



ГУБЕРНАТОР КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.07.2025

№ 404

г. Краснодар

**О внесении изменений в постановление главы администрации
(губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39
"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан"**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить изменения в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан" (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям органов исполнительной власти Краснодарского края привести свои правовые акты в области работы с обращениями граждан и организаций в соответствие с Инструкцией в редакции настоящего постановления в течение 2 месяцев со дня его вступления в силу.

3. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Навазова Г.А.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего

постановления на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" admkrain.krasnodar.ru и направление на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

4. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.



Губернатор
Краснодарского края

В.И. Кондратьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Губернатора
Краснодарского края
от 08.07.2025 № 404

**ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление главы администрации (губернатора)
Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39
"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан"**

1. Преамбулу изложить в следующей редакции:

"В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан п о с т а н о в л я ю:".

2. В приложении:

1) в разделе 1 "Общие положения":

пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

"1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступившими в адрес администрации Краснодарского края, Губернатора

Краснодарского края, первого заместителя Губернатора Краснодарского края и заместителей Губернатора Краснодарского края (далее соответственно – первый заместитель и заместители), а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), иной информационной системы администрации Краснодарского края либо официального сайта администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.";

дополнить пунктом 1.1¹ следующего содержания:

"1.1¹. Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес администрации Краснодарского края, Губернатора Краснодарского края, первого заместителя и заместителей в форме электронного документа с использованием Единого портала.";

пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

"1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" (далее – Правила № 2334).";

2) в разделе 2:

наименование изложить в следующей редакции:

"2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

в подразделе 2.1:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа,

поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.1.1 изложить в следующей редакции:

"2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35; передано лично в приемную администрации Краснодарского края непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края;

принято в ходе личных приемов Губернатора Краснодарского края, первого заместителя и заместителей;

✓ в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://admkrain.krasnodar.ru>, который является официальным сайтом Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту администрации Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края и должностных лиц администрации Краснодарского края обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.";

абзац второй пункта 2.1.9 исключить;

в подразделе 2.2:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.2. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункты 2.2.2, 2.2.3 изложить в следующей редакции:

"2.2.2. Все поступающие в администрацию Краснодарского края письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей

идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в управлении в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа исполнительной власти Краснодарского края или структурного подразделения администрации Краснодарского края, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в управлении не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в управлении, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, фиксируется в СЭД автоматически.";

пункт 2.2.7 дополнить абзацем следующего содержания:

"Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносятся указанная фамилия с припиской "и другие" и указанный в обращении адрес.";

пункт 2.2.8 дополнить абзацем следующего содержания:

"Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.";

в подразделе 2.3:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

в пункте 2.3.1 слова "в администрации Краснодарского края" заменить словами "в СЭД";

в подразделе 2.4:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.4. Направление письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края,

обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение";
 в пункте 2.4.17 слова "статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" заменить словами "статьи 41 Федерального закона от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти";

пункт 2.4.24 изложить в следующей редакции:

"2.4.24. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>) или на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, направляются на адрес, указанный в обращении.";

наименование подраздела 2.5 изложить в следующей редакции:

"2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

в подразделе 2.6:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.6.6 изложить в следующей редакции:

"2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Краснодарского края в письменной форме.";

абзац второй пункта 2.6.13 дополнить предложением "При отсутствии заместителей начальника управления, начальников отделов в управлении указанное уведомление подписывают заместители начальников отделов в управлении.";

пункт 2.6.15 изложить в следующей редакции:

"2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по адресу электронной почты, указанному в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.";

3) в подразделе 3.2 "Организация личных приемов граждан Губернатором Краснодарского края, первым заместителем и заместителями" раздела 3 "Порядок работы с устными обращениями граждан":

в пункте 3.2.10 слова "государственной власти" исключить;

в пункте 3.2.20 предложение "Гражданин уведомляется работниками управления о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема." исключить;

4) в разделе 4 "Порядок работы с сообщениями, поступившими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края":

в пункте 4.2 слова "и запросами, поступающими в администрацию Краснодарского края по компетенции управления через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" исключить;

пункт 4.6 исключить;

пункт 4.7 изложить в следующей редакции:

"4.7. Техническое обеспечение работы Центра осуществляется службой сопровождения региональной мультисервисной сети исполнительных органов государственной власти Краснодарского края.";

в пункте 4.8 слова "или в автоматическом режиме путем включения записывающего устройства (далее – автоответчик)" исключить;

в пункте 4.10 слова ", в том числе при оставлении аудиосообщения на автоответчике," исключить;

5) в разделе 6 "Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан":

в пункте 6.1 слова ", адресе электронной почты управления" исключить;

в пункте 6.2 слова "государственной власти" исключить;

в пункте 6.3 слова "государственной власти" исключить;

6) дополнить разделом 8 следующего содержания:

"8. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

8.1. Работа с обращениями на Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала (далее – ПОС).

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией, о чем уведомляется заявитель.

8.2. Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, работниками отдела приема граждан управления в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии);
- наименование органа или организации или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

8.3. Получение обращений, поступивших в личный кабинет администрации Краснодарского края, осуществляется отделом информационно-аналитического обеспечения в управлении, а обработка обращений осуществляется отделом письменных обращений в управлении.

8.4. Получение и обработку сообщений, поступивших в личный кабинет администрации Краснодарского края, осуществляет отдел приема граждан в управлении.

8.5. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

верхнеуровневая координация – организация процесса обработки

обращений и сообщений, в том числе распределение обращений между исполнителями в верхнеуровневом личном кабинете;

верхнеуровневый личный кабинет – это личный кабинет администрации Краснодарского края, который в структуре личных кабинетов органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, организаций не подчиняется никакому другому личному кабинету;

личные кабинеты органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и иных организаций – подведомственные кабинеты по отношению к верхнеуровневому личному кабинету;

структура личных кабинетов системы органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и иных организаций – система, включающая в себя верхнеуровневый личный кабинет и личные кабинеты, подведомственные ему;

оператор ПОС – ответственная организация, уполномоченная Минцифры России осуществлять эксплуатацию и техническое сопровождение ПОС;

координатор – работник управления, структурного подразделения администрации Краснодарского края, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель – работник структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, органа местного самоуправления в Краснодарском крае, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель – работник структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, органа местного самоуправления в Краснодарском крае, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – работник управления, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор – работник отдела информационно-аналитического обеспечения в управлении или работник департамента информатизации и связи Краснодарского края, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации Краснодарского края (в том числе данных личного кабинета администрации Краснодарского края, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации Краснодарского края, формирования варианта

оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

8.6. Полномочия управления в ПОС:

8.6.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям администрации Краснодарского края, органам исполнительной власти Краснодарского края, органам местного самоуправления в Краснодарском крае по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

8.6.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации Краснодарского края, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных организаций.

8.6.3. Обеспечивает верхнеуровневую координацию обращений и сообщений в ПОС.

8.6.4. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями администрации Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края.

8.7. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС состоит из последовательных этапов: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль: координатор (для этапа координации), исполнитель (для этапа исполнения), руководитель (для этапа согласования и утверждения).

8.8. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную проверку и автоматически маршрутизируются.

Этапы координации, исполнения и утверждения являются обязательными для всех обращений и сообщений.

8.9. Определение того, что заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (не сообщение), производится в ПОС автоматически.

Обработка обращений, подаваемых в ПОС, обладает следующими основными особенностями:

в карточке обращения отображается признак "59-ФЗ";

возможность указания "специальных" сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения "Отложено" возможна не более 1 раза;

обязательность подписания ответа на обращение усиленной

квалифицированной электронной подписью.

8.10. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете администрации Краснодарского края имеется возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам в соответствии со статьей 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае".

Обработка сообщений в ускоренном порядке осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

8.11. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

8.11.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации Краснодарского края.

Координатор для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- назначить исполнителя;

- взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;

- отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

- передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращения или сообщения, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы.

Координатор должен повторно назначать исполнителя для отложенных обращений или сообщений, которые находятся в отдельном разделе автоматизированного рабочего места координатора.

При работе с отложенными обращениями или сообщениями координатор может выполнить те же действия, что и с обращениями или сообщениями, поступившими после проверки и автоматической маршрутизации.

8.11.2. Все обращения или сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают на автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

Исполнитель для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- взять в работу;

- вернуть на координацию;

- переназначить исполнителя.

Для обращений или сообщений, которые исполнитель взял в работу, он должен:

8.11.2.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в том числе в случае необходимости запросить документы и

материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, в других органах и организациях, за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т. д.).

8.11.2.2. Подготовить ответ на обращение или сообщение.

При подготовке ответа на обращение или сообщение в ПОС исполнитель должен выбрать один из типов ответа ("Решено", "Не решено", "Отложено", "Отклонено").

При выборе типа ответа "Отложено" исполнитель должен указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения или сообщения, – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения или сообщения, включая утверждение ответа на обращение).

Тип ответа "Отложено" так же, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После утверждения ответ направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

При выборе типа ответа "Отклонено" исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений или сообщений в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается).

8.11.2.3. Сформировать текст ответа заявителю.

8.11.2.4. Прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости).

8.11.2.5. Добавить комментарий к ответу (в случае необходимости).

8.11.2.6. Прикрепить (в случае необходимости) к комментарий подтверждающие файлы, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю.

8.11.2.7. Указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения (в случае необходимости).

8.11.2.8. Указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

Для отдельных категорий, подкатегорий и фактов обращений в ПОС подготовлены типовые шаблоны ответов. Для таких обращений исполнитель может выбрать один из вариантов при подготовке ответа.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения или сообщения на этап координации. В этом случае исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения или сообщения координатору.

Возврат обращения или сообщения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления

обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) — в срок, не превышающий один календарный день (24 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

8.11.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения: по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап согласования, поступают на автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен согласующим лицом.

В случае если ответ на обращение или сообщение согласуют несколько лиц, согласование производится ими последовательно.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;

передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории в личном кабинете структурного подразделения администрации Краснодарского края. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т. д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих структурных подразделениях администрации Краснодарского края, органах исполнительной власти Краснодарского края или органах местного самоуправления Краснодарского края.

8.11.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;

которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен утверждающим лицом.

Утверждающее лицо по каждому из обращений или сообщений может принять одно из следующих решений:

8.11.4.1. Утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении обращения или сообщения.

После утверждения подготовленный ответ автоматически направляется заявителю в его личный кабинет в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете заявителя в ПОС.

После утверждения решения о перенаправлении обращения или сообщения в органы или организации, к компетенции которых относится их рассмотрение, обращение или сообщение автоматически перенаправляется в личные кабинеты соответствующих органов или организаций с уведомлением заявителя в его личном кабинете в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете в ПОС.

8.11.4.2. Отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение либо решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения.

8.11.4.3. Передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории в личном кабинете структурного подразделения администрации Краснодарского края.

8.11.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет администрации Краснодарского края, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

регулярной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения;

регулярной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор может направить предупреждение на автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

В процессе контроля сроков обработки обращений или сообщений может также принимать участие пользователь с ролью координатора.

Также куратору могут быть предоставлены в ПОС следующие полномочия по запросу, направленному в адрес оператора ПОС:

переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета администрации Краснодарского края с ролью исполнителя для

подготовки ответа;

вернуть обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, на координацию с указанием причины возврата;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе согласования, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;

передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящегося на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории в личном кабинете администрации Краснодарского края;

отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящийся на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;

передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящегося на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью руководителя, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории в личном кабинете администрации Краснодарского края.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

8.12. Руководители структурных подразделений администрации Краснодарского края несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете администрации Краснодарского края, и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Работники, отвечающие за ведение делопроизводства в структурных подразделениях администрации Краснодарского края, наделяются одновременно двумя ролями в ПОС — координатора и исполнителя.

При поступлении в администрацию Краснодарского края обращения (сообщения), относящегося к полномочиям структурного подразделения администрации Краснодарского края, управлением указанное обращение (сообщение) направляется в личный кабинет работника, отвечающего за ведение делопроизводства и наделенного ролями координатора и исполнителя в соответствующем структурном подразделении администрации Краснодарского края.

Указанный работник обеспечивает доведение обращения (сообщения) до руководителя или уполномоченного должностного лица структурного подразделения администрации Краснодарского края и направление обращения (сообщения) в личный кабинет исполнителя в данном структурном подразделении администрации Краснодарского края в соответствии с резолюцией руководителя или уполномоченного должностного лица.

Информация о назначении лица на роль координатора в течение двух

рабочих дней с момента назначения предоставляется в отдел информационно-аналитического обеспечения в управлении."

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края



М.М. Погиба