

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови обласної  
державної адміністрації

29.04.2011

№ 169

**ПОРЯДОК**  
опрацювання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації  
в апараті Запорізької облдержадміністрації

1. Загальні положення

1.1. Цей порядок розроблено на виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» та з метою систематизації роботи із запитувачами інформації в частині їх доступу до публічної інформації, розпорядником якої є Запорізька обласна державна адміністрація (далі за текстом – облдержадміністрація).

1.2. Публічна інформація, розпорядником якої є облдержадміністрація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання облдержадміністрацією та її структурними підрозділами своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні облдержадміністрації та її структурних підрозділів відповідно до їх повноважень.

1.3. Запити щодо надання публічної інформації можуть бути подані до облдержадміністрації або до окремих її структурних підрозділів в усній формі, в письмовій формі, по телефону, факсом, електронною поштою за вибором запитувача.

1.4. У разі подання запиту до облдержадміністрації інформація надається згідно з положеннями цього Порядку. У випадку подання запиту на одержання публічної інформації до структурних підрозділів облдержадміністрації, її надання здійснюється згідно з порядками (положеннями), затвердженими відповідними структурними підрозділами з врахуванням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

1.5. Письмові запити щодо надання публічної інформації та запити, що надсилаються електронною поштою або факсом, складаються у довільній формі, але обов'язково мають містити:

П.І.Б. (найменування для юридичної особи) 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.

1.6. Відсутність у запиті або наявність у неповному обсязі інформації про запитувача, зазначеної у пп.1.5. цього Порядку, відповідно до ч. 1 ст. 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації» є підставою для відмови в наданні інформації, про що запитувачу письмово повідомляється у встановлений зазначеним законом термін. Повідомлення на запит, надісланий електронною поштою, надсилається запитувачу на вказану електронну адресу.

1.7. З метою спрощення процедури оформлення письмових запитів на інформацію особа може подавати запит шляхом заповнення відповідних форм запитів на інформацію, які можна отримати в структурному підрозділі апарату облдержадміністрації, відповідальному за надання доступу до публічної інформації (далі – уповноважений підрозділ), та на офіційному веб-сайті облдержадміністрації.

1.8. Уповноваженим підрозділом з питань надання доступу до публічної інформації (надання публічної інформації) за запитами, адресованими голові обласної державної адміністрації, першому заступнику, заступникам голови, заступнику голови - керівнику апарату облдержадміністрації, облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного адресата є відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації. Запити, адресовані до структурних підрозділів облдержадміністрації, розглядаються вповноваженими відділами (секторами, посадовими особами) відповідних структурних підрозділів згідно з порядками, затвердженими структурними підрозділами.

1.9. У випадку надходження запиту на отримання 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 статися і загрожують безпеці громадян, відповідь на який має бути надана не пізніше 48 годин з дня його отримання, посадові особи вповноваженого підрозділу перевіряють обґрунтованість визначення запитувачем свого запиту як термінового згідно з положеннями Закону України «Про доступ до публічної інформації» та об'єктивні обставини відповідного запиту. У разі визначення терміновості запиту необґрунтованою він розглядається у загальному порядку та у відповіді запитувачу окремо зазначаються підстави прийняття такого рішення.

1.10. Відповідальність за достовірність даних та інформації, наведеної у запиті щодо надання публічної інформації, несе запитувач.

1.11. У разі, якщо звернення громадянина серед інших перелічених питань містить питання, яке має ознаки запиту щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», то таке питання розглядається разом з іншими питаннями звернення у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

## 2. Процес отримання запитів щодо надання публічної інформації

2.1. Запити щодо надання публічної інформації приймаються облдержадміністрацією у робочі дні протягом робочого часу (з понеділка по четвер – з 8:00 до 17:00, у п'ятницю – з 8:00 до 15:45). Запити щодо надання

публічної інформації у телефонному режимі, у письмовій чи усній формі, що подаються особисто в адміністративному будинку, в якому знаходиться облдержадміністрація, не приймаються протягом обідньої перерви (з 12:00 до 12:45).

2.2. Письмові запити щодо надання публічної інформації, надіслані поштою, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, отримують відповідальні працівники загального відділу апарату облдержадміністрації та невідкладно (протягом однієї години з моменту отримання) передають відповідальним працівникам вповноваженого підрозділу для реєстрації. Час передачі письмових запитів відділу роботи із зверненнями громадян фіксується у відповідному журналі.

2.3. Запити щодо надання публічної інформації за допомогою електронної пошти, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, надсилаються на спеціальну електронну адресу облдержадміністрації «[infozapyt@zoda.gov.ua](mailto:infozapyt@zoda.gov.ua)». Відповідальні працівники вповноваженого підрозділу періодично (але не рідше ніж 4 рази протягом робочого дня – о 9:00, 11:00, 13:00, 15:00) перевіряють наявність надходження нових запитів на зазначену електронну адресу. Нові запити реєструються.

2.4. У разі надходження запитів щодо надання публічної інформації на загальну електронну адресу облдержадміністрації «[adm@zoda.gov.ua](mailto:adm@zoda.gov.ua)» відповідальні працівники невідкладно (протягом однієї години) передають такі запити засобами електронної пошти на адресу «[infozapyt@zoda.gov.ua](mailto:infozapyt@zoda.gov.ua)».

2.5. У випадку, якщо запит містить суперечливі положення, які не дозволяють однозначно ідентифікувати запит як такий, що підпадає під дію Закону України «Про доступ до публічної інформації», на будь-якій стадії прийому та реєстрації такого запиту відповідними структурними підрозділами апарату облдержадміністрації (загальним відділом апарату облдержадміністрації, відділом інформаційно-комп'ютерного забезпечення апарату облдержадміністрації, відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації) залучають працівників юридичного відділу апарату облдержадміністрації для невідкладного надання правової допомоги в ідентифікації документа.

2.6. Запити щодо надання публічної інформації, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, у телефонному режимі приймаються та оформлюються відповідальними працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації за спеціально визначеними для цього номерами телефонів.

2.7. При зверненні із запитом на отримання публічної інформації за телефоном структурні підрозділи апарату облдержадміністрації (відділи, сектори тощо) переадресовують запитувача за телефонами вповноваженого підрозділу. Аналогічний порядок переадресації застосовується при направленні

запиту факсом. Працівники вповноваженого підрозділу приймають запит, викладений за телефоном, і на його підставі заповнюють форму запиту щодо надання інформації, із зазначенням усіх реквізитів запиту, передбачених у пп. 1.5. цього Порядку, дати та часу прийняття запиту. В аналогічному порядку здійснюється прийом запиту на отримання публічної інформації, поданий в усній формі.

2.8. Запити на отримання інформації, які надійшли засобами факсимільного зв'язку, оформлюються і реєструються як запити, що надійшли поштою. Прийом факсограм здійснюється вповноваженим підрозділом.

### 3. Процес реєстрації та обліку запитів щодо надання публічної інформації

3.1. Реєстрації підлягають усі отримані запити щодо надання публічної інформації. Відсутність повної інформації про запитувача, зазначеної у пп. 1.5. цього Порядку, чи інша невідповідність запиту вимогам пп. 1.5. цього Порядку, не є підставою для відмови у реєстрації такого запиту.

3.2. Запити щодо надання публічної інформації отримують реєстраційну дату надходження до Запорізької облдержадміністрації фактичного дня надходження. Запити щодо надання публічної інформації, які надійшли після закінчення робочого часу, отримують реєстраційну дату надходження в облдержадміністрації наступного робочого дня за фактичним днем надходження.

3.3. Запити щодо надання публічної інформації, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, реєструються вповноваженим підрозділом.

3.4. Реєстрація та облік запитів щодо надання публічної інформації, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, здійснюється працівниками вповноваженого підрозділу в окремій підсистемі «Запити публічної інформації» електронної системи автоматизації діловодства «ОРТІМА-Workflow».

На кожний окремий запит оформлюється відповідна реєстраційна картка в електронній системі, в якій, крім даних, зазначених у пп. 1.5. цього Порядку, обов'язково фіксується час реєстрації.

3.5. При реєстрації в електронній системі автоматизації діловодства «ОРТІМА-Workflow» запити щодо надання публічної інформації класифікуються за:

3.5.1. статусом запитувача (фізична або юридична особа): громадська організація, ЗМІ, підприємство тощо;

3.5.2. територією знаходження запитувача: райони області, міста обласного значення, інші області тощо;

3.5.3. тематикою запиту;

3.5.4. способом надсилання запиту: письмово, електронною поштою, у телефонному режимі, факсом, подано особисто.

3.6. При реєстрації запити щодо надання публічної інформації, які подані у електронній формі, дублюються на паперових носіях. При отриманні усного запиту чи запиту за телефоном працівники вповноваженого підрозділу заповнюють форму запиту, яка подається на реєстрацію.

3.7. Для реєстрації запитів щодо надання публічної інформації на паперових носіях використовуються відповідні спеціально затвержені реєстраційні штампи.

3.8. На прохання заявника, який особисто подав запит щодо надання публічної інформації в адміністративному будинку облдержадміністрації, працівники вповноваженого структурного підрозділу проставляють штамп з реєстраційним номером на другому друкованому екземплярі запиту, якого запитувач залишає собі (у разі його стовідсотковій автентичності першому екземплярі запиту, який залишається в облдержадміністрації).

3.9. Реєстраційні картки, запити на паперових носіях та відповіді, які надано запитувачу, формуються у справи та зберігаються в архіві працівниками вповноваженого підрозділу протягом 2 років з дати реєстрації.

#### 4. Процес розгляду запитів щодо надання публічної інформації

4.1. Первинний розгляд запитів щодо надання публічної інформації, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, та накладення резолюцій із дорученнями на підготовку проекту відповіді запитувачу здійснює вповноважений підрозділ в особі заступника керівника апарату облдержадміністрації, начальника відділу роботи із зверненнями громадян. У разі його відсутності (відрадження, відпустки, тимчасова непрацездатність в зв'язку із хворобою) резолюцію з дорученням на підготовку проекту відповіді накладає заступник керівника апарату облдержадміністрації, начальник організаційного відділу.

4.2. При первинному розгляді запитів щодо надання публічної інформації, які адресовані керівництву облдержадміністрації або облдержадміністрації в цілому без зазначення конкретного підрозділу чи посадової особи, працівники вповноваженого підрозділу вивчають запити, готують проекти резолюції та передають запити на резолюцію заступника керівника апарату облдержадміністрації, начальника відділу роботи із зверненнями громадян.

4.3. Резолюція оформлюється протягом 3 робочих годин з часу реєстрації запиту. Для термінових запитів з терміном розгляду 48 годин резолюція оформлюється протягом 1 години після реєстрації запиту.

4.4. Працівники вповноваженого підрозділу не рідше ніж два рази на день (о 10:00 годині та 14:00 годині) передають через загальний відділ апарату облдержадміністрації запити з відповідною резолюцією до структурних підрозділів облдержадміністрації, які згідно з резолюціями мають підготувати проект відповіді запитувачу. Термінові запити з терміном розгляду 48 годин

передаються на розгляд структурним підрозділам облдержадміністрації негайно відразу після накладення резолюції. Час передачі запитів до загального відділу апарату облдержадміністрації фіксується у відповідному журналі.

4.5. Відповідальні працівники структурних підрозділів облдержадміністрації невідкладно (протягом одної години після отримання повідомлення про надходження запитів) отримують запити в загальному відділі апарату облдержадміністрації. Час передачі запитів відповідальними працівниками загального відділу апарату облдержадміністрації відповідальним працівникам структурних підрозділів облдержадміністрації на розгляд та підготовку відповідей запитувачам фіксується у відповідному журналі.

4.6. Структурні підрозділи облдержадміністрації розглядають запит та готують проект відповіді за підписом заступника керівника апарату облдержадміністрації, начальника відділу роботи із зверненнями громадян. У разі його відсутності (відрадження, відпустки, тимчасова непрацездатність в зв'язку із хворобою) готується проект відповіді за підписом заступника керівника апарату облдержадміністрації, начальника організаційного відділу.

4.7. Проекти відповідей подаються на підпис у 2 примірниках. До проекту відповіді у разі необхідності, додаються копії документів (як до першого, так і до другого примірників).

4.8. Термін підготовки відповіді зазначається в реєстраційній картці, але не може перевищувати 3 робочих днів.

4.9. У разі, якщо запит стосується сфери повноважень декількох структурних підрозділів облдержадміністрації, відповідальним за підготовку проекту відповіді запитувачу є структурний підрозділ, зазначений першим у резолюції (на нього покладається узагальнення інформації).

4.10. Підготовлений проект відповіді запитувачу, завізований керівником структурного підрозділу, який готував проект (у випадку, коли інформацію готували декілька структурних підрозділів, проект відповіді візують всі керівники), передається до вповноваженого підрозділу для підписання та відправки. Дата та час передачі проекту відповіді фіксуються вповноваженим структурним підрозділом у відповідному журналі.

4.11. При наданні відповіді запитувачу на електронну адресу лист за підписом заступника керівника апарату облдержадміністрації, начальника відділу роботи із зверненнями громадян та копії документів скануються та відправляються електронною поштою у форматі «PDF».

4.12. У разі, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, термін розгляду такого запиту може бути обґрунтовано продовжено до 20 робочих днів при погодженні із заступником керівника апарату облдержадміністрації, начальника відділу роботи із зверненнями громадян.

4.13. У разі продовження терміну розгляду запиту відповідний структурний підрозділ облдержадміністрації, на розгляді якого знаходиться запит, не пізніше терміну, зазначеного у реєстраційній картці відповідного запиту як термін виконання запиту, готує проект листа на адресу запитувача про продовження терміну розгляду запиту з обґрунтуванням причин продовження

за підписом заступника керівника апарату облдержадміністрації, начальника відділу роботи із зверненнями громадян. Зазначений лист надається до вповноваженого структурного підрозділу в порядку, передбаченому в пп. 4.10. цього Порядку.

4.14. Керівники відповідних структурних підрозділів облдержадміністрації несуть персональну відповідальність за організацію розгляду запитів щодо надання публічної інформації згідно з резолюцією та дотримання термінів їх розгляду у відповідному підрозділі, а також за зміст підготовлених структурним підрозділом проектів відповідей.

4.15. Після підписання відповіді на запит заступником керівника апарату облдержадміністрації, начальником відділу роботи із зверненнями громадян відповідь з додатками передається вповноваженим підрозділом до загального відділу апарату облдержадміністрації для відправлення запитувачу. Дата та час передачі відповіді фіксуються у відповідному журналі. Відправка проводиться згідно з графіком роботи поштового відділення №107.

## 5. Процес контролю за дотриманням термінів розгляду запитів щодо надання публічної інформації

5.1. Відповідальні працівники вповноваженого підрозділу здійснюють контроль за дотриманням термінів розгляду запитів та підготовки проектів відповідей структурними підрозділами облдержадміністрації.

5.2. Датою та часом фактичного виконання відповідним структурним підрозділом облдержадміністрації завдання з розгляду відповідного запиту вважається дата та час реєстрації у відповідному журналі відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації факту надання відповідним структурним підрозділом проекту відповіді запитувачу.

5.3. У разі порушення термінів підготовки проекту відповіді запитувачу структурним підрозділом облдержадміністрації відповідальні працівники вповноваженого підрозділу протягом одного робочого дня інформують про цей факт заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації для вжиття відповідних заходів.

Заступник голови - керівник апарату  
облдержадміністрації

С.В. Лимарчук