



**ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ,
УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ**

**Правові аспекти реалізації
інформаційного законодавства,
роботи із зверненнями громадян,
дотримання вимог інструкції з
діловодства**

Правові аспекти реалізації інформаційного законодавства, роботи із зверненнями громадян, дотримання вимог інструкції з діловодства / Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, місцевого самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Уклад.: Пригара Н.М., Рижко О.В., Соронович І.В. – Чернігів: Сіверський центр післядипломної освіти, 2016. – 28 с.

Затверджено до друку навчально-методичною радою Чернігівського центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, протокол № 2 від 15 квітня 2016 р.

© Сіверський центр
післядипломної освіти,
2016

ЗМІСТ

ЗАКОНОДАВСТВО ПРО ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ	4
ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН	12
ДОТРИМАННЯ ВИМОГ ІНСТРУКЦІЇ З ДІЛОВОДСТВА	23

ЗАКОНОДАВСТВО ПРО ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ:

1. Конституція України.
2. Закон України «Про доступ до публічної інформації».
3. Закон України «Про інформацію».
4. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про інформацію» та Закону України «Про доступ до публічної інформації».
5. Указ Президента України № 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації».
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 25 травня 2011 р. № 583 «Питання виконання Закону України "Про доступ до публічної інформації" в Секретаріаті Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органах виконавчої влади».
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 липня 2011 р. № 740 «Про затвердження граничних норм витрат на копіювання або друк документів, що надаються за запитом на інформацію».
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 р. № 1277 «Питання системи обліку публічної інформації».

Філософія Закону України «Про доступ до публічної інформації» – переверт свідомості: тепер публічна інформація є відкритою, крім окремих визначених законом випадків.

Як відомо, 9 листопада 1995 року Україна приєдналась до Ради Європи. При вступі Україна зобов'язалась дотримуватись обов'язків, що впливають із Статуту Ради Європи, а саме принципів плюралістичної демократії, верховенства права та захисту прав людини і основних свобод усіх осіб, що перебувають під її юрисдикцією.

Зокрема Резолюцією Парламентської Асамблеї Ради Європи від 5 жовтня 2005 року № 1466 «Про виконання обов'язків та зобов'язань Україною» були підведено підсумки реалізації ключових реформ, яких Україна потребувала і зобов'язалась реалізувати.

Парламентська Асамблея зробила висновок, що хоча Україна і досягла значного прогресу в законодавчій сфері вона все ще не виконала всіх обов'язків та зобов'язань, які взяла на себе при вступі в Раду Європи, і що верховенство права в багатьох сферах ще не повністю досягнуте і, зокрема, закликала органи державної влади України покращити правове регулювання доступу до інформації, а також суворо дотримуватись статті 34 Конституції України стосовно свободи інформації під час засекречування документів та розсекретити всі офіційні документи, які були закриті для загального доступу з порушенням законодавства.

На виконання зазначеної Резолюції Парламентської Асамблеї Ради Європи та з метою забезпечення реалізації положень статті 34 Конституції

України стосовно свободи інформації, статті 10 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року, статті 19 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права, а також для забезпечення ефективної реалізації права кожного на свободу вираження поглядів та доступ до інформації, права на вільне збирання, зберігання, використання і поширення інформації усно, письмово або в інший спосіб, Верховною Радою України 13 січня 2011 року були прийняті Закони України «Про доступ до публічної інформації» та «Про внесення змін до Закону України «Про інформацію» (нова редакція), які набрали чинності 10 травня 2011 року.

Слід зазначити, що ці два закони тісно пов'язані між собою.

Нова редакція Закону України «Про інформацію» визначає, зокрема основні принципи, суб'єкти, об'єкти інформаційних відносин в Україні та, що є інформацією, її види.

У свою чергу, Закон України «Про доступ до публічної інформації» (далі - Закон) визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес.

Перш за все, слід звернути увагу на те, що всі вимоги Закону поширюються лише на органи державної влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, органи влади Автономної Республіки Крим, інших суб'єктів, що здійснюють владні управлінські функції відповідно до законодавства та рішення яких є обов'язковими для виконання, а на юридичних осіб, що фінансуються з державного, місцевих бюджетів, бюджету Автономної Республіки Крим, осіб, що виконують делеговані повноваження суб'єктів владних повноважень згідно із законом чи договором, включаючи надання освітніх, оздоровчих, соціальних або інших державних послуг, суб'єктів господарювання, які посідають домінуюче становище на ринку або наділені спеціальними чи виключними правами або є природними монополіями, та суб'єктів господарювання, які володіють інформацією про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, про аварії, катастрофи, небезпечні природні явища та інші надзвичайні події, що сталися або можуть статися і загрожують здоров'ю та безпеці громадян, і іншою інформацією, що становить суспільний інтерес (суспільно необхідною інформацією), вимоги цього Закону поширюються лише в частині оприлюднення та надання відповідної інформації за запитами.

Закон зобов'язав всіх розпорядників інформації, передбачених статтею 13 Закону, надавати та оприлюднювати публічну інформацію - відображену та задокументовану будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформацію, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації.

При цьому Законом встановлено, що зазначена інформація є відкритою, крім випадків, встановлених законом, а доступ до неї забезпечується шляхом

систематичного та оперативного її оприлюднення в офіційних друкованих виданнях, на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет, на інформаційних стендах та будь-яким іншим способом, а також шляхом надання її за запитами на інформацію.

Що стосується публічної інформації з обмеженим доступом, то нею згідно із Законом є конфіденційна, таємна та службова інформація.

Конфіденційною інформацією є інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов. При цьому не може бути віднесена до конфіденційної інформація, що була отримана або створена розпорядниками інформації.

Таємною інформацією є інформація, доступ до якої обмежується виключно в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя і лише за умови, що розголошення цієї інформації може завдати істотної шкоди цим інтересам або шкода від оприлюднення такої інформації переважає суспільний інтерес в її отриманні.

Таємною визнається інформація, яка містить державну, професійну, банківську таємницю, таємницю слідства та іншу, передбачену законом, таємницю.

Службовою інформацією є інформація, що міститься в документах суб'єктів владних повноважень, які становлять внутрішню службову кореспонденцію, доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності установи або здійсненням контрольних, наглядових функцій органами державної влади, процесом прийняття рішень і передують публічному обговоренню та/або прийняттю рішень, а також інформація, що зібрана в процесі оперативно-розшукової, контррозвідувальної діяльності, у сфері оборони країни, яку не віднесено до державної таємниці.

Крім цього, Законом передбачається, що не може бути обмежено доступ до інформації про розпорядження бюджетними коштами, володіння, користування чи розпорядження державним, комунальним майном, у тому числі до копій відповідних документів, умови отримання цих коштів чи майна, прізвища, імена, по батькові фізичних осіб та найменування юридичних осіб, які отримали ці кошти або майно, якщо оприлюднення або надання такої інформації не може завдати шкоди інтересам національної безпеки, оборони, розслідуванню чи запобігання злочину.

Обмеженню доступу підлягає інформація, а не документ, і у разі, якщо документ містить інформацію з обмеженим доступом, для ознайомлення надається інформація, доступ до якої необмежений.

Таким чином, результатом впровадження чітких підстав обмеження доступу до публічної інформації має стати перегляд суб'єктами владних повноважень списків документів, доступ до яких був обмежений до набрання чинності Законом, а це вже величезне досягнення в розбудові ефективної та прозорої держави.

Особливої уваги заслуговують положення Закону, що визначають порядок реалізації права на доступ до інформації за інформаційним запитом - проханням особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні.

Закон передбачає, що запитувач має право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.

При цьому запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним і може подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. Письмовий запит подається в довільній формі.

Водночас Законом встановлюються певні вимоги до запитів, а саме передбачається, що запит на інформацію має містити:

- ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є;
- загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;
- підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі.

З метою спрощення процедури оформлення письмових запитів на інформацію особа може подавати запит шляхом заповнення відповідних форм запитів на інформацію, які можна отримати в розпорядника інформації та на офіційному веб-сайті відповідного розпорядника. Зазначені форми мають містити стислу інструкцію щодо процедури подання запиту на інформацію, її отримання тощо.

У разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит, його має оформити відповідальна особа з питань запитів на інформацію, обов'язково зазначивши в запиті своє ім'я, контактний телефон, та надати копію запиту особі, яка його подала.

Закон зобов'язав суб'єктів владних повноважень визначати спеціальні місця для роботи запитувачів з документами чи їх копіями, а також надавати право запитувачам робити виписки з них, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації, а також мати спеціальні структурні підрозділи або призначати відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до інформації.

Слід враховувати, що розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

(Відлік терміну починається із наступного робочого дня.)

У разі якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових

продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту, але *клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим запитувачем.*

Разом з цим, у разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

Важливою гарантією реалізації права на доступ до публічної інформації за інформаційним запитом є безоплатний характер надання такої інформації.

Проте у разі якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, Закон передбачає обов'язок запитувачів відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк.

Розмір фактичних витрат визначається відповідним розпорядником на копіювання та друк в межах граничних норм, встановлених Кабінетом Міністрів України. У разі якщо розпорядник інформації не встановив розміру плати за копіювання або друк інформація надається безкоштовно.

Одночасно Законом визначено, що при наданні особі інформації про себе та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується.

Крім цього, слід звернути увагу на те, що розпорядник інформації має право відмовити в задоволенні запиту лише у випадках коли він не володіє інформацією і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит, або коли інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом, або особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком, а також у разі недотримання вимог до запиту на інформацію.

У відмові в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд інформаційного запиту, дату відмови, мотивовану підставу відмови, порядок оскарження відмови та підпис.

Розпорядник інформації, який не володіє запитуваною інформацією, але якому за статусом або характером діяльності відомо або має бути відомо, хто нею володіє, зобов'язаний направити цей запит належному розпоряднику з одночасним повідомленням про це запитувача. У такому разі відлік строку розгляду запиту на інформацію починається з дня отримання запиту належним розпорядником.

Відмова в задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі.

(Зразок відповіді запитувачу: Відповідно до ст. 13 Закону України «Про доступ до публічної інформації» назва установи не є розпорядником запитуваної вами інформації.

Для надання інформації на поставлені питання згідно із ст. 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації» ваш запит направлено належному розпоряднику – _____.

Відповідно до ст. 23 Закону України «Про доступ до публічної інформації» ви можете оскаржити відповідь про відмову в задоволенні запиту до керівника установи, вищого органу або до суду.

Зразок листа – перенаправлення: Відповідно до частини 3 статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації» надсилаємо запит на отримання інформації _____ від _____ як належному розпорядникові.

Просимо відповідно до компетенції розглянути порушені питання і про результати поінформувати запитувача.)

Водночас Законом передбачається, що відповідь розпорядника інформації про те, що інформація може бути одержана запитувачем із загальнодоступних джерел, або відповідь не по суті запиту вважається неправомірною відмовою в наданні інформації.

(Зокрема якщо запитувана інформація розміщена на офіційному веб-сайті установи, інформаційному стенді тощо.)

Слід порівняти запит на інформацію та звернення громадян. Законодавство України не забороняє поєднувати в одному листі запит на інформацію та звернення, але водночас зобов'язує розглянути їх, застосовуючи різні процедури.

У таких випадках виникає проблема визначення реєстраційного індексу. Інструкція з діловодства передбачає одноразовість реєстрації документа, тому розпорядник інформації може внести зміни до неї, передбачивши комбінований індекс, що містив би номенклатуру як запиту, так і звернення.

(Зразок змін до Інструкції з діловодства: У випадку розгляду запиту на публічну інформацію, коли прийнято рішення відповідно до чинного законодавства про відмову у задоволенні запиту, зокрема і у частині, та продовжено розгляд документа з інших питань, відбувається заміна у реєстраційному індексі документа, у частині заміни індексу за номенклатурою справ. Порядковий номер і дата реєстрації залишаються без змін. Новий реєстраційний штамп відокремлюється від попереднього правобічною похилою рисою.)

Відповідальність за порушення законодавства про доступ до публічної інформації несуть особи, винні у вчиненні таких порушень:

- ненадання відповіді на запит;
- ненадання інформації на запит;
- безпідставна відмова у задоволенні запиту на інформацію;
- неоприлюднення інформації відповідно до статті 15 цього Закону;
- надання або оприлюднення недостовірної, неточної або неповної інформації;
- несвоєчасне надання інформації;

- необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом;
- нездійснення реєстрації документів;
- навмисне приховування або знищення інформації чи документів.

(Кодекс України про адміністративні правопорушення (відомості Верховної Ради Української РСР (ВВР) 1984, додаток до № 51, ст.1122

Стаття 212-³. *Порушення права на інформацію та права на звернення*

Неоприлюднення інформації, обов'язкове оприлюднення якої передбачено законами України "Про доступ до публічної інформації", "Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення", "Про доступ до архівів репресивних органів комуністичного тоталітарного режиму 1917-1991 років", "Про відкритість використання публічних коштів" та "Про засади запобігання і протидії корупції", -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Порушення Закону України "Про доступ до публічної інформації", а саме: необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, ненадання відповіді на запит на інформацію, ненадання інформації, неправомірна відмова в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання недостовірної інформації, -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Порушення вимог Закону України "Про доступ до архівів репресивних органів комуністичного тоталітарного режиму 1917-1991 років", а саме необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, ненадання відповіді на запит на інформацію, ненадання інформації, неправомірна відмова в наданні інформації, неповне надання інформації, неповідомлення про продовження строку розгляду запиту, відстрочення розгляду запиту, крім випадків, визначених цим Законом, -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Обмеження доступу до інформації або віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, якщо це прямо заборонено законом, -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від шістдесяти до вісімдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Неправомірна відмова в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання інформації, що не відповідає дійсності, у відповідь на адвокатський запит, запит кваліфікаційно-дисциплінарної комісії адвокатури, її палати або члена відповідно до Закону України "Про адвокатуру та адвокатську діяльність" -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ненадання доступу до судового рішення або матеріалів справи за заявою особи, а також інше порушення Закону України "Про доступ до судових рішень" -

тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Незаконна відмова у прийнятті та розгляді звернення, інше порушення Закону України "Про звернення громадян" -

тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Повторне протягом року вчинення будь-якого з порушень, передбачених частинами першою - сьомою цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від шістдесяти до вісімдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від двадцяти до тридцяти годин.

{Кодекс доповнено статтею 212-³ згідно із Законом № 676-IV від 03.04.2003; із змінами, внесеними згідно із Законами № 3262-IV від 22.12.2005, № 2938-VI від 13.01.2011, № 2939-VI від 13.01.2011, № 3207-VI від 07.04.2011, № 5076-VI від 05.07.2012; в редакції Закону № 1170-VII від 27.03.2014; із змінами, внесеними згідно із Законом № 183-VIII від 11.02.2015; із змінами, внесеними згідно із Законами № 316-VIII від 09.04.2015, № 887-VIII від 10.12.2015}}

Особи, які вважають, що їхні права та законні інтереси порушені розпорядниками інформації, мають право на оскарження рішень, дій чи бездіяльності розпорядників інформації до суду, яке здійснюється відповідно до Кодексу адміністративного судочинства України, а також на відшкодування матеріальної та моральної шкоди в порядку, визначеному законом.

Фактично громадяни України завдяки прийнятому Верховною Радою України Закону «Про доступ до публічної інформації» отримали право по-європейськи легко і швидко отримувати, зокрема інформацію про те, як працюють органи виконавчої влади і місцевого самоврядування.

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

Згідно з Конституцією України (стаття 40) усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

Органи державної влади і місцевого самоврядування, установи, організації незалежно від форм власності розглядають пропозиції, заяви і скарги громадян у відповідності з їх компетенцією, встановленою Конституцією України та Законом України „Про звернення громадян”.

Керівники та інші посадові особи цих органів, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств зобов'язані проводити регулярно особистий прийом громадян у встановлені дні та години, зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графік прийому доводиться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян, на підприємствах визначається їх керівниками.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що і письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Особисту відповідальність за організацію прийому громадян і розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян у державних органах, на підприємствах, в установах та організаціях несуть їх **керівники**.

Відповідно до Закону України „Про звернення громадян”, кожний **вид** звернення: **пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга** – суттєво відрізняються одне від одного по своїй спрямованості та юридичній характеристиці, що вимагає різного підходу, неоднакових строків розгляду і порядку виконання.

У Законі України „Про звернення громадян” (стаття 3) розкривається зміст понять „пропозиція (зауваження)”, „заява (клопотання)”, „скарга”. Характеризуючи ці види звернень, слід відзначити, що якщо пропозиція (порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади) і заява (про надання житлової площі, виділення земельної ділянки тощо), як правило, не пов'язані з порушенням прав та інтересів громадян, які охороняються законом, то у скарзі завжди вказується на порушення прав або інтересів громадян, які охороняються законом.

Стаття 5 Закону України „Про звернення громадян” визначає основні **вимоги** до звернення:

* звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до **повноважень** яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

* звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

* особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є **електронна петиція**, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому [статтею 23-¹](#) цього Закону.

* звернення може бути усним чи письмовим.

* усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

* письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи **особисто** чи через **уповноважену** ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням **мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення)**.

* у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

* звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою [статті 7](#) цього Закону.

* звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

{Стаття 5 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 5477-VI від 06.11.2012](#); в редакції Закону [№ 577-VIII від 02.07.2015](#)}

Закон України „Про звернення громадян” (стаття 7) **забороняє** відмовляти громадянам у прийнятті та розгляді звернень, якщо вони оформлені належним чином і подані у встановленому порядку.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян, підприємствами або посадовими особами зверненні не входить до їх повноважень, воно в термін не більше **п'яти** днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

А у разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно **в той же термін** повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

У статті 7 підкреслено „**Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються**”. Оскільки на практиці відомі факти порушення цієї норми, на її чітке виконання слід звернути увагу.

Законом (стаття 8) також визначено перелік звернень, які не підлягають розгляду та вирішенню, це:

- * письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство (**анонімне**);

- * **повторні** звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

- * звернення осіб, визнаних судом **недієздатними**.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає **керівник** органу, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Необхідно також знати, що Законом (стаття 10) **не допускається розголошення** одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та місце роботи.

У Законі України „Про звернення громадян часто зустрічається термін „**право громадян**”, „**законний інтерес**”. Потрібно мати на увазі, що це різні категорії.

Право (на працю, охорону здоров'я тощо), при наявності певних умов, має бути задоволеним, бо цим правом громадянин наділений державою у встановленому порядку. **Інтерес**, що також **охороняється**, захищається державою, але він не перетворений державою у право за економічними, технічними або іншими причинами: недостатній рівень виробництва, відсутність організаційних можливостей тощо не завжди дозволяє повністю задовольнити заяви громадян про надання їм того або іншого блага.

При вирішенні звернення, пов'язаного з проханням про задоволення законного інтересу, залишається простір для розсуду посадової особи в процесі прийняття рішення, враховуються фактичні можливості, доцільність, сімейний і матеріальний стан громадянина, який звернувся, та деякі інші чинники.

Слід мати на увазі, що не є пропозицією, заявою чи скаргою ділові листи державних органів, громадських організацій або посадових осіб, обумовлені їх компетенцією. Реєстрація цієї кореспонденції ведеться **окремо** від реєстрації звернень громадян.

На практиці часто доводиться зустрічатись з **колективними** зверненнями (колективним слід вважати звернення від двох і більше осіб, а також звернення однієї особи за дорученням колективу).

Колективні звернення розглядаються на рівних підставах з індивідуальними. Разом з тим, цілком зрозумілий інтерес державних органів до тих звернень, які висловлюють думку колективу, або групи громадян.

Законом також визначено порядок розгляду звернень громадян, в залежності від їх виду.

Зокрема (стаття 14), органи державної влади і місцевого самоврядування, установи і організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, підприємства, посадові особи **зобов'язані** розглянути **пропозиції** (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

Заяви (стаття 15) розглядаються саме тими державними органами і посадовими особами, які наділені відповідними повноваженнями. При цьому відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в **обов'язковому** порядку надається ти органом, який отримав ці заяви і **до компетенції** якого входить вирішення порушених у заявах питань. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві, доводиться до відома громадянина в **письмовій формі** з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

А **скарги** (стаття 16) повинні розглядатися органами або посадовими особами, вищими по відношенню до органів і осіб, дії яких оскаржуються, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо судом.

Скарги на рішенням загальних зборів членів акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку.

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, а також жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” розглядаються **першими керівниками** державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, організацій і підприємств **особисто**. А Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109\2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” керівників вказаних органів зобов'язано також забезпечити проведення **першочергового особистого прийому** цієї категорії громадян.

Для вирішення пропозицій, заяв і скарг громадян Законом України „Про звернення громадян” (стаття 20) встановлені такі терміни:

* не більше **одного** місяця з дня надходження – такі, що потребують додаткового вивчення і перевірок;

* в інших випадках – **невідкладно**, але не пізніше **п'ятнадцяти** днів від дня їх отримання державним, громадським органом, підприємством, установою, організацією, які зобов'язані вирішити питання по суті;

* у випадках, коли для вирішення заяви або скарги необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, строки вирішення заяви або скарги можуть бути в порядку винятку продовжені керівником або заступником керівника відповідного органу, про що

повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **сорока п'яти** днів.

На **обґрунтовану** письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом України „Про звернення громадян”.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у **першочерговому порядку**.

Пропозиції, заяви і скарги, що надходять з редакцій газет, журналів, телебачення, радіо та інших засобів масової інформації, а також виступи і опубліковані у пресі матеріали, пов'язані з пропозиціями, заявами, скаргами розглядаються державними і громадськими органами, підприємствами, установами та організаціями в порядку і строки, передбачені Законом України „Про звернення громадян”.

Відповідно до статті 18 Закону України „Про звернення громадян” **громадянин**, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, підприємств, засобів масової інформації, посадових осіб **має право:**

- * особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої ним скарги чи заяви;

- * знайомитися з матеріалами перевірки, подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

- * користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- * одержати письмову відповідь за результатами розгляду заяви чи скарги та висловлювати усно або письмову вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

- * вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Органи державної влади і місцевого самоврядування, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, підприємства, засоби масової інформації, їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень **зобов'язані:**

- * об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;

- * на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає заяву чи скаргу, а у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

- * відміняти або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених чинним законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

- * забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку із заявою чи скаргою рішень;

- * письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

- * вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше, як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

- * у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення;

- * не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

- * особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи (стаття 19).

Посадові особи, винні у порушенні Закону України „Про звернення громадян” несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України (стаття 24 Закону України „Про звернення громадян”).

ЗАКОН УКРАЇНИ**Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян"
щодо електронного звернення та електронної петиції
(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 35, ст.341)**

Верховна Рада України **постановляє**:

І. Внести до Закону України "Про звернення громадян" (Відомості Верховної Ради України, 1996 р., № 47, ст. 256 із наступними змінами) такі зміни:

1. Статтю 5 викласти в такій редакції:

"Стаття 5. Вимоги до звернення

Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому статтею 23-¹ цього Закону.

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги".

2. Розділ II доповнити статтею 23-¹ такого змісту:

"Стаття 23-¹. Електронна петиція, порядок її подання та розгляду

Громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

В електронній петиції має бути викладено суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти. На веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначаються дата початку збору підписів та інформація щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію.

Електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини.

Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор (ініціатор) електронної петиції.

Для створення електронної петиції до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування її автор (ініціатор) заповнює спеціальну форму на офіційному веб-сайті органу, якому вона адресована, або веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронних петицій, та розміщує текст електронної петиції.

Електронна петиція оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування або на веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронних петицій, протягом двох робочих днів з дня надсилання її автором (ініціатором).

У разі невідповідності електронної петиції встановленим вимогам оприлюднення такої петиції не здійснюється, про що повідомляється автору (ініціатору) не пізніше строку, встановленого для оприлюднення.

Дата оприлюднення електронної петиції на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, відповідного органу місцевого самоврядування або на веб-сайті громадського об'єднання є датою початку збору підписів на її підтримку.

Відповідні органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадські об'єднання під час збору підписів на підтримку електронної петиції зобов'язані забезпечити:

безоплатність доступу та користування інформаційно-телекомунікаційною системою, за допомогою якої здійснюється збір підписів;

електронну реєстрацію громадян для підписання петиції;

недопущення автоматичного введення інформації, у тому числі підписання електронної петиції, без участі громадянина;

фіксацію дати і часу оприлюднення електронної петиції та підписання її громадянином.

Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення громадян відповідно до цього Закону.

Електронна петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у порядку, встановленому цією статтею, за умови збору на її підтримку не менш як 25000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції.

Вимоги до кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів визначаються статутом територіальної громади.

Електронна петиція, збір підписів на підтримку якої здійснювався через веб-сайт громадського об'єднання і яка протягом встановленого строку набрала необхідну кількість підписів на її підтримку, не пізніше наступного дня після набрання необхідної кількості підписів надсилається громадським об'єднанням органу, якому адресована петиція, із зазначенням інформації про дату початку збору підписів, дату направлення електронної петиції, загальну кількість та перелік осіб, які підписали електронну петицію (чи посилання на джерело такої інформації в мережі Інтернет), строк збору підписів, назву та адресу електронної пошти громадського об'єднання.

Інформація про початок розгляду електронної петиції, яка в установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, відповідного органу місцевого самоврядування не пізніш як через три робочі дні після набрання необхідної кількості підписів на підтримку петиції, а в разі отримання електронної петиції від громадського об'єднання - не пізніш як через два робочі дні після отримання такої петиції.

Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

Якщо електронна петиція містить клопотання про її розгляд на парламентських слуханнях у Верховній Раді України або громадських слуханнях відповідної територіальної громади, автор (ініціатор) петиції має право представити електронну петицію на таких слуханнях. У такому разі строк розгляду електронної петиції продовжується на строк, необхідний для проведення відповідних слухань.

Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування, визначається відповідно Президентом України, Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, місцевою радою.

Про підтримку або непідтримку електронної петиції публічно оголошується на офіційному веб-сайті Президентом України - щодо електронної петиції, адресованої Президенту України, Головою Верховної Ради України - щодо електронної петиції, адресованої Верховній Раді України, Прем'єр-міністром

України - щодо електронної петиції, адресованої Кабінету Міністрів України, головою відповідної місцевої ради - щодо електронної петиції, адресованої органу місцевого самоврядування.

У відповіді на електронну петицію повідомляється про результати розгляду порушених у ній питань із відповідним обґрунтуванням.

Відповідь на електронну петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу, якому вона була адресована, а також надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) електронної петиції та відповідному громадському об'єднанню, яке здійснювало збір підписів на підтримку відповідної електронної петиції.

У разі визнання за доцільне викладені в електронній петиції пропозиції можуть реалізовуватися органом, якому вона адресована, шляхом прийняття з питань, віднесених до його компетенції, відповідного рішення. Президентом України, Кабінетом Міністрів України, народними депутатами України за результатами розгляду електронної петиції можуть розроблятися та вноситися в установленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроекти, спрямовані на вирішення порушених у петиції питань.

Інформація про кількість підписів, одержаних на підтримку електронної петиції, та строки їх збору зберігається не менше трьох років з дня оприлюднення петиції".

II. Прикінцеві та перехідні положення

1. Цей Закон набирає чинності через три місяці з дня його опублікування, крім:

пунктів 4-6 цього розділу цього Закону, які набирають чинності з дня, наступного за днем опублікування цього Закону;

абзацу п'ятого пункту 1 та пункту 2 розділу I цього Закону, які набирають чинності через місяць з дня опублікування цього Закону.

2. До визначення у статуті територіальної громади вимог щодо кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів електронна петиція до відповідного органу місцевого самоврядування розглядається у порядку, визначеному пунктом 2 розділу I цього Закону, за умови збору на її підтримку протягом не більш як трьох місяців з дня її оприлюднення такої кількості підписів у відповідній адміністративно-територіальній одиниці, де проживає:

- 1) до 1 тисячі жителів - не менше ніж 50 підписів;
- 2) від 1 тисячі до 5 тисяч жителів - не менше ніж 75 підписів;
- 3) від 5 тисяч до 50 тисяч жителів - не менше ніж 100 підписів;
- 4) від 100 тисяч до 500 тисяч жителів - не менше ніж 250 підписів;
- 5) від 500 тисяч до 1 мільйона жителів - не менше ніж 500 підписів;
- 6) понад 1 мільйон жителів - не менше ніж 1000 підписів.

3. Внести зміни до таких законів України:

1) статтю 46 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні" (Відомості Верховної Ради України, 1997 р., № 24, ст.170 із наступними змінами) після частини сьомої доповнити новою частиною такого змісту:

"8. Сесія ради скликається для розгляду електронної петиції, що набрала необхідну кількість підписів, протягом строку, встановленого для її розгляду".

У зв'язку з цим частини восьму - шістнадцяту вважати відповідно частинами дев'ятою - сімнадцятою;

2) у [Регламенті Верховної Ради України](#), затверджену Законом України "Про Регламент Верховної Ради України" (Відомості Верховної Ради України, 2010 р., №№ 14-17, ст. 133 із наступними змінами):

доповнити главою 36⁻¹ такого змісту:

"Глава 36⁻¹

РОЗГЛЯД ЕЛЕКТРОННОЇ ПЕТИЦІЇ

Стаття 223⁻¹. Підготовка до розгляду електронної петиції

1. У разі отримання Верховною Радою електронної петиції відповідно до [Закону України](#) "Про звернення громадян" Голова Верховної Ради України не пізніше ніж через три робочі дні після отримання електронної петиції направляє її в комітет, який відповідно до предмета відання визначається головним з підготовки і попереднього розгляду електронної петиції.

2. Головний комітет не пізніше ніж через десять робочих днів після отримання електронної петиції розглядає електронну петицію на своєму засіданні. На засідання головного комітету запрошується автор (ініціатор) електронної петиції, а в разі необхідності - представники Кабінету Міністрів України, міністерств, інших державних органів, об'єднань громадян, а також експерти, фахівці та інші особи.

Головний комітет затверджує висновок про результати розгляду питань, що порушуються в електронній петиції, а також у разі необхідності готує проект відповідного акта Верховної Ради. У разі наявності в електронній петиції клопотання про проведення парламентських слухань комітет готує відповідний проект постанови Верховної Ради та подає його в порядку, визначеному цим законом.

Стаття 223⁻². Розгляд електронної петиції на засіданні Верховної Ради

1. Висновок головного комітету та проект акта Верховної Ради, підготовлений головним комітетом, без прийняття рішення про включення до порядку денного пленарного засідання Верховної Ради обговорюється за процедурою повного обговорення (стаття 30 цього Регламенту) на наступному після дня внесення пленарному засіданні Верховної Ради";

[частину першу](#) статті 235 після слова "громадськості" доповнити словами "автор (ініціатор) електронної петиції".

4. Кабінету Міністрів України у місячний строк з дня опублікування цього Закону прийняти нормативно-правові акти, необхідні для реалізації цього Закону.

5. Запропонувати Президенту України прийняти нормативно-правові акти, необхідні для реалізації цього Закону.

6. Рекомендувати органам місцевого самоврядування прийняти рішення, необхідні для реалізації цього Закону.

ДОТРИМАННЯ ВИМОГ ІНСТРУКЦІЇ З ДІЛОВОДСТВА

Інструкція з діловодства встановлює загальні правила документування управлінської діяльності і регламентує порядок роботи з документами в установі (організації), незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

Документування управлінської діяльності полягає у створенні документів, в яких фіксується з дотриманням установлених правил інформація про управлінські дії.

Однією з важливих ознак документа є його відповідність встановленим зразкам. Реквізити організаційно-розпорядчої документації та порядок їх розташування визначаються ДСТУ 4163-2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів».

Бланк

Поля бланків:
ліве – 30 мм,
праве – 10 мм,
верхнє та нижнє – 20 мм.

На бланках організації обов'язково зазначається її повна та скорочена (у випадку її офіційної реєстрації) назви, довідкові дані про установу (поштова адреса, номери телефонів, адреса електронної пошти тощо). Юридичні особи мають на своєму бланку герб.

Дата документа

Датою документа є відповідно дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або видання. Дата оформляється цифровим або словесно-цифровим способами.

04.03.2015

04 березня 2015 року

04 березня 2015 р.

Бланк має певне встановлене місце для проставляння дати, якщо документ складено не на бланку, дата зазначається нижче підпису ліворуч. Дату проставляє посадова особа, яка підписує або затверджує документ. Якщо документ готували кілька організацій (дві і більше), зазначається одна дата, яка відповідає даті останнього підпису.

Адресат

Документи адресуються установі, її структурним підрозділам або конкретній посадовій особі.

У разі адресування документа установі або її структурним підрозділам без зазначення посадової особи їх найменування наводяться у називному відмінку, наприклад:

Міністерство соціальної політики
України

Якщо документ надсилається посадовій особі, найменування установи та її структурного підрозділу наводяться у називному відмінку, а посада і прізвище адресата - у давальному, наприклад:

Державна архівна служба
Фінансово-економічне управління
Начальнику управління
прізвище, ініціали (ініціал імені)

У разі коли документ адресується керівникові установи або його заступникові, найменування установи входить до складу найменування посади адресата, яке наводиться у давальному відмінку, наприклад:

Голові Державної митної служби
прізвище, ініціали (ініціал імені)

Якщо документ адресується кільком однорідним за характером діяльності установам, зазначається узагальнене найменування адресатів, наприклад:

Районним державним
адміністраціям

Реквізит «Адресат» може включати адресу. Порядок і форма запису відомостей про адресу установи повинні відповідати Правилам надання послуг поштового зв'язку, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 р. № 270. Повна адреса зазначається у разі надсилання документа разовим кореспондентам, наприклад:

Державне агентство з питань
науки, інновацій та інформатизації
України
бульвар Т. Шевченка, буд. 16,
м. Київ, 01601

У разі надсилання документа фізичній особі спочатку зазначається у називному відмінку прізвище, ім'я та по батькові (ініціали чи ініціал імені), потім поштова адреса, наприклад:

Гончарук Олександр Сергійович
вул. Садова, буд. За, кв. 1,
м. Київ, 03178

У разі надсилання документа органам законодавчої і виконавчої влади, постійним кореспондентам їх поштова адреса на документах не зазначається.

Гриф затвердження документа

Документ може затверджуватися посадовою особою, до повноважень якої належить вирішення таких питань, нормативно-правові акти (положення, інструкції, порядки, плани, заходи тощо) затверджуються розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

У першому випадку використовується гриф ЗАТВЕРДЖУЮ, у другому ЗАТВЕРДЖЕНО.

У разі затвердження документа кількома посадовими особами грифи затвердження розташовуються на одному рівні.

Заголовок до тексту. Текст документа

Заголовок до тексту документа повинен містити короткий виклад змісту документа і бути максимально стислим. Заголовок відповідає на питання «про що?», «кого?», «чого?». Без заголовка дозволяється складати короткі документи на бланках формату А5, зокрема супровідні листи, телеграми, телефонограми.

Текст документа містить інформацію, для фіксування якої його було створено. Інформація в тексті документа викладається стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно. Документ не повинен містити повторів, а також слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Під час складання документів вживається діловий стиль, для якого характерний нейтральний тон викладення, позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

Текст документа повинен стосуватися того питання, яке сформульоване в заголовку до тексту.

Додатки

Додатки до документів можуть бути таких видів:

додатки, що затверджуються розпорядчими документами (положення, інструкції, правила, порядки тощо);

додатки, що доповнюють та/або пояснюють зміст основного документа;

додатки, що надсилаються із супровідним листом.

На додатках до документів, що затверджуються розпорядчими документами, робиться відмітка у верхньому правому кутку першого аркуша додатка, наприклад:

Додаток 2
до Програми

Додатки довідкового або аналітичного характеру (графіки, схеми, таблиці, списки тощо) до основного документа повинні мати відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер, наприклад:

Додаток
до розпорядження голови
обласної державної адміністрації
20 квітня 2011 року № 295

У тексті основного документа робиться відмітка про наявність додатків: «що додається», «згідно з додатком», «(додаток 1)»; «відповідно до додатка 2» або «(див. додаток 3)».

У разі наявності кількох додатків на них зазначаються порядкові номери, наприклад: додаток 1, додаток 2 тощо. Знак «№» перед цифровим позначенням не ставиться.

У разі коли додатки надсилаються із супровідним листом, відмітка про наявність додатків розміщується після тексту листа перед підписом.

Якщо документ має додатки, повне найменування яких наводиться в його тексті, відмітка про наявність додатків оформляється за такою формою:

Додаток: на 7 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повне найменування яких у тексті не наводиться, їх необхідно перелічити після тексту із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників, наприклад:

Додатки: 1. Довідка про виконання плану основних заходів
облдержадміністрації за I квартал 2012 р. на 5 арк. в 1 прим.

2. Графік ремонтних робіт на I квартал 2012 р. на 3 арк. в 1 прим.

Якщо до документа додається інший документ, який має додатки, відмітку про наявність додатка оформляють за такою формою:

Додаток: лист Укрдержархіву 20.09.2011 № 595/04-12 і додаток до нього,
всього на 20 арк. в 1 прим.

У разі коли документ містить більше десяти додатків, складається опис із зазначенням у документі такої відмітки:

Додаток: згідно з описом на 3 арк.

Якщо додаток надсилається не за всіма зазначеними в документі адресами, відмітка про наявність документа оформляється за такою формою:

Додаток: на 5 арк. у 2 прим. на першу адресу.

Підпис

Посадові особи підписують документи в межах своїх повноважень.

Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ (повного - якщо документ надрукований не на бланку, скороченого - на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалів (ініціалу імені) і прізвища, наприклад:

Голова обласної державної адміністрації	підпис	ініціали (ініціал імені), прізвище
--	--------	------------------------------------

Документи підписуються, як правило, однією посадовою особою, а у разі, коли за зміст документа несуть відповідальність кілька осіб (акти, фінансові документи тощо), - двома або більше посадовими особами. При цьому підписи посадових осіб розміщуються один під одним відповідно до підпорядкованості осіб. Наприклад:

Заступник голови обласної державної адміністрації	підпис	ініціали (ініціал імені), прізвище
---	--------	------------------------------------

Головний бухгалтер	підпис	ініціали (ініціал імені), прізвище
--------------------	--------	------------------------------------

У разі підписання спільного документа кількома особами, які займають однакові посади, їх підписи розміщуються на одному рівні і, в разі складення їх не на бланку, скріплюються печатками установ, наприклад:

Голова обласної державної адміністрації	Голова обласної ради
підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище	підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу і секретар або особа, яка виконує його функції, наприклад:

Голова комісії	підпис	ініціали (ініціал імені), прізвище
Секретар комісії	підпис	ініціали (ініціал імені), прізвище

