



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

НАКАЗ

від 09.11.2020 р.

Київ

№169

**Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України**

11 січня 2021 р.

за № 28/35650

**Про внесення змін до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у Міністерстві
цифрової трансформації України**

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції 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», пунктів 8 та 10 Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856, з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян в апараті Міністерства цифрової трансформації України

наказую:

1. Унести до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України, затвердженої наказом Міністерства цифрової трансформації України від 18 лютого 2020 року № 36, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 23 березня 2020 року за № 297/34580, такі зміни:

1) у пункті 14 розділу II:

в абзаці першому слово «проекти» замінити словом «проекти»;

в абзаці другому слово «Проект» замінити словом «Проект»;

2) пункти 5 – 16 розділу III замінити чотирнадцятьма новими пунктами 5 – 18 такого змісту:

«5. Після накладення резолюції керівництвом Мінцифри на проєкт документа СЕД автоматично повідомляє керівників, відповідальних за надання відповіді, про те, що вони є виконавцями, а також про терміни виконання. Керівники структурних підрозділів призначають виконавців відповідно до їх компетенцій, яких СЕД повідомляє про те, що їх додано до виконавців, а також про терміни виконання.

6. Виконавці опрацьовують звернення в електронному вигляді відповідно до створення резолюції/завдання для опрацювання документа.

7. У разі якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проєкт листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис керівництву Мінцифри.

8. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

9. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян, та з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

10. Після погодження керівниками структурних підрозділів підготованого проєкту відповіді в СЕД відповідь за результатами розгляду звернення підписується керівництвом Мінцифри.

Якщо громадянин зазначив у зверненні інформацію про надсилання йому відповіді на поштову адресу, відповідь на звернення готується та надсилається йому в паперовому вигляді за підписом керівництва Мінцифри.

Завізований виконавцями та керівниками структурних підрозділів проєкт відповіді зберігається в підрозділі.

Посадові особи Мінцифри, уповноважені відповідно до законодавства, забезпечують підписання листів-відповідей інформаційного характеру, які не пов'язані із здійсненням Міністром цифрової трансформації України

політичних функцій та містять інформацію щодо роз'яснення порядку застосування норм законодавства.

11. На звернення громадян, які надійшли під час особистого прийому, не надається письмова відповідь, якщо порушені громадянином питання вирішені по суті, надано роз'яснення та заявник не вимагає письмової відповіді.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно реєструється як звернення, що надійшло під час особистого прийому, та розглядається в тому самому порядку, що і письмові звернення.

12. Рішення та відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках Мінцифри. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначаються власне ім'я та прізвище працівника, який створив документ, і номер його службового телефону (наприклад, Петро Петренко 256 23 29).

На проєктах відповідей, що залишаються у справах, мають бути візи керівництва структурних підрозділів, з якими вони погоджені, та візи виконавців.

13. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

14. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

15. Інформацію про результати розгляду звернень, що надійшли від державної установи «Урядовий контактний центр», разом з електронною копією документа, яким поінформовано заявника, відповідальна особа підрозділу вносить до бази даних державної установи «Урядовий контактний центр».

16. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено.

17. Оригінали вхідних звернень зберігаються у підрозділі, що забезпечує ведення діловодства за зверненнями громадян.

18. У разі незгоди з прийнятим рішенням (відповіддю) громадянин має право оскаржити його відповідно до статті 16 Закону.»;

3) у пункті 3 розділу VI слово «проекти» замінити словом «проекти».

2. Управлінню організаційного забезпечення роботи апарату Міністерства (Василіук Н.В.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на державного секретаря Турчака І.М.

**Віце-прем'єр-міністр України –
Міністр**

Михайло ФЕДОРОВ