



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕЙ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 01.10.2025

г. Краснодар

№ 506

**О внесении изменений в приказ министерства
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края от 22 августа 2013 г. № 186
«О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края»**

В соответствии с Федеральным законом 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 должностными лицами, 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 обращения в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, 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» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить изменения в приложение к приказу министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края от 22 августа 2013 г. № 186 «О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу делопроизводства и трудовых ресурсов АПК (Решетняк А.И.):

1) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkrai.krasnodar.ru и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

2) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) в 7-дневный срок после принятия настоящего приказа направить копию с указанием официального издания, в котором он опубликован, в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю;

4) обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа и внести его в Реестр государственной регистрации нормативных правовых актов министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края.

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

Исполняющий обязанности министра



Ф.И. Дереча

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства сельского
хозяйства и перерабатывающей
промышленности

Краснодарского края

от 01.10.2025 № 506

ИЗМЕНЕНИЯ,

**вносимые в приложение к приказу министерства
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края от 22 августа 2013 г. № 186
«О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве
сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
Краснодарского края»**

1. В разделе 1 «Общие положения»:

1) пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Порядок работы с обращениями граждан в министерстве сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края (далее — Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), иной информационной системы министерства сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края (далее — министерство), либо официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также порядок взаимодействия министерства с администрацией Краснодарского края, с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением министерством обращений, а также сообщений граждан, обращений и сообщений объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших в адрес министерства в форме электронного документа с использованием Единого портала.»;

2) пункт 1.2 дополнить подпунктом 10 следующего содержания:

«10) постановление 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».».

2. Абзацы девятый и десятый пункта 2.3 раздела 2 «Требования к порядку рассмотрения обращений граждан» изложить в следующей редакции:

«Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа или путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа или путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в обращении в письменной форме необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения, по существу.».

3. В разделе 3 «Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений»:

1) наименование дополнить словами «в том числе особенности процедур по рассмотрению обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте министерства обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан»;

2) в пункте 3.1:

абзац второй подпункта 3.1.2 дополнить словами «обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

подпункт 3.1.8 дополнить абзацем следующего содержания:

«При направлении гражданами на электронную почту министерства и должностных лиц министерства 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.»;

3) в пункте 3.2:

подпункт 3.2.1 изложить в следующей редакции:

«3.2.1. Все поступающие в министерство обращения граждан в письменной форме, а также при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются должностным лицом отдела делопроизводства и трудовых ресурсов АПК, ответственным за регистрацию обращений, в течение трех дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, а также при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.»;

подпункт 3.2.2 изложить в следующей редакции:

«3.2.2. 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.

На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в нижней правой части листа или на ином свободном месте проставляется отметка о поступлении документа (в виде штампа или штрихового кода). Отметка о поступлении документа служит для подтверждения факта поступления документа в министерство и включает дату поступления и входящий регистрационный номер документа.»;

4) подпункт 3.3.8 пункта 3.3 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.»;

5) подпункт 3.5.18 пункта 3.5 изложить в следующей редакции:

«3.5.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу в письменной форме.»;

6) дополнить разделом 5 «Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи «Единого портала» следующего содержания:

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

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

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

5.2. 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 делопроизводства и трудовых ресурсов АПК в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;

признак сообщения;
код тематики;
количество листов с приложениями (при наличии);
наименование органа или организации или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

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

5.3. Получение обращений, поступивших в личный кабинет министерства, осуществляется информационно-аналитическим отделом управления экономики и государственных программ, а обработка обращений осуществляется отделом делопроизводства и трудовых ресурсов АПК.

5.4. Получение и обработку сообщений, поступивших в личный кабинет министерства, осуществляет отдел делопроизводства и трудовых ресурсов АПК.

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

1) верхнеуровневая координация — организация процесса обработки обращений и сообщений, в том числе распределение обращений между исполнителями в верхнеуровневом личном кабинете;

2) 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;

3) 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;

4) 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;

5) оператор ПОС — ответственная организация, уполномоченная Минцифры России осуществлять эксплуатацию и техническое сопровождение ПОС;

6) координатор — работник структурного подразделения министерства, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

7) исполнитель — работник структурного подразделения министерства, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

8) руководитель — работник структурного подразделения 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;

9) куратор — работник структурного подразделения министерства, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

10) администратор — работник отдела информационно-аналитического обеспечения министерства или работник департамента информатизации и связи Краснодарского края, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета министерства (в том числе данных личного кабинета министерства, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете министерства, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

5.6. 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).

5.7. 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.

5.8. 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.

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

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

5.10. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

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

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.

5.11.1. 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:

5.11.2. 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.).

5.11.2.1. 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).

5.11.2.2. Сформировать текст ответа заявителю.

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

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

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

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

5.11.2.7. 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.

5.11.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

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

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

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

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

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

передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководителя, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории в личном кабинете структурного подразделения министерства. 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.

5.11.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.11.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

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

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

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

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

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

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

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.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

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

Работники, отвечающие за ведение делопроизводства в структурных подразделениях министерства, наделяются одновременно двумя ролями в ПОС - координатора и исполнителя.».

Начальник отдела
делопроизводства и трудовых
ресурсов АПК министерства
сельского хозяйства и
перерабатывающей
промышленности
Краснодарского края



А.И. Решетняк