**Практичне заняття 14**

**Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян**

**План**

1. Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян. Поняття про запит. Вимоги до запиту. Особливості діловодства за запитами на інформацію.
2. Поняття про звернення громадян. Різновиди звернень. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря зі зверненнями громадян. Вимоги до звернення.
3. Особливості діловодства за письмовими зверненнями громадян. Специфіка роботи з усними зверненнями громадян. Оформлення відповідей за зверненнями громадян.

**🖉Основні терміни і поняття**: *запит на інформацію, усні й письмові звернення громадян, вимоги до запиту, різновиди звернень, вимоги до звернення, відповіді за зверненнями громадян*

**Метою** практичного заняття єз’ясувати специфіку роботи секретаря-референта із запитами на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян, вивчити поняття запит, знати його різновиди (усні й письмові), розуміти поняття звернення та вміти давати на нього відповіді.

**🕮Методичні рекомендації**

🕭У **першому питанні** насамперед треба **констатувати, якою є специфіка** роботи секретаря-референта із запитами на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян, розібратися з дефініцією «запит», вивчити вимоги до запиту та проаналізувати інформаційний аспект діловодства щодо запитів на інформацію.

**Запит на інформацію** – це прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні. 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.

Запити потрібні, коли в повсякденному житті виникають ситуації, коли людині необхідно для вирішення її проблеми отримати певну інформацію від органів державної влади чи місцевого самоврядування, підприємства, установи або організації.

Стаття 40 **Конституції України** гарантує, що 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.

Також, згідно з **Законом України «Про інформацію»** кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

Інформацією вважаються будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Реалізація права на інформацію не має порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб.

**Зверніть увагу на питання щодо доступу до публічної інформації та запит з метою її отримання.**

**Публічна інформація** *−* це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, 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, визначених **Законом України «Про доступ до публічної інформації».**

До публічної відноситься інформація:

* яка перебуває у володінні органів державної влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, органів влади Автономної Республіки Крим, інших суб’єктів, що здійснюють владні управлінські функції відповідно до законодавства та рішення яких є обов’язковими для виконання;
* щодо використання бюджетних коштів юридичними особами, що фінансуються з державного, місцевих бюджетів, бюджету Автономної Республіки Крим;
* пов’язана з виконанням особами делегованих повноважень суб’єктів владних повноважень згідно із законом чи договором, включаючи надання освітніх, оздоровчих, соціальних або інших державних послуг;
* щодо умов постачання товарів, послуг та цін на них, якщо йдеться про суб’єктів господарювання, які займають домінуюче становище на ринку або наділені спеціальними чи виключними правами, або є природними монополіями;
* про стан довкілля; якість харчових продуктів і предметів побуту; аварії, катастрофи, небезпечні природні явища та інші надзвичайні події, що сталися або можуть статися і загрожують здоров’ю та безпеці громадян;
* що становить суспільний інтерес (суспільно необхідна інформація).

Якщо така інформація відсутня у вільному доступі, особа може звернутися до органу державної влади чи місцевого самоврядування, підприємства, установи або організації (далі – розпорядники інформації) із запитом на її отримання.

Запит може подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір та 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.

Як правило, на вебсторінках розпорядників інформації містяться окремі вкладки щодо порядку подання запиту на отримання публічної інформації, де також можна знайти і відповідний зразок.

Розпорядник інформації має надати відповідь на запит не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту. У деяких випадках відповідь може бути надана не пізніше 48 годин (наприклад, якщо запит стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи), або строк відповіді може бути продовженим до 20 робочих днів (щодо надання великого обсягу інформації або здійснення пошуку інформації серед значної кількості даних).

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.

**Увага!** Не є запитом на інформацію звернення, для відповіді на яке необхідно створити інформацію, крім випадків, коли розпорядник інформації не володіє запитуваною інформацією, але зобов’язаний нею володіти.

🕭Під час підготовки відповіді **на друге питання** варто приділити увагу дефініції «**звернення**», розібрати різновиди звернень, проаналізувати нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря зі зверненнями громадян і засвоїти відомості щодо вимог до звернення.

**Звернення громадян до органів влади** – це спосіб ініціювання громадянами в усній або письмовій формі їх спілкування з органами державної влади чи місцевого самоврядування, посадовими особами цих органів для задоволення інтересів громадян шляхом владного вирішення певних питань суспільного, державного, колективного чи особистого життя, що передбачає відповідне реагування цих органів і посадових осіб на звернення та відповідь на звернення.

Відповідно до чинного Законодавства буваютьтакі види звернень громадян:

**Пропозиція (зауваження)** – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

**Заява (клопотання)** – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.

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

**Звернення може бути усним** (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) **чи письмовим**, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

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

🕭У **третьому питанні** варто приділити увагу особливостям діловодства за письмовими зверненнями громадян і розібрати специфіку роботи з усними зверненнями громадян, а також вивчити і проаналізувати Оформлення відповідей за зверненнями громадян.

Опрацюйте **Закон України «Про звернення громадян»**(http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) та окресліть особливості роботи зі зверненнями.

Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 **Закону України «Про звернення громадян».**

Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю, яка охороняється законом, визначається нормативно-правовими актами.

Інструкції по веденню діловодства за зверненнями громадян ухвалюється тій чи іншій організації особисто. Як приклад – розгляньте **«Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України»** (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0297-20#n18).

*Окремо зверніть увагу на такі положення:*

**«IV. Строки розгляду звернень громадян**

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що **не перевищує одного місяця** від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий об’єм інформації, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва Мінцифри на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

**Загальний строк вирішення питань,** порушених у зверненні, не може перевищувати **сорока п’яти днів**.» (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0297-20#n18)

**❓ Питання для самоконтролю**

1. В чому полягає робота секретаря-референта із запитами на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян?
2. Що таке запит і вимоги до запиту?
3. Що таке звернення громадян? Якими бувають різновиди звернень?
4. Яке нормативно-методичне підґрунтя має бути у роботі секретаря зі зверненнями громадян?
5. У чому є особливості діловодства за письмовими зверненнями громадян?
6. Який алгоритм роботи з усними зверненнями громадян? За якими принципами відбувається оформлення відповідей за зверненнями громадян?

**✍Практичні завдання**

1. На основі вивчення теоретичного матеріалу підготуйте такі види звернень, як ***пропозиція (зауваження)****,* ***заява (клопотання)****, с****карга.***
2. Після презентації своїх робіт обміняйтеся в групі зверненнями і підготуйте відповідь на них, враховуючи вимоги законодавчої бази. Результати репрезентуйте у порівняльній таблиці.

**🕮Список рекомендованої літератури** **:**

1. Беспянська Г. В. Діловодство. Київ : Університет «Україна», 2015. Ч. 2. 418 с.
2. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навч. посіб. Івано-Франківськ : Ін-т менеджменту та економіки, 2018. 270 с.
3. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність. Київ : ун-т «Україна», 2014. 417 с.
4. Варенко В. М. Референтна справа. Київ : Вид-во «Центр учб. літ-ри», 2016. 196 с.

**🗐 Законодавча база:**

1. Закон України «Про звернення громадян». URL: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80
2. Закон України «Про інформацію». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2657-12#Text
3. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві цифрової трансформації України https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0297-20#n18
4. Конституція України/ URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Tex