



**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 05.11.2025

№ 1712

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ министерства
природных ресурсов Краснодарского края
от 16 сентября 2022 г. № 1463 «Об утверждении
Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в министерстве природных
ресурсов Краснодарского края»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также, в связи с принятием постановления 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», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в приказ министерства природных ресурсов Краснодарского края от 16 сентября 2022 г. № 1463 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края» следующие изменения:

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», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления в министерстве природных ресурсов Краснодарского края 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 приложении:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов Краснодарского края (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), поступающими в адрес министерства природных ресурсов Краснодарского края (далее - министерство), а также обращениями, поступающими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы министерства либо официального сайта министерства 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, поступающими в адрес министерства 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).»;

в разделе 2:

наименование изложить в следующей редакции:

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

в подразделе 2.1:

наименование 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 портале министерства, обеспечивающей 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: 350020, г. Краснодар, ул. Северная, 275/1, лит. «Ж»;

передано лично в министерство непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края (по вопросам в компетенции министерства);

принято в ходе личных приемов министра природных ресурсов Краснодарского края (далее - министр), первого заместителя министра, заместителей министра;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://mpr.krasnodar.ru/>, который является официальным сайтом министерства природных ресурсов Краснодарского края (далее - официальный сайт министерства), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на официальный адрес электронной почты министерства: mprkk@krasnodar.ru. обращения в форме электронного документа не регистрируются, а в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.»;

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 специальной формы для отправки обращений, размещенной на портале министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

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 специальной формы для отправки обращений, размещенной на портале министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

в пункте 2.3.1 слова «со дня регистрации обращения в министерстве.» заменить словами «со дня регистрации обращения в ЕМСЭД КК.»;

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 специальной формы для отправки обращений, размещенной на портале министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

пункт 2.4.3 изложить в следующей редакции:

«2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию министерства, направляется за подписью министра или уполномоченного на то лица, в пределах установленной компетенции.»;

пункт 2.4.8 изложить в следующей редакции:

«2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются министром или уполномоченным на то лицом, в пределах установленной компетенции.»;

дополнить пунктом 2.4.16 следующего содержания:

«2.4.16. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mpr.krasnodar.ru/>), 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 специальной формы для отправки обращений, размещенной на портале министерства, обеспечивающей 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 специальной формы для отправки обращений, размещенной на портале министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

пункт 2.6.6 изложить в следующей редакции:

«2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mpr.krasnodar.ru/>), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.»;

пункт 2.6.10 изложить в следующей редакции:

«2.6.10. Ответы заявителям подписываются министром или уполномоченным на то лицом, в пределах установленной компетенции.»;

в пункте 2.6.15 слова «его заместителями» заменить словами «уполномоченным на то лицом»;

пункт 2.6.16 изложить в следующей редакции:

«2.6.16. При направлении ответа на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mpr.krasnodar.ru/>), обеспечивающей 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.»;

в пункте 3.2.22 предложение «Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.» исключить;

в пункте 6.1 раздела 6 «Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан в министерстве» слова «государственной власти» исключить;

дополнить разделом 7 следующего содержания:

**«7. Особенности работы с обращениями и сообщениями
граждан, поступившими на платформу обратной связи
Единого портала**

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

Обращения или сообщения поступают на этап координации в личный кабинет министерства. Определение того, что заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (не сообщение), производится в ПОС автоматически.

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

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

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, 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.

7.3. Получение и обработка обращений и сообщений, поступивших в личный кабинет министерства, осуществляется канцелярией министерства.

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

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

личный кабинет министерства – подведомственный кабинет по отношению к верхнеуровневому личному кабинету (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);

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 министерства, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

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

руководитель – работник министерства, 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 отдела контроля и внутреннего финансового аудита министерства, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатами обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор – работник отдела информационно-технического обеспечения и защиты информации финансово-экономического управления министерства, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета министерства (в том числе данных личного кабинета министерства, категорий, подведомственности), добавления и авторизации новых учетных записей в личном кабинете министерства, формирования варианта оформления и кода виджета (приложения, предназначенного для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

7.5. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС состоит из последовательных этапов: координации, исполнения, согласования, утверждения. Этапы координации, исполнения и утверждения являются обязательными для всех обращений и сообщений.

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

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

7.6. Полномочия пользователей при работе в ПОС.

7.6.1. Полномочия координатора при работе в ПОС:

осуществление общей координации работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказание консультационной помощи структурным подразделениям министерства по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС;

организация распределения обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями министерства;

7.6.2. Полномочия исполнителя при работе в ПОС:

обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений или сообщений, поступающих через ПОС;

подготовка ответов на обращения или сообщения.

7.6.3. Полномочия руководителя при работе в ПОС:

согласование или отклонение подготовленных ответов на обращения или сообщения, либо решений о перенаправлении обращений или сообщений;

утверждение подготовленных ответов на обращения или сообщения, либо решений о перенаправлении обращений или сообщений.

7.6.4. Полномочия куратора при работе в ПОС:

организация работы, осуществление мониторинга процесса обработки обращений и сообщений, направленных в адрес министерства, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах ответственных исполнителей, анализ данных и подготовка статистической отчетности.

7.6.5. Полномочия администратора при работе в ПОС:

осуществление управления в ПОС и изменение параметров личного кабинета министерства (в части компетенции).

7.7. Особенности обработки обращений и сообщений в ПОС:

7.7.1. 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;

обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС.

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

7.8. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

7.8.1. 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;

вернуть обращение или сообщение, находящееся в работе в министерстве на этапе исполнения, на координацию в верхнеуровневый личный кабинет, с указанием причин возврата.

Возврат обращения или сообщения на этап координации в верхнеуровневый личный кабинет осуществляется в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) – в срок, не превышающий один рабочий день со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

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 выполнять те же действия, что и с обращениями или сообщениями, вновь поступающими в министерство.

7.8.2. 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 для переназначения 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, прилагаемые 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 министерстве. 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 рабочих дней со дня поступления обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) – в срок, не превышающий один рабочий день со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

7.8.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

по которым подготовлен ответ исполнителем и определено 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 министерства.

7.8.4. 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.

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 подразделения министерства.

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.

7.8.5. Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет министерства, 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 осуществления контроля сроков обработки обращений или сообщений может также принимать участие пользователь с ролью руководителя или исполнителя (при работе в личном кабинете на этапе исполнения).

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 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.

7.9. Первый заместитель министра природных ресурсов Краснодарского края, заместители министра природных ресурсов Краснодарского края (далее – заместители министра) определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя, а также несут ответственность за своевременную актуализацию перечня сотрудников министерства, уполномоченных для работы в личном кабинете министерства в ПОС (далее – перечень уполномоченных в министерстве для работы в ПОС). Перечень уполномоченных в министерстве для работы в ПОС утверждается приказом министерства от 1 декабря 2021 г. № 1820 «Об организации взаимодействия министерства природных ресурсов Краснодарского края с Центром управления регионом Краснодарского края».

2. Отделу экологического просвещения (Ананко Ю.О.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://admkrain.krasnodar.ru> и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

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

Исполняющий обязанности министра

С.Н. Ерёмин

