



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Н А К А З

18 лютого 2020 року

м. Київ

№36

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
23 березня 2020 р.
за № 297/34580

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України

На виконання 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»

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України, що додається.
2. Керівникам структурних підрозділів Міністерства цифрової трансформації України забезпечити ознайомлення всіх працівників із вимогами Інструкції.

3. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Державного агентства з питань електронного урядування України від 06 червня 2018 року № 38 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 02 липня 2018 року за № 773/32225.

4. Управлінню організаційного забезпечення роботи апарату Міністерства (Василюк Н.В.):

1) подати цей наказ на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України у встановленому законодавством порядку;

2) оприлюднити цей наказ на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України.

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

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на державного секретаря Маковського Д.В.

В.о. Міністра

Олексій ВІСКУБ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства цифрової
трансформації
18 лютого 2020 року № 36

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
23 березня 2020 р.
за № 297/34580

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян у
Міністерстві цифрової трансформації України

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України.

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), 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», постанов 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», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (далі – Класифікатор) та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», іншими нормативно-правовими актами з питань звернень громадян.

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі.

4. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на структурний підрозділ Мінцифри, до компетенції якого належать питання забезпечення роботи за зверненнями громадян (далі – підрозділ).

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Усі звернення незалежно від способу їх надходження, що надходять до Мінцифри, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється структурним підрозділом, на який покладено обов'язки ведення діловодства за зверненнями громадян, у день їх надходження або перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та стислого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до компетенцій Мінцифри та попереднього визначення підрозділу, до компетенції якого належать питання, порушені у зверненні;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, що відповідно до статей 14, 15, 16 Закону мають розглядатися особисто керівництвом Мінцифри;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно (за його бажанням).

2. Усі звернення громадян підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги. Якщо викладені питання неможливо ідентифікувати як пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) чи скаргу, вони не належать до звернень громадян.

3. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне).

4. 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 (далі – СЕВ ОВВ) чи будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

Письмове звернення громадянин може також передати до Мінцифри особисто чи через уповноважену ним особу. Звернення, що подаються в інтересах неповнолітніх, приймаються від їх законних представників.

В електронному зверненні має зазначатися електронна поштова адреса, на яку може надсилатися відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку із заявником. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення приймається на визначену електронну поштову адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на веб-сторінках офіційного веб-сайту Мінцифри у мережі Інтернет.

5. У зверненні мають зазначатися прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, мають викладатися суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги та має зазначатися дата.

Для письмового звернення є обов'язковим підпис автора звернення.

У разі недотримання цих вимог звернення не пізніш як через десять днів від дня його надходження повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями за умови наявності поштової чи електронної адреси або відомостей про інші засоби зв'язку з ним.

6. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Мінцифри або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення);

скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Мінцифри, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

8. Реєстрація звернень громадян, встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду), попереднє опрацювання здійснюються у день надходження звернення.

9. Звернення, отримані підрозділом документообігу до 17:00, передаються для попереднього опрацювання та реєстрації до підрозділу у день їх надходження. Звернення, які отримані після 17:00, передаються на наступний робочий день.

10. Звернення, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр», реєструються відповідно до вимог цієї Інструкції.

11. Конверти (вирізки з них), а також адресні ярлики рекомендованих листів зберігаються і додаються до документів у разі, якщо лише за конвертом (ярликом) можна встановити адресу відправника, дату відправлення та отримання документа або якщо у конверті (пакеті) відсутні окремі документи.

12. Реєстрація звернень громадян в Мінцифри здійснюється в системі електронного документообігу (далі – СЕД).

Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюється реєстраційно-моніторингова картка (далі – РМК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити позначку «КО». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу має містити позначку «Б/П»;

друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення громадянина.

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання (дублетні) обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, М-5/1, М-5/2, М-5/3).

13. Звернення громадян, що надійшли під час особистого прийому реєструються в журналі обліку особистого прийому громадян. Усні звернення, отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонні «гарячі лінії», реєструються у СЕД.

14. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян готуються проекти резолюцій до звернень громадян, які відправляються на розгляд керівника Мінцифри для накладення резолюції про виконання.

Проект резолюції має містити посади керівників структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, викладені у зверненні, та термін виконання.

15. Після реєстрації на зверненнях, що надійшли у паперовому вигляді до Мінцифри та від державної установи «Урядовий контактний центр», проставляється штрих-код або QR-код документа із зазначенням найменування Мінцифри, реєстраційного номера та дати в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян розглядає керівництво Мінцифри відповідно до розподілу обов'язків (повноважень) між першим заступником та заступниками Міністра.

2. Керівники та працівники структурних підрозділів Мінцифри під час розгляду звернень громадян зобов'язані ретельно опрацьовувати пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги і надавати вичерпну та обґрунтовану відповідь з метою об'єктивного вирішення по суті порушених авторами звернень питань, надання відповідних роз'яснень або відмови у їх задоволенні із посиланням на законодавство та порядок оскарження прийнятого рішення у встановлений Законом термін.

3. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються особисто керівником Мінцифри.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

4. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Мінцифри згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скажитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

5. Після накладення резолюції керівництвом Мінцифри на проект 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.

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

6. У разі якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником,

погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис керівництву Мінцифри.

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

8. 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.

9. Після погодження керівниками структурних підрозділів підготованого проекту 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 проект відповіді зберігається в підрозділі.

10. 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.

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

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

12. 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.

13. 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.

14. 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».

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

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

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що не перевищує одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий об'єм інформації, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва Мінцифри на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Мінцифри, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляють заявника. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Мінцифри, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

5. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

6. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито заходів для їх вирішення і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі в Мінцифри перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Безпосередній контроль за виконанням звернень у підрозділах здійснюють їх керівники та виконавці.

3. Звернення громадян, що надходять на розгляд Мінцифри, в СЕД ставляться на контроль із встановленням контрольних термінів.

Підрозділ розгляду звернень громадян здійснює контроль за розглядом звернень громадян у СЕД згідно зі строками виконання, зазначеними у графі РМК «Термін виконання».

4. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, вжиття необхідних заходів реагування, та закриття резолюції із зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення. В РМК у графі «Закриття» структурними підрозділами (головними виконавцями) вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, імені, по батькові посадової особи виконавця, стислого змісту результатів розгляду.

5. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

6. Відмітку про зняття з контролю в СЕД здійснює відповідальна за діловодство особа.

7. Контроль за зверненнями громадян, що надходять до Мінцифри від державної установи «Урядовий контактний центр» та щодо яких прийнято рішення про направлення їх за належністю відповідно до частини третьої статті 7 Закону, здійснює підрозділ Мінцифри.

VI. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому 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 квітня 1997 року № 348.

2. Звернення, що надійшли в електронному вигляді, зберігаються в СЕД для подальшого їх передання до електронного архіву.

Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюється за допомогою СЕД Мінцифри.

3. Завізовані проекти відповідей додаються до вхідного звернення.

4. Розглянуті звернення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним порядком. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність).

5. Звернення, за якими рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог цієї Інструкції, підшивати забороняється.

VII. Аналіз роботи за зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

2. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи за зверненнями громадян щороку до 15 липня (за перше півріччя) та до 15 січня (за рік) підрозділ надає державному секретарю для аналізу та надсилає до вищих органів виконавчої влади.

**Начальник управління організаційного
забезпечення роботи апарату
Міністерства**

Неля ВАСИЛЮК