

ЗАТВЕРДЖУЮ

Державний секретар Міністр  
цифрової трансформації

Дмитро МАКОВСЬКИЙ

«25» 06 2020 року

## ПОЛОЖЕННЯ

### про відділ розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації управління організаційного забезпечення роботи апарату Міністерства Міністерства цифрової трансформації України

#### 1. Загальні положення

1.1. Відділ розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації (далі – Відділ) є структурним підрозділом управління організаційного забезпечення роботи апарату Міністерства (далі – Управління) Міністерства цифрової трансформації України, що діє на підставі Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856.

1.2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією і законами України; актами Президента України, Кабінету Міністрів України; наказами і методичними рекомендаціями Державної архівної служби України; національними стандартами України у сфері діловодства; іншими нормативно-правовими актами; положеннями про структурні підрозділи Мінцифри; наказом про розподіл повноважень між Міністром, першим заступником, заступниками Міністра та державним секретарем Мінцифри; Інструкцією з діловодства в Мінцифри та цим Положенням.

#### 2. Основні завдання, функції та права Відділу

2.1. Основними завданнями Відділу є організація та забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», організація і забезпечення надання інформації на запити відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»; забезпечення дотримання законодавства при здійсненні публічних закупівель.

2.2. Відділ відповідно до покладених на нього завдань виконує такі функції:

1) здійснює реєстрацію запитів про надання публічної інформації та звернень громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян, готує та вносить пропозиції керівництву Мінцифри щодо вирішення порушених у них питань, вживає заходів щодо

оперативного їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян, надання у встановлені законом строки письмових відповідей в межах компетенції Відділу авторам звернень за наслідками їх розгляду;

2) надсилає запити і одержує від центральних та місцевих органів виконавчої влади, а також органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій матеріали та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян, в межах повноважень;

3) надсилає в установленому порядку запити про надання публічної інформації та звернення громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян, за належністю центральним та місцевим органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам і організаціям відповідно до їх компетенції;

4) здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного розв'язання, інформує про це в установленому порядку керівництво Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офіс Президента України;

5) здійснює контроль за дотриманням визначених актами законодавства та дорученнями Кабінету Міністрів України порядку і термінів розгляду та вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян, та у разі потреби в межах своєї компетенції вживає відповідних заходів;

6) готує та вносить керівництву Мінцифри пропозиції про удосконалення порядку надання публічної інформації та розгляду звернень громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян;

7) організовує відповідно до доручень Прем'єр-міністра України роботу прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України;

8) забезпечує роботу телефонної «гарячої лінії»;

9) готує та вносить керівництву Мінцифри пропозиції стосовно висвітлення у засобах масової інформації довідкової, аналітичної та іншої інформації, пов'язаної з наданням публічної інформації та розглядом звернень громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян, а також пропозицій та скарг громадян, що надійшли під час роботи прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України;

10) забезпечує діловодство та контроль за запитами про надання публічної інформації та зверненнями громадян, що надійшли на адресу Мінцифри та одержані під час особистого прийому громадян;

11) бере участь у розробці проектів нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Відділу;

12) готує проекти наказів у межах компетенції Відділу;

13) виконує інші функції відповідно до покладених на нього завдань.

2.3. Відділ має право:

1) одержувати в установленому законодавством порядку від посадових осіб та інших працівників Мінцифри, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління Мінцифри, інформацію, матеріали, необхідні для здійснення покладених на Відділ завдань і функцій;

2) інформувати начальника Управління у випадках, коли відповідні підрозділи або посадові особи не подають документи, інші матеріали, необхідні для виконання поставлених перед Відділом завдань і функцій;

3) брати участь у конференціях, семінарах, нарадах та інших заходах з питань, що відносяться до компетенції Відділу;

4) на обробку персональних даних, з метою використання вимог законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», а також для виконання посадових обов'язків в межах компетенції відділу.

2.4. Відділ з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, що належать до його компетенції, під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє в установленому порядку з іншими структурними підрозділами апарату міністерства, відповідними структурними підрозділами апарату інших міністерств, Секретаріату Кабінету Міністрів України, консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами, утвореними Кабінетом Міністрів України, центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, а також об'єднаннями громадян, громадянськими спілками, всеукраїнськими профспілками, їх об'єднаннями, всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців, представниками органів іноземних держав, неурядових організацій інших держав і міжнародних неурядових організацій, а також підприємствами, установами і організаціями.

### **3. Керівництво Відділом**

3.1. Відділ очолює начальник, який безпосередньо підпорядковується начальнику Управління організаційного забезпечення роботи апарату Мінцифри.

3.2. На посаду начальника Відділу призначається особа з вищою освітою, яка вільно володіє державною мовою та якій присвоєно ступінь вищої освіти не нижче магістра. Досвід роботи на посадах державної служби категорії «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років.

3.3. На посаду головного спеціаліста призначаються повнолітні громадяни України, які вільно володіють державною мовою та здобули ступінь вищої юридичної освіти бакалавра або молодшого бакалавра.

3.4. Посадові обов'язки працівників Відділу визначаються положенням про відповідний структурний підрозділ та посадовими інструкціями, які затверджуються державним секретарем міністерства.

3.5 За невиконання або неналежне виконання посадових обов'язків, визначених Законом України «Про державну службу» та іншими нормативно-правовими актами у сфері державної служби, положеннями про Управління та про відділи у складі Управління, посадовими інструкціями, а також порушення правил етичної поведінки та інше порушення службової дисципліни працівники Управління несуть відповідальність в межах і у порядку, передбаченому законодавством України.

**Начальник управління  
організаційного забезпечення  
роботи апарату Міністерства**



**Неля ВАСИЛЮК**