

ПОРЯДОК  
опрацювання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації  
в Департаменті соціального захисту населення  
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 Департамент соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі за текстом – Департамент).

1.2. Публічна інформація, розпорядником якої є Департамент – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання Департаментом своїх обов’язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні Департаменту, згідно з повноваженнями.

1.3. Запити щодо надання публічної інформації можуть бути подані до Департаменту в усній формі, в письмовій формі, по телефону, факсом, електронною поштою за вибором запитувача.

1.4. У разі подання запиту до Департаменту інформація надається згідно з положеннями цього Порядку 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 Департаменті (зразки додаються).

1.8. Уповноваженим підрозділом з питань надання доступу до публічної інформації (надання публічної інформації) за запитами, адресованими Департаменту, є відділ кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту.

1.9. У випадку надходження запиту на отримання інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо 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, відповідальні особи відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту 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 Департаментом 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, обідня перерва з 12:00 до 12:45 ).

2.2. Письмові запити, запити за допомогою електронної пошти, що надходять на електронну адресу Департаменту «[uszn@zp.ukrtel.net](mailto:uszn@zp.ukrtel.net)», запити, що надходять у телефонному режимі, які адресовані Департаменту отримують відповідальні працівники відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту та невідкладно (протягом однієї години з моменту отримання) передають керівництву для розгляду.

2.3. Відповідальні працівники відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту 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. На підставі запитів, що надходять у телефонному режимі, заповнюється форма 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.

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

3.3. Реєстрація та облік запитів щодо надання публічної інформації, які адресовані Департаменту здійснюється працівниками відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту в окремій автоматизованій системі «Запити публічної інформації».

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.

3.4. При реєстрації в електронній системі автоматизації діловодства «Запити публічної інформації» запити щодо надання публічної інформації класифікуються за:

- статусом запитувача (фізична або юридична особа): громадська організація, ЗМІ, підприємство тощо;
- територією знаходження запитувача: райони області, міста обласного значення, інші області тощо;
- тематикою запиту;
- способом надсилання запиту: письмово, електронною поштою, у телефонному режимі, факсом, подано особисто.

3.5. 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 відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту заповнюють форму запиту, яка подається на реєстрацію.

3.6. На прохання заявника, який особисто подав запит щодо надання публічної інформації, проставляється штамп з реєстраційним номером на другому екземплярі запиту, якого запитувач залишає собі (у разі його стовідсотковій автентичності першому екземпляру запиту, який залишається у Департаменті).

3.7. Реєстраційні картки, запити на паперових носіях та відповіді, які надано запитувачу, формуються у справи та зберігаються в архіві Департаменту протягом 5 років з дати реєстрації.

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

4.1. Первинний розгляд запитів щодо надання публічної інформації, які адресовані Департаменту, здійснює начальник відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту та передає на резолюцію директору Департаменту.

4.2. 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.

4.3. Працівники відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту не рідше ніж два рази на день (о 10:00 годині та 14:00 годині) передають запити з відповідною резолюцією до структурних підрозділів Департаменту, які згідно з резолюціями мають підготувати проект відповіді запитувачу. Термінові запити з терміном розгляду 48 годин передаються на розгляд структурним підрозділам Департаменту негайно відразу після накладення резолюції. Час передачі запитів до структурних підрозділів фіксується у відповідному журналі.

4.4. Структурні підрозділи Департаменту розглядають запит та готують проект відповіді за підписом директора Департаменту. У разі його відсутності (відрадження, відпустки, тимчасова непрацездатність в зв'язку із хворобою) готується проект відповіді за підписом заступника директора Департаменту.

4.5. 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).

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

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

4.8. Підготовлений проект відповіді запитувачу, завізований керівником структурного підрозділу, який готував проект (у випадку, коли інформацію

готували декілька структурних підрозділів, проект відповіді візують всі керівники), подається для підпису директору Департаменту.

4.9. При наданні відповіді запитувачу на електронну адресу лист за підписом директора Департаменту та копії документів скануються і відправляються електронною поштою у форматі «PDF».

4.10. 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 директором Департаменту.

4.11. У разі продовження терміну розгляду запиту відповідний структурний підрозділ Департаменту, на розгляді якого знаходиться запит, не пізніше терміну, зазначеного у реєстраційній картці запиту як термін виконання запиту, готує проект листа на адресу запитувача про подовження терміну розгляду запиту з обґрунтуванням причин подовження, за підписом директора Департаменту.

4.12. Керівники структурних підрозділів Департаменту несуть персональну відповідальність за розгляд запитів щодо надання публічної інформації, згідно з резолюцією, та дотримання термінів їх розгляду а також за зміст підготовлених проектів відповідей.

4.13. Після підписання відповіді на запит, відповідь з додатками передається вповноваженим підрозділом до відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту для відправлення запитувачу.

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

5.1. Відповідальні працівники відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту здійснюють контроль за дотриманням термінів розгляду запитів та підготовки проектів відповідей структурними підрозділами Департаменту.

5.2. Датою та часом фактичного виконання відповідним структурним підрозділом Департаменту завдання з розгляду запиту вважається дата та час передачі до відділу кадрової роботи, діловодства та контролю управління економіки та фінансів Департаменту відповіді для відправлення запитувачу.

5.3. У разі порушення термінів підготовки проекту відповіді запитувачу структурним підрозділом Департаменту відповідальні працівники вповноваженого підрозділу протягом одного робочого дня інформують про цей факт директора Департаменту для вжиття відповідних заходів.