

4.3. В случае подтверждения указанных в уведомлении фактов невыполнения (ненадлежащего выполнения) работ (оказания услуг, поставки товаров) по государственным и муниципальным контрактам Исполнителю рекомендуется привлечь к устранению выявленных фактов соответствующего подрядчика (исполнителя государственного или муниципального контракта, поставщика) и обеспечить применение к последнему санкций, предусмотренных соответствующим государственным (муниципальным) контрактом.

5. Мониторинг рассмотрения уведомлений и оценки качества рассмотрения уведомлений

5.1. На основании информации, представленной Пользователями, и ее обработки формируется статистическая информация по статусам рассмотрения уведомлений, рейтингу поддержки их актуальности, оценке качества рассмотрения уведомлений Пользователей системы "Народный контроль".

5.2. Отдел информатизации и документооборота Исполнительного комитета Тетюшского муниципального района не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляет Главе района и Руководителю Исполнительного комитета района отчет, составленный на основе статистической информации.

5.3. Результаты мониторинга рассмотрения уведомлений и оценки качества рассмотрения уведомлений являются критериями оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Тетюшского муниципального района, их подведомственных учреждений и организаций, а также основанием для принятия решений о представлении к ответственности должностных лиц виновных в нарушении сроков рассмотрения обращений.

6. Рассмотрение уведомлений в системе электронного документооборота.

6.1. В целях оптимизации повышения эффективности работы ГИС «Народный контроль» в целом, обеспечением возможности руководителям назначать ответственных исполнителей и устанавливать контрольные сроки при рассмотрении заявок, администратор системы при получении заявки выгружает заявку в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

6.2. После рассмотрения уведомлений в СЭД в установленные п.3.4.4. сроки, администратор выгружает в течении суток полученные ответы в ГИС РТ Народный контроль для мотивированного отказа, закрытия или продления заявки.

6.3 Заместители Руководителя Исполнительного комитета района, управляющий делами, начальники отделов, руководители исполнительных комитетов поселений района несут персональную ответственность за обеспечение качественного и своевременного рассмотрения и исполнения уведомлений.

Приложение №2
к постановлению
Исполнительного комитета
Тетюшского муниципального района РТ
от « 18 » 09 2025г.

**Перечень должностей сотрудников Исполнительного комитета
Тетюшского муниципального района, ответственных за работу
в ГИС РТ «Народный контроль»**

№ п/п	Должность	Права пользователя в системе
1	Начальник отдела информатизации и документооборота	Ответственный исполнитель
2	Заместитель начальника отдела информатизации и документооборота	Ответственный исполнитель