

**Про затвердження Положення про Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації**

dep\_174 від 2022.09.05

Статус: Акт чинний

Версія від: 5 вересня 2022

**Набуття чинності:**

5 вересня 2022 року



**МІНІСТЕРСТВО ОБОРОНИ УКРАЇНИ**

**НАКАЗ**

**м. Київ**

**№ 257 від 05.09.2022**

**Про затвердження Положення про Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації**

Відповідно до Положення про Міністерство оборони України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 року № 671 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 19 жовтня 2016 року № 730), та з метою визначення основних завдань і функцій Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації, повноважень та відповідальності його керівника,

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Положення про Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації, що додається.

2. Наказ розіслати згідно з розрахунком розсилки.

<b>Міністр оборони України</b>	<b>О. Резніков</b>
--------------------------------	--------------------

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства оборони України

05 вересня 2022 року № 257

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу**  
**до публічної інформації**

1. Це Положення визначає основні завдання і функції Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації (далі - Управління), порядок взаємодії зі структурними підрозділами Міністерства оборони України (далі - Міноборони), Збройними Силами України (далі - Збройні Сили), Державною спеціальною службою транспорту (далі - Держспецтрансслужба), органами військового управління, установами, організаціями, військовими частинами, військовими навчальними закладами, а також повноваження його керівника.

2. Управління є органом військового управління.

3. Управління виконує завдання щодо реалізації конституційного права громадян направляти індивідуальні чи колективні письмові, усні, електронні звернення або особисто звертатися до керівництва Міноборони та права фізичних і юридичних осіб на доступ до публічної інформації, розпорядником якої є Міноборони, а також забезпечує оперативне реагування на суспільно важливі проблеми, які порушуються у зверненнях, вивчення громадської думки щодо основних напрямів діяльності Міноборони, сприяння підвищенню рівня державного управління, якості підготовки та прийняття управлінських рішень щодо розв'язання суспільно важливих проблем з урахуванням думки громадськості.

4. Управління підпорядковується Міністру оборони України.

Діяльність Управління безпосередньо спрямовує та координує державний секретар Міністерства оборони України.

5. Управління у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, наказами та директивами Міноборони, а також цим Положенням.

6. Основними завданнями Управління є:

- забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду письмових (електронних), усних звернень громадян, що надійшли на адресу Міноборони, отриманих під час проведення особистого прийому громадян керівництвом Міноборони, а також через державну установу “Урядовий контактний центр”, телекомунікаційні системи загального доступу (мережу Інтернет), “гарячу лінію” Міноборони;
- координація та спрямування роботи “гарячої лінії” Міноборони, у тому числі на умовах аутсорсингу;
- організація та забезпечення в установленому порядку доступу фізичних та юридичних осіб до публічної інформації, розпорядником якої є Міноборони, відповідно до вимог Закону України “Про доступ до публічної інформації”;
- забезпечення підготовки та проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю Міністра оборони України відповідно до затвердженого графіка;
- організація документування письмових (електронних) звернень громадян відповідно до встановлених правил із застосуванням захищеної системи електронного документообігу СЕДО;
- здійснення контролю виконання завдань, визначених протоколами проведення особистих прийомів громадян керівництвом Міноборони та дорученнями керівництва Міноборони щодо звернень громадян відповідно до встановлених правил із застосуванням захищеної системи електронного документообігу СЕДО.

7. Управління відповідно до покладених на нього завдань:

- здійснює прийом, реєстрацію, облік, попередній розгляд та аналіз звернень громадян, запитів на публічну інформацію фізичних і юридичних осіб, що надійшли до Міноборони, отриманих під час проведення особистого прийому громадян керівництвом Міноборони, через телекомунікаційні системи загального доступу (мережу Інтернет), “гарячу лінію” Міноборони, урядову телефонну “гарячу лінію” від державної установи “Урядовий контактний центр” і надсилає їх в електронній формі для розгляду по суті до структурних підрозділів Міноборони, Генерального штабу Збройних Сил України, Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Держспецтрансслужби та органів військового управління Збройних Сил, відповідно до компетенції;
- координує та спрямовує роботу “гарячої лінії” Міноборони, у тому числі на умовах аутсорсингу, одержує оформлені належним чином усні звернення громадян, які надійшли на “гарячу лінію” Міноборони, у тому числі від контактної центру, залученого на умовах

аутсорсингу, забезпечує своєчасну актуалізацію переліку питань, які надходять на “гарячу лінію” Міноборони від громадян (бази знань типових питань та відповідей на них);

- організовує направлення за належністю відповідним центральним органам виконавчої влади, установам та організаціям звернення громадян, запитів на інформацію, у яких порушені питання, що не належать до компетенції Міноборони, не допускає безпідставної передачі розгляду звернень громадян іншим органам;
- здійснює щоденний випереджувальний моніторинг та контроль стану опрацювання звернень, контролює надання відповідальними виконавцями письмових повідомлень про результати розгляду звернень громадян, запитів на публічну інформацію, прийняті рішення та надає в установленому порядку керівництву Міноборони інформаційно-аналітичні матеріали, висновки і пропозиції щодо роботи із зверненнями громадян і вирішення по суті порушених питань;
- здійснює контроль виконання завдань, визначених протоколами проведення особистих прийомів громадян керівництвом Міноборони та доручень керівництва Міноборони щодо звернень громадян відповідно до встановлених правил із застосуванням захищеної системи електронного документообігу СЕДО;
- вивчає причини та умови, що спричиняють повторні звернення громадян, запобігає розгляду звернень одним і тим самим органом від одного і того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо воно попередньо вирішено по суті, забезпечує контроль за доведенням рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, до відома громадянина;
- здійснює попередній запис громадян, вивчення та підготовку необхідних матеріалів для проведення особистого прийому громадян керівництвом Міноборони та організовує надання громадянам консультативної допомоги та роз’яснень стосовно питань, що підлягають розгляду під час особистого прийому;
- складає протоколи особистих прийомів громадян керівництвом Міноборони та протоколи прямих телефонних ліній, у встановленому порядку подає їх на затвердження та доводить до відповідальних виконавців та заявників щодо прийнятих рішень;
- щоденно здійснює прийом громадян, у межах компетенції надає роз’яснення та допомогу щодо шляхів вирішення проблемних питань;
- організовує та забезпечує систематичне та оперативне оприлюднення інформації, визначеної законодавством і розпорядником якої є Міноборони;
- забезпечує формування переліків інформації, що підлягає оприлюдненню у формі відкритих даних, розпорядником якої є Міноборони, її надання та регулярне оновлення на офіційному

вебсайті та на єдиному державному вебпорталі відкритих даних;

- забезпечує наявність спеціального місця для роботи запитувачів з документами чи їх копіями, можливість фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації;
- організовує розроблення та надання на затвердження в установленому порядку розміру фактичних витрат на копіювання або друкування документів, що надаються за запитом на інформацію, розпорядником якої є Міноборони, та порядку відшкодування цих витрат;
- організовує підготовку матеріалів та забезпечує проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю Міністра оборони України відповідно до затверджених графіків та за результатами готує проекти відповідних рішень, координує та контролює їх виконання;
- упроваджує практику суспільної комунікації з урахуванням досвіду держав — членів НАТО у роботі зі зверненнями громадян;
- відповідно до затверджених графіків здійснює перевірки стану діловодства та роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію у структурних підрозділах Міноборони, Генерального штабу Збройних Сил України, Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Держспецтрансслужби та органах військового управління Збройних Сил України, надає необхідну методичну допомогу, узагальнює результати та доповідає керівництву Міноборони пропозиції про подальше удосконалення цієї роботи;
- упроваджує нормативно визначені стандарти, уніфіковані системи документації щодо обліку та аналізу стану роботи за зверненнями громадян, запитами на публічну інформацію фізичних та юридичних осіб в Міноборони, розробляє заходи щодо їх поліпшення;
- бере безпосередню участь у розробленні та розгляді проєктів нормативно- правових актів відповідно до напряму діяльності;
- здійснює перспективне і поточне планування діяльності Управління;
- організовує виконання заходів повсякденної службової діяльності та підвищення професійної підготовки особового складу;
- забезпечує в межах своїх повноважень захист інформації з обмеженим доступом;
- реалізує в Управлінні в межах своїх повноважень комплекс заходів щодо охорони державної таємниці, захисту інформації з обмеженим доступом, інформаційної безпеки та кібербезпеки, технічного захисту інформації, контролю за її збереженням;
- забезпечує документування управлінської діяльності, збереження службових документів, у тому числі електронних, що утворюються в процесі діяльності Управління, та своєчасне передавання їх

до Галузевого державного архіву Міністерства оборони України відповідно до вимог законодавства України;

- здійснює заходи щодо мобілізаційної підготовки, забезпечення переведення Управління на функціонування в умовах особливого періоду та контроль за станом їх готовності;
- здійснює заходи щодо дотримання вимог законодавства з охорони праці;
- забезпечує захист персональних даних- особового складу Управління;
- забезпечує розробку та вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії корупції в діяльності Управління;
- здійснює заходи з виконання функцій внутрішнього контролю, управління ризиками за напрямом діяльності та звітує з цих питань з урахуванням установлених у Міноборони вимог;
- готує самостійно або разом з іншими структурними підрозділами інформаційні та аналітичні матеріали для подання керівництву Міноборони;
- залучається за рішенням Міністра оборони України до виконання інших функцій, покладених на Міноборони.

Управління може виконувати завдання і функції самостійно або разом з іншими структурними підрозділами.

8. Управління для здійснення визначених повноважень та виконання завдань має право:

- одержувати в установленому порядку від посадових осіб структурних підрозділів Міноборони, органів військового управління Збройних Сил, Держспецтрансслужби, військових частин, військових навчальних закладів, установ та організацій інформацію, документи, матеріали та залучати в установленому порядку їх фахівців (за погодженням з їх керівниками) для забезпечення реалізації завдань, покладених на Управління;
- ініціювати скликання нарад, створення комісій, робочих груп, проводити наукові конференції та семінари з питань, що належать до повноважень Управління;
- представляти в установленому порядку інтереси Міноборони в державних органах, органах місцевого самоврядування та громадських організаціях за напрямками діяльності Управління.

9. Управління у процесі виконання покладених на нього завдань у встановленому порядку та в межах повноважень взаємодіє зі структурними підрозділами Міноборони, Генерального штабу Збройних Сил України, Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Держспецтрансслужби.

10. Управління очолює начальник (далі - начальник Управління), який призначається на посаду та

звільняється з посади в установленому законодавством України порядку.

11. Начальник Управління здійснює керівництво діяльністю Управління та

1) відповідає за:

- організацію діяльності та керівництво Управлінням, здатність до виконання завдань за функціональним призначенням, мобілізаційну підготовку особового складу, військову та трудову дисципліну, всебічне забезпечення діяльності Управління;
- організацію та контроль виконання законів України, актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, Міністра оборони України особовим складом Управління;
- готовність Управління до переведення на функціонування в умовах особливого періоду;
- забезпечення захисту інформації з обмеженим доступом в Управлінні;
- забезпечення охорони державної таємниці відповідно до встановлених вимог режиму секретності, захисту інформації з обмеженим доступом, технічного захисту інформації та здійснення постійного контролю з цих питань в Управлінні;
- якісне та своєчасне укомплектування особовим складом структурних підрозділів Управління, ведення кадрової роботи;
- організацію та функціонування системи внутрішнього контролю та управління ризиками в Управлінні;
- організацію ведення службового діловодства та електронного документообігу;

2) а також:

- здійснює повноваження керівника державної служби в Управлінні, зокрема - призначає на посади та звільняє державних службовців, присвоює їм ранги, забезпечує підвищення їх кваліфікації, приймає рішення про заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності;
- визначає пріоритети роботи Управління та шляхи виконання покладених на нього завдань, затверджує плани роботи управління;
- затверджує основні завдання та функції структурних підрозділів Управління, визначає повноваження їх керівників, функціональні обов'язки військовослужбовців, посадові інструкції державних службовців;
- забезпечує регулярну оцінку корупційних ризиків у діяльності Управління і здійснює відповідні антикорупційні заходи;

- у встановленому порядку вносить пропозиції щодо вдосконалення організаційної структури Управління;
- надає доручення, вказівки щодо керівництва Управлінням та забезпечення його діяльності, веде службове листування з питань діяльності Управління;
- вносить подання щодо військовослужбовців, державних службовців Управління про відзначення державними нагородами, нагородження відзнаками Міноборони, застосовує інші види заохочень, притягує до дисциплінарної відповідальності;
- подає в установленому порядку пропозиції щодо призначення на посади та звільнення з посад військовослужбовців управління, формування і затвердження кадрового резерву;
- організовує забезпечення реалізації заходів демократичного цивільного контролю відповідно до повноважень;
- здійснює контроль за збереженням службових документів, у тому числі електронних, що утворюються в процесі діяльності Управління, своєчасне передавання їх на державне зберігання до Галузевого державного архіву Міністерства оборони України відповідно до законодавства України;
- організовує підготовку необхідних матеріалів для особистого прийому громадян керівництвом Міноборони;
- організовує взаємодію із структурними підрозділами Міноборони, Генерального штабу Збройних Сил України, Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Держспецтрансслужби із своєчасного та якісного опрацювання звернень громадян та запитів на інформацію відповідно до вимог законодавства України;
- контролює та забезпечує своєчасний розгляд звернень громадян та підготовку відповідей на звернення, які надійшли з Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України і знаходяться там на контролі;
- організовує підготовку звітів до Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, доповідей та довідок керівництву Міноборони щодо стану роботи за зверненнями громадян згідно зі встановленими вимогами;
- організовує розроблення проектів законів України та інших нормативно-правових актів за напрямом діяльності Управління.

12. Начальник Управління в межах своїх повноважень видає накази управління з основної та адміністративно-господарчої діяльності, накази по стройовій частині, організовує та контролює їх



виконання.

Начальник Управління має право скасовувати видані ним накази.

13. Начальник представляє Управління в публічно-правових відносинах з державними та іншими органами, підприємствами, установами, організаціями та громадянським суспільством в Україні та за її межами.

14. Начальник Управління має заступників.

Заступники начальника Управління призначаються на посади та звільняються з посад у встановленому законодавством України порядку.

Функціональні обов'язки (посадові інструкції) заступників начальника Управління, розподіл повноважень між ними визначається відповідно до законодавства України.

У разі відсутності начальника Управління його обов'язки виконує один із його заступників або інша визначена посадова особа.

15. Забезпечення діяльності Управління здійснюється в установленому законодавством України порядку відповідними підрозділами та/або відповідними посадовими особами.

16. Структуру Управління затверджує Міністр оборони України.

17. Управління має печатку встановленого зразка зі своїм найменуванням, а також інші печатки та штампи, необхідні для забезпечення його діяльності.

<b>Начальник Управління по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації</b>	<b>Наталія Юрченко</b>
--	------------------------