



**МИНИСТЕРСТВО  
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ  
И СВЯЗИ**  
Хабаровского края  
(Минцифры Хабаровского края)

**ПРИКАЗ**

12.01.2026 № 1  
г. Хабаровск

О внесении изменений в приказ министерства информационных технологий и связи края от 14.09.2020 № 3 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство информационных технологий и связи Хабаровского края"

В целях совершенствования нормативного правового акта министерства цифрового развития и связи края  
**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ министерства информационных технологий и связи края от 14.09.2020 № 3 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство информационных технологий и связи Хабаровского края" следующие изменения:

1) в наименовании слова "информационных технологий" заменить словами "цифрового развития";

2) в пункте 1 слова "информационных технологий" заменить словами "цифрового развития".

2. Внести в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство информационных технологий и связи Хабаровского края, утвержденный приказом министерства информационных технологий и связи края от 14.09.2020 № 3, следующие изменения:

1) в заголовке слова "информационных технологий" заменить словами "цифрового развития";

2) в разделе 1:

а) в пункте 1.1 слова "информационных технологий" заменить словами "цифрового развития";

б) пункт 1.6 изложить в следующей редакции:

"1.6. Рассмотрение обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД) министром цифрового развития и связи края, либо лицом, исполняющим его обязанности, первым заместителем министра цифрового развития и связи края, заместителем министра цифрового развития и связи края – начальником управления мультимедийных и специальных информационных технологий (далее – руководители министерства) в соответствии с

компетенцией по курируемым направлениям деятельности."

в) пункт 1.7 изложить в следующей редакции:

"1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа с использованием информационного интернет-портала "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), осуществляется отделом контрольно-аналитической, финансовой, экономической работы управления систем электронного правительства министерства (далее – отдел)."

г) пункт 1.10 изложить в следующей редакции:

"1.10. Министерство располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.56.

Адрес официального сайта министерства для приема обращений: <https://mits.khabkrai.ru/Obrascheniya/Napravit-obraschenie/>.

Адрес регионального информационного интернет-портала Хабаровского края "Открытый регион" для приема обращений: <https://golos27.ru>.

Адрес платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для приема обращений: <https://pos.gosuslugi.ru/landing/>.

3) в разделе 2:

а) в пункте 2.4 изложить в следующей редакции:

"2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, в форме электронного документа через официальный сайт министерства: [mits.khabkrai.ru](https://mits.khabkrai.ru) (раздел "Обращения"), посредством портала "Открытый регион", Единого портала или предоставляются лично в отдел.";

б) дополнить пунктом 2.4<sup>1</sup> следующего содержания:

"2.4<sup>1</sup>. Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом № 59-ФЗ.";

в) в пункте 2.5 слова "Письменное обращение" заменить словами "Обращение в письменной форме";

г) абзац первый пункта 2.6 изложить в следующей редакции: "Обращение, поступившее в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме."

д) дополнить пунктом 2.8 следующего содержания:

"2.8. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем

файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути обращения в письменной форме или в форме электронного документа."

4) в разделе 3:

а) пункт 3.1 изложить в следующей редакции:

"3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в министерстве в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.";

б) первое предложение во втором абзаце пункта 3.2 дополнить словами: "контактный телефон (при наличии).";

в) в абзаце третьем пункта 3.2 слово "письмо" заменить словами "почтовое отправление", исключить слова "электронная почта", "телефон", дополнить словами "Единый портал";

г) в абзаце восьмом пункта 3.2 исключить слова "от 27.12.2017 № 762-р";

д) в пункте 3.6 слова "от 30 июня 2015 г. № 167-пр" заменить "от 19 декабря 2022 г. № 671-пр";

5) в разделе 4:

а) пункт 4.1 изложить в следующей редакции:

"4.1. Зарегистрированные обращения сотрудниками отдела направляются в день их регистрации руководителям министерства.";

б) дополнить пунктом 4.2<sup>1</sup> следующего содержания:

"4.2<sup>1</sup>. В случае если гражданин ранее обращался к первому заместителю министра цифрового развития и связи края, заместителю министра цифрового развития и связи края, заместителю министра цифрового развития и связи края – начальнику управления мультимедийных и специальных информационных технологий и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение министру цифрового развития и связи края.";

в) дополнить пунктом 4.2<sup>2</sup> следующего содержания:

"4.2<sup>2</sup>. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление Губернатора и Правительства края по противодействию коррупции и в течение семи дней со дня их регистрации – в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.";

г) в пункте 4.3 после слов "... внутренних дел" внести слова "и Губернатору Хабаровского края";

д) пункт 4.4 изложить в следующей редакции:

"4.4. Обращения, в том числе с просьбой о личном приеме министром, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, исполнительный

орган края, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.";

е) в пункт 4.5 после слов "государственных органов" внести слова "исполнительных органов края";

ж) в пункт 4.7 после слов "государственной власти" внести слова "исполнительные органы края", после слова "подписываются" дополнить словами ", в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью,".

б) в разделе 5:

а) в пункт 5.2 после слов "государственный орган" внести слова "исполнительный орган края";

б) пункт 5.3 изложить в следующей редакции:

"5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений принимают руководители министерства по компетенции. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.";

в) пункт 5.5 изложить в следующей редакции:

"5.5. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также, обращения лиц, указанных в пунктах 8 – 11 части 3 статьи 4 Закона Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае", по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в министерство в письменной форме или форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений."

7) в разделе 6:

а) пункт 6.1 изложить в следующей редакции:

"6.1. Ответы на обращения подписывают, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, с использованием СЭД руководители министерства либо лица, исполняющие их обязанности."

Ответственность за соблюдение требований инструкции по делопроизводству, полноту и качество подготовки ответа гражданину и при необходимости служебной записки возлагается на ответственного исполнителя.";

б) абзац первый пункта 6.5 изложить в следующей редакции:

"6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем министерства установленной формы и регистрируются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве цифрового развития и связи края (далее – Инструкция)";

в) абзац второй пункта 6.5 изложить в следующей редакции:

"Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, указанного в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.";

г) в пункте 6.8 слова "лица, исполняющего обязанности Председателя Правительства края," заменить словами "лица, временно исполняющего обязанности (полномочия) Губернатора края, вице-губернаторов края,";

д) в абзаце первом пункта 6.9 после слов "Открытый регион" добавить слова ", Единый портал";

е) пункт 6.11 изложить в следующей редакции:

"6.11. После регистрации ответа, подписанного руководителями министерства, сотрудник отдела не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения; в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион"; по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании; и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации не допускается.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с

разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.8 раздела 1 настоящего порядка на сайте министерства.

Ответы и служебные записки регистрируются в отделе ежедневно до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней). Ответы и служебные записки, поступившие после 16.00 часов, регистрируются на следующий рабочий день";

8) в разделе 8:

а) в пункте 8.7 после слов "в режиме видеоконференцсвязи" дополнить словом "аудиосвязи", слова "министр и его заместители (далее – руководители министерства)" заменить словами "руководители министерства по компетенции."

б) дополнить пунктом 8.10<sup>1</sup> следующего содержания:

"8.10<sup>1</sup>. Ответственный исполнитель готовит информацию, документы, материалы к личному приему и список приглашенных на личный прием руководителем министерства, который будет проводить прием.";

в) пункт 8.13 изложить в следующей редакции:

"8.13. Для записи на прием к руководителям министерства граждан подает на имя руководителя министерства обращение с изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (если обращение подано в форме электронного документа), по которым должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение граждан может любым удобным способом:

- в письменной форме: почтовым отправлением, через оборудованный стационарный ящик для обращений граждан;

- в форме электронного документа: через официальный сайт министерства: [mits.khabkrai.ru](http://mits.khabkrai.ru) (раздел "Обращения"), посредством портала "Открытый регион", Единого портала.";

г) дополнить пунктом 8.13<sup>1</sup> следующего содержания:

"8.13<sup>1</sup>. Гражданин уведомляется ответственным исполнителем о руководителе министерства, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде. Направление гражданину уведомления осуществляется в соответствии с Инструкцией на почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (если обращение подано в электронной форме). Дополнительно гражданин может уведомляться по контактному телефону (при наличии).";

д) в абзац третий пункта 8.16 после слова "видеоприем" внести слово ", аудиоприем";

е) внести абзац седьмой пункта 8.16 следующего содержания:

"- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема."

ж) внести абзац второй в пункт 8.24:

"В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина руководителями министерства составляет 15 минут."

з) пункт 8.25 изложить в следующей редакции:

"8.25. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается видео- и (или) аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема. Организация видео- и (или) аудиозаписи личного приема руководителей министерства осуществляет отдел мультимедийного сопровождения и информационных ресурсов управления мультимедийных и специальных информационных технологий министерства.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема хранится на флеш-носителе в отделе два месяца, после чего уничтожается.

В случае служебной необходимости по запросу видеозапись личного приема может быть предоставлена ответственному исполнителю в любое время в течение срока хранения видеозаписи.";

и) пункт 8.31 изложить в следующей редакции:

"8.31. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Хабаровского края, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке."

Министр цифрового развития  
и связи края



Е.А. Демин