

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства охорони
здоров'я України

21.11.2025 № 1772

ПОЛОЖЕННЯ

**про Відділ документального забезпечення, розгляду звернень
громадян, доступу до публічної інформації та зберігання архівних
документів Управління організаційного забезпечення
Міністерства охорони здоров'я України**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ документального забезпечення, розгляду звернень громадян, доступу до публічної інформації та зберігання архівних документів (далі – Відділ) є структурним підрозділом Управління організаційного забезпечення (далі – Управління) Міністерства охорони здоров'я України (далі – МОЗ), що утворюється для виконання завдань, пов'язаних із встановленням в апараті МОЗ єдиного порядку документування управлінської інформації і роботи з документами; здійснення аналітичної та організаційної роботи з питань архівних документів у Системі електронного документообігу МОЗ, розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації.

У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, Законами України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про національний архівний фонд та архівні установи», «Про захист персональних даних», Типовою інструкцією про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 19 жовтня 2016 року № 736, Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55, наказом Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 року № 1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», Інструкцією з діловодства у МОЗ, затвердженою наказом МОЗ від 05 листопада 2020 року № 2523 (в редакції, затвердженій наказом МОЗ від 15.02.2021 року № 254), Інструкцією про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію, затвердженою наказом МОЗ від 13 липня 2018 року № 1312, Положенням про

Міністерство охорони здоров'я України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 року № 267 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24 січня 2020 року № 90), цим Положенням, іншими нормативно-правовими актами.

1.3. Відділ у своїй роботі використовує печатки та штампи.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

2.1. Основними завданнями Відділу є:

2.1.1 забезпечення єдиного порядку документування управлінської інформації та роботи з документами незалежно від форми їх створення;

2.1.2 організація та ведення електронного документообігу у МОЗ, його структурних підрозділах;

2.1.3 опрацювання, узагальнення та проведення класифікаційного розподілу та організація постійного моніторингу документального потоку, що надходить до МОЗ;

2.1.4 здійснення організаційно-методичного керівництва з розгляду звернень громадян, що надійшли на адресу МОЗ поштою або на електронну адресу (ez@moz.gov.ua), від Державної установи «Урядовий контактний центр», через спеціальну форму на веб-сайті МОЗ та одержані під час особистого прийому громадян та їх реєстрація;

2.1.5 забезпечення організації розгляду запитів на публічну інформацію та їх реєстрація;

2.1.6 організація роботи з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів.

3. ФУНКЦІЇ

3.1. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

3.1.1 розробляє єдиний порядок документування управлінської інформації та роботи з документами незалежно від форми їх створення;

3.1.2 організовує та здійснює моніторинг та контроль за дотриманням встановленого порядку роботи з документами в структурних підрозділах МОЗ;

3.1.3 здійснює контроль за дотриманням вимог до підготовки електронних та паперових документів та організації роботи з ними;

3.1.4 забезпечує єдину систему та організацію діловодства в МОЗ;

3.1.5 здійснює організаційно-методичне керівництво з розгляду звернень громадян у МОЗ:

попередній розгляд звернень громадян, з метою оцінки відповідності їх оформлення вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян», визначення приналежності до повноважень МОЗ вирішення порушених у зверненнях питань, класифікація звернень відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень

громадян», виокремлення таких звернень, що потребують обов'язкового розгляду Міністром охорони здоров'я України, його заступниками, Державним секретарем МОЗ або керівниками структурних підрозділів, встановлення термінів розгляду звернень громадян з урахуванням вимог законодавства та суті порушених питань, а також взяття за необхідності на контроль (особливий контроль) виконання звернень;

внесення відповідних даних про звернення громадян, які надійшли до МОЗ у Системі електронного документообігу МОЗ;

забезпечення попереднього опрацювання звернень громадян, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр», відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на Урядову «гарячу лінію», Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»;

забезпечення попереднього опрацювання звернення громадян, що надходять з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку;

організація та контроль за виконанням 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348;

здійснення контролю за термінами розгляду звернень громадян;

забезпечення відповідно до компетенції кваліфікованого та своєчасного розгляду звернень громадян, що надходять на поштову та електронну адресу (ez@moz.gov.ua) МОЗ;

здійснення контролю за своєчасним розглядом звернень громадян, що перебувають на контролі керівництва МОЗ;

вдосконалення форм та методів роботи зі зверненнями громадян із застосуванням новітніх технологій та електронного документообігу;

інформування керівництва МОЗ про випадки порушення термінів розгляду звернень громадян з боку відповідальних виконавців, у тому числі шляхом подання результатів аналітичного контролю на засідання апаратних нарад МОЗ;

узагальнення, аналіз та підготовка квартальних, піврічних та річних звітів про роботу зі зверненнями громадян;

розробка та проведення експертизи проектів нормативно-правових актів з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

3.1.6 здійснення організації доступу до публічної інформації:

забезпечення доступу до інформації, розпорядником якої є МОЗ, шляхом організації надання інформації за запитам;

систематичне ведення обліку документів, що знаходяться у володінні МОЗ;

ведення обліку запитів на інформацію;

розробка та проведення експертизи проектів нормативно-правових актів, інших документів з питань організації доступу до публічної інформації;

попередній розгляд запитів на публічну інформацію з метою оцінки відповідності їх оформлення вимогам статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації», визначення приналежності запитуваної інформації до повноважень МОЗ, встановлення строків надання відповідей на запити на публічну інформацію, внесення відповідних даних про запити на публічну інформацію до СЕД;

оперативне забезпечення керівництва МОЗ інформаційно-аналітичними матеріалами про стан організації доступу до публічної інформації;

здійснення аналізу та надання інформації на виконання законів України, указів Президента України, постанов, розпоряджень та доручень Прем'єр-міністра України щодо питань доступу до публічної інформації;

контроль за наданням відповідей на запити на публічну інформацію безпосереднім виконавцем у строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

надання методичної допомоги структурним підрозділам МОЗ з питань реалізації Закону України «Про доступ до публічної інформації»;

надання консультації запитувачам інформації під час оформлення запитів на публічну інформацію;

ведення моніторингу запитів на публічну інформацію за галузевою та іншими ознаками;

підготовка за результатами моніторингу аналітичної інформації щодо кількості та характеру запитів на публічну інформацію, що надійшли до МОЗ, їх оцінка; проблеми щодо задоволення запитів та шляхи їх вирішення;

3.1.7 розробляє проекти законодавчих та інших нормативно-правових актів з питань діловодства, електронного документообігу та архівної справи в рамках СЕД;

3.1.8 організовує діловодство документів з грифом обмеження доступу «Для службового користування» (далі – «ДСК») та «ДСК» «СІ» (спеціальна інформація);

3.1.9 забезпечує опрацювання вхідних та вихідних документів «ДСК» та «ДСК» «СІ» (спеціальна інформація);

3.1.10 забезпечує моніторинг за виконанням контрольних доручень, визначених у документах з грифом «ДСК» та «ДСК» «СІ» (спеціальна інформація);

3.1.11 контролює своєчасне повернення від структурних підрозділів апарату МОЗ документів з грифом «ДСК» та «ДСК» «СІ» (спеціальна інформація), що підлягають зберіганню у відповідному відділі Управління;

3.1.12 забезпечує впровадження та контролює дотримання структурними підрозділами МОЗ вимог Інструкції з діловодства у МОЗ, регламентів та національних стандартів у сфері діловодства та архівної справи в рамках СЕД;

- 3.1.13 проводить аналіз інформації про документообіг, необхідної для прийняття управлінських рішень;
- 3.1.12 формує в рамках СЕД реєстраційно-довідкові картотеки;
- 3.1.13 організовує та контролює єдину систему документообігу у структурних підрозділах апарату МОЗ;
- 3.1.14 розробляє Інструкцію з діловодства та номенклатуру справ МОЗ;
- 3.1.15 здійснює перевірку правильності відомостей, внесених до реєстраційно-моніторингової картки електронного документа за зведеною номенклатурою справ МОЗ, та уточнення цих відомостей за експертизою цінності електронного документа;
- 3.1.16 здійснює оперативний пошук і видачі інформації по документах;
- 3.1.17 забезпечує зведення Номенклатури справ МОЗ на основі розроблених номенклатур самостійних структурних підрозділів МОЗ та погоджує з Центральним державним архівом вищих органів влади та управління України (ЦДАВО) в установленому порядку;
- 3.1.19 організовує нагляд за станом збереження документаційного фонду У МОЗ в електронній формі, паперовій формі та користування ним;
- 3.1.20 забезпечує підготовку та організацію особистого прийому громадян керівництвом МОЗ;
- 3.1.21 засвідчує копії документів у МОЗ;
- 3.1.22 організовує роботу з формування документів на відправку та забезпечує відправлення вихідної кореспонденції МОЗ в установленому порядку;
- 3.1.23 забезпечує реєстрацію нормативно-правових актів МОЗ;
- 3.1.24 організовує в межах компетенції Управління роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці;
- 3.1.25 координує роботу структурних підрозділів апарату МОЗ з питань діловодства;
- 3.1.26 ініціює та проводить у МОЗ внутрішні навчання працівників МОЗ з питань діловодства;
- 3.1.28 бере участь у впровадженні сучасних інформаційних технологій та електронного урядування у сфері діловодства та документообігу;
- 3.1.29 бере участь у нарадах, конференціях, семінарах, навчаннях та інших заходах з питань, що належать до компетенції Відділу;
- 3.1.30 виконує інші функції, що впливають з покладених на Відділ завдань.

4. СТРУКТУРА

- 4.1. До складу Відділу входять заступник начальника Управління – начальник відділу та головні спеціалісти.
- 4.2. Чисельність Відділу визначається структурою та штатним розписом МОЗ.

4.3 Положення про Відділ у складі Управління розробляється заступником начальника Управління – начальником відділу, погоджується начальником Управління та затверджується наказом МОЗ.

4.4. На посади працівників Відділу призначаються особи, які відповідають вимогам, встановленим Законом України «Про державну службу».

Працівники Відділу призначаються на посаду та звільняються з посади Державним секретарем МОЗ у порядку, визначеному законодавством.

4.5. Працівники Відділу здійснюють свої функції керуючись Положенням про Управління, цим положенням та посадовими інструкціями.

4.6. Головні спеціалісти Відділу безпосередньо підпорядковуються заступнику начальника Управління – начальнику Відділу.

5. ПРАВА

5.1. Відділ має право:

5.1.1 одержувати у встановленому порядку від структурних підрозділів апарату МОЗ, ЦОВВ та юридичних осіб сфери управління МОЗ необхідну інформацію, а у разі потреби, відповідні документи, необхідні для виконання покладених на Відділ функцій;

5.1.2 надавати структурним підрозділам центрального апарату МОЗ, об'єднанням, підприємствам, організаціям та установам, що належать до сфери управління МОЗ, рекомендації та роз'яснення з питань, що входять до компетенції Відділу;

5.1.3 обробляти персональні дані фізичних осіб відповідно до законодавства з питань захисту персональних даних з метою виконання завдань Відділу;

5.1.4 за дорученням керівництва представляти МОЗ з питань, що належать до компетенції Відділу;

5.1.5 у межах своїх повноважень залучати працівників структурних підрозділів МОЗ, за погодженням з їх керівниками, до виконання окремих завдань і заходів щодо комплексного вирішення завдань, які відносяться до компетенції Відділу;

5.1.6 залучати в установленому порядку спеціалістів інших структурних підрозділів МОЗ до підготовки проєктів документів за дорученням керівництва МОЗ;

5.1.7 користуватися базами даних, реєстрами та іншими видами інформаційних ресурсів органів державної влади, державними системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

5.1.8 вносити керівництву МОЗ пропозиції з питань удосконалення роботи Відділу, Управління, роботи та організаційно-функціональної структури МОЗ;

5.1.9 за погодженням з начальником Управління брати участь у нарадах та інших заходах, що проводяться апаратом МОЗ, службами та юридичними

особами, скликати наради та робочі групи з питань, що належать до компетенції Відділу.

6. КЕРІВНИЦТВО ВІДДІЛУ

6.1. Відділ очолює заступник начальника Управління - начальник Відділу, який призначається на посаду та звільняється з посади Державним секретарем МОЗ у порядку, визначеному законодавством.

6.2. На посаду заступника начальника Управління - начальника Відділу призначається особа, яка вільно володіє державною мовою відповідно до рівня, визначеного Національною комісією зі стандартів державної мови, якій присвоєно ступінь вищої освіти не нижче магістра та має досвід роботи на посадах державної служби категорій «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, шляхом призначення на посаду державної служби за результатами конкурсу, крім випадків, передбачених Законом України «Про державну службу».

6.3. вільно володіє державною мовою відповідно до рівня, визначеного Національною комісією зі стандартів державної мови, з вищою освітою ступеня не нижче магістра, досвідом роботи на посадах державної служби категорій «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.

6.4. Заступник начальника Управління - начальник Відділу безпосередньо підпорядковується начальнику Управління.

6.5. Управлінські та організаційно-розпорядчі функції в сфері компетенції, визначеної цим Положенням, виконує заступник начальника Управління - начальник Відділу.

6.5. Заступник начальника Управління - начальник Відділу повинен володіти знаннями аналітичної та організаційної роботи з менеджменту у сфері компетенції, сучасних інформаційних технологій (впевнений користувач ПК (MS Office, Outlook Express, Internet), вільно користуватись законодавчою базою Liga, вміти використовувати офісну техніку, вміти застосувати нормативно-правові акти, що забезпечують виконання завдань і функцій, визначених цим Положенням.

6.6. У період тимчасової відсутності заступника начальника Управління – начальника Відділу його повноваження виконує один із головних спеціалістів відповідно до наказу Державного секретаря МОЗ.

6.7. Права, посадові обов'язки і відповідальність заступника начальника Управління – начальника Відділу визначаються Положенням про Управління, цим Положенням та посадовою інструкцією.

6.8. Заступник начальника Управління - начальник Відділу:

6.8.1 здійснює керівництво Відділом, планує та організовує його роботу, розподіляє обов'язки між працівниками Відділу, здійснює контроль за виконанням цих обов'язків та визначає ступінь відповідальності за неналежне виконання ними службових обов'язків;

6.8.2 забезпечує своєчасне та якісне виконання покладених на Відділ завдань, визначених цим Положенням;

6.8.3 планує, регулює та забезпечує ефективну взаємодію Відділу з органами державної влади, громадськими об'єднаннями та науковими організаціями при розв'язанні питань, що стосуються компетенції Відділу;

6.8.4 забезпечує підготовку та візує:

листи, запити та інші матеріали на адресу органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інших юридичних та фізичних осіб з питань, що належать до компетенції Відділу;

службові листи, доручення, доповідні записки, довідки, документи інформаційного, довідкового або аналітичного характеру з питань, що належать до компетенції Відділу, підготовлені для внутрішнього використання в апараті МОЗ;

листи до запитів на інформацію, які надійшли на адресу МОЗ, належним розпорядникам інформації, листи – відповіді на звернення громадян;

6.8.5 надає пропозиції начальнику Управління про своєчасне заміщення вакансій, заохочення та накладання дисциплінарних стягнень, сприяє підвищенню кваліфікації працівників Відділу;

6.8.6 розробляє Положення про Відділ та посадові інструкції працівників Відділу та подає на затвердження керівництву МОЗ;

6.8.7 організовує розробку проєктів нормативно-правових актів, що належать до компетенції Відділу;

6.8.8 контролює процеси реалізації державної політики у сфері охорони здоров'я, виконання нормативно-правових актів, розпоряджень і наказів МОЗ у межах компетенції Відділу;

6.8.9 організовує, регулює та контролює своєчасний та якісний розгляд працівниками Відділу звернень громадян, запитів на публічну інформацію тощо;

6.8.10 виконує за дорученням керівництва завдання, отримані від органів державної влади, здійснює підготовку для керівництва доповідних записок, проєктів наказів, інших документів;

6.8.11 забезпечує дотримання працівниками Відділу Закону України «Про державну службу», Закону України «Про запобігання корупції», правил внутрішнього службового розпорядку, правил етичної поведінки;

6.8.12 забезпечує збереження інформації про громадян, що стала відома під час виконання обов'язків державної служби, а також інформації, яка згідно з чинним законодавством України не підлягає розголошенню;

6.8.13 залучає фахівців служб та юридичних осіб сфери управління МОЗ до розгляду питань, що належать до компетенції Відділу;

6.8.14 одержує в установленому порядку від органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію, необхідну для виконання покладених на нього завдань;

6.8.15 співпрацює у межах компетенції та повноважень із структурними підрозділами МОЗ, службами та юридичними особами сфери управління МОЗ, іншими органами державними влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями;

6.8.16 здійснює інші повноваження відповідно до цього Положення.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Працівники Відділу зобов'язані виконувати обов'язки, визначені статтею 8 Закону України «Про державну службу», а також:

- не допускати вчинків, несумісних із статусом державного службовця;
- виявляти високий рівень культури, професіоналізм, витримку і тактовність, повагу до громадян, керівництва та інших державних службовців;
- дбайливо ставитися до державного майна та інших публічних ресурсів.

7.2. Працівники особисто виконують покладені на них посадові обов'язки та несуть відповідальність за:

- невиконання, несвоєчасне або неякісне виконання службових завдань та обов'язків;

- порушення правил етичної поведінки державних службовців, обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням;

- порушення вимог антикорупційного законодавства;

- бездіяльність або невикористання наданих їм прав, перевищення своїх повноважень;

- заподіяння матеріальної шкоди;

- розголошення персональних даних, які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків;

- порушення правил внутрішнього службового розпорядку, техніки безпеки, правил пожежної безпеки;

- недостовірність відомостей, статистичної звітності та інформації з питань, що належать до компетенції Відділу;

- недотримання правил та норм охорони праці, протипожежного захисту та виробничої санітарії;

- порушення вимог законодавства у сфері службової інформації.

7.3. У разі звільнення державного службовця з посади чи переведення на іншу посаду здійснюється передача справ і майна відповідно до статті 89 Закону України «Про державну службу».

8. ВЗАЄМОДІЯ

Відділ з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, що належать до сфери компетенції, під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє в установленому порядку з іншими структурними підрозділами апарату МОЗ, відповідними структурними підрозділами апарату інших міністерств, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради 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, громадськими спілками, всеукраїнськими профспілками, їх об'єднаннями, всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців, представниками неурядових організацій інших держав і міжнародних неурядових організацій, а також підприємствами, установами і організаціями.
