

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ПОЗАШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ
«ЦЕНТР ПОЗАШКІЛЬНОЇ РОБОТИ» ПАВЛОГРАДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

УЗГОДЖЕНО
Експертною комісією КЗПО «ЦПР»
Протокол від _____ № _____

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом КЗПО «ЦПР»
від 22.03.2024р. № _____

ПОРЯДОК
розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної
інформації в комунальному закладі позашкільної освіти «Центр
позашкільної роботи» Павлоградської міської ради

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації в комунальному закладі позашкільної освіти «Центр позашкільної роботи» Павлоградської міської ради (далі – Порядок) розроблено відповідно до вимог Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», постанов Кабінету Міністрів України від 17.01.2018р. №55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», від 14.04.1997 р. №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднань громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та від 24.09.2008р. №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», наказів Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. №1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях» та від 12.04.2012р. №578/5 «Про затвердження Переліку типових документів що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначеним строком зберігання документів», наказу Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 23.08.2012р. №947 «Примірна Інструкція з ведення ділової документації в позашкільних навчальних закладах».

1.2. Цей Порядок встановлює вимоги щодо порядку розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації в комунальному закладі позашкільної освіти «Центр позашкільної роботи» Павлоградської міської ради (далі- заклад), а також зразки документів.

1.3. Відповідальність за належну організацію роботи закладу за зверненням громадян та запитами на доступ до публічної інформації несе директор закладу.

1.4. Організація роботи закладу за зверненням громадян та запитами на доступ до публічної інформації здійснюються відповідальною особою, яка призначається директором закладу. Обов'язки такої особи зазначаються і її посадовій інструкції.

1.5. У роботі з письмовим та усними зверненнями громадян та запитами на доступ до публічної інформації забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний та своєчасний їх розгляд з метою оперативного розв'язування порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та запобігання надалі порушенням у діяльності закладу.

1.6. Діловодство щодо звернень громадян ведеться згідно Інструкції з документування управлінської інформації та організації роботи з документами у діловодстві закладу.

1.7. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них здійснюється відповідно вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»

2. ПОРЯДОК РОЗЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції(зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються поради, рекомендації щодо діяльності закладу.

Заява (клопотання)- звернення громадян про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності закладу, а також висловлювання думки щодо поліпшення його діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням по визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями закладу чи його посадових осіб.

2.2. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.3. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

2.4. У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку із заявником. 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.

2.5. Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу.

2.6. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

2.7. Забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до закладу за критику їх діяльності та рішення.

Ніхто не може бути примушений до подання власного чи колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

2.8. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадянина без його згоди та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян на прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

2.9. Скарга на дії чи рішення закладу подається у порядку підлеглості вищому органу управління освітою та/або засновнику закладу, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а у разі відсутності такого органу або незгоди громадянина із прийняти за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

2.10. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону «Про звернення громадян».

2.11. Громадянин, який звернувся до закладу зі скаргою чи заявою, має право:

- 1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- 2) знайомитися з результатами перевірки;
- 3) подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті закладом, який розглядає заяву чи скаргу;
- 4) бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- 5) користуватися послугами особи, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому порядку;
- 6) одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

7) висловлювати усно чи письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

8) вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

2.12. Заклад у межах своїх повноважень зобов'язаний:

1) об'єктивно, всебічно і вчасно перевірити заяву чи скаргу;

2) у раз прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану відмову;

3) на прохання громадянина запрошувати його на засідання закладу, що розглядає його заяву чи скаргу;

4) скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених 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;

5) забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою;

6) письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

7) вжити заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;

8) у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого нею рішення;

9) не допускати безпідставної передачі розгляду заяви чи скарги іншим органам.

10) особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати громадськість про хід цієї роботи через розміщення інформації на сайті закладу.

2.1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються відповідальним за ведення діловодства в закладі.

3. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.2. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених у зверненні питань, директором можуть залучатися представники відповідних структурних підрозділів.

3.3. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів.

3.4. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності КЗПО «ЦПР», беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

3.5. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються в згідно зі статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

3.6. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору звернення надано вичерпну відповідь.

3.7. Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом директора КЗПО «ЦПР» або інших посадових осіб, яким було доручено розгляд відповідного звернення.

3.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на відповідний нормативно-правовий акт і викладенням мотивів відмови.

3.9. Відповідь надається у письмовій, усній або електронній формах, про виконання вносяться дані до РКК та журналу обліку особистого прийому громадян (у разі отримання звернення на особистому прийомі).

3.10. Після закінчення термінів зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

4. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Термін розгляду звернення громадянина обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця з дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх реєстрації.

4.3. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор КЗПО «ЦПР» встановлює необхідний термін для його розгляду з повідомленням про це особи, яка подала звернення.

4.4. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорок п'ять календарних днів.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА УМОВИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

5.1. Директор Ота його заступники зобов'язані вести особистий прийом громадян у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян. Графік прийому розміщується на сайті закладу.

5.2. Під час попереднього запису на особистий прийом до директора КЗПО «ЦПР» з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, роботи громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб або структурного підрозділу він звертався і яке було прийнято рішення.

5.3. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

1) повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже надавалося ним до КЗПО «ЦПР» для розгляду та опрацювання й було вирішено по суті;

2) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

5.4. Особистий прийом громадян ведеться в порядку черговості. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першу чергу.

5.5. Під час особистого прийому громадянином пред'являються документи, що посвідчують його особу, а також (за потреби) документи, що підтверджують його повноваження щодо представництва інших осіб або осіб, які перебувають у родинних з ним стосунках. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі.

5.6. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах.

5.7. Облік особистого прийому громадян ведеться у відповідному журналі. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час проведення особистого прийому, підлягають реєстрації у загальному порядку.

5.8. Посадова особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах компетенції розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення, а також за можливості вирішує його під час особистого прийому.

5.9. За потреби для участі в розгляді порушеного питання можуть бути запрошені керівники структурних підрозділів КЗПО «ЦПР» (у разі їх відсутності – посадові особи, на яких покладено виконання їх обов'язків) або одержати від них необхідну інформацію.

5.10. Якщо порушене громадянином питання безпосередньо на особистому прийомі вирішити неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти звернення в письмовій формі відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

5.11. Письмові звернення (пропозиції, заяви та скарги), подані під час особистого прийому, реєструються у встановленому порядку відділом діловодства та архіву і передаються для опрацювання згідно резолюції директора КЗПО «ЦПР» відповідній посадовій особі структурного підрозділу, до компетенції якого належить розгляд порушеного питання. 5.12. Усе листування щодо звернень громадян ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланках КЗПО «ЦПР».

5.13. Якщо вирішення питання, що порушує громадянин під час особистого прийому, не належить до компетенції КЗПО «ЦПР», директор роз'яснює, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

5.14. Особи в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу, якщо їх поведінка створює небезпеку для оточуючих, на прийом не

допускаються, для їх ізоляції викликаються спеціальні медичні та правоохоронні служби.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОДСТВА ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

6.1. Реєстрація звернень громадян та встановлення термінів виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються в день їх надходження до КЗПО «ЦПР» секретарем.

6.2. Звернення, отримані секретарем до 16 години робочого дня, передаються на розгляд у день їх надходження. Звернення, отримані після 16 години та у неробочий день і час, реєструються датою наступного робочого дня.

6.3. Усі звернення, отримані під час проведення особистого прийому підлягають реєстрації у загальному порядку в той самий день.

6.4. На зверненнях, одержаних під час особистого прийому, ставиться відбиток реєстраційного штампа. Такі звернення реєструються відповідно до вимог цього Порядку з обов'язковим зазначенням у РКК, що звернення отримано на особистому прийомі, а також інформації про реєстраційний номер за порядком та дату прийому згідно із записом в журналі обліку особистого прийому громадян.

6.5. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в журналі (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналах (додаток 2) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

6.6. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

6.7. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

6.8. Розміщена на офіційному веб-сайті КЗПО «ЦПР» електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

6.9. У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що

містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

6.10. Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в журналі (додаток 1).

6.11. Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 3).

6.12. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

6.13. На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

6.14. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К". Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

6.15. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

6.16. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Відповідальна особа, яка веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

6.17. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

6.18. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 4). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється. Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток 5).

6.19. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

6.20. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням. У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

6.21. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного підрозділу організації через два

роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВА ГРОМАДЯН УКРАЇНИ НА ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО ЗНАХОДИТЬСЯ У ВОЛОДІННІ ЗАКЛАДОМ

7.1. Публічна інформація - це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання закладом своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні закладу інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом.

7.2. Доступ до публічної інформації відповідно здійснюється на принципах:

- 1) прозорості та відкритості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- 2) вільного отримання, поширення та будь-якого іншого використання інформації, що була надана або оприлюднена відповідно до цього Закону, крім обмежень, встановлених законом;
- 3) рівноправності, незалежно від ознак раси, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

7.3. Доступ до інформації забезпечується шляхом:

- 1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет; на єдиному державному веб-порталі відкритих даних; на інформаційних стендах; будь-яким іншим способом;
- 2) надання інформації за запитом на інформацію.

7.4. Інформацією з обмеженим доступом є:

- 1) конфіденційна інформація;
- 2) таємна інформація;
- 3) службова інформація.

7.5. Інформація з обмеженим доступом має надаватися розпорядником інформації, якщо він правомірно оприлюднив її раніше. Інформація з обмеженим доступом має надаватися розпорядником інформації, якщо немає законних підстав для обмеження у доступі до такої інформації, які існували раніше.

7.6. Не може бути обмежено доступ до інформації про складання, розгляд і затвердження бюджетів, кошторисів розпорядників бюджетних коштів та плани використання бюджетних коштів одержувачів бюджетних коштів, а

також їх виконання за розписами, бюджетними програмами та видатками, взяття розпорядниками та одержувачами бюджетних коштів бюджетних зобов'язань або здійснення розпорядження бюджетними коштами у будь-який інший спосіб, планування, формування, здійснення та виконання закупівлі товарів, робіт і послуг за бюджетні кошти.

7.7. Обмеженню доступу підлягає інформація, а не документ. Якщо документ містить інформацію з обмеженим доступом, для ознайомлення надається інформація, доступ до якої необмежений.

7.8. Конфіденційна інформація - 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.

Заклад може поширювати конфіденційну інформацію лише за згодою осіб, які обмежили доступ до інформації, а за відсутності такої згоди - лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

7.9. До службової інформації належить:

1) інформація, що міститься в документах закладу, яка становить внутрішню службову кореспонденцію, доповідні записи, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності закладу або здійснення контрольних, наглядових функцій державними органами, процесом прийняття рішень і передують публічному обговоренню та/або прийняттю.

2) зібрана в процесі оперативно-пошукової роботи. Документам, що містять інформацію, яка становить службову таємницю, присвоюється гриф «для службового використання».

7.10. Кожна особа має право:

1) знати у період збирання інформації, але до початку її використання, які відомості про неї та з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони використовуються, передаються чи поширюються, крім випадків, встановлених законом;

2) доступу до інформації про неї, яка збирається та зберігається;

3) вимагати виправлення неточної, неповної, застарілої інформації про себе, знищення інформації про себе, збирання, використання чи зберігання якої здійснюється з порушенням вимог закону;

4) на ознайомлення за рішенням суду з інформацією про інших осіб, якщо це необхідно для реалізації та захисту прав та законних інтересів;

5) на відшкодування шкоди у разі розкриття інформації про цю особу з порушенням вимог, визначених законом.

7.11. Обсяг інформації про особу, що збирається, зберігається і використовується розпорядниками інформації, має бути максимально обмеженим і використовуватися лише з метою та у спосіб, визначений законом.

7.12. Заклад, який володіє інформацією про учасників освітнього процесу зобов'язаний:

- 1) надавати її безперешкодно і безкоштовно на вимогу осіб, яких вона стосується, крім випадків, передбачених законом;
- 2) використовувати її лише з метою та у спосіб, визначений законом;
- 3) вживати заходів щодо унеможливлення несанкціонованого доступу до неї інших осіб;
- 4) виправляти неточну та застарілу інформацію про особу самостійно або на вимогу осіб, яких вона стосується.

7.13 Зберігання інформації про особу не повинно тривати довше, ніж це необхідно для досягнення мети, задля якої ця інформація збиралася. Відмова особі в доступі до інформації про неї, приховування, незаконне збирання, використання, зберігання чи поширення інформації можуть бути оскаржені.

7.14. Публічна інформація у формі відкритих даних - це публічна інформація у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання.

Заклад зобов'язаний надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, оприлюднювати і регулярно оновлювати її на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та на своїх веб-сайтах.

7.15. Публічна інформація у формі відкритих даних є дозволеною для її подальшого вільного використання та поширення. Будь-яка особа може вільно копіювати, публікувати, поширювати, використовувати, у тому числі в комерційних цілях, у поєднанні з іншою інформацією або шляхом включення до складу власного продукту, публічну інформацію у формі відкритих даних з обов'язковим посиланням на джерело отримання такої інформації.

7.16. Публічна інформація, що містить персональні дані фізичної особи, оприлюднюється та надається на запит у формі відкритих даних у разі додержання однієї з таких умов:

- 1) персональні дані знеособлені та захищені відповідно до Закону України "Про захист персональних даних";
- 2) фізичні особи (суб'єкти даних), персональні дані яких містяться в інформації у формі відкритих даних, надали свою згоду на поширення таких даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних";
- 3) надання чи оприлюднення такої інформації передбачено законом;
- 4) обмеження доступу до такої інформації (віднесення її до інформації з обмеженим доступом) заборонено законом.

7.17. Посадові та службові особи не підлягають юридичній відповідальності, незважаючи на порушення своїх обов'язків, за розголошення інформації про правопорушення або відомостей, що

стосуються серйозної загрози здоров'ю чи безпеці громадян, довіллю, якщо особа при цьому керувалася добрими намірами та мала обґрунтоване переконання, що інформація є достовірною, а також містить докази правопорушення або стосується істотної загрози здоров'ю чи безпеці громадян, довіллю.

7.18. Суб'єктами відносин у сфері доступу до публічної інформації є:

- 1) запитувачі інформації - фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень;
- 2) розпорядники інформації - суб'єкти;
- 3) структурний підрозділ або відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації розпорядників інформації.

7.19. Заклад зобов'язаний:

- 1) оприлюднювати інформацію, передбачену цим та іншими законами;
- 2) систематично вести облік документів, що знаходяться в їхньому володінні;
- 3) вести облік запитів на інформацію;
- 4) 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 тощо;
- 5) мати спеціальні структурні підрозділи або призначати відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до інформації та оприлюднення інформації;
- 6) надавати та оприлюднювати достовірну, точну та повну інформацію, а також у разі потреби перевіряти правильність та об'єктивність наданої інформації і оновлювати оприлюднену інформацію.

Заклад формує відкриті та загальнодоступні ресурси з інформацією про свою діяльність та оприлюднює таку інформацію.

7.20. Заклад зобов'язаний забезпечити на своєму веб-сайті відкритий доступ до такої інформації та документів:

- статут закладу;
- структура та органи управління закладу;
- кадровий склад закладу;
- освітні програми, що реалізуються у закладі;
- мова освітнього процесу;
- наявність вакантних посад;
- матеріально-технічне забезпечення закладу;
- результати моніторингу якості освіти;
- річний звіт про діяльність закладу;
- правила прийому до закладу;
- перелік додаткових освітніх послуг, їх вартість, порядок надання та оплати;
- правила поведінки здобувачів освіти;

- план заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу у закладі;
- порядок подання а розгляду (з дотриманням конфіденційності) заяв про булінг у закладі;
- порядок реагування на доведені випадки булінгу у закладі та відповідальність осіб, причетних до булінгу;
- кошторис і фінансовий звіт про надходження та використання отриманих коштів, інформацію про перелік товарів, робіт і послуг, отриманих як благодійна допомога, із зазначенням їх вартості, а також про коши, отримані з інших джерел не заборонених законодавством.
- інша інформація, що оприлюднюється за рішенням закладу або законодавства.

7.21. Інформація, передбачена п. 7.20 підлягає обов'язковому оприлюдненню на веб-сайті закладу невідкладно, але не пізніше 5 робочих днів з дня затвердження документа. Така інформація оприлюднюється із зазначенням дати оприлюднення документа.

7.22. Невідкладному оприлюдненню підлягає будь-яка інформація про факти, що загороджують життю, здоров'ю та/або майну осіб, і про заходи., які застосовуються у зв'язку з цим.

7.23. Директор закладу відповідає за забезпечення діяльності відповідальної особи з питань доступу до публічної інформації закладу, а також за оприлюднення інформації, передбаченої законом.

7.24. Запит, що надійшов до закладу, проходить реєстрацію у секретаря, обробляється відповідальними особами з питань доступу до публічної інформації.

7.25. Для забезпечення збереження та доступу публічної інформації документи, що знаходяться у закладі, підлягають обов'язковій реєстрації в системі обліку закладу, в т.ч. у номенклатурі.

7.26. Запит на інформацію – це прохання особи до закладу надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні. Запитувач має право звернутися до закладу із запитом на інформацію незалежно від того, стосується вона його особисто чи ні. Запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним. Запит може подаватися в усній, письмовій чи іншій формі(поштою, факсом, телефоном...)

7.27. Запит на інформацію має містити:

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

7.28. Розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У разі якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту

життя чи свободи особи, 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.

Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим.

7.29. Інформація на запит надається безкоштовно. У разі, якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, запитувач зобов'язаний 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.

7.30. При наданні особі інформації про неї та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується.

7.31. Заклад має право відмовити в задоволенні запиту в таких випадках:

- 1) заклад не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;
- 2) інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом;
- 3) особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;

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

Якщо заклад 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.

7.32. Відмова в задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі.

Відстрочка в задоволенні запиту на інформацію допускається в разі, якщо запитувана інформація не може бути надана для ознайомлення в передбачені цим Законом строки у разі настання обставин непереборної сили. Рішення про відстрочку доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

У рішенні про відстрочку в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

Порядковий номер	Дата підписання/надсилання/звернення	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія,	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Вид звернення, форма та ознака надходження	Основні та додаткові питання		Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець, строк виконання	Відмітка про передачу на виконання	Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю	Номер справ и за номером латурою
						короткий зміст	індекси				

			соціальний стан заявника								
1	2	3	4	5	6	7	7a	8	9	10	11

Додаток 2
до Порядку

ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5a	6	7

Додаток 3
до Порядку

ВКАЗІВКИ щодо заповнення журналу реєстрації звернень громадян і картки журналу обліку особистого прийому громадян

ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку
Графа 3	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")
Графа 4	прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (особа з

	інвалідністю, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 5	найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю
Графа 6	вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Графи 7, 7а	стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки
Графа 8	основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством)
Графа 9	прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання
Графа 10	дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 11	заповнюється після прийняття рішення "До справи"

ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	заповнюється у картці під час повторного звернення громадян на особистий прийом, у журналі - в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	число, місяць, рік прийому
Графа 3	прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")
Графи 5, 5а	стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист"

Графа 7	прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення
---------	---

Додаток 4
до Порядку

ФОРМА

обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

(назва організації)
Пропозиція, заява, скарга
(необхідне підкреслити)
(адреса)
Підлягає поверненню

Додаток 5
до Порядку

код державного архіву
код організації

Ф. № _____
 Оп. № _____
 Спр. № _____

(найменування державного архіву)

(найменування організації і структурного підрозділу)

СПРАВА № _____ ТОМ № _____

(заголовок справи)

(дата)
 На _____ аркуш.
 Зберігати _____

Ф. № _____
 Оп. № _____
 Спр. № _____