



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

от 12.09.2025

№ 1440

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ министерства труда  
и социального развития Краснодарского края  
от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении  
Порядка рассмотрения обращений граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства РФ 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», постановлением Губернатора Краснодарского края от 8 июля 2025 г. № 404 «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 целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Краснодарского края и установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить изменения в приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу информационно-аналитической работы (Гаврилец И.В.) обеспечить:

1) направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [admkrain.krasnodar.ru](http://admkrain.krasnodar.ru);

2) направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru));

3) размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края.

3. Приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Министр



С.П. Гаркуша

Приложение

**УТВЕРЖДЕНЫ**

приказом министерства труда  
и социального развития

Краснодарского края

от 12 09 2025 № 1440

**ИЗМЕНЕНИЯ,  
вносимые в приказ министерства труда  
и социального развития Краснодарского края  
от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан»**

1. Преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства РФ 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 совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Краснодарского края и установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства **п р и к а з ы в а ю:**».

2. В пункте 5:

1) слова «Леонову А.Г.» заменить словами «Костанова А.И.»;

2) слова «заместителя министра труда и социального развития Краснодарского края Новикову Е.П.» заменить словами «исполняющего обязанности заместителя министра труда и социального развития Краснодарского края Худжину Н.В.».

3. В приложении:

1) в разделе 1 «Общие положения»:

пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обра-

щений граждан (далее – обращения) и 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 министерства труда и социального развития Краснодарского края (далее – министерство) и подведомственных учреждений министерства в муниципальных образованиях Краснодарского края (далее – учреждения), 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 министерства или учреждений либо официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

дополнить пунктом 1.1<sup>1</sup> следующего содержания:

«1.1<sup>1</sup>. Порядок регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес министерства, министра, первого заместителя министра, заместителей министра в форме электронного документа с использованием Единого портала.»;

2) в разделе 2 «Порядок работы с письменными обращениями граждан»: наименование изложить в следующей редакции:

**«2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;**

наименование подраздела 2.1 «Прием и первичная обработка письменных обращений граждан» изложить в следующей редакции:

**«2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;**

в подразделе 2.2 «Регистрация письменных обращений граждан»: наименование изложить в следующей редакции:

**«2.2. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;**

пункт 2.2.1 изложить в следующей редакции:

«2.2.1. Письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота исполнительных органов Краснодарского края (далее – ЕМСЭД).»;

пункт 2.2.3 изложить в следующей редакции:

«2.2.3. Все поступающие письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления.»;

пункт 2.2.9 изложить в следующей редакции:

«2.2.9. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).»;

в подразделе 2.3 «Срок рассмотрения обращений граждан»:

наименование изложить в следующей редакции:

**«2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;**

пункт 2.3.1 изложить в следующей редакции:

«2.3.1. Обращения, поступившие в министерство, учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в ЕМСЭД до даты направления ответа гражданину.»;

в подразделе 2.4 «Направление письменных обращений граждан на рассмотрение»:

наименование изложить в следующей редакции:

**«2.4. Направление письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение»;**

абзац первый пункта 2.4.1 изложить в следующей редакции:

«2.4.1. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан министерства, ответственный специалист в учреждении, осуществляя работу с письменными обращениями граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и

(или) аутентификацию граждан, в день регистрации обращения вносят предложения:»;

абзац второй пункта 2.4.8 изложить в следующей редакции:

«Если текст письменного обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистами отдела по работе с обращениями граждан министерства, в учреждении ответственными специалистами, сообщается гражданину, направившему обращение.»;

пункта 2.4.9 изложить в следующей редакции:

«2.4.9. Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в пункте 2.4.8 Порядка.»;

пункт 2.4.11 изложить в следующей редакции:

«2.4.11. Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляются в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и Губернатору Краснодарского края, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.4.8 Порядка.»;

в подразделе 2.5 «Рассмотрение письменных обращений граждан»:

наименование изложить в следующей редакции:

**«2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан,  
а также обращений в форме электронного документа,  
поступивших путем заполнения гражданином специальной  
формы для отправки обращений, размещенной  
на официальном сайте министерства, обеспечивающей  
идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;**

пункт 2.5.3 изложить в следующей редакции:

«2.5.3. Письменные обращения, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то гражданину даются разъяснения о порядке организации личного при-

ема граждан должностными лицами, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.»;

пункт 2.5.7 изложить в следующей редакции:

«2.5.7. В случае поступления в министерство, учреждение или должностному лицу письменного обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства и учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.»;

пункт 2.5.9 изложить в следующей редакции:

«2.5.9. В случае если к тексту письменного обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, гражданином приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.»;

в подразделе 2.6 «Ответы на письменные обращения граждан»:

наименование изложить в следующей редакции:

**«2.6. Ответы на письменные обращения граждан,  
а также обращения в форме электронного документа,  
поступившие путем заполнения гражданином специальной  
формы для отправки обращений, размещенной  
на официальном сайте министерства, обеспечивающей  
идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;**

пункт 2.6.1 изложить в следующей редакции:

«2.6.1. Текст ответа на письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушений прав и законных интересов граждан, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.»;

в пункте 2.6.13 слова «в пункте 2.6.13» заменить словами «в пункте 2.6.12»;

абзац первый пункта 2.6.14 изложить в следующей редакции:

«2.6.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенных на официальном

сайте министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или учреждение в письменной форме.»;

3) раздел 8 «Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала» изложить в следующей редакции:

**«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 в ЕМСЭД и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком, 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 по работе с обращениями граждан министерства в ЕМСЭД 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. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

**администратор** – работник отдела сопровождения информационных систем министерства, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета министерства и личных кабинетов учреждений (в том числе данных личного кабинета министерства и личных кабинетов

учреждений, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений;

**верхнеуровневая координация** – организация процесса обработки обращений и сообщений, в том числе распределение обращений между исполнителями в верхнеуровневом личном кабинете;

**верхнеуровневая координация министерства** – организация процесса обработки обращений и сообщений, в том числе распределение обращений между исполнителями в верхнеуровневом личном кабинете министерства;

**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;

**верхнеуровневый личный кабинет министерства** – это личный кабинет министерства, который в структуре личных кабинетов подведомственных учреждений министерства не подчиняется никакому другому личному кабинету;

**исполнитель** – работник министерства, учреждения уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

**координатор** – работник министерства, учреждения, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

**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;

**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;

**личные кабинеты подведомственных учреждений министерства** – подведомственные кабинеты по отношению к верхнеуровневому личному кабинету министерству;

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

**руководитель** – работник министерства, учреждения 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;

**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.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

8.4. Отдел сопровождения информационных систем министерства обеспечивает техническое сопровождение, регистрирует и обновляет данные пользователей в личном кабинете министерства и в личных кабинетах учреждений ПОС, обеспечивая их актуальность, с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

8.5. Полномочия отдела по работе с обращениями граждан министерства в ПОС:

8.5.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям министерства и учреждениям по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

8.5.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений, направленных в министерство и учреждения, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах министерства и учреждений.

8.5.3. Обеспечивает верхнеуровневую координацию (министерства) обращений и сообщений в ПОС.

8.5.4. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями министерства и учреждений.

8.6. Получение и обработку сообщений и обращений, поступивших в личный кабинет министерства и в личные кабинеты учреждений ПОС, осуществляет:

в министерстве – отдел по работе с обращениями граждан;

в учреждениях – ответственные лица, назначенные руководителем.

8.7. Руководители структурных подразделений министерства несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете министерства и назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений в ПОС.

Руководители учреждений несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личных кабинетах учреждений и назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений в ПОС.

8.8. Лица, ответственные в министерстве и учреждениях за рассмотрение обращений и сообщений в ПОС, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и сообщений, несут ответственность за качество и полноту ответа, а также за соблюдение сроков рассмотрения обращений и сообщений в соответствии с действующим законодательством.

8.9. 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).

8.10. 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.

8.11. 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.

8.12. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. В личном кабинете министерства 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.

8.13. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

8.13.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет министерства и учреждений.

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.

8.13.2. 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:

- 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.);

- 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);

- сформировать текст ответа заявителю;

- прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);

- добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

- прикрепить (в случае необходимости) к комментарию подтверждающие файлы, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю;

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

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

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.

8.13.3. 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 министерства, учреждения. 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 министерства, учреждениях.

8.13.4. 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:

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;

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;

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 министерства, учреждения.

8.13.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет министерства, учреждения, 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 министерства, учреждения 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 министерства, учреждения;

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 министерства, учреждения.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

8.14. Руководители структурных подразделений министерства несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете министерства и назначают лиц, ответственных за рассмотрение и обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя и исполнителя.

8.15. Руководители учреждений несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личных кабинетах учреждений и назначают лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.».

Заместитель начальника отдела  
по работе с обращениями граждан



В.Г. Санников