

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. державного секретаря  
Міністерства у справах ветеранів  
України, начальник Управління  
міжнародного співробітництва



Андрій ПАВЛОВСЬКИЙ

\_\_\_\_\_ 2023 року

## ПОЛОЖЕННЯ

### про відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернень громадян Міністерства у справах ветеранів України

#### І. Загальні положення

1. Відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації (далі – Відділ) є структурним підрозділом Управління документообігу та звернень громадян (далі – Управління) Міністерства у справах ветеранів України (далі – Мінветеранів), який безпосередньо підпорядкований начальнику Управління.
2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України і постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами України, цим Положенням, іншими нормативно-правовими актами, наказами Мінветеранів, дорученнями начальника Управління, державного секретаря Мінветеранів та Міністра у справах ветеранів України (далі – Міністр).
3. Чисельність працівників Відділу визначається структурою та штатним розписом Мінветеранів, затвердженими у встановленому законом порядку, і має забезпечувати якісне виконання покладених на Відділ завдань і функцій.
4. Відділ очолює начальник Відділу, який призначається на посаду державним секретарем Мінветеранів на підставі результатів конкурсу або в інших випадках, передбачених законодавством.
5. Призначення інших працівників Відділу здійснюється державним секретарем Мінветеранів на підставі результатів конкурсу або в інших випадках, передбачених законодавством про державну службу.
6. Посадові обов'язки працівників Відділу визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються державним секретарем Мінветеранів.

## II. Основні завдання Відділу

### 1. Основними завданнями Відділу є:

- 1) організація та забезпечення своєчасного розгляду звернень громадян, що надійшли на адресу Мінветеранів поштою або на електронну адресу, особисто громадянином, від Державної установи “Урядовий контактний центр”, через спеціальну форму на вебсайті Мінветеранів та одержані під час особистого прийому громадян;
- 2) організація роботи із забезпечення доступу громадськості до публічної інформації, розпорядником якої є Мінветеранів; організація розгляду запитів на публічну інформацію;
- 3) організація особистого прийому громадян керівництвом Мінветеранів та керівниками структурних підрозділів;
- 4) організація роботи телефонної “довідкової лінії” Мінветеранів та сприяння в організації проведення відповідної роботи з участі у прямій телефонній лінії Кабінету Міністрів України згідно графіку Секретаріату Кабінету Міністрів України;
- 5) організація роботи щодо оприлюднення структурними підрозділами Мінветеранів публічної інформації, розпорядником якої є Мінветеранів, у формі відкритих даних.

## III. Функції Відділу

### 1. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

- 1) проводить попередній розгляд звернень громадян із зазначенням термінів виконання, які надійшли до Мінветеранів, а також які надійшли від Державної установи “Урядовий контактний центр”, та доводить їх до відповідальних виконавців;
- 2) веде централізовану реєстрацію, організовує та забезпечує разом із структурними підрозділами Мінветеранів оперативний розгляд звернень громадян, (запитів) народних депутатів України та запитів на публічну інформацію, здійснює моніторинг та контроль за їх виконанням;
- 3) взаємодіє в межах компетенції з Державною установою “Урядовий контактний центр”;
- 4) організовує проведення особистого прийому громадян керівництвом Мінветеранів та керівниками структурних підрозділів;

5) організовує роботу телефонної “довідкової лінії” Мінветеранів, опрацьовує звернення громадян, що надійшли за результатами проведення телефонної лінії, та доводить їх до відповідальних виконавців, забезпечує контроль за їх виконанням;

6) здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян, запитів на публічну інформацію з метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного розв’язання, інформує про це начальника Управління та в установленому порядку – керівництво Мінветеранів;

7) забезпечує підготовку звітів про роботу зі зверненнями громадян у Мінветеранів для надання їх в установленому порядку до Секретаріату Кабінету Міністрів України і Офісу Президента України;

8) забезпечує прийом, реєстрацію, облік запитів та організацію в Мінветеранів своєчасного розгляду запитів на публічну інформацію, які надійшли до Мінветеранів, в тому числі адвокатські запити, здійснює координацію дій керівників структурних підрозділів з метою оперативної підготовки та надання відповідей на запити на публічну інформацію, в тому числі на адвокатські запити, здійснює контроль та моніторинг їх виконання;

9) забезпечує ведення обліку контрольних завдань, реалізація яких передбачена актами законодавства, дорученнями вищих органів державної влади, наказами і дорученнями керівництва Мінветеранів, а також запитів і звернень народних депутатів України, адвокатських запитів та запитів правоохоронних органів:

10) здійснює перевірку стану виконання завдань структурними підрозділами, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери управління Мінветеранів, контроль за якими покладено на Відділ забезпечує підготовку інформаційно-аналітичних матеріалів про хід виконання структурними підрозділами Мінветеранів завдань, визначених запитами і зверненнями народних депутатів України та вносить пропозиції щодо вжиття заходів до працівників структурних підрозділів, підприємств, устанств та організацій, що належать до сфери управління Мінветеранів, за їх невиконання або неналежне виконання;

11) розглядає запити на публічну інформацію, здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов’язаних з діяльністю Управління, а також стосовно актів, які видаються Мінветеранів:

12) забезпечує прийом, реєстрацію, контроль за веденням обліку, зберіганням та використанням документів з грифом Для службового користування в Мінветеранів;

- 13) засвідчує копії документації, створеної в Мінветеранів;
- 14) бере участь у впровадженні сучасних інформаційних технологій та електронного урядування у сфері діловодства та документообігу в частині звернень громадян і запитів на публічну інформацію;
- 15) надає організаційно-методичну допомогу структурним підрозділам Мінветеранів з питань, що належать до компетенції Відділу;
- 16) організовує роботу з формування документів на відправку та забезпечує відправлення кореспонденції Мінветеранів;
- 17) розглядає в установленому законодавством порядку пропозиції, заяви та скарги фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції Відділу;
- 18) у межах своїх повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами Мінветеранів з питань забезпечення та реалізації державної політики у сфері забезпечення конституційних прав громадян на звернення та доступу до публічної інформації;
- 19) бере участь у розробленні проектів нормативно-правових актів, наказів, інструкцій з питань, що належать до компетенції Відділу;
- 20) узагальнює практики застосування законодавства, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України та Кабінету Міністрів України з питань, що належать до компетенції Відділу;
- 21) готує пропозиції до бюджетних запитів та розподілу коштів, головним розпорядником яких з Мінветеранів, за напрямками діяльності Відділу, відповідає за досягнення результативних показників при їх використанні;
- 22) ініціює та проводить в Мінветеранів підвищення кваліфікації працівників Міністерства з питань діловодства;
- 23) забезпечує організацію внутрішніх навчань з посадовими особами, що відповідають у структурних підрозділах за діловодство;
- 24) забезпечує виконання у межах компетенції інших функцій, що впливають із покладених на Відділ завдань.

#### **IV. Права Відділу**

1. Відділ має право:

- 1) ініціювати та подавати начальнику Управління пропозиції щодо

удосконалення нормативно-правової бази з питань, що належить до компетенції Відділу;

2) залучати працівників структурних підрозділів Мінветеранів, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, представників всеукраїнських громадських об'єднань осіб з інвалідністю та ветеранів (за згодою їх керівників) для розгляду питань, що належать до компетенції Відділу;

3) брати участь у засіданнях колегії, інших дорадчих і колегіальних органів, нарадах, семінарах, у разі розгляду на них питань, які входять до компетенції Відділу;

4) одержувати в установленому порядку від державних органів, підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, інформацію, дані і матеріали, які необхідні для виконання покладених на Відділ завдань;

5) одержувати від структурних підрозділів Мінветеранів матеріали, необхідні для виконання покладених на Відділ завдань;

6) вносити начальнику Управління пропозиції з питань удосконалення роботи Відділу, підвищення ефективності його діяльності;

7) користуватися відповідними інформаційними базами даних державних органів та іншими технічними засобами;

8) за дорученням керівництва представляти Мінветеранів у відомчих, міжвідомчих та міжнародних комісіях або делегаціях;

9) давати роз'яснення та рекомендації з питань, що входять до компетенції Відділу;

10) обробляти персональні дані фізичних осіб відповідно до законодавства з питань захисту персональних даних з метою виконання завдань Управління.

2. Начальник Відділу та інші працівники Відділу наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність згідно із законодавством, цим Положенням і посадовими інструкціями.

## **V. Керівництво Відділу**

1. Відділ очолює начальник Відділу, який безпосередньо підпорядковується начальнику Управління.

2. Начальник Відділу:

- 1) здійснює керівництво роботою Відділу і несе відповідальність в межах компетенції за виконання покладених на Відділ завдань та здійснення ним своїх функцій;
  - 2) організовує і координує підготовку та опрацювання проектів рішень і документів з питань, що належать до компетенції Відділу;
  - 3) визначає завдання і функції працівників Відділу, розподіляє між ними обов'язки, здійснює контроль за їх діяльністю;
  - 4) забезпечує взаємодію з іншими структурними підрозділами Мінветеранів;
  - 5) у межах своєї компетенції дає письмові та усні розпорядження, які є обов'язковими для виконання працівниками Відділу;
  - 6) забезпечує роботу Відділу згідно з планом роботи, організовує належне її виконання;
  - 7) візує проекти наказів Мінветеранів та інші документи, що належать до компетенції Відділу.
3. Начальник Відділу має право:
- 1) ухвалювати рішення з питань, що належать до повноважень Відділу;
  - 2) вносити пропозиції начальнику Управління щодо структури та чисельності Відділу;
  - 3) залучати спеціалістів структурних підрозділів Мінветеранів та працівників інших органів державної влади, підприємств, організацій, установ (за згодою їх керівників) до підготовки документів, проведення заходів за дорученням керівництва Мінветеранів;
  - 4) вносити начальнику Управління пропозиції щодо заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників Відділу;
  - 5) вносити начальнику Управління пропозиції щодо вдосконалення роботи Відділу;
  - 6) за дорученням керівництва представляти Мінветеранів в інших органах виконавчої влади, на засіданнях комітетів Верховної Ради України та входити до складу робочих груп;

7) працювати з документами, справами з грифом “Для службового користування”;

8) візувати службові документи в межах своїх повноважень.

4. Начальник Відділу відповідає за:

1) виконання покладених на Відділ завдань і здійснення своїх посадових обов’язків;

2) збереження інформації про громадянина, що стала відомою під час виконання обов’язків державної служби, а також інформації, що згідно із законодавством не підлягає розголошенню;

3) раціональну розстановку і належну організацію праці Відділу, дотримання працівниками правил внутрішнього службового розпорядку та трудової дисципліни.

5. На посаду начальника Відділу призначається повнолітній громадянин України, який вільно володіє державною мовою та здобув ступінь вищої освіти не нижче магістра, з досвідом роботи на посадах державної служби категорії “Б” чи “В” або досвідом служби в органах місцевого самоврядування, або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років.

6. На посаду головного спеціаліста Відділу призначається повнолітній громадянин України, який вільно володіє державною мовою та здобув ступінь вищої освіти не нижче молодшого бакалавра або бакалавра за рішенням державного секретаря Мінветеранів.

7. У разі тимчасової відсутності начальника Відділу або неможливості здійснення ним своїх повноважень його обов’язки за згодою може виконувати головний спеціаліст Відділу згідно наказу Мінветеранів.

У період дії воєнного стану тимчасове виконання обов’язків за вакантною посадою начальника Відділу може бути за згодою покладено згідно наказу Мінветеранів на головного спеціаліста Відділу, який несе персональну відповідальність.

**Начальник Відділу звернень громадян  
та доступу до публічної інформації  
Управління документообігу та  
звернень громадян**

  
(підпис)

  
(ім’я, прізвище)

\_\_\_\_\_ 2023 р.

**ПОГОДЖЕНО:**

**Начальник Управління  
документообігу та звернень громадян**

\_\_\_\_\_ 2023 р.

  
(підпис)

Ветлицька О.  
(ім'я, прізвище)