

**Розгляд звернень громадян  
та задоволення запитів  
на інформацію.  
Порівняльний аналіз**

---

---

---

# Визначення понять

Звернення громадян	Запит на інформацію
<ul style="list-style-type: none"><li>- пропозиції;</li><li>- зауваження;</li><li>- заява;</li><li>- клопотання;</li><li>- скарга.</li></ul> <p>Потребує вчинення певних дій</p>	<p>Прохання надати публічну інформацію, що знаходиться у володінні розпорядника інформації.</p> <p>Не потребує узагальнення, аналітичної обробки даних або створення в інший спосіб</p>

# Суб'єкти

Звернення громадян	Запит на інформацію
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ громадяни України;</li><li>▪ особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>запитувачі інформації</b> – фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень;</li><li>▪ <b>розпорядники інформації</b> – суб'єкти, визначені у статті 13 цього Закону;</li><li>▪ <b>структурний підрозділ або відповідальна особа з питань запитів на інформацію розпорядників інформації.</b></li></ul>

# Форма документа

Звернення громадян	Запит на інформацію
<ul style="list-style-type: none"><li>- усна;</li><li>- письмова.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- усна;</li><li>- письмова;</li><li>- інша форма на вибір запитувача (<i>поштою, факсом, телефоном, електронною поштою</i>).</li></ul> <p>Письмовий запит подається в довільній формі</p>

# Реквізити документа

Звернення громадян	Запит на інформацію
<ul style="list-style-type: none"><li>- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина;</li><li>- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;</li><li>- підпис і дата.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є;</li><li>- загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;</li><li>- підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі.</li></ul>

# Порядок розгляду

## Звернення громадян

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками відповідних органів.

Відповідь за результатами розгляду звернень надається тим органом, який отримав ці звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненнях питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

## Запит на інформацію

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.

# Заборона розголошення відомостей, що містяться у документі

## Звернення громадян

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 роботи.

## Запит на інформацію

Розпорядники інформації, які володіють інформацією про особу, зобов'язані:

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.

# Строки

## Звернення громадян

- **не більше одного місяця** від дня надходження;
- **не пізніше 15 днів** від дня їх отримання, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно.
- **не більше 45 днів**, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого.

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

## Запит на інформацію

- відповідь на запит надається **не пізніше 5 робочих днів** з моменту його отримання;
- у виняткових випадках (ч.ч. 2, 3 ст. 20 Закону) відповідь на запит надається **не пізніше 48 годин** з дня його отримання;
- строк розгляду запиту може бути **продовжено з 5 до 20 робочих днів**, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних.

Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача у письмовій формі **не пізніше 5 робочих днів** з дня отримання запиту.



# Плата

Звернення громадян	Запит на інформацію
<p><b>Плата за звернення не стягується</b></p>	<p>Інформація на запит надається <b>безкоштовно</b>.</p> <p>У разі якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, <b>відшкодовуються фактичні витрати на копіювання та друк</b>.</p> <p>При наданні особі інформації про себе та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується.</p>

# Підстави відмови

Звернення громадян	Запит на інформацію
<ul style="list-style-type: none"><li>- письмове звернення без зазначення місця проживання;</li><li>- не підписане автором (авторами);</li><li>- з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</li><li>- 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;</li><li>- звернення, терміни розгляду яких передбачено ст. 17 цього Закону.</li><li>- звернення осіб, визнаних судом недієздатними.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- розпорядник інформації не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;</li><li>- інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до ч. 2 ст. 6 цього Закону;</li><li>- особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила передбачені ст. 21 цього Закону фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;</li><li>- не дотримано вимог до запиту на інформацію, передбачених ч. 5 ст. 19 цього Закону.</li></ul>

# Оскарження

## Звернення громадян

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

## Запит на інформацію

Рішення, дії чи бездіяльність розпорядників інформації можуть бути оскаржені до керівника розпорядника, вищого органу або суду.

# Нагляд та контроль

## Звернення громадян

- **контроль:** Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій;

- **нагляд:** Генеральний прокурор та підпорядковані йому прокурори.

## Запит на інформацію

- **парламентський контроль:** Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, тимчасові слідчі комісії Верховної Ради України, народні депутати України;

- **громадський контроль:** депутати місцевих рад, громадські організації, громадські ради, громадянами особисто шляхом проведення відповідних громадських слухань, громадської експертизи тощо;

- **державний контроль:** здійснюється відповідно до закону.

# Відповідальність

## Звернення громадян

**Особи**, винні у порушенні Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

**Громадянин** за подання звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, несе відповідальність, передбачену чинним законодавством.

## Запит на інформацію

**Особи**, винні у вчиненні таких порушень:

- ненадання відповіді на запит;
- ненадання інформації на запит;
- безпідставна відмова у задоволенні запиту на інформацію;
- неопритудження інформації відповідно до статті 15 цього Закону;
- надання або опритудження 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.