



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Мінцифри

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. (044) 207-17-30

E-mail: hello@thedigital.gov.ua, сайт: www.thedigital.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 43220851

від _____ 20__ р. № _____ На № _____ від _____ 20__ р.

Олександрю

[foi+request-109689-b5428286@
dostup.pravda.com.ua](mailto:foi+request-109689-b5428286@dostup.pravda.com.ua)

Пане Олександрє!

Міністерство цифрової трансформації України опрацювало Ваш запит на інформацію від 10.03.2023 про надання інформації стосовно внесення змін до Закону України «Про звернення громадян», зокрема, щодо можливості подання звернень в електронній формі та в межах компетенції повідомляє.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про доступ до публічної інформації» публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом. Публічна інформація є відкритою, крім випадків, встановлених законом.

Частиною першою статті 19 зазначеного Закону визначено, що запит на інформацію – це прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні.

Відповідно до частини другої статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Згідно з Положенням про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856, Мінцифри є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сферах: цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій та технологій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; впровадження електронного документообігу, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; відкритих даних, публічних електронних реєстрів, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтегрованості, розвитку інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу, надання електронних та



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Турчак Іван Миронович
Сертифікат 3ED5083160DBC59B0400000BD100600D4738E00
Дійсний з 21.07.2022 13:06:45 по 20.07.2023 20:00:10



1/10-7-82-2023 від 15.03.2023

адміністративних послуг, електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації, розвитку ІТ-індустрії, розвитку та функціонування правового режиму Дія Сіті.

Водночас питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів врегульовано Законом України «Про звернення громадян» (далі – Закон), який забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

При цьому частинами шостою та сьомою статті 5 Закону передбачено, що письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Особливості ведення діловодства за зверненнями громадян здійснюється згідно з Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, згідно з пунктом 2 якої електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації.

Додатково зазначаємо, що відповідно до статті 7 Закону звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Також на виконання вимог Закону та з урахуванням Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» прийнято наказ Мінцифри від 18.02.2020 № 36 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23.03.2020 за № 297/34580, яким затверджено Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України, пунктом 4 розділу II якої визначено, що Мінцифри отримує усні – викладені на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (через телефонні «гарячі лінії» Мінцифри), письмові – надіслані поштою, електронні звернення – надіслані електронною поштою та через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади чи будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

Таким чином, законодавством про розгляд звернень громадян передбачено подання електронного звернення.

Крім того, постановою Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень» затверджено Положення про Єдину систему опрацювання звернень (далі – Положення); Порядок взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету; Типове положення про регіональний контактний центр.

Згідно з абзацами другим та третім пункту 1 Положення Єдина система складається із суб'єктів, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом «єдиного вікна» належне реагування органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України, державних колегіальних органів (далі – органи), на звернення громадян, фізичних осіб - підприємців, підприємств, установ, організацій, органів місцевого самоврядування. До суб'єктів Єдиної системи належать державна установа «Урядовий контактний центр» (далі – Урядовий контактний центр), регіональні контактні центри Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя, контактні центри та довідкові телефонні лінії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, державних колегіальних органів, приймальня Кабінету Міністрів України.

Урядовий контактний центр, серед іншого, координує діяльність суб'єктів Єдиної системи; приймає звернення, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» або з використанням Інтернету через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України чи у паперовій формі, та здійснює реєстрацію, попередній розгляд і передачу органам відповідно до компетенції (підпункти 1, 2 пункту 6 Положення).

Додатково повідомляємо, що на сайті Урядового контактного центру, в розділі «Головна», режим доступу: <https://uks.gov.ua/>, після подання електронного звернення, заявник може відстежити діючий його статус та хід виконання в особистому кабінеті.

Відповідно до частини першої статті 23 Закону України «Про доступ до публічної інформації» рішення, дії чи бездіяльність розпорядників інформації можуть бути оскаржені до керівника розпорядника, вищого органу або суду.

З повагою

Державний секретар

Іван ТУРЧАК