



**ДЕПАРТАМЕНТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

от 11.12.2025

№ 375

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ департамента развития бизнеса и  
внешнеэкономической деятельности Краснодарского края  
от 3 июля 2024 г. № 244 «Об утверждении Инструкции о  
порядке рассмотрения обращений граждан  
в департаменте развития бизнеса и внешнеэкономической  
деятельности Краснодарского края»**

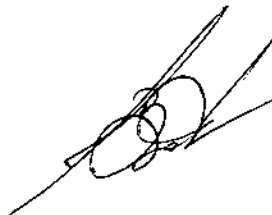
В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Российской 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 р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить изменения в приказ департамента развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края от 3 июля 2024 г. № 244 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу по вопросам мобилизационной работы, государственной службы, кадров и делопроизводства департамента (Урмакер С.И.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [admkrain.krasnodar.ru](http://admkrain.krasnodar.ru) и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель департамента



В.Ю. Воробьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента развития  
бизнеса и внешнеэкономической  
деятельности Краснодарского края  
от 11.07.2025 2025 г. № 375

**ИЗМЕНЕНИЯ,  
вносимые в приказ департамента развития бизнеса  
и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края  
от 3 июля 2024 г. № 244 «Об утверждении Инструкции о  
порядке рассмотрении обращений граждан  
в департаменте развития бизнеса и внешнеэкономической  
деятельности Краснодарского края»**

1. В приказе:

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 и лиц без гражданства п р и к а з ы в а ю»;

дополнить подпунктом 3.<sup>1</sup> следующего содержания:

«3.1. Назначить ответственными за:

1) деятельность департамента на платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС) в департаменте и работу с сообщениями и обращениями, поступившими в ПОС – первого заместителя руководителя департамента Воробьеву Евгению Александровну;

2) осуществление изменения параметров личного кабинета департамента в ПОС (в том числе данных личного кабинета департамента, категорий,

подведомственности), добавление новых учетных записей в личном кабинете департамента, формирование варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений и обращений – ведущего консультанта отдела международных связей департамента Донскую Альбину Игоревну;

3) координацию и курирование сообщений и обращений, поступивших в ПОС, – ведущего консультанта отдела по вопросам мобилизационной работы, государственной службы, кадров и делопроизводства департамента Шепенину Анну Васильевну.».

Определить, что на время отсутствия Шепениной А.В. ответственность за координацию и курирование сообщений и обращений, поступивших в ПОС, возлагается на начальника отдела по вопросам мобилизационной работы, государственной службы, кадров и делопроизводства департамента Урмакер Светлану Ивановну.

2. В приложении:

1) В разделе 1 «Общие положения»:

пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте (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 департамента, руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента и заместителя руководителя департамента, а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта департамента 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>. Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес департамента, руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента и заместителя руководителя департамента 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, обращениями и сообщениями 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 департамента, 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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

пункт 2.1.2 изложить в следующей редакции:

«2.1.2. Письменное обращение может быть направлено: почтовым отправлением по адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35 либо 350000, г. Краснодар, ул. Красная 57;

передано лично в приемную департамента непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента, заместителя руководителя департамента;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://drbvd.krasnodar.ru>) (далее – официальный сайт

департамента), в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<https://krasnodar.ru>), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту департамента 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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

Пункт 2.2.2 изложить в следующей редакции:

«2.2.2. Все поступающие в департамент письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются уполномоченным государственным гражданским служащим департамента в СЭД в течение 3 дней с момента поступления.

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

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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

в пункте 2.3.1 слова «в департамент» 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 департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение»;

пункт 2.4.11 изложить в следующей редакции:

«2.4.11. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте департамента (<https://drbvd.krasnodar.ru>), на портале исполнительных органов Краснодарского края (<https://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 специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на официальном сайте департамента, 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 департамента, 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 департамент в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на сайте департамента, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме»;

абзац четвертый пункта 2.6.9 изложить в следующей редакции:

«При направлении ответа на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов Краснодарского края и на сайте департамента, 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 с использованием СЭД.»;

3) пункт 5.2 раздела 5 «Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан» дополнить абзацем следующего содержания:

«адрес электронной почты департамента: investkuban@krasnodar.ru.».

4) дополнить разделами 6, 7 следующего содержания:

«6. Подготовка статистических сведений и аналитических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

6.1. Государственным гражданским служащим, ответственным за ведение работы по приему, регистрации, направлению на рассмотрение и контролю за установленными сроками рассмотрения обращений граждан и организаций, ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняются статистические сведения о результатах рассмотрения обращения граждан.

Статистические сведения заполняются в соответствующей форме, размещенной в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Статистические сведения и пояснительные записки к ним по итогам полугодия предоставляются (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан и организаций в департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края.

6.2. При подготовке указанных сведений проводится в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан:

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдение установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан.».

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

7.1 Работа с обращениями на платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС) осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 в ПОС.

7.2 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, уполномоченным государственным гражданским служащим 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;
- email.ru 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 соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

7.3. Получение и обработка обращений, поступивших в личный кабинет департамента осуществляется уполномоченным государственным гражданским служащим департамента.

7.4. 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 департамента, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями:

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

руководитель – работник департамента, 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 департамента, 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 департамента, которому доступен функционал департамента в ПОС и изменение параметров личного кабинета департамента (в том числе данных личного кабинета департамента, категорий, подведомственности), добавление новых учетных записей в личном кабинете департамента, формирование 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.

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

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

7.6. 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.

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

7.8. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

7.8.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет департамента.

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.

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;
- переназначить исполнителя.

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

7.8.2.1. 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 предоставляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т.д.).

7.8.2.2. 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).

7.8.2.3. Сформировать текст ответа заявителю.

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

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

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

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

7.8.2.8. 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.

7.8.3. 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 департамента. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на

согласование руководитель не будет иметь возможность 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 департаменте.

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:

7.8.4.1. 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 ПОС.

7.8.4.2. 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.

7.8.4.3. 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 департамента.

7.8.5 Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет департамента, 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.

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

Также куратору могут быть предоставлены в ПОС следующие полномочия:

переназначить исполнителя, то есть перенаправить обращение или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю личного кабинета департамента 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 департамента;

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 департамента.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

7.9. Руководитель департамента несет ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете департамента и определяет лиц, ответственных за обработку обращений или сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Работник, отвечающий за ведение делопроизводства в департаменте, наделяется одновременно двумя ролями в ПОС – координатора и исполнителя.

5) приложение 7 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края изложить в следующей редакции:

«Приложение 7  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
с обращениями граждан в  
департаменте развития бизнеса и  
внешнеэкономической деятельности  
Краснодарского края»

**ГРАФИК**  
**приема граждан должностными лицами департамента развития бизнеса**  
**и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края**

Занимаемая должность	Ф.И.О. ведущего прием	Дни приема	Время приема
Руководитель департамента	Воробьев Василий Юрьевич	1-й четверг месяца	с 14.00 до 17.00, ул. Красная, 57 каб. 21
Первый заместитель руководителя департамента	Воробьева Евгения Александровна	среда еженедельно	с 14.00 до 17.00 ул. Красная, 57 каб. 39
Заместитель руководителя департамента	Гончарова Татьяна Юрьевна	вторник еженедельно	с 14.00 до 17.00 ул. Красная, 57 каб. 24

».

Начальник отдела по вопросам  
мобилизационной работы,  
государственной службы, кадров  
и делопроизводства департамента



С.И. Урмакер