



ЦЕНТР ДЕМОКРАТІЇ ТА  
ВЕРХОВЕНСТВА ПРАВА



# РЕКОМЕНДАЦІЇ

**ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УМОВ ТА БЕЗПОСЕРЕДНЬОГО ДОСТУПУ  
ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ В ПРИМІЩЕННЯХ ЦЕНТРАЛЬНИХ  
ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ**

за результатами моніторингу, проведеного у 2017р.  
у рамках Платформи «Омбудсман плюс»

Рекомендації підготовлено експертами Центру демократії та верховенства права в рамках проекту **«Зміцнення потенціалу Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини»**, який виконується Програмою розвитку ООН в Україні та фінансується Міністерством закордонних справ Данії.

Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають погляди Міністерства закордонних справ Данії, Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй чи інших агенцій ООН.



За підтримки Програми розвитку ООН в Україні  
та Міністерства закордонних справ Данії



|                                                                                                                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Зміст</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>3</b>  |
| <b>Передмова</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>4</b>  |
| <b>Розділ 1. Особисте подання запиту на інформацію</b>                                                                                                                                                           | <b>5</b>  |
| Інформація про особисте подання запиту                                                                                                                                                                           | 5         |
| Як забезпечити запитувачу можливість потрапити в кабінет, де приймають запити на інформацію?                                                                                                                     | 8         |
| Як надавати консультації про оформлення запиту?                                                                                                                                                                  | 9         |
| Як забезпечити запитувачам можливість написати запит?                                                                                                                                                            | 10        |
| Безпосередній прийом запитів відповідальними особами розпорядника                                                                                                                                                | 11        |
| <b>Розділ 2. Ознайомлення з інформацією у спеціальному місці для роботи запитувачів з документами</b>                                                                                                            | <b>12</b> |
| Для чого створювати «спеціальне місце»?                                                                                                                                                                          | 12        |
| Прийом запиту на інформацію з проханням ознайомитися з документами у «спеціальному місці»                                                                                                                        | 14        |
| Як відповідати на запит з проханням ознайомитися із запитуваною інформацією у «спеціальному місці»?                                                                                                              | 14        |
| Створення для запитувача можливості потрапити у «спеціальне місце»                                                                                                                                               | 19        |
| Як забезпечити запитувачу доступ до запитуваних документів і можливість опрацювати їх?                                                                                                                           | 22        |
| <b>Розділ 3. Створення умов для запитувачів з обмеженими фізичними можливостями</b>                                                                                                                              | <b>26</b> |
| Як забезпечити маломобільним групам населення можливість потрапити, пересуватися, орієнтуватися та перебувати тривалий період у приміщенні розпорядника?                                                         | 27        |
| Як забезпечити маломобільним групам населення можливість особисто подати запит, ознайомитися з інформацією у спеціальному місці по роботі запитувачів з документами, отримати доступ до засідання місцевої ради? | 29        |
| <b>Післямова</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>31</b> |

У 2017 році ЦЕДЕМ вже вдруге провів моніторинг стану виконання законодавства про доступ до публічної інформації суб'єктами владних повноважень, на цей раз у частині «забезпечення ними умов та безпосереднього доступу до публічної інформації у приміщенні розпорядника». Минулорічний пілотний цикл моніторингу вказав на ряд проблем у сфері доступу, тож цього року декілька громадських організацій об'єднали свої зусилля та у координації із Офісом Уповноваженого Верховної Ради з прав людини провели другий цикл. Дослідження ЦЕДЕМ включало в себе розпорядників у всіх регіонах України: наші монітори в кожній області особисто відвідали органи державної влади та місцевого самоврядування.

У сфері доступу до публічної інформації, окрім профільного закону, є підзаконні акти, узагальнення судової практики, різноманітні рекомендації про їх виконання, зокрема видані командою ЦЕДЕМу за результатами минулорічного моніторингу. Підозрюємо, що середньостатистичному службовцю, обтяженому великою кількістю обов'язків (не обов'язково тільки по забезпеченню доступу до публічної інформації), законодавчих обмежень та соціальних очікувань, складно в них розібратися.

У процесі дослідження було виявлено чимало позитивних та негативних фактів з повсякденної роботи органів влади, узагальнення яких показує неоднорідну практику застосування однієї і тієї ж норми закону. Також важливо було відслідкувати динаміку змін: чи застосовують розпорядники публічної інформації рекомендації, що надавалися раніше, які фактори впливають на погіршення чи покращення ситуації з доступом, особливо на регіональному рівні.

З огляду на це, готуючи нові рекомендації, хотілося не стільки говорити про обов'язки розпорядників, про які вже й так неодноразово йшлося, скільки про те, кому і як шкодить їх неналежне виконання. Зробити такий собі колаж історій з повсякденного життя: «Розпорядники очима запитувачів – 2017». Запросити службовців органів влади пройти разом із запитувачем шлях особистого отримання публічної інформації, крок за кроком, щоб побачити позитивний і негативний досвід своїх колег, сильні та слабкі сторони своєї ж діяльності.

Відразу хочемо запевнити, що не мали на меті критикувати когось персонально, усі матеріали моніторингового дослідження, що цитуються в цих рекомендаціях, знеособлені.

Сподіваємося, що дане видання буде корисним у Вашій роботі, і бажаємо успіху на цій непростій ниві суспільно- державного життя.

## РОЗДІЛ 1.

## ОСОБИСТЕ ПОДАННЯ ЗАПИТУ НА ІНФОРМАЦІЮ



Відповідно до частини третьої статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» запитувачі можуть подавати запити в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача.

Потреба подати запит особисто виникає у запитувачів з різних причин: коли є необхідність швидко отримати інформацію усно, негайно подати письмовий запит і отримати підтвердження про його подання, зекономити на витратах на пересилку поштою, у випадку, коли тимчасово не працює електронна скринька (спеціальна електронна форма) розпорядника, запитувач не знає, як сформулювати запитання, і йому потрібна консультація тощо. Якби не були причини і якби часто запитувачі не зверталися із запитом особисто, організація їх прийому – важливе завдання розпорядника.

Моніторингове дослідження ЦЕДЕМУ показало: немає таких розпорядників (діяльність яких підлягала моніторингу), які б не прийняли запити на інформацію, що були подані особисто запитувачами-моніторами. Втім говорити, що в цій сфері забезпечення доступу до публічної інформації немає проблем буде несправедливо. Особливо по відношенню до тих запитувачів-моніторів, хто доклав дуже багато зусиль і згаяв чимало часу для виконання цієї на перший погляд простої дії.

Зрозуміти наскільки добре організована робота з прийомом запитів у конкретного розпорядника можна, детально розглянувши, що потрібно запитувачеві, аби особисто подати запит. Звідси відповідальні особи з питань доступу до публічної інформації (або працівники відповідних структурних підрозділів) зможуть зробити висновки (можливо скласти робочий план), яких саме заходів слід вжити конкретному розпорядникові та в якій сфері докласти зусиль для удосконалення цієї ділянки своєї роботи. Отож давайте спробуємо знайти відповідь на питання.

Який мінімальний набір можливостей для запитувачів має забезпечити розпорядник, аби процес подання (прийому) запиту був простим, швидким і вимагав мінімуму ресурсів як запитувача, так і розпорядника?



Можливість **дізнатися, як, коли і де саме** йому необхідний розпорядник приймає запити на інформацію.



Можливість **потрапити в кабінет**, де приймають запити на інформацію.



Можливість **отримати консультацію** про оформлення запиту.



Можливість **написати запит**, користуючись затвердженими розпорядником формами та зразками.



Можливість **подати запит** відповідальним особам розпорядника і отримати підтвердження про його подання.

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСОБИСТЕ ПОДАННЯ ЗАПИТУ

(хоча дедалі рідше), телефонують чи йдуть до розпорядника.

Запитувачі, найперше, шукають подібну контактну інформацію на офіційному веб-сайті розпорядника, лише потім



Відповідно до статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» розпорядники інформації зобов'язані оприлюднювати: ...4) порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності; ...8) розташування місць, де надаються необхідні запитувачам форми і бланки установи.



| Яку інформацію про особисте подання запиту розміщують на офіційному веб-сайті розпорядника? <sup>1</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Чому це важливо?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Рекомендації створені за результатами аналізу досвіду отримання інформації запитувачами-моніторами у процесі моніторингового дослідження</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>У першу чергу, створюють окреме вкладення про подання запитів, в якому чітко зазначається в яких формах (усно, письмово, телефоном, поштою, тощо) можна подавати запити. До кожної форми надається вся необхідна інформація, як це можна зробити.</p> <p>Така інформація розміщується за правилом «трьох кліків».</p> <p>Окрім цього, відомості, про які йдеться в наступних двох пунктах, можна розміщувати двічі: і в цьому розділі, і в контактній інформації розпорядника з поміткою «для подачі запитів».</p> | <p>Основна функція будь-якого веб-сайту швидко донести інформацію до її споживача. Якщо це не можливо, то він не є інформативним. Деякі розпорядники замість чіткої контактної інформації про подання запитів розміщують інструкцію, яка визначає порядок подання запитів або й просто форму запиту. У ній може бути, серед багатьох інших відомостей, також і контактна інформація, втім не кожен запитувач може відразу здогадатися там шукати, а якщо й здогадається, то тільки після того, як перечитає всі інші вкладення. Це не означає, що інструкцію чи форму не треба розміщувати, треба, але поруч з контактною інформацією. Вони не заміняють одна одну.</p>                                                   |
| <p>Зазначають максимально детальну адресу приміщення розпорядника, де можна написати та подати запит, і як це приміщення можна знайти (окрім самої адреси, вказується з якого боку і з якого входу заходити, назву іншої вулиці, якщо є потреба, та інше).</p>                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Часто розпорядники вказують тільки поштову або офіційну свою адресу та й то не в розділі про подання запитів, а в контактній інформації. Тоді, як на практиці, розпорядник може бути розміщений у декількох приміщеннях (корпусах) з входами з різних боків. У такому випадку запитувач потрапляє на головний (центральний) вхід, де, як показує моніторинг, далеко не завжди можна отримати інформацію про місце подання запиту (про що йтиметься нижче). Окрім того у моніторів-запитувачів виникали проблеми навіть з тим, щоб знайти приміщення розпорядника, оскільки були відсутні вказівники, було складно знайти потрібний будинок, бо він розміщений в дворі, в приміщенні іншого державного органу тощо.</p> |
| <p>Вказують назву місця, де можна написати та подати запит (наприклад, громадська приймальня тощо) <b>та/або</b> номер кабінету.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Окремо вказують інструкцію, яким чином можуть зайти в приміщення розпорядника та дістатися до згадуваного кабінету запитувачі, що належать до маломобільних груп населення, якщо для них є альтернативний вхід, кнопка виклику, марковані сходи, спеціальні ліфти, підйомники чи інші пристосування.</p>                                                                                                                                                                                                           | <p>Не всі розпорядники, з огляду на ряд об'єктивних причин, можуть вбудувати пандуси, звукові маячки та інші необхідні пристосування відразу на центральному вході в приміщення розпорядника. Інколи для маломобільних груп населення використовується інший вхід без сходів, службові ліфти тощо. Втім, часто, про це стає відомо тільки тим, хто неодноразово перебував у приміщенні розпорядника. Той, хто робить це вперше, просто зустрічається з високими сходами і кнопкою виклику на рівні людського зросту, тож не може подати запит самостійно, без допомоги супроводжуючих осіб.</p>                                                                                                                           |
| <p>Зазначають години роботи установи, протягом яких можна подати запит на інформацію, в т.ч. перерву на обід, технологічні перерви чи інший неробочий час (якщо вони є).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Якщо про встановлений розпорядок роботи запитувач не знає, він ризикує потрапити в неробочий час.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

<sup>1</sup> Оскільки об'єктом моніторингу було створення умов для особистого подання письмових запитів, тут не розглядаються інші форми подання запитів, хоч закликаємо про них не забувати. Детальніше розміщення інформації на офіційному веб-сайті розглянуте у публікації «Рекомендації розпорядникам публічної інформації на місцевому рівні за результатами моніторингу в рамках проекту «Платформа «Омбудсман плюс». – К.: 2016, 58 с.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Прізвище, ім'я, по батькові та контакти відповідальних осіб з питань доступу до публічної інформації.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>У запитувачів часто виникає потреба зателефонувати до службовців розпорядника, які зможуть допомогти їм потрапити у приміщення, знайти кабінет, де подаються запити та інше. Інколи ця потреба є гострою. Наприклад, коли встановлений такий порядок, за яким у приміщення розпорядника не можна потрапити без допомоги відповідальної особи. Тоді як, будучи вже на «прохідній», отримати інформацію про контакти таких осіб буває складно, адже внутрішній телефон може бути зайнятий, працівники охорони можуть не знати / не надавати допомоги або через інші причини. Це призводить до того, що запитувачі марнують свій час на очікування та випитування, що серед іншого відволікає службовців розпорядника від роботи.</p>                                                                                                  |
| <p>Де і в якому порядку можна отримати консультацію про оформлення запиту на інформацію, затверджені розпорядником форми запити, зразки та іншу допоміжну інформацію. Якщо розпорядник виділив для користування запитувачів будь-яку оргтехніку (комп'ютер, ксерокс та інше) про це також вказують на офіційному веб-сайті, як і про те, що запитувач може власноручно написати запит у приміщенні розпорядника і де це можна зробити.</p> | <p>Часто буває, що робоча зона, де запитувачі пишуть запити, розміщена окремо від кабінету, де їх приймають. Саме по собі це не становить проблеми, особливо якщо така зона «оснащена» усіма довідковими матеріалами, меблями, технікою та іншим. Незручності виникають тоді, коли запитувачу відомо тільки про кабінет, де приймають запити, і доводиться спочатку постояти в черзі до такого кабінету / піти на восьмий поверх, а тоді дізнатися, що запити пишуться «далі по коридору» / на першому поверсі.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Порядок подання запити: усно, письмово та будь-які інші особливості, наприклад, коли запити від юридичних і фізичних осіб приймають окремо за різними адресами або інше.</p>                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Трапляються випадки, коли на офіційному веб-сайті розміщена інформація тільки про подання запитів фізичними особами без будь-якої вказівки на те, що ця інформація стосується тільки фізичних осіб. Відповідно, коли представник юридичної особи приходить за вказаною адресою, його цілком закономірно скеровують в іншому напрямку. Якщо ж для того, аби потрапити у приміщення, цей представник змушений був виготовити тимчасову перепустку, потім довго шукати відповідний кабінет, навмання заходячи у всі підряд, поставити десяточок-другий запитань різним службовцям, і після всіх перипетій йому доведеться пройти аналогічне в іншому приміщенні... то намарне витрачається робочий час не тільки цього представника, але й працівників розпорядника. І це тільки через неточну інформацію на офіційному веб-сайті.</p> |
| <p>Інформація розміщена на офіційному веб-сайті має бути завжди актуальною, відповідати дійсності та оперативно відображати будь-які зміни: у структурі чи кадрових перестановках розпорядника тощо. Окрім того, на офіційному веб-сайті слід розміщувати таку інформацію, якою запитувач може скористатися.</p>                                                                                                                           | <p>Наслідком неточної інформації на офіційному веб-сайті є блукаючі по приміщенню розпорядника запитувачі. Годі тоді сподіватися, що після квесту «знайди кабінет і подай запит», у запитувача збережеться здатність ввічливо розмовляти з відповідальними особами, тож постраждають обидві сторони.</p> <p>В окремих випадках, на офіційних веб-сайтах розпорядників розміщується інформація, яка навпаки дезорієнтовує запитувача. До прикладу, що необхідні запитувачу форми і бланки можна отримати за адресою розпорядника (і навіть вказати поверх і кабінет), але практично потрапити дуже складно, щоб не сказати неможливо (принаймні запитувачці-моніторці не вдалося, бо «це режимний об'єкт», тож її не пропустили).</p>                                                                                                   |



**Відповідно до частини другої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» у разі наявності у розпорядника інформації офіційного веб-сайту така інформація оприлюднюється на веб-сайті із зазначенням дати оприлюднення документа і дати оновлення інформації.**

#### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

відкрити офіційний веб-сайт «свого» розпорядника і спробувати знайти інформацію про особисте подання запитів на інформацію. Якщо Ви постійно працюєте з сайтом і добре знаєте, що де «лежить», то попросіть це зробити Вашого колегу/ практиканта/ волонтера, який його ще не бачив.



## ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ ЗАПИТУВАЧУ МОЖЛИВІСТЬ ПОТРАПИТИ В КАБІНЕТ, ДЕ ПРИЙМАЮТЬ ЗАПИТИ НА ІНФОРМАЦІЮ?



### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД

Більшість розпорядників, діяльність яких підлягала моніторингу, створили для запитувачів умови, за яких знайти кабінет, де приймають запити, можна просто і швидко. Як правило, у таких розпорядників розміщена детальна інформація на офіційному веб-сайті, про що вже йшлося вище. Окрім цього, в самому приміщенні є вказівники, оголошення або мапи з назвами відділів, таблички на дверях цього кабінету і що, як виявилось, найбільше важливо, працівники охорони при вході у приміщення володіють інформацією про те, де саме приймають запити на інформацію, та можуть скерувати у правильному напрямку.

Поруч з цим «меншість» розпорядників, сподіваємося не навмисно, не так вдало організувала цю ділянку своєї роботи, запитувачі-монітори виявили низку проблем.



### ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН

**1.** У багатьох розпорядників, при вході в головне приміщення, відсутня інформація про кабінет, де приймають запити, та/або контакти його працівників. Особливо це актуально для тих розпорядників, в приміщення яких запитувачів пускають тільки за умови, якщо відповідальна особа зустріне запитувача і буде його супроводжувати до кабінету. Також це актуально для запитувачів з особливими потребами, якщо умови для них створені такі, що не передбачають можливості самостійного входу. Іншими словами, якщо запитувачу, для того, аби подати запит,

необхідно викликати працівника розпорядника по телефону, то цілком доречно розмістити номер телефону робітника не тільки на офіційному веб-сайті чи у розпорядника, а й відразу при вході у приміщення.

**2.** Найчастіше причиною, через яку запитувачам-мониторам було складно потрапити до кабінету, де подаються запити на інформацію, було те, що працівники охорони не знали, в якому кабінеті подаються запити на інформацію або помилялись з цього приводу, скеровували у протилежному напрямку.

**3.** Відсутність вказівників, які б допомогли знайти кабінет, якщо він розташований неблизько від входу в приміщення розпорядника.

**4.** Відсутність інформаційної таблички на дверях кабінету, де приймаються запити на інформацію.

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ



«...зазвичай, запитуючи у охоронців щодо можливості подати запит, майже у 90% випадків отримуєш відповідь «телефонуйте тому, з ким Ви спілкувалися».

«...на прохідній співробітник охорони поцікавився, яка мета мого візиту. Я відповіла, що хочу подати запит на інформацію і, чи не підкаже він де я можу це зробити. Він низав плечима і запитав, з ким я спілкувалася...»

«...потрапивши до приміщення розпорядника, і, не помітивши інформаційних табличок, я звернулася до охоронців біля прохідної із запитанням, де можна подати запит на інформацію. На жаль, чіткої відповіді мені не надали, а просто показали на довідковий стенд, де розміщено телефони департаментів...»



### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

запитати в працівників охорони, чи вони знають, де приймають запити на інформацію.



## ЯК НАДАВАТИ КОНСУЛЬТАЦІЇ ПРО ОФОРМЛЕННЯ ЗАПИТУ?



*Відповідно до частини першої статті 16 Закону України «Про доступ до публічної інформації» розпорядник інформації відповідає за визначення завдань та забезпечення діяльності структурного підрозділу або відповідальної особи з питань доступу до публічної інформації розпорядників інформації, відповідальних за ... надання консультацій під час оформлення запиту.*

### НА ДУМКУ ЕКСПЕРТІВ:

«...у тому, щоб запитувачі точно формулювали запити зацікавлений, в першу чергу, розпорядник, адже так на них легше готувати відповідь. Консультації мають стосуватися не тільки правильного зазначення реквізитів запиту, але й формулювання питань. Тому їх має надавати службовець, що є достатньо кваліфікованим і володіє знаннями про те:



1. який структурний підрозділ розпорядника (або який саме розпорядник, якщо окремі підрозділи чи органи визнані окремими розпорядниками) володіє необхідною інформацією;
2. в яких документах (хоч приблизно) і в якій формі вона відображена;
3. в якій формі запитувач має право і можливість отримати інформацію (усно, телефоном, факсом, електронною поштою, письмово, для самостійного копіювання у спеціальному місці по роботі запитувачів з документами тощо), і що для цього треба зробити;
4. вартість відшкодування витрат на копіювання та друк документів та інші особливості надання публічної інформації конкретним розпорядником.

Для виконання цього завдання службовця, який надає консультації, варто забезпечити безпосереднім доступом до системи обліку публічної інформації, якою володіє розпорядник, а також до бази актів, що видаються розпорядником, зі зручною системою пошуку, інших джерел інформації.»<sup>1</sup>



### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД

Переважає більшість розпорядників забезпечують надання консультацій про оформлення запиту на інформацію.



### ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН

1. Працівники кабінетів, де приймають запити на інформацію, не орієнтуються у вимогах законодавства про доступ до публічної інформації;
2. Працівники кабінетів, де приймають запити на інформацію, відмовляються надавати консультації, поведуться неввічливо, і відсилають запитувачів до офіційного веб-сайту або до стенду за зразком, де цього зразка може й не бути.

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ



«...На запитання, як подати запит і чи можна отримати бланк, відповідають про наявність всієї інформації на сайті».

«...сказали, що запит я можу подати в кімнаті №2. Я знову повернулася до канцелярії. Запит прийняли, зареєстрували та повернули мій екземпляр із відміткою та вхідним номером. Консультували незадоволено. Запитували, що саме мене цікавить в ці дні (дні, обрані мною для запиту), чому саме такий запит...»

### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

обрати будь-яку тему для запиту і проекзаменувати особу/ осіб/ себе, щоб перевірити чи знає вона (вони): (1) який структурний підрозділ розпорядника (або який саме розпорядник, якщо окремі підрозділи чи органи визнані окремими розпорядниками) володіє необхідною інформацією; (2) в яких документах (хоч приблизно) і в якій формі вона відображена; (3) в якій формі запитувач має право і можливість отримати інформацію (усно, телефоном, факсом, електронною поштою, письмово, для самостійного копіювання у спеціальному місці по роботі запитувачів з документами тощо), і що для цього треба зробити; (4) вартість відшкодування витрат на копіювання та друк документів та інші особливості надання публічної інформації конкретним розпорядником.



<sup>1</sup> «Рекомендації розпорядникам публічної інформації на місцевому рівні за результатами моніторингу в рамках проекту «Платформа «Омбудсман плюс» - К., 2016. - С.11.

## ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ ЗАПИТУВАЧАМ МОЖЛИВІСТЬ НАПИСАТИ ЗАПИТ?



*Відповідно до статті 3 Закону України «Про доступ до публічної інформації» право на доступ до публічної інформації гарантується максимальним спрощенням процедури подання запиту та отримання інформації.*



### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД

Більшість розпорядників забезпечили умови для створення письмового запиту на інформацію. У/біля кабінеті(-у), де подають запити, є, щонайменше, окремий стіл, стілець, відповідне освітлення, ручка і папір для запитувачів. Деякі розпорядники створили для запитувачів навіть технічну можливість набрати на комп'ютері запит та роздрукувати його.



### ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН

Частина розпорядників не створили умов для запитувачів: не було не тільки аркуша та ручки для запитувачів, але й навіть столу, на якому можна було б написати запит.

Поруч з цим були й розпорядники, які не пропустили запитувачів у своє приміщення, останні подавали запити відповідальним особам при вході, де немає умов для написання запиту та отримання консультації.

Хоча були й розпорядники, які намагалися створити такі умови: при вході розмістили стіл і стілець, можливо навіть інформаційні стенди. Втім тут треба розуміти, що в таких умовах складно або й неможливо отримати повноцінну консультацію, оскільки необхідно викликати службовця розпорядника по телефону, очікувати. Службовець в такому випадку приходить, в деяких випадках навіть одразу (якщо він є на місці), але якщо запитувач, наприклад, просить форму чи зразок запиту, папір, ручку чи інше, то службовець або відмовляє, або йому доводиться ще раз йти в свій робочий кабінет, і знову запитувач мусить очікувати.

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ



«Це приміщення дуже маленьке, без стола. При вході є стенд із витягами з закону, чистими бланками форм запитів. Вважаю, що умови для створення і подання запиту є недостатніми».

«...запити на інформацію приймали у кабінеті канцелярії. Кабінет невеликий, в ньому працюють близько 4-х осіб. Навпроти столу, за яким працює пані, що реєструє запити, стоїть стілець. Мені надали на ньому місце. Писати було незручно...»

«За словами працівниці розпорядника більшість запитів надходять письмово чи на електронну пошту. Якщо запити приносять особисто – працівник спускається до охорони на першому поверсі і приймає запит там (щоб пройти в середину потрібно замовляти перепустку). Ставить на копії відмітку про отримання».

«...Помічниця відповідальної особи спустилася до холу, де я чекала. Мене не запросили всередину, а помічниця повідомила, що не вирішує такі питання. Добре, що у холі був стіл (на ньому стоїть телефон для внутрішніх дзвінків). Запит я писала на ньому...»

«...у коридорі досить темно. Освітлення чи не увімкнене, чи відсутнє взагалі...»

## ПРО ФОРМИ ТА ЗРАЗКИ ЗАПИТІВ НА ІНФОРМАЦІЮ



*Відповідно до частини шостої статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» з метою спрощення процедури оформлення письмових запитів на інформацію особа може подавати запит шляхом заповнення відповідних форм запитів на інформацію, які можна отримати в розпорядника інформації та на офіційному веб-сайті відповідного розпорядника. Зазначені форми мають містити стислу інструкцію щодо процедури подання запиту на інформацію, її отримання тощо.*

**ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД**

У робочій зоні, призначеній для написання запитів, у вільному доступі розміщені затверджені розпорядниками форми (бланки) для подання запитів та окремо зразки (вже заповнені запити), або вони надаються на прохання запитувача. Така практика спрощує процес написання запитів, особливо для запитувачів, які це роблять вперше або нечасто. Окремі розпорядники надають для користування також текст Закону України «Про доступ до публічної інформації».

**ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН**

У зоні, призначеній для оформлення запитів, затверджених розпорядником форм (бланків) немає, а на прохання надати їх, працівники, здебільшого, відсилають до офіційного веб-сайту.

**ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:**

написати запит на інформацію в робочій зоні, призначеній для запитувачів, користуючись затвердженими формами (бланками) та зразками.

**БЕЗПОСЕРЕДНІЙ ПРИЙОМ ЗАПИТІВ ВІДПОВІДАЛЬНИМИ ОСОБАМИ РОЗПОРЯДНИКА**

*Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України №583 від 25.05.2011р. «Питання виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» в Секретаріаті Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органах виконавчої влади» запит може бути поданий особисто до спеціальних структурних підрозділів або посадовим особам, які організовують у встановленому порядку доступ до публічної інформації, якою володіє розпорядник інформації, в робочий час згідно з правилами внутрішнього трудового розпорядку.*

**ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД**

1. Усі розпорядники прийняли запити на інформацію, що особисто подавали запитувачі-монітори. Абсолютна більшість таких розпорядників надали підтвердження про його отримання. В окремих випадках, якщо запитувач не мав власної копії запиту, то при реєстрації службовець робили копію на техніці розпорядника і проставляли на ній відповідне підтвердження або дозволяли запитувачам користуватися копіювальною технікою самостійно.
2. Абсолютна більшість розпорядників приймають запити на інформацію, що подаються особисто, протягом усього робочого дня.

**ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН**

1. Подати запит окремим розпорядникам вкрай складно. На офіційному веб-сайті відсутня відповідна інформація. Моніторам-запитувачам вдалося подавати запити завдяки особистій наполегливості через кабінет (віконечко), де подаються звернення (в одному випадку довелося довго вмовляти і очікувати поки службовець проконсультується з іншими з цього приводу). Або завдяки тому, що попередньо монітори-запитувачі ознайомлювалися з документами в «спеціальному місці», тож мали особистий контакт зі службовцями, які не відмовлялися приймати запити.
2. Окремі розпорядники приймають запити на інформацію не протягом всього робочого дня, а тільки протягом декількох годин або роблячи неприйомний день для запитів.
3. Поодинокі розпорядники відмовляються проставляти підтвердження про отримання запиту на інформацію.
4. У декількох розпорядників, аби подати запит, запитувач змушений чекати у черзі. Як правило, це в тих випадках, коли запити приймають разом зі зверненнями громадян.

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ



«Відмітку не поставив – сказав «не передбачено законом для запитів, лише для звернень».

«Запит2 не прийняли, оскільки вся вхідна кореспонденція, і запити в тому числі, приймаються і реєструються через відділ, який приймає вхідну кореспонденцію, а час, визначений для прийому кореспонденції, був обмежений. Як повідомляє оголошення на склі – прийом до 17:00».

«Отже запит2 я подавала в інший день. Відбувається так: з 09:30 до 11:30 пані у кабінеті 102 приймає запити. Потім йде. А з 11:30 до 12:45 приходить інша пані і займається видачею дозвільних документів. Запити вже категорично не приймають».

«...Пані, яка працює в цьому кабінеті, приймає і реєструє запити, якимось без особливого ентузіазму питає: «то, що Ви хочете від XXXXXX служби? Що Вам потрібно?». Я подаю запит, вона читає і їй починає це не подобатися. Просить надати мій паспорт, задає питання... Реєструвати не поспішає. Я запитую, чи зареєструє вона мій запит, а вона «чекайте». Я питаю, чому, а вона: «в мене потім запитують, що це я прийняла: «Чекай-те!». Починає телефонувати комусь, консультуватися... Запит пані врешті прийняла, коли отримала погодження керівника».

«У кабінеті приймальні мені повідомили, що про «спеціальне місце» не чули і там такого немає, запитів вони теж не приймають – це приймальня і працюють вони виключно із зверненнями. Проте працівник все таки вирішив проконсультуватись із кимось і вийшов на 20 хв. Повернувшись, все таки прийняв мій запит, та відмітку на копії не поставив – не має права».

«Я подала запит2 і зі мною захотів поспілкуватися начальник відділу. Запросив до свого кабінету, попросив надати посвідчення особи. Щось вичитував, врешті дав згоду і запит зареєстрували».



## ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

знайти добровольця, попросити його подати запит на інформацію, пройшовши кожен з п'яти описаних тут етапів, і розповісти Вам про свої враження.

## РОЗДІЛ 2.

## ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ІНФОРМАЦІЄЮ У СПЕЦІАЛЬНОМУ МІСЦІ ДЛЯ РОБОТИ ЗАПИТУВАЧІВ З ДОКУМЕНТАМИ



Відповідно до частини першої статті 14 Закону України «Про доступ до публічної інформації» розпорядники інформації зобов'язані: ...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.

## ДЛЯ ЧОГО СТВОРЮВАТИ «СПЕЦІАЛЬНЕ МІСЦЕ»?

запитом, оприлюднюється та надається інформація, якою він вже володіє (або повинен володіти, відповідно до своєї компетенції). Втім це не означає, що у запитувачів немає потреби отримувати інформацію, що створюється в результаті аналізу, узагальнення та інших дослідницьких дій, просто вони мають робити це самостійно. Натомість це означає, що у запитувачів є потреба опрацьовувати, а значить і запитувати, набагато більшу кількість документів розпорядника, ніж до запровадження в дію згаданого Закону. Отож, з метою економії ресурсів і розпорядника, і запитувача, Закон, поряд з вищеописаною ситуацією, запроваджує обов'язок розпорядника створити спеціальне місце для роботи запитувачів з документами.

Запитувачі не завжди знають, в яких саме документах міститься необхідна їм інформація, особливо, якщо отримати якісну консультацію від службовців розпорядника неможливо. У «спеціальному місці» вони можуть працювати з великою кількістю документів, робити з них виписки, а ту частину, яка необхідна в повному обсязі, копіювати, сканувати чи фотографувати власною технікою. Це звільняє розпорядника від обов'язку роздруковувати, робити паперові копії чи іншим способом створювати спеціальні копії для задоволення запиту:

<sup>1</sup> Іншими словами, якщо розпорядник своєчасно не створив інформацію (наприклад, звіт про виконання бюджету) і отримав запит на інформацію про ознайомлення з нею (у цьому прикладі – з таким звітом), він повинен підготувати запитовану інформацію (звіт) і надати для ознайомлення. Відповідь з відмовою у задоволенні такого запиту, оскільки розпорядник не володіє запитованою інформацією, буде неправомірною. Але це єдиний випадок, коли інформація створюється за запитом. Детальніше про особливості виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» можна прочитати у «Рекомендації розпорядникам публічної інформації на місцевому рівні за результатами моніторингу в рамках проекту «Платформа «Омбудсман плюс» - К., 2016. – 58 с.



бажаючи можуть працювати з документами, якими володіє розпорядник і самостійно робити копії чи записувати інформацію на електронні пристрої. Наприклад, запитувачу необхідно проаналізувати звіти розпорядника за декілька років, і з них виписати кілька цифр. Чи варто в такому випадку цілим структурним підрозділом тиждень копіювати всі документи, а потім витратити ресурси на надсилання їх поштою, якщо запитувач все одно здасть їх згодом на макулатуру?

У сумлінного службовця після цих слів може виникнути цілком логічне запитання: «Якщо «спеціальне місце для роботи» таке всім корисне, то чому запитувачі так рідко ним користуються?» Відповідь на це питання, як медаль, має дві сторони – розпорядника і запитувача.

**Сторона перша.** Більшість розпорядників, які в процесі ще минулорічного моніторингу отримали схожий запит від запитувачів-моніторів, говорили, що мають справу з таким вперше. Звідси й, мовляв, проблеми з організацією такого ознайомлення. Втім давайте проаналізуємо деякі факти. По-перше, у багатьох з цих розпорядників прийняті внутрішні акти про визначення спеціального місця, – тобто де-юре проводились заходи з його організації. Значить, хтось зі службовців про нього таки знає, тільки шкода, що не ті, які відповідали на запит та працювали з моніторами. По-друге, активізацію використання «спеціального місця» можна дуже легко організувати. Для цього треба зробити всього лиш два кроки:

1. визначити розмір фактичних витрат на копіювання та друк документів у разі, якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій обсягом більш як 10 сторінок;
2. у відповіді на кожен такий запит на інформацію, поруч з надсиланням рахунку на оплату, пропонувати ознайомитися з такими документами у «спеціальному місці» безкоштовно. Окрім цього, добре б розмістити інформацію про це все на офіційному веб-сайті.

Тепер **сторона друга.** Більшість запитувачів не знають про своє право ознайомитися з документами в «спеціальному місці», а якщо й знають, то їм невідомо, який розпорядник де-факто створив таке місце, і наскільки оперативно воно працює. В Україні так багато прав громадян існує тільки на папері, що звинувачувати запитувачів у безпідставній недовірі до органів влади було б несправедливо. Тільки поодинокі розпорядники розмістили інформацію про «спеціальне місце» на своєму офіційному веб-сайті або запрошують запитувачів у «спеціальне місце» з власної ініціативи (тобто не тільки коли запитувач про це просить).

Хай там як, а реальність така: існує попит на «спеціальне місце» чи ні, але Закон вимагає його створення. Насправді у розпорядника немає вибору виконувати цю вимогу закону чи не виконувати. Президент України в своєму Указі №547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» покладає на керівників центральних і місцевих органів виконавчої влади персональну відповідальність за забезпечення належного виконання відповідними органами вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації». Суди України, якщо керівник розпорядника не вжив належних заходів для виконання вимог цього Закону, і виявлено порушення, притягають до відповідальності керівника такого органу. Зрештою суть правової держави, яку багато хто хоче побудувати в Україні, в тому й полягає, що ні громадяни, ні державні службовці не можуть обирати, яку норму закону їм варто виконувати, бо це вигідно чи економічно обґрунтовано, а яку ні. Зате всі мають інший вибір: виконувати свій обов'язок якісно і з користю для людей чи для галочки, щоб не покарали?

Можна ставитися до «спеціального місця», як до валізи без ручки, – важко тягти, та заборонено викинути. А можна, раз вже все одно воно має бути створене, по максимуму отримати з нього користь.

Зрозуміти наскільки добре організована робота «спеціального місця» у конкретного розпорядника можна детально розглянувши, що потрібно запитувачеві, аби просто і швидко ознайомитися з документами. Звідси відповідальні особи з питань доступу до публічної інформації (або працівники відповідних структурних підрозділів) зможуть зробити висновки (можливо скласти робочий план), яких саме заходів слід вжити конкретному розпорядникові та в якій сфері докласти зусиль для удосконалення цієї ділянки своєї роботи. Отож, давайте спробуємо знайти відповідь на таке питання.

**Який мінімальний набір можливостей для запитувачів має забезпечити розпорядник, аби процес ознайомлення з запитуваною інформацією був простим, швидким і вимагав мінімум ресурсів як запитувача, так і розпорядника?**



Можливість **подати запит на інформацію** з проханням ознайомитися з документами у «спеціальному місці».



**Отримати відповідь** розпорядника із запрошенням і/або іншим способом отримати інформацію про те де, як і коли можна ознайомитися з запитуваною інформацією.



**Потрапити у приміщення** розпорядника і знайти «спеціальне місце».



**Отримати доступ до запитуваних документів**, опрацювати їх, за потреби скопіювати, сфотографувати, зісканувати або записати на носії інформації на свій вибір.



## ПРИЙОМ ЗАПИТУ НА ІНФОРМАЦІЮ З ПРОХАННЯМ ОЗНАЙОМИТИСЯ З ДОКУМЕНТАМИ У «СПЕЦІАЛЬНОМУ МІСЦІ»

на інформацію, розглянуто в попередньому розділі цих рекомендацій. Тут лишається тільки додати, що запит з проханням ознайомитися з документами у «спеціальному місці» може подаватися не тільки особисто, але й будь-якою іншою передбаченою законом формою: телефоном, факсом, поштою, електронною поштою чи через використання спеціальних онлайн-форм. До речі, у спеціальних он-лайн формах, як і в будь-яких інших формах та зразках для подання запитів, варто створити опцію «в якій формі бажаєте отримати інформацію?» і серед інших додати такий спосіб отримання інформації, як «ознайомитися в спеціальному місці для роботи запитувачів з документами».



### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

перевірити чи організований у Вашого розпорядника прийом запитів у кожній із названих форм. Для чистоти експерименту, адреси, номери телефонів та інше варто взяти на офіційному веб-сайті у відповідному розділі про доступ до публічної інформації.

Всі плюси і мінуси особистого подання запитів

## ЯК ВІДПОВІДАТИ НА ЗАПИТ З ПРОХАННЯМ ОЗНАЙОМИТИСЯ ІЗ ЗАПИТУВАНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ У «СПЕЦІАЛЬНОМУ МІСЦІ»?

можуть зазначити, в якій формі хочуть отримати відповідь з повідомленням про те де, коли і як вони можуть ознайомитися з документами. А можуть і не зазначити, а просто висловити прохання про ознайомлення. Так само вони можуть згадувати про «спеціальне місце» й не згадувати.

**Якщо розпорядник отримав запит з проханням ознайомитися з документами в «спеціальному місці», то розпоряднику варто:**

- 1) готувати **письмову відповідь** за всіма правилами, про які ще детальніше буде йти мова нижче, і надати цю відповідь у тій же формі, в якій прийшов запит або просить запитувач: усно, по телефону, факсом, поштою, електронною поштою та інше;
- 2) факсом та електронною поштою надсилати тільки повноцінну відповідь, тобто лист розпорядника, оформлений за правилами, встановленими для письмової кореспонденції (це означає, що підготовлену письмову відповідь на офіційному бланку слід надрукувати, підписати, зісканувати (перевести в електронну форму) і тільки тоді надсилати факсом чи електронною поштою);
- 3) у випадку надання відповіді в усній формі, факсом чи електронною поштою оригінал відповіді надавати у руки запитувача вже при ознайомленні з інформацією, **але надавати обов'язково**.

Запитувачі, подаючи запит на інформацію з проханням ознайомитися з інформацією в «спеціальному місці»,



## ПРО ЩО ПИСАТИ У ВІДПОВІДІ НА ЗАПИТ З ПРОХАННЯМ ОЗНАЙОМИТИСЯ З ІНФОРМАЦІЄЮ У «СПЕЦІАЛЬНОМУ МІСЦІ»?

| У відповіді про задоволення запиту<br>(тобто коли уся запитувана інформація<br>надається на запит) обов'язково зазначається                                                                                                                                | Чому це важливо?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Яку інформацію (документи) розпорядник підготував для ознайомлення (якщо в запиті два і більше пунктів (запитань), то яку інформацію підготовлено на кожен пункт запиту).                                                                                  | Запитувачі, формулюючи питання, часто не знають, у яких документах може міститися запитувана інформація. Не отримавши чіткої відповіді по кожному пункту, вони можуть повторно подавати запити або оскаржувати надання неповної відповіді.                                                                                                                                                                    |
| Яка інформація (документи) є в електронній формі, і її можна буде записати на електронні пристрої, а яка - в паперовій. Якщо розпорядник виділив оргтехніку для користування запитувачів, то також можна повідомити про це (якщо не виділив – аналогічно). | Запитувачі, готуючись відвідати «спеціальне місце» мають розуміти, з якою кількістю документів вони працюватимуть, а також, що їм для цього необхідно: папір для роздрукування, електронні носії інформації, свою власну техніку для копіювання, сканування чи фотографування документів. Таким чином, відвідування «спеціального місця» буде більш продуктивним (запитувачу не доведеться приходити ще раз). |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адресу будівлі розпорядника, в якій знаходиться «спеціальне місце», і де буде відбуватися ознайомлення, а також інструкцію, як її можна знайти (якщо є потреба).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Вибірково заходячи в різні кабінети, запитувачі намарне відволікають від роботи службовців такого розпорядника. Добре, звичайно, коли працівники охорони відразу їх скерують у правильному напрямку, але, як показує моніторингове дослідження, абсолютна більшість «охорони» про «спеціальне місце» нічого не знає, а більшість навіть інтуїтивно не здогадується куди ж скерувати запитувача.</p>                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Назвумісця, де відбуватиметься ознайомлення (наприклад, громадська приймальня тощо) та/або номер кабінету, а також інструкцію, як його можна знайти (якщо є така потреба).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Готуючись відвідати «спеціальне місце», запитувачі з особливими потребами, як ніхто, мають знати, що їм потрібно для ознайомлення з документами, і чи зможуть вони взагалі це зробити.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Окремо вказують інструкцію, яким чином можуть зайти в приміщення розпорядника та дістатися до згадуваного кабінету запитувачі з обмеженими фізичними можливостями, якщо для них є окремий вхід, кнопка виклику чи інші пристосування (можливості).</p>                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Аби запитувачу не доводилося ходити двічі або чекати поки закінчиться обідня перерва, краще відразу чітко зазначити робочий графік «спеціального місця» (хоч він і співпадатиме з робочим графіком розпорядника). Детальніше про виділення часу для ознайомлення з документами буде йти мова нижче у підрозділі «Як забезпечити запитувачу доступ до запитуваних документів і можливість опрацювати їх?».</p>                                                                                                                                                                                            |
| <p>Вказати робочий час розпорядника, протягом якого запитувач може ознайомитися з документами.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Аби запитувачу не доводилося ходити двічі або чекати поки закінчиться обідня перерва, краще відразу чітко зазначити робочий графік «спеціального місця» (хоч він і співпадатиме з робочим графіком розпорядника). Детальніше про виділення часу для ознайомлення з документами буде йти мова нижче у підрозділі «Як забезпечити запитувачу доступ до запитуваних документів і можливість опрацювати їх?».</p>                                                                                                                                                                                            |
| <p>Якщо для того, аби запитувач міг потрапити у приміщення розпорядника, необхідна особиста участь службовця (він має провести повз охорону, зателефонувати про виготовлення перепустки тощо) або з інших об'єктивних причин (наприклад, якщо кабінет, де розміщене «спеціальне місце» використовуються також і з іншою метою) розпорядник може, у відповіді, попросити запитувача перед візитом зателефонувати і узгодити зручний для нього час і дату ознайомлення зі службовцями розпорядника.</p> | <p>Запрошувати запитувача ознайомитися з документами на конкретну годину в конкретний день без можливості вибору не зовсім коректно. Особливо якщо в листі розпорядника немає актуальних контактів службовців, з якими можна зв'язатися і перенести ознайомлення на інший час чи день. Для більшості запитувачів отримання інформації не є основною професійною діяльністю, а якраз навпаки: їм треба узгодити це зі своїм робочим графіком.</p>                                                                                                                                                            |
| <p>За потреби, вказати, в якому порядку запитувачі можуть потрапити в приміщення розпорядника і що для цього потрібно мати при собі (виготовити одноразову перепустку, назвати причини, пред'явити паспорт, показати лист-відповідь із запрошенням, зателефонувати до відповідальної особи тощо).</p>                                                                                                                                                                                                 | <p>У запитувачів може виникнути потреба зв'язатися з відповідним працівником, щоб уточнити деталі (як знайти кабінет або пройти в приміщення розпорядника тощо). На відповідях розпорядників, як і в офіційних листах, майже завжди зазначено прізвище виконавця запиту, втім не всі запитувачі можуть здогадатися, що це одна і та ж особа (як показує практика, це можуть бути й різні особи). Окрім цього, якщо вказано робочий телефон кабінету, де працює чимало працівників, то запитувачу доведеться довго чекати на те, щоб знайшли потрібну особу, а без прізвища виконавця – то й дуже довго.</p> |
| <p>За потреби, вказати також чи можна і в якому порядку проносити з собою техніку для копіювання, сканування та фотографування тощо.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Прізвище, ім'я, по батькові, контакти відповідальної посадової особи, яка буде надавати документи для ознайомлення.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## ІНШІ ФОРМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ПИСЬМОВОЇ ВІДПОВІДІ НА ЗАПИТ НА ІНФОРМАЦІЮ



Відповідно до пунктів 20-21 Постанови Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 №1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади», в установах використовують такі бланки документів: бланки для листів (додатки 3 і 4). Установи розробляють бланки документів структурних підрозділів або бланки документів посадової особи у тому разі, коли керівник підрозділу чи посадова особа мають право підписувати документи в межах їх повноважень, зазначених у пункті 52 цієї Інструкції.

Відповідно до пункту 123, 125 цієї ж Постанови службові листи складаються з метою обміну інформацією між установами як: ...відповіді на запити на інформацію. Лист має такі реквізити: дата, реєстраційний індекс, посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дається відповідь, адресат, заголовок до тексту, текст, відмітка про наявність додатків (у разі потреби), підпис, відмітка про виконавця. ...Лист, оформлений на бланку формату А4 (210 x 297 міліметрів), повинен мати заголовок до тексту, що відповідає на питання "про що?".



### ЩО ПИСАТИ У ВІДПОВІДІ ПРО ЧАСТКОВЕ ЗАДОВОЛЕННЯ ЗАПИТУ НА ІНФОРМАЦІЮ

Закон України «Про доступ до публічної інформації» визначає, що на запит на інформацію розпорядник може надати одну з таких відповідей:

- 1) про задоволення запиту на інформацію, в якому надається уся запитувана інформація;
- 2) про відмову у задоволенні запиту на інформацію.

Як вже зазначалося, інформація має надаватися на кожне з питань запиту. У випадку, коли розпорядник не може надати інформацію на кожне з питань запиту, то надає відповідь, яка повинна містити частину про задоволення конкретних питань і частину про відмову у задоволенні інших питань<sup>1</sup>.

Зокрема, відповідно до частини четвертої статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації» у відмові в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту розпорядником інформації;
- 2) дату відмови;
- 3) мотивовану підставу відмови (вичерпний перелік підстав для відмови, передбачений частиною першою цієї ж статті);
- 4) порядок оскарження відмови;
- 5) підпис.

Окрім цього, відповідно до частини четвертої цієї ж статті, відмова у задоволенні запиту (чи його частини) повинна надаватися у письмовій формі. Це означає, що відповідь надсилається поштою (через відділення зв'язку). Вона може бути надіслана електронною поштою тільки у випадку, коли запитувач не зазначив своєї поштової адреси і немає ніякої можливості її дізнатися (відсутні інші контакти або він не відповідає за ними).



### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД

Абсолютна більшість розпорядників у відповідь на запит на інформацію (з проханням надати можливість ознайомитися з інформацією у «спеціальному місці») повідомили точну адресу розпорядника та номер кабінету, де це можна зробити, тобто надали мінімум необхідної інформації. Здебільшого ці відповіді також містили іншу потрібну запитувачеві інформацію: графік роботи «спеціального місця» (тобто коли запитувач може прийти та ознайомитися); прізвище, ім'я, по-батькові відповідального працівника, його контакти; порядок, за яким відвідувачі можуть потрапити в приміщення розпорядника (якщо вхід не вільний); що запитувані документи можна буде записати на флеш-накопичувач; які інші права має запитувач, відвідуючи «спеціальне місце»; іншу необхідну в кожному випадку інформацію. В окремих випадках просили попередньо повідомити про візит, щоб відповідальна особа могла зустріти запитувача чи вжити інших заходів для безперешкодного входу в будівлю розпорядника (виготувати перепустку, повідомити прізвище на прохідній тощо).

Щодо виконання формальних вимог до відповіді на запит, то багато розпорядників надіслали на електронну пошту запитувачів-моніторів відскановані відповіді на офіційних бланках з підписами посадових осіб, датою, реєстраційними індексами та посиланнями на реєстраційні індекси (за наявності) і дату запиту, на який надавали відповідь, вказували адресата, робили відмітки про виконавця, наявність додатків та скрупульозно виконали інші вимоги.

<sup>1</sup> У судових справах за позовами запитувачів, що отримали інформацію тільки на частину питань запиту, суд звертає увагу розпорядників, що вони не надали іншу запитувану інформацію і при цьому не зазначили підстави для відмови у її наданні, відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації», що визнається неправомірним. З прикладом такої справи можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/54769456>.



## ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН

Відповіді розпорядників часто не містили необхідної для запитувачів інформації про те, яким чином вони можуть ознайомитися із потрібними документами в «спеціальному місці». Були й такі розпорядники, що не вказали навіть адресу та номер кабінету, де це можна зробити, чим змусили запитувачів довго з'ясовувати, куди їм треба йти. Були й такі, що запросили у кабінет, працівники якого нічого не знали про ознайомлення з документами або перенаправляли у інші кабінети чи до інших посадових осіб. Інші розпорядники не зазначали, яку інформацію вони підготували для ознайомлення, графік роботи «спеціального місця», порядок, за яким можна потрапити у приміщення, інструкцію, як знайти кабінет, якщо була така потреба та інше.

Окремі розпорядники у відповідь на запит з проханням ознайомитися з документами надсилали всю запитувану інформацію на електронну чи звичайну пошту запитувачів-моніторів, ігноруючи передбачене Законом право запитувача на ознайомлення. Запитувачам-моніторам довелося телефонувати або приходити і самостійно розшукувати потрібних службовців. І тут все залежало від випадку і особистих якостей службовців, з якими вони спілкувалися. В одних випадках запитувачів-моніторів на повторне усне прохання без зволікань запрошували у «спеціальне місце», в інших доводилося неодноразово телефонувати, подавати повторні запити і довго вмовляти. Найодіознішим був випадок, коли в телефонній розмові сказали, що можна приїжджати, але доступу до документів все одно не надали. В окремих випадках отримання інформації через «спеціальне місце» розтягувалося на декілька місяців, оскільки не можливо було домовитися зі службовцями (відрадження, відпустки інші причини).

**Формально** забезпечення права отримувати інформацію за запитом і права робити виписки з документів, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації, **є окремими самостійними процедурами отримання інформації, які не можуть замінити одна одну.** Окрім того, що така практика прямо порушує вимоги Закону, вона є шкідливою.

**По-перше**, запитувачі не випадково просять про ознайомлення в приміщенні розпорядника. Зрештою, запитувачу набагато простіше отримати інформацію на пошту, тож якщо він просить про ознайомлення, значить отримання копій документів на електронну пошту не забезпечує його інтересів. У кожного запитувача може бути своя індивідуальна потреба, задоволення якої вимагає отримання безпосереднього доступу до документів. Наприклад, запитувач хоче ознайомитися саме з оригіналами документів, або йому потрібне офіційне підтвердження про автентичність копій, або він хоче ознайомитися з інформацією і, отримавши консультацію, відразу оформити інший запит на інформацію тощо. Випадків може бути безліч.

**По-друге**, як вже зазначалося «спеціальне місце» створюється, у тому числі, з метою економії ресурсів розпорядника. Чи доцільно витрачати ресурси на копіювання або сканування документів у випадку, коли запитувач хоче зробити це самостійно?

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ



«Про спеціальне місце згадувалося, але мене не запрошували. Тоді я зателефонувала і повідомила про свій намір приїхати. Мене попросили зателефонувати за кілька днів, оскільки був якийсь авральний період. Врешті узгодили день і час».

«У відповіді на запит зазначалася кімната №2 (канцелярія). Там мене вислухали, подивилися на відповідь агентства на мій запит і переадресували до сусіднього кабінету, де працює виконавець мого запиту. Пані-виконавець попросила трохи часу, я зачекала ззовні кабінету, в кухні...»

«...У відповідь надіслали паперовий лист із додатками - копії наказів з мокрими печатками «згідно оригіналу» та підписами. Я зателефонувала (внизу листа було прізвище виконавця та номер телефону) і повідомила, що бажаю ознайомитися з оригіналами, і, що формат наданих документів (по чотири на 1 стор.) мене не влаштовує, на що була відповідь: «Вам вже все надіслали». Також додали щось на кшталт «Ви хочете купу наказів і ходити по коридорах» Сказали подавати ще запит: «хочу особисто прийти тощо». Я сказала, що саме це і було у моєму запиті... Пані кинула слухавку».

«Щодо спеціального місця, зазначалося, що воно обладнане оргтехнікою та визначено за адресою..., зазначено номер телефону. Але мене не запрошували. Я зателефонувала і повідомила, що хотіла б ознайомитися з оригіналами і попрацювати з документами (за необхідністю зробити скан-копії чи копії, чи пофотографувати), мені повідомили, що мені вже надіслали відповідь і запит закрито. Я наполягала... Тоді пані (виконавець) попросила зателефонувати наступного ранку, бо треба порадитися з керівництвом. Керівник відділу у візиті мені відмовив. Аргументом було «законом це не передбачено. Чому ми повинні Вам щось показувати, якщо це не передбачено законом?» Додав «якщо бажаєте, ми надамо Вам скан-копії, якщо Вам потрібні паперові копії, ми виставимо рахунок, сплачуйте і отримуйте». Тоді я надіслала повторний запит і отримала у відповідь лист укпоштою (також електронно) такий самий як попередній, за винятком одного абзацу, в якому зазначалося, що за інформацією я можу звернутися до Міністерства, зазначено адресу, режим роботи. Зранку я зателефонувала відповідальній особі, і мені повідомили, щоб я телефонувала керівнику, надали його телефон. Щоправда, за цим номером не відповідали».



«Я подала запит електронною поштою і отримала у відповідь електронний лист із інформацією по запиту у тілі листа (без додатків). Про спеціальне місце не згадувалося. Не запрошували. Внизу листа – прізвище виконавця та номер телефону. Я зателефонувала для узгодження можливості відвідати спеціальне місце, але відповідальна особа (виконавець) повідомила, що мене ніхто всередину не пропустить, що це режимний об'єкт. А оригінали видаються лише за рішенням суду. Я запитала, чи є спеціальне місце, пані сказала, що є. Питаю, тобто я можу приїхати. Вона каже, що можете. Питаю, коли. А вона «Вам хіба не відомо, як працюють державні установи?». Отже, я приїхала. На прохідній є телефон, я зателефонувала. Знову поспілкувавшись з виконавцем і отримала відмову у доступі (цього разу мені сказали, що документи або в архіві, або вилучені, а спеціального місця в нас немає). На повторний запит була аналогічна відповідь».

«За декілька днів я отримала електронний лист-відповідь із частковою інформацією щодо питань мого запиту. У листі не згадувалося про спеціальне місце і мене не запрошували. Також відсутня інформація щодо відповідальної особи або виконавця і немає телефонного номеру для зв'язку.

Я зателефонувала на один з номерів, зазначених на сайті. Виявилось, що всі номери – це номери комутатора. Оскільки я не знала з ким мене з'єднати, потрібен був час, щоб поговорити з кимось. Врешті мене з'єднали з відповідальною особою. Ми узгодили дату візиту і приблизний час. Оскільки контактного телефону в мене не було, то вже на місці повідомляти відповідальну особу про те, що я вже на прохідній, теж довелося через оператора-комутатора».

«Мене не запрошують, у листі, зазначають, що запит можна подати за адресою: ... громадська приймальня (10:00-17:00/10:00- 16:00). Внизу листа – прізвище виконавця та номер телефону...Я зателефонувала за вказаним номером щодо можливості ознайомитися з документами у спеціальному місці... Потім дзвонила ще декілька разів, у різні дні (відповідальна особа або не відповідала, або на нараді, або якось не вчасно). Пан не дуже хотів мені допомагати, не надавав відповіді, казав, що не розуміє сенсу, що навіть приходили і робити копії або фотографувати, якщо вони можуть ці копії надіслати. Сказав, що зараз не може мені нічого сказати, попросив мій номер телефону і повідомив, що зателефонує мені, коли буде щось відомо. Досить довго не телефонував, врешті зателефонував і повідомив, що я можу приїхати і мені нададуть копії».

«Зателефонувала за вказаним у листі номером (не один раз я з ними спілкувалася) і мені повідомили, що відповідальна особа, а саме виконавець мого запиту, у відпустці. Попросили зателефонувати на наступному тижні. Взагалі, лінія зазначеного телефонного номеру, більшість часу зайнята. Пан, саме він відповідає (але до ПІ відношення немає, просто сидить поруч, як він сам пояснив) на цей номер після мого N-ного дзвоника, почав якось іронічно «А Вы, это госпожа XXXXX, да?» і хіхікає...зовсім негоже. Врешті, мені вдалося поспілкуватися з виконавцем. Пані представилася і хотіла з'ясувати, що саме мене цікавить. Я повторюю, що хочу ознайомитися з інформацією згідно запити... Вона каже, що ми ж Вам написали, що є два накази і надіслали їх сканкопії (сканкопій документів мені не надсилали). Я знову пояснюю, що хочу ознайомитися з документами... З'ясувавши, що для мене необхідно підготувати два накази, пані каже, що зателефонує мені, коли отримуватиме їх, адже для цього потрібна процедура. Мені зателефонували за тиждень, повідомили, що оригінали мені не нададуть, оскільки юристи не дозволяють. І знову сказали, що зателефонують, коли копії будуть на руках, щоб узгодити остаточно дату. Я надіслала повторний запит (електронно) у п'ятницю 25.05, в якому зазначила, що хочу ознайомитися з оригіналами документів. У понеділок 29.05 відповідальна особа мені зателефонувала і запропонувала врешті приїхати, оскільки в неї вже є копії... Ми узгодили дату і приблизний час».

«У листі зазначено, що саме у приміщенні громадської приймальні знаходиться Відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації. Але, коли я повідомила, з якою метою завітала, дівчата, які там працюють були здивовані. Вони почитали лист від XXXX із наданою мені відповіддю і повідомили, що виконавець листа не попереджав їх. Документи мені не надали (або не мали, або не їх компетенція). Лише роздрукували з сайту звіти про запити за 2016 рік і надали мені разом із службовою запискою стосовно того, що вони надали мені копії щомісячних звітів на отримання публічної інформації за 2016 рік...

Наступного дня я зателефонувала виконавцю запити і ми узгодили, що я приїду ознайомитися з документами безпосередньо до XXXXXX».



#### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

підготувати проекти відповідей на запити на інформацію з проханням ознайомитися з документами в «спеціальному місці» та надати можливість іншим працівникам їх використовувати у випадку отримання подібних запитів (для цього можна використовувати зразки, подані нижче).



**Зразок - шаблон відповіді розпорядника інформації про задоволення запиту на інформацію з проханням ознайомитися з документами у «спеціальному місці»**

**XXXX Офіційний бланк XXXXXX**

Дата відповіді №XXXX  
на №XXXX від дата запиту

Прізвище, ім'я, по батькові запитувача  
Поштова адреса запитувача

**Про розгляд запиту на інформацію**

**Шановна (-ий) XXXXXXXX XXXXXX!**

На Ваш запит на інформацію від ХХ.ХХ.ХХХХ №ХХХХ (зареєстрований відділом *назва відділу розпорядника, що проводить реєстрацію* за вхідним номером ХХХХХХ) повідомляємо, що для особистого ознайомлення Вам було підготовлено наступні документи:

- 1) на перше питання запиту – *повна назва документу*;
- 2) на друге питання запиту – *повна назва документу*.

Відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» з копіями запитуваних документів Ви можете ознайомитись у будь-який зручний для Вас час протягом робочого дня (з ХХХ до ХХХ, обідня перерва ХХ-ХХ) у спеціальному місці для роботи запитувачів з документами та їх копіями, що знаходиться за адресою: м. ХХХХ, вул. ХХХХХ, каб. №ХХ (*кабінет відділу повна назва відділу і коротка інструкція як знайти приміщення чи кабінет, якщо це необхідно*). Для осіб з обмеженими фізичними можливостями обладнано окремий вхід до приміщення, що розташований за цією ж адресою у внутрішньому дворі будівлі.

Відповідно до статті 14 Закону України «Про доступ до публічної інформації» під час ознайомлення з копіями документів Ви маєте право робити виписки з них, фотографувати, копіювати, сканувати чи записувати на будь-які носії інформації, зокрема й на флеш-накопичувачі.

Запитувані документи підготовлені як в паперовому, так і в електронному вигляді. Ви можете безкоштовно скористатися сканером, що знаходиться у спеціальному місці для роботи запитувачів з документами, або власними пристроями.

Звертаємо Вашу увагу, для того, щоб пронести *необхідну техніку* до приміщення *назва розпорядника*, Вам необхідно *написати заяву на ім'я керівника/ отримати спеціальний дозвіл тощо. Телефон / фотоапарат / ноутбук можна проносити без отримання дозволів/ написання заяви тощо.*

Вхід у приміщення розпорядника *вільний / необхідно буде пред'явити документ, що посвідчує особу.* З будь-яких інших питань щодо особистого ознайомлення з документами Ви можете звернутись до головного спеціаліста відділу ХХХХХХХХ – *прізвище, ім'я, по батькові відповідного службовця за номером телефону ХХХХХХХХ.*

*Відмітка про наявність додатків (за потреби).*

Дякуємо за Ваш запит.

З повагою  
Назва посади

*власноручний підпис*  
*посадової особи, що підписує документ*

ПІБ

вик. прізвище та ініціали  
номер телефону

**СТВОРЕННЯ ДЛЯ ЗАПИТУВАЧА МОЖЛИВОСТІ ПОТРАПИТИ У «СПЕЦІАЛЬНЕ МІСЦЕ»**

В цілому для того, щоб розпоряднику забезпечити для запитувача можливість потрапити до «спеціального місця», необхідно зробити три такі дії: надати конкретному запитувачу інформацію про те, де воно розташоване, пропустити у приміщення і організувати можливість знайти потрібний кабінет.

## ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ ДЛЯ ЗАПИТУВАЧА МОЖЛИВІСТЬ ПОТРАПИТИ ДО «СПЕЦІАЛЬНОГО МІСЦЯ»?

### НАДАТИ / РОЗМІСТИТИ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ТЕ, ДЕ ВОНО РОЗТАШОВАНЕ

у відповіді розпорядника на запит;

на офіційному веб-сайті розпорядника;

при вході в будівлю розпорядника.

### ПРОПУСТИТИ У ПРИМІЩЕННЯ РОЗПОРЯДНИКА

якщо вхід до приміщення розпорядника не є вільним для всіх відвідувачів, то слід вжити необхідних заходів;

найкраще розмістити «спеціальне місце» в частині будівлі, до якої вхід вільний;

якщо ж це не можливо, то варто поінформувати запитувача про встановлений порядок, аби він мав при собі необхідні документи та знав до кого звертатися;

а також:

- зустріти запитувача;
- виготовити спеціальну перепустку;
- тощо.

### ОРГАНІЗУВАТИ МОЖЛИВІСТЬ ЗНАЙТИ ПОТРІБНИЙ КАБІНЕТ

проінструктувати працівників охорони про те, де знаходиться «спеціальне місце»;

розмістити інформаційні вказівники в коридорах будівлі розпорядника;

повісити на дверях кабінету відповідну інформаційну табличку;

забезпечити, щоб «спеціальне місце» було відкрите для відвідування.

## ЯКУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО «СПЕЦІАЛЬНЕ МІСЦЕ» ВАРТО РОЗМІСТИТИ НА ОФІЦІЙНОМУ ВЕБ-САЙТІ?

1. Про право запитувачів ознайомитися з інформацією у спеціальному місці для роботи запитувачів з документами чи їх копіями, а також про право робити виписки з них, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації тощо. Якщо розпорядник виділив для запитувачів оргтехніку можна про це також зазначити.

2. Адресу будівлі розпорядника, в якій знаходиться «спеціальне місце» і де відбувається ознайомлення, а також інструкцію, як її можна знайти (якщо є потреба).

3. Назву місця, де відбувається ознайомлення (наприклад, громадська приймальня тощо) та/або номер кабінету, а також інструкцію, як його можна знайти (якщо є така потреба).

4. Окремо вказують інструкцію, яким чином можуть зайти у приміщення розпорядника та дістатися до згадуваного кабінету запитувачі з обмеженими можливостями, якщо для них є окремий вхід, кнопка виклику чи інші пристосування (можливості).

5. Вказати робочий час розпорядника, протягом якого запитувач може ознайомитися з документами.

6. За потреби, вказати, в якому порядку запитувачі можуть потрапити в приміщення розпорядника і що для цього потрібно мати при собі (виготовити одноразову перепустку, назвати причини, пред'явити паспорт, показати лист-відповідь із запрошенням, зателефонувати до відповідальної особи тощо).

7. За потреби, вказати також чи можна і в якому порядку проносити зі собою техніку для копіювання, сканування та фотографування тощо.

8. Прізвище, ім'я, по батькові, контакти відповідальної посадової особи, яка буде надавати документи для ознайомлення.

Інформацію на офіційному веб-сайті варто розміщувати у зручному форматі (за правилом трьох кліків), щоб у запитувача завжди був запасний варіант її отримання. Адже в житті трапляється різне, і запитувач може загубити відповідь розпорядника, не встигнути записати, якщо повідомлення відбувається в усній формі, не взяти відповідь зі собою на ознайомлення тощо.



**ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД**

1. Більшість розпорядників (хоч в окремих випадках і з труднощами) пропустили в своє приміщення запитувачів-моніторів, щоб ті могли ознайомитися з інформацією. Частина з них організували для всіх відвідувачів вільний вхід без пояснення причин чи пред'явлення документів.
2. Більшість розпорядників забезпечили для запитувачів можливість легко знайти кабінет, де можна ознайомитися із потрібною інформацією. Дуже часто відповідальні службовці зустрічали моніторів-запитувачів при вході в будівлю розпорядника і проводили до потрібного кабінету. Також кабінет було легко знати, якщо він розташований близько біля входу, або працівники охорони надавали допомогу, або були інформаційні покажчики, таблички з номерами кабінетів та назвами відділів, або «спеціальне місце» розташоване у приміщенні, що легко знайти (наприклад, приймальня громадян) тощо.

**ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН**

1. Для того, щоб потрапити в приміщення окремих розпорядників, моніторам необхідно було виготовляти спеціальні перепустки, що зайняло чимало часу, оскільки вимагало допомоги працівників розпорядника, яких було складно знайти і викликати.
2. В окремих розпорядників знайти «спеціальне місце» було складно або дуже складно з тих же причин, що й знайти кабінет, де подаються запити на інформацію. Працівники охорони здебільшого відмовлялися надавати допомогу, інколи скеровували не в тому напрямку, оскільки або не знали про «спеціальне місце» та де воно знаходиться, або плутали відділи розпорядника з відділами інших державних органів, що знаходяться у тому ж приміщенні. Таким чином, запитувачам-моніторам доводилося блукати коридорами та вивчати планування будівлі, різні корпуси та входи. Також відсутні були інформаційні покажчики, таблички на дверях кабінетів, які допомогли б зорієнтуватися.
3. Окремі розпорядники не пропустили в своє приміщення моніторів-запитувачів, ознайомлення з документами відбувалося в коридорі при вході в робоче приміщення або й не відбувалося.

**РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ**

«На вході не дуже зрозуміли, чого я хочу. Тому сказали телефонувати до того, з ким я спілкувалася. Врешті за мною вийшли і провели до спеціального місця».

«На прохідній охоронці нічого не знають і тому направляють мене до «експедиції» - віконце навпроти. Але й там не розуміють, що до чого, і радять мені зателефонувати до особи, з якою я спілкувалася. Отже, врешті за мною приходять».

«На прохідній чекала, поки за мною прийдуть. Охоронець «нічого не знаю». Потім була процедура оформлення перепустки (це відбувається в іншій залі)».

«На вході бюро перепусток, турнікет та охорона. В бюро перепусток мені повідомили, що мене не пропустять. Тоді я зателефонувала і вийшла пані, яка подумала, що я хочу особисто подати запит. Я їй пояснила, яка в мене мета і вона попросила мене зачекати, сказала, що мені зателефонують. Напроти охорони стоїть стіл, зручні великі крісла, диван. Я чекала хвилин 40. Як мені повідомили, необхідно було написати листа («служебку»), щоб узгодити мій пропуск. Врешті у мене запитали чи є паспорт. Записали дані. Виписали перепустку і пропустили».

«На вході охорона та турнікет. Я зателефонувала з прохідної за телефоном, зазначеним у відповіді (цей телефон зазначений також біля телефону на прохідній як телефон довідки щодо прийому звернень громадян), але хвилин 40 ніхто не відповідав...»

Врешті на мій виклик відповіли і сказали мені щось на кшталт «...тільки Вас и ожидаем. У нас есть и своя работа», але за мною спустилися (прохід по пропуску) і провели до кабінету (робочий кабінет). *(Це незважаючи на те, що запросили на конкретний день і годину – примітка авторів)*».

«Хоча кімната 102 знаходиться одразу біля входу, навпроти КПП, охоронець не зрозумів взагалі, що мені потрібно і хотів записати дані із паспорта, але вийшла відповідальна особа і провела мене до кабінету».

«Щоб потрапити на територію служби, необхідно пройти КПП. В мене попросили паспорт, записали дані, видали тимчасову перепустку. Я повідомила, що на мене чекають. Врешті за мною прийшли».

«Приміщення шукала за допомогою навігатора у телефоні, оскільки перехожі допомогти не змогли, не знали. Вхід до приміщення з іншої вулиці. На вхідних воротах не працює дзвоник. Потрапила випадково – виходив чоловік».

**ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:**

- 1) перевірити наскільки легко можна знайти «спеціальне місце» у Вашого розпорядника і чи знають працівники охорони про нього;
- 2) перевірити, яка інформація про «спеціальне місце» розміщена на офіційному веб-сайті «Вашого» розпорядника.



## ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ ЗАПИТУВАЧУ ДОСТУП ДО ЗАПИТУВАНИХ ДОКУМЕНТІВ І МОЖЛИВІСТЬ ОПРАЦЮВАТИ ЇХ?



### НА ДУМКУ ЕКСПЕРТІВ:

«Спеціальні місця для роботи запитувачів з документами чи їх копіями, які визначає розпорядник інформації, повинні бути пристосовані для такої роботи: мати достатнє освітлення і необхідні меблі, можливість підключення до електромережі тощо. Розмір такого приміщення або частини приміщення залежить від можливостей органу влади і повинен відповідати кількості запитувачів, які зазвичай звертаються до відповідного розпорядника.

Обов'язок надавати право запитувачам робити виписки з документів, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації тощо не означає, що розпорядник інформації зобов'язаний встановлювати сканери, фотокопіювальну техніку, надавати папір чи інші носії інформації тощо. За Законом, запитувачі мають право користуватися власними канцтоварами та технікою, а розпорядники лише мають забезпечити можливість це робити у спеціально відведених місцях».<sup>1</sup>

Аналізуючи досвід десятків запитувачів-моніторів і, особливо, труднощі, які мали місце, можна говорити, що «спеціальне місце» має бути організоване таким чином, щоб забезпечити запитувачам **фізичну можливість** робити виписки з документів, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації.

### ВИМОГИ ПУНКТУ 4 ЧАСТИНИ ПЕРШОЇ СТАТТІ 14 ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ»



| Що варто зробити?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Чому це важливо?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Усю запитувану інформацію розпорядник повинен надати запитувачу в одному місці (кабінеті). Виняток з цього правила може бути тільки для розпорядників, які розташовані в декількох приміщеннях і за внутрішніми правилами службовцям заборонено виносити з приміщення документи, або для цього треба дотриматися складної процедури. У такому випадку, про це слід попередити запитувача у відповіді на запит, зазначаючи, яку інформацію він може отримати і за якою адресою. Але тоді в кожному з корпусів розпорядника має бути створене повноцінне «спеціальне місце». | Окремі розпорядники змушували запитувачів мігрувати різними кабінетами розпорядника, де створені різні умови. В одних - є окремий стіл для запитувача, в інших - і стільця немає. Це забирає багато часу і зусиль запитувача, особливо якщо він має з собою свою техніку (наприклад, великий сканер або ксерокс). Так само це дуже складно для запитувачів з особливими потребами. |
| Найкраще виділити для «спеціального місця» окремий кабінет або частину кабінету, які використовуються тільки з цієї метою.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Доволі складно робити виписки з документів та інші дії, якщо поруч вирує робота: ходять/говорять/сперечаються/ тощо десять-двадцять людей. Якщо службовці розпорядника працюють у таких умовах кожен день, то до цього можна звикнути. Для нової ж людини, тим більше, яка перебуває у цьому місці вперше, зосередитися не можливо (або дуже складно).                             |
| Виділити для запитувача окремий стіл такого розміру, який дозволяє працювати з великою кількістю документів, а також на якому можна розмістити свою техніку (щонайменше комп'ютер).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Навіть для того, щоб сфотографувати одну сторінку, треба покласти документ у зручну позицію, не кажучи вже про сканування чи копіювання.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Біля столу поставити запитувачу стільчик (можна й два).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Опрацьовувати стоячи документи не зручно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

<sup>1</sup> Цитата з видання «Закон України «Про доступ до публічної інформації»: Науково-практичний коментар. /За заг.ред. Д.Котляра. - К., 2012. - 334с.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Надати запитувачу можливість підключити власну техніку до електромережі.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | З очевидних причин.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Створити для запитувача технічну можливість зберігати на цифрові носії інформацію, що існує в електронній формі. Якщо це не можливо, то відповідальна особа повинна зробити це на власному комп'ютері. Якщо «правилами безпеки» використання таких пристроїв заборонено, то, на крайній випадок, службовець розпорядника може надіслати запитувачу необхідну йому інформацію на електронну пошту. | Записувати інформацію на будь-які носії – таке ж повноцінне право запитувача, як і робити з них виписки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Час роботи «спеціального місця» повинен співпадати з робочим графіком розпорядника (в першу чергу, офіційно), а запитувачів не варто обмежувати в часі для ознайомлення.                                                                                                                                                                                                                          | Бувають випадки, коли інформація потрібна або сьогодні, або вже й не потрібна. З огляду на це, змушувати чекати запитувача, бо в офіційному документі закріплено, що робота із запитувачами проводиться тільки два рази на тиждень протягом 2 годин, не коректно. Так само, запитувач не повинен очікувати на ознайомлення з документами, бо потрібний службовець у відпустці / відрядженні / лікарняному / тощо. |
| Якщо документ містить інформацію з обмеженням доступом, він надається для ознайомлення, а інформація, що підлягає захисту, з нього вилучається шляхом ретушування                                                                                                                                                                                                                                 |  <p><b>Відповідно до частини сьомої статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації» обмеженню доступу підлягає інформація, а не документ. Якщо документ містить інформацію з обмеженням доступом, для ознайомлення надається інформація, доступ до якої необмежений.</b></p>                                        |



### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД

- Більшість розпорядників забезпечили для запитувачів-моніторів можливість працювати із запитуваними документами: щонайменше надали усю запитувану інформацію в одному місці, де є окремий стіл, стілець, ручка, папір, належне освітлення та можливість підключення до електромережі.
- Велика частина розпорядників забезпечили запитувачів-моніторів комп'ютером для роботи з електронними версіями документів і зберігання інформації на електронні носії, доступом до Інтернету, а також іншою оргтехнікою для копіювання, сканування документів. Окремі - тільки комп'ютером. Багато розпорядників, хоч і не забезпечили запитувачів оргтехнікою для самостійної роботи, але запитувану інформацію, що існувала в електронній формі, перекинули на електронні носії, або надіслали згодом на електронну скриньку (це у випадку, якщо правилами безпеки цього органу заборонено зберігати інформацію на переносні пристрої).
- Більшість розпорядників запрошували запитувачів ознайомлюватися з інформацією у зручний для них час протягом робочого часу цих державних органів. Більше того, в абсолютної більшості розпорядників, коли запитувачі-монітори ознайомлювалися з документами, їх ніхто не обмежував у часі.
- Абсолютна більшість розпорядників дозволили фотографувати документи, які вони надали для ознайомлення.



### ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН

- Умови для ознайомлення.** Частина розпорядників не забезпечили запитувачів-моніторів умовами для нормальної роботи з документами, хоч в окремих з них де-юре «спеціальне місце» було створене і навіть виділені кабінети для його розміщення.

Як правило, моніторів-запитувачів запрошували у кабінети, які невдало намагались пристосувати для цього або й навіть не намагались. Наприклад, ознайомлення із запитуваною інформацією відбувалося в робочих кабінетах службовців, де немає вільного робочого столу: просто на стільцях, на частині робочого столу відповідальної особи, на робочих столах відсутніх працівників тощо. Виникали й інші ситуації, коли для того, щоб ознайомитися з документами моніторів-запитувачів скеровували у різні кабінети, де створені різні умови, а не в кабінети, що де-юре є «спеціальним місцем».

Частина розпорядників не пропустили у своє робоче приміщення моніторів-запитувачів, а їх службовці винесли запитувані документи до прохідної. В такому випадку ознайомлення відбувалося з використанням тих меблів, які були в коридорі при вході (як правило перед прохідною): дивани, столики, стільці, стоячи.

**2. Використання оргтехніки для копіювання, сканування тощо.** Треба розуміти, що з огляду на вищеописані проблеми, запитувач не має можливості не тільки прочитати і зробити виписки з документів, але й копіювати, сканувати чи опрацьовувати документи власною технікою, оскільки або немає доступу до електромережі, або стіл (частина столу), який виділяється для запитувача є дуже малим (де й розкласти документи немає місця не те, що поставити свою техніку), або для того, щоб ознайомитися з документами доводиться ходити в різні кабінети, тож носити за собою техніку важко (якщо це не телефон і не фотоапарат).

Окрім цього треба пам'ятати, що хоч Закон і не вимагає встановлювати для запитувачів оргтехніку, та надає право запитувачам записувати документи, які існують в електронній формі, на цифрові носії інформації, яке в тим чи іншим способом має бути забезпечене.

**3. Час для ознайомлення з інформацією.** Деякі розпорядники скоротили робочий час «спеціального місця» на одну-дві години в порівнянні з робочим графіком цих державних органів. В окремих розпорядників хоч заявлений офіційний робочий час відповідав графіку роботи державного органу, втім ознайомитися з документами запитувачам-моніторам не вдавалося ні з першого, ні, інколи, й з другого разу, оскільки «потрібного» службовця не було на місці.

У відповідях частини розпорядників запитувачів-моніторів запрошували на конкретний день і годину без можливості вибору або не запрошували взагалі (відповідно й не вказували години у відповіді). Це не тільки створювало незручності для ознайомлення з інформацією, але й розтягувало його у часі (наприклад, запрошували ознайомлюватися через місяць від дати відповіді на запит або доводилося довго з'ясовувати коли й куди можна прийти і з ким про це говорити). В одному випадку запитувачку-моніторку запросили на конкретну дату з 10 до 12 години. Відповідно до запрошення їй надали можливість ознайомлюватися з інформацією тільки протягом двох годин, оскільки кабінет, до якого запросили моніторку орендується і використовується для прийому кореспонденції та видачі документів

**4. Фотографування запитуваних документів.** Окремі розпорядники дозволяли запитувачам копіювати (фотографувати) підготовлені на запит документи (технікою запитувача!), тільки за умови отримання спеціального дозволу або узгодження відповідальної особи. Така вимога викликає подив, оскільки копіювання документів таке ж повноцінне право запитувача, як право робити з них виписки. Окрім того, не зрозуміло для чого встановлюється така процедура. Якщо документ наданий для ознайомлення, то інформація, що в ньому міститься, таким чином відкривається / оприлюднюється / розголошується, незалежно від того копіює запитувач цей документ, чи просто читає. Отримання дозволу не надає такої інформації жодного захисту.

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ

### Про зручність ознайомлення з документами



«Пані прийшла до Департаменту XXXXXXX, де я на неї чекала. Оскільки там було багато людей (електронна черга, люди, що очікують біля довідкових віконечень...), пані запросила мене всередину приміщення, ми пройшли крізь двері «stuff only». У центрі досить великого холу стоїть стіл. Стільців немає. Саме в цьому місці відповідальна особа надала мені документи».

«Мене зустріла виконавець і провела до свого робочого кабінету (у відповіді на мій запит було зазначено інший кабінет). Кабінет маленький і мені надали місце з іншого краю столу напроти виконавця».

«Мені надали місце з іншого боку столу напроти відповідальної особи».

«Мені надали місце на стільці (їх там два чи три стоять в рядок біля шаф)».

«Це робочий кабінет 4-х осіб. Підставили стілець з іншого боку столу одного із співробітників і запропонували сісти».

«Приміщення ХХХХ знаходиться біля приймальні. Інспекція знаходиться на 5-му та 8-му поверхах. Я піднялася ліфтом і чекала у холі, доки до мене вийдуть. Територія офісу відокремлена скляними дверима. Я чекала за ними на диванчику біля ліфту. До мене вийшла пані і принесла копії документів».

«Спеціальне місце – це стіл і стілець в коридорі. На стіні над ним висить роздрукований аркуш із написом «Спеціальне місце для роботи запитувачів з документами».

«Умови створені частково. У коридорі біля кабінету «Сектор розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації» стоїть стіл і два стільця. Це все».

«Мені надали місце з протилежного боку столу одного із співробітників. Умови для роботи в цьому кабінеті створені, хоча мені і не довелося попрацювати в цьому місці. Оскільки документи мені не надали, а зв'язалися із завідувачем Сектору інформаційно-аналітичної роботи. Завідувач Сектору ознайомився із моїм запитом і провів мене до іншого кабінету на іншому поверсі – «Відділ аналітичної роботи та взаємодії зі ЗМІ». Мені запропонували місце – крісло напроти 3-х робочих місць у кабінеті».

«...Місце надали на підставному стільці з протилежного боку столу одного з співробітників. Кабінет досить великий, але сидіти було не зручно. Щось записувати також. Оскільки за столом працювала людина і на столі було багато документів. Загалом, у кабінеті працює біля 7 осіб».

«Приїхавши до Міністерства, я повідомила відповідальну особу. Через деякий час її помічниця принесла мені на прохідну копію наказів. До громадської приймальні мене не запросили. Потрапити до приймальні можна з іншого входу будівлі. Наразі там було закрито. Помічниця сказала, що вона не відповідальна, все узгоджувати з відповідальною особою. Я зателефонувала, але мені вже не відповіли».

«Врешті приходить виконавець мого запиту (як виявилось, керівник відділу звернень громадян та доступу до ПІ) і приносить оригінали наказів (прошиті великі томи). Прийшов він не сам, з ним була пані, як я зрозуміла, архіваріус, і пан, здається, представник юрдепартаменту. Отже, їх 4-ро і я сама). Документи опрацьовували разом зі мною. Я запитую – він відповідає. Решта осіб просто спостерігають».

«Мені надали місце навпроти столу відповідальної особи на підставному стільці».

«Мене провели до робочого кабінету 3-х осіб, в якому визначене спеціальне місце – місце за столом (здавалося, що це чиєсь робоче місце)».

«На вході я зателефонувала з місцевого телефону відповідальній особі і пані до мене вийшла. Вона була трохи незадоволена, що я її не попередила, але винесла копію наказу ... на прохідну. Я чекала на неї в холі – велике приміщення перед турнікетом з диванчиками та маленьким скляним столиком... Я запитала чи є спеціальне місце, вона сказала є. Запитала, чому мене не запрошують – чіткої відповіді не отримала».

«Я звернулася на рецепцію і мені повідомили, за яким внутрішнім номером зателефонувати. Але відповідальної особи на місці не було. Я чекала хвилин 15, дзвонила ще раз. Врешті мені відповів керівник. Я знову пояснила причину свого візиту, він сказав «ОК» і за декілька хвилин вийшов до мене (я чекала на диванчику у холі Міністерства). Знервований, знову запитав, що я хочу. Я пояснила ще раз. Тоді він провів мене до громадської приймальні (кім.101) і надав ті самі копії, в тому ж форматі, які надсилав у додатках до відповідей на мої запити. Говорив: «Бачу, що людина не хоче отримувати інформацію, а хоче щось таке незрозуміле». «А, якщо кожна людина буде так ходити. Ми виконуємо закон, бо ми - виконавча гілка влади».

### Про записування документів на електронні цифрові пристрої

«Прийшлося деякий час умовляти, щоб мені скинули документи в електронній формі. Відповідали, що у них все розміщено на сайті».

### Про час роботи «спеціального місця» та ознайомлення з інформацією

«Насправді, приїжджала я чотири рази. Вперше я приїхала наприкінці робочого дня (виявилось, що приймальня працює до 17:00), вдруге – відповідальна особа (начальник відділу ПІ) був у керівництва, втретє (наступного дня) – він сказав приходьте за день. Врешті мені надали місце у кабінеті (не в приймальні), і надали для ознайомлення копії наказів».

«Також зазначалося, що з інформацією я можу ознайомитися у спеціальному місці у певний день та протягом певного часу (10:00-11:00)».

«...мене запрошували у певний день з 14:00-17:00 до служби».

«Я звернулася до кабінету «Сектор ХХХХХХ». Мене переадресували до кабінету юристів. Виконавець запиту виявився відсутнім десь на зустрічі. Ніхто не міг допомогти. Запропонували зачекати, але попередили, що не знають, коли закінчиться зустріч. Я приїхала наступного дня і мене запросили до кабінету «Сектор міжнародного співробітництва та зв'язків з громадськістю».

«Отримала у відповідь електронний лист-відповідь (без додатків), в якому зазначалося, що запитувану інформацію я можу отримати у певний день та протягом двох годин (10:00-12:00)».

«...часовий проміжок для візиту (з 10:00-17:00 (у п'ятницю – 16:00)), тобто на годину пізніше та на годину раніше у порівнянні з режимом роботи установи. Особисті візити проводять з 10:00 – 17:00 з метою раціонального використання часу».

«Мене запрошували ознайомитися із запитуваною інформацією до громадської приймальні у середу з 09:30 – 13:00. Зазначено точну адресу та кабінет. Внизу листа – прізвище виконавця та телефонний номер. Я зателефонувала і узгодила інший час. Зустріч перенесли на п'ятницю з 14:00. Тобто громадська приймальня працює у середу та у п'ятницю, але, у разі потреби, працівник розпорядника приїжджає до приймальні в інший узгоджений із запитувачем час (так мені повідомили)».

### Про фотографування запитуваних документів

«Оригінали фотографувати не дозволили і пояснили чому (згідно інструкції з діловодства необхідно приховувати місце підпису голови або начальника. На копіях на цьому місці стоїть штамп відділу діловодства та печатка «згідно з оригіналом» з підписом)».

«Я запитала можливості зробити фото, спочатку керівник відділу не заперечував, але представник юрдепартаменту не погодив («скакой стати?») Потім всі вийшли, окрім пані-архіваруса. Коли всі повернулися... керівник сказав, що я можу зробити фото, але за умови приховати сторінку із погодженням, тобто підписами».

«Фотографувати сказали не можна. Копії роботи дозволили».

### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

Перевірити, чи створена для запитувачів фізична можливість роботи виписки з документів, сканувати, копіювати, фотографувати та записувати на будь-які носії інформації.



## РОЗДІЛ 3.

# СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЗАПИТУВАЧІВ З ОБМЕЖЕНИМИ ФІЗИЧНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

З об'єктивних причин для того, щоб окремі категорії запитувачів могли скористатися усіма правами, передбаченими Законом України «Про доступ до публічної інформації», і особливо тими, що детально розглядаються у цих рекомендаціях, розпорядникам слід вжити окремих заходів, спрямованих на забезпечення доступності їх приміщень і робочих кабінетів для людей з інвалідністю та інших категорій маломобільних груп населення, а також звернути увагу на інші особливості надання безпосереднього доступу до публічної інформації для цих категорій осіб.

Розглядаючи дану тему, слід розуміти, що коли розпорядник не забезпечить якусь можливість, то для запитувача без інвалідності, це буде дискомфортно, але, якщо він докладе зусиль та виділить час, то зможе досягнути своєї мети (потрапити в кабінет, ознайомитися з інформацією тощо). Запитувач з інвалідністю самостійно не зможе досягнути своєї мети (отримати інформацію, консультацію, доступ до засідання тощо) як би він не старався.

## ЯКІ КАТЕГОРІЇ ОСІБ НАЛЕЖАТЬ ДО МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ?

Відповідно до державних будівельних норм (ДБНВ.2.2-17:2006)<sup>1</sup> маломобільні групи населення (МГН) – це люди, що відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі.

### ДО МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ ТУТ ВІДНЕСЕНІ:

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Люди з інвалідністю:</b><br><br>з порушеннями опорно-рухового апарату (особи, що пересуваються на візках та милицях) | <br>з порушеннями функцій зору (сліпі та слабозорі) | <br>з порушеннями функцій слуху (глухі та слабочуючі) | <br>інші                               |
| <br><b>2. Люди з тимчасовим порушенням здоров'я</b>                                                                       | <br><b>3. Вагітні жінки</b>                        | <br><b>4. Люди старшого (похилого) віку</b>            | <br><b>5. Люди з дитячими візками</b> |
| <br><b>6. тощо</b>                                                                                                      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |                                                                                                                            |

Як бачимо, це доволі велика кількість людей, а перелік невичерпний. Наразі вони не так часто звертаються із запитом особисто чи приходять на засідання, але це тому, що тільки поодинокі розпорядники зробили свої приміщення, по-перше, безпечними для пересування представників маломобільних груп, по-друге, комфортними, а окрім того, належно виконують всі, передбачені Законом, обов'язки про що буде йтися нижче.

Зрозуміти наскільки добре організована робота у конкретного розпорядника можна детально розглянувши, що потрібно цим категоріям запитувачів, аби реалізувати передбачені Законом права в приміщенні розпорядника. Звідси відповідальні особи з питань доступу до публічної інформації (або працівники відповідних структурних підрозділів) зможуть зробити висновки (можливо скласти робочий план), яких саме заходів слід вжити конкретному розпорядникові та в якій сфері докласти зусиль для удосконалення цієї ділянки своєї роботи. Отож, давайте спробуємо знайти відповідь на таке питання.

## ЯКИЙ МІНІМАЛЬНИЙ НАБІР МОЖЛИВОСТЕЙ МАЄ ЗАБЕЗПЕЧИТИ РОЗПОРЯДНИК ДЛЯ ЗАПИТУВАЧІВ, ЩО НАЛЕЖАТЬ ДО МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ?

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Можливість потрапити, пересуватися, орієнтуватися та перебувати тривалий період в приміщенні розпорядника | <br>Можливість особисто подати запит, ознайомитися з документами, перебувати в залі засідань |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>1</sup> Будинки і споруди. Доступність для будинків і споруд для маломобільних груп населення.



## ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ МАЛОМОБІЛЬНИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ МОЖЛИВІСТЬ ПОТРАПИТИ, ПЕРЕСУВАТИСЯ, ОРІЄНТУВАТИСЯ ТА ПЕРЕБУВАТИ ТРИВАЛИЙ ПЕРІОД У ПРИМІЩЕННІ РОЗПОРЯДНИКА?

Насправді усі вимоги до проектування та реконструкції будинків з урахуванням потреб людей, що належать до маломобільних груп населення, встановлені державними будівельними нормами (ДБНВ.2.2-17:2006). Детально розглядати їх у межах даних рекомендацій немає можливості. Окрім того, об'єктом моніторингового дослідження була діяльність розпорядників щодо надання доступу до публічної інформації усім запитувачам, а створення умов для МГН досліджувалося поруч з іншими відповідно не настільки глибоко, щоб рекомендації з цих питань були комплексними. Отож, вони будуть радше схематичними та мотиваційними.

І перше питання, яке може виникнути у службовця, відповідального за доступ до публічної інформації, навіщо витрачати вкрай обмежені ресурси на створення умов для запитувачів - МГН, якщо вони можуть отримати інформацію, подавши запит дистанційно, та подивитися засідання ради через офіційний веб-сайт (по телевізору)?

### ЧОМУ ВАРТО СТВОРИТИ УМОВИ ДЛЯ ЗАПИТУВАЧІВ, ЩО НАЛЕЖАТЬ ДО МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ?

Для початку спробуємо окреслити весь перелік прав таких осіб, які вони можуть реалізувати тільки в приміщенні розпорядника: особисте подання письмових та усних запитів, отримання консультацій при оформленні запиту, оформлення запиту відповідальною особою з питань доступу до публічної інформації розпорядника, якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит, безкоштовне ознайомлення з запитуваною інформацією в спеціальному місці по роботі запитувачів з документами, доступ до засідань колегіальних суб'єктів владних повноважень. Втім перелік прав осіб - МГН набагато ширший і не зводиться тільки до отримання публічної інформації. Тут можна говорити про особистий прийом першими посадовими особами розпорядника, особисте подання письмових та усних звернень, участь у роботі громадських рад, робочих груп, наглядових рад, створених розпорядником комітетів та комісій (в яких участь громадських організацій є обов'язковою), відвідування засідань депутатських комісій, участь у громадських слуханнях, круглих столах та інших публічних заходах, що організовують розпорядники, та багато-багато іншого. Зрештою, а хіба не мають право особи, що належать до МГН, працювати в органах влади або бути депутатами місцевої ради? Хіба не трапляються випадки, коли службовці розпорядників стають особами, яких можна віднести до маломобільних груп населення (тимчасові розлади здоров'я, вагітність)? То як їм добиратися на робоче місце?

Насправді приводів для того, щоб прийти і перебувати в приміщенні розпорядника дуже багато, одразу всі навіть не згадаєш. Це дещо виходить за межі тематики цих рекомендацій. Втім, вважаємо за необхідне наголосити, що створити для МГН безбар'єрний доступ до приміщення розпорядника треба не тільки з метою виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації», але й цілої низки інших Законів, у тому числі з метою забезпечення сприятливих умов для власних працівників. Деякі заходи вимагатимуть великих фінансових витрат, дуже розумно буде, в такому випадку, врахувати якомога більше чинників. Зрештою, позитивний досвід показує, що зробити це один раз, але комплексно, набагато дешевше, ніж декілька раз, але частково / дешево / неякісно.

| На що варто звернути увагу, забезпечуючи умови для маломобільних груп населення?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Чому це важливо?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| У різних категорій маломобільних груп населення різні потреби, забезпечити які, одними і тими ж способами, не завжди можливо. Тоді як створити умови для всіх категорій, без винятку, вкрай потрібно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Якісно зробленим пандусом можуть скористатися, окрім осіб, що пересуваються на візках, і люди похилого віку, і люди з дитячими візками, але особам з вадами слуху, вони мало допоможуть.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| До створення умов треба підходити комплексно і повністю.<br>Розробляючи заходи слід продумати все: де маломобільні особи мають припаркуватися, як знайти вхід, зайти, пройти аж до потрібного їм кабінету, що вони в ньому робитимуть і так далі. Найважливіше до кінця розуміти, що значення має тут все: безбар'єрне пересування по прилеглий території, наявність стоянки, стрімкість пандусів, ширина ліфтів, дверей і коридорів, наявність кімнат для годування дитини, пеленальних столиків та туалетних кімнат з відповідними умовами для осіб, що пересуваються на інвалідних візках, висота | Особливістю цієї ділянки роботи є те, що оминувши один елемент, можна звести нанівець всі заходи – маломобільні групи не зможуть ними скористатися або це буде радше біг з перешкодами, що виглядатиме негуманно.<br>Наприклад, для орієнтування у просторі МГН дуже важливо розмістити достатньо візуальних, тактильних і звукових засобів інформації. Адже що за користь зі спеціально облаштованого входу, який знаходиться у внутрішньому дворі будівлі, про який ніхто не знає? Те ж стосується туалетних кімнат, ліфтів і пандусів в середині будинку. Більше того, для окремих категорій наявність таких засобів інформації вкрай важлива, бо це гарантує їхню безпеку (наприклад, марковані сходи для осіб з вадами зору).<br>Так само замало поставити пандус (звуковий маячок) тільки |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>та плавність килимового покриття, порogi, марковані сходи, поручні, візуальні, тактильні і звукові засоби інформації, відповідні меблі, на якій висоті розміщені інформаційні стенди та чи достатньо великі написи на них, проходи між столами, наявність службовців з відповідною підготовкою для роботи з такими категоріями населення (які знають мову жестів, можуть бути поводити тощо) та багато-багато іншого.</p>                                | <p>при вході в приміщення, коли зал засідань знаходиться на другому поверсі без ліфта (без маркованих сходів). Або поставити всюди пандуси-ліфти, але не врахувати, що в холі є дві (малопомітні для осіб без інвалідності) сходи. Або розмістити дзвінок для виклику чи таксофон для зв'язку зі службовцями на рівні зросту дорослої людини. Список таких, назовемо це, «недоречностей» можна продовжувати довго, бо нажалі в процесі моніторингу їх виявлено було багато.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Кнопка виклику не є повноцінним забезпеченням умов для МГН і точно не є заміною облаштованого для МГН входу в будівлю. Вона може використовуватись поруч з іншими заходами або як тимчасовий засіб.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Як виглядає застосування кнопки виклику, що розташована перед входом до будівлі розпорядника, на практиці? Уявімо ситуацію. Особа з інвалідністю, до прикладу, яка пересувається на візку, натискає на кнопку виклику. Навіть якщо кнопка працює (а буває різне) і службовець приходить відразу (тут теж буває різне), то він для початку запитає чого саме відвідувач з'явився. Він не прийде зі зразками запитів, готовими формами для їх подання і печаткою, щоб поставити відмітку про його отримання. А навіть якщо б прийшов, то що писати запит під дощем / снігом / на сонці? Тоді як насправді, службовець, який прийде, вислухає, попросить почекати і буде викликати інших службовців, що відповідають за те чи інше питання, з яким прийшов відвідувач, адже це може бути не тільки подання запитів на інформацію. Тому доведеться, знову-ж-таки, чекати під дощем / снігом / на сонці.</p> <p>А якщо на кнопку виклику натисне особа з вадами слуху, то до неї вийде працівник, що знає мову жестів? А особа з вадами зору – поводити? Іншими словами, якщо вже розпорядник зі всього комплексу заходів зробив тільки один – обладнав кнопку виклику, то добре було б, щоб на виклик з'являвся службовець, що має спеціальну підготовку для роботи з такими особами.</p> |
| <p>Обов'язково має бути спеціально облаштований вхід, який дозволяє МГН самостійно (без допомоги сторонніх осіб) потрапити в будівлю розпорядника, а також до необхідного для них кабінету (як мінімум, пандуси, підйомники, ліфти, поручні, марковані сходи, звукові маячки, візуальні засоби інформації).</p>                                                                                                                                             | <p>Як бачимо з попереднього пункту, потрапити особі з інвалідністю, як і всім іншим запитувачам, в приміщення розпорядника вкрай важливо.</p> <p>Відсутність пристосувань для осіб, що пересуваються на візках, означатиме неможливість потрапити в середину будівлі. Допомогати таким особам долати непристосовані сходи (переносити на руках), по-перше, є порушенням їхнього права на особисту недоторканість, по-друге це можуть робити тільки спеціально підготовлені люди, оскільки як показує практика є дуже високий ризик травмування.</p> <p>Для інших категорій МГН відсутність пристосувань - це також високий ризик травмування.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Обов'язково розпорядник повинен створити повноцінний доступ та умови для МГН хоча б в одному кабінеті свого приміщення. Як тимчасовий захід до комплексного забезпечення умов, в такому кабінеті можуть приймати запити і ознайомлюватися з документами, і подавати звернення і т.д. Втім треба пам'ятати, що в ньому мають бути зразки запитів, форми, бланки тощо і найважливіше, спеціалісти, що надають консультації та працюють з таким людьми.</p> | <p>Приймати запити, надавати консультації та запитувану інформацію у холі будівлі розпорядника не зручно для обох сторін цього процесу. Це, звичайно краще, ніж на вулиці, але змістовно ситуацію не міняє.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД

окремі розпорядники створили якщо не всі, то максимально багато умов для майже всіх категорій МГН. Більшість розпорядників створили умови для частини категорій (найменше умов створено для осіб з порушеннями зору та слуху).



## ПРАКТИКА, ЩО ПОТРЕБУЄ ЗМІН

1. На офіційних веб-сайтах практично відсутня інформація про створені розпорядником умови для МГН, і у розділах з доступу до публічної інформації її не було виявлено. Тут йдеться не про звіти про виконані заходи для створення безбар'єрного середовища, а про просте інформування, де і яким чином можна скористатися спеціальними пристосуваннями (як зайти, куди рухатися, які можливості є, а які відсутні).
2. У частини розпорядників доступ до приміщень, кабінетів і залів для МГН закритий або створені тільки часткові умови, що не дозволяють повноцінно реалізувати передбачені Законом права.

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ



«Висота сходів на вході до приміщення зменшується до рівня землі, тобто на візку заїхати можна. Запит можна подати перед турнікетом – є столик, крісла. За турнікетом йдуть сходи».

«Ні. Пандус відсутній, вузький ліфт».

«Пандусу немає. Випадків запитів від осіб з обмеженими фізичними можливостями, за словами службовців, не було».

«...за потреби, до людини з обмеженими фізичними можливостями вийдуть на перший поверх і приймуть запит».

«На вході до приміщення є пандус, а турнікет відкривається, але можливості потрапити до кабінету немає. Запит можна подати біля прохідної – стоїть стіл, декілька стільців».

«Висота сходів на вулиці зменшується до рівня землі. Перед дверима на вході ще невеликі сходи, і в приміщенні за турнікетом сходи до ліфту. Тому, ні. Умови не створено. Але до запитувача готові спуститися. На першому поверсі перед турнікетом є стіл та крісла».

«Сходів на вході до приміщення немає, дорога рівна, але у коридорі мало місця, щоб розвернутися на візку і є сумніви щодо можливості проїхати крізь вхідні двері».

## ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

провести самостійний<sup>1</sup> моніторинг (перевірку) або запросити фахівців з громадської організації, що представляє інтереси людей з інвалідністю, для проведення моніторингу доступності для маломобільних груп населення таких об'єктів:



1. приміщення розпорядника (в т.ч. на наявність туалетних кімнат з відповідними умовами для осіб, що пересуваються на інвалідних візках);
2. кабінетів, де приймають запити на інформацію, і розташоване спеціальне місце по роботі запитувачів з документами;
3. зали засідань (останнє – тільки для колегіальних органів влади).

Важливо провести моніторинг доступності для кожної категорії маломобільних груп населення.

## ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ МАЛОМОБІЛЬНИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ МОЖЛИВІСТЬ ОСОБИСТО ПОДАТИ ЗАПИТ, ОЗНАЙОМИТИСЯ З ІНФОРМАЦІЄЮ У СПЕЦІАЛЬНОМУ МІСЦІ ПО РОБОТІ ЗАПИТУВАЧІВ З ДОКУМЕНТАМИ, ОТРИМАТИ ДОСТУП ДО ЗАСІДАННЯ МІСЦЕВОЇ РАДИ?

Рекомендації по забезпеченню можливостей для запитувачів, що належать до МГН, змістовно не відрізняються від тих, які детально розписані в перших трьох розділах, тим більше, що частково в них вже йшлося і про осіб з обмеженими можливостями. Правда, їх треба розглянути через призму вимог, що вказані в попередньому підрозділі. Приведемо приклад на створенні умов для подання запиту на інформацію.

## ОСОБИСТЕ ПОДАННЯ ЗАПИТУ НА ІНФОРМАЦІЮ



Відповідно до підпункту 5 пункту другого Указу Президента України №547/2011 "Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації" розпорядники зобов'язуються створити умови для подання письмових запитів громадянами з обмеженими фізичними можливостями.

<sup>1</sup> Самостійний моніторинг доступності для осіб, що пересуваються на візках, можна провести за методиками, що розміщені за такими посиланнями <http://netbaryerov.org.ua/dostup/metodika>, а також <http://netbaryerov.org.ua/dostup/2011-01-27-15-43-27>

## ДЛЯ ТОГО, АБИ ОСОБА, ЯКА НАЛЕЖИТЬ ДО МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ, МОГЛА ОСОБИСТО ПОДАТИ ЗАПИТ РОЗПОРЯДНИК МАЄ ДЛЯ НЕЇ ЗАБЕЗПЕЧИТИ

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Можливість дізнатися як, коли і де саме необхідний йому розпорядник приймає запити на інформацію.     | Основна частина МГН можуть безперешкодно отримувати відповідну інформацію через мережу Інтернет, отже тут достатньо подбати про те, аби вона була розміщена, щонайменше, на офіційному веб-сайті.<br>Труднощі з отриманням інформації через мережу можуть відчувати особи з вадами зору та особи похилого віку. Для них слід забезпечити надання такої інформації по телефону, тобто вжити заходів, щоб службовці, які відповідають на телефонні дзвінки за основними номерами (контактами) розпорядника (приймальня, прес-служба, відділ звернень тощо) володіли вичерпною інформацією про те, де можна подати запит і яким чином МГН можуть це зробити фізично (інформація про альтернативний вхід, ліфти, кабінети тощо).                                                                |
| Можливість потрапити в кабінет, де приймають запити на інформацію.                                    | При забезпеченні цієї можливості, окрім створення умов для входу, пересування і так далі, про що вже йшлося у попередньому підрозділі, особливого значення набуває розміщення візуальних засобів інформації про місцезнаходження кабінету (достатньо помітних у тому числі, для осіб зі слабким зором).<br>Також треба пам'ятати про те, що перший з ким зустрінеться особа з обмеженими фізичними можливостями – працівник охорони, і для окремих категорій МГН від буде чи не єдиним джерелом довідкової інформації, тож добре було б, щоб він нею володів. Окрім цього, - мав, якщо не спеціальну підготовку (це найкращий варіант), то хоча б пройшов курси, тренінг, лекцію, семінар (хоч якесь навчання), які б допомогли йому порозумітися та надати допомогу людині з інвалідністю. |
| Можливість отримати консультацію про оформлення запиту.                                               | Тут рекомендації будуть схожі до попереднього пункту. Службовець, в обов'язки якого входить надання консультацій повинен, як мінімум, пройти спеціальні курси і володіти мовою жестів.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Можливість написати запит, користуючись затвердженими розпорядниками формами та зразками.             | Найкраще забезпечити можливість (а отже спеціальні умови) для МГН подавати запити у тому ж кабінеті, де їх подають усі запитувачі. Якщо ж це неможливо (сподіваємо тимчасово), і запити подаються в окремій спеціально облаштованій кімнаті, то там мають бути зразки, форми, бланки запитів та уся допоміжна інформація, яка розміщується в робочій зоні для запитувачів.<br>Так само, якщо розпорядник розмістив стенди з інформацією для запитувачів, то вони мають бути на висоті та шрифтом такого розміру, які дозволять прочитати особам з інвалідністю, людям похилого віку.                                                                                                                                                                                                        |
| Можливість подати запит відповідальним особам розпорядника і отримати підтвердження про його подання. | Якщо запит подається через віконечко або через стійку, то вони мають бути розміщені на рівні особи, що пересувається на візку.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



**Відповідно до частини сьомої статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації», якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит, його має оформити відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації, обов'язково зазначивши в запиті своє ім'я, контактний телефон, та надати копію запиту особі, яка його подала.**

Виконання службовцями цього обов'язку було окремим предметом моніторингу.

### ПОЗИТИВНИЙ ДОСВІД



Службовці абсолютної більшості розпорядників запевнили моніторів-запитувачів, що обов'язково оформлять запит для запитувача, який не може зробити цього самостійно, хоча, як правило зазначали, що таких випадків у них в практиці ще не було (що не дивно, враховуючи відсутність належних умов для запитувачів, які належать до маломобільних груп населення).

## РОЗПОРЯДНИКИ ОЧИМА ЗАПИТУВАЧІВ: ВИТЯГИ З АНКЕТ МОНІТОРІВ

«Запитала щодо можливості подати запит, наприклад, незрячою людиною, мені відповіли, що таких випадків у них не було і, що це не стосується мого запиту».



### ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СУМЛІННОГО СЛУЖБОВЦЯ:

перевірити які можливості для подання запитів особами з інвалідністю створені у Вашого розпорядника.



*Так вже склалось в Україні, що у сфері надання послуг про комфорт клієнта, часто, думають в останню чергу. Відносини «розпорядник–запитувач», нажаль, не виняток, а яскравий приклад цієї, може трохи перебільшеної, тези. У процесі моніторингу не виявили жодного розпорядника, який би не прийняв запиту на інформацію, але яким чином це було зроблено кожним з них – сильно відрізняється. Між позитивними і негативними прикладами лежить ціла прірва, хоч у всіх розпорядників приблизно однакове фінансування й умови роботи, адже порівнювали між собою не Верховну і сільську ради, а органи державної влади та місцевого самоврядування одного рівня.*

*Здебільшого, основні рекомендації по цій темі зводяться до одного: розпорядникам слід так організувати свою роботу, щоб запитувач міг легко й швидко отримати інформацію. Кожному розпоряднику для цього знадобилось (або ще знадобиться) докласти різних зусиль: комусь виділити приміщення, комусь провести інструктаж з працівниками. Але такі довгоочікувані в Україні зміни прийдуть тоді, коли у фокусі уваги з'явиться людина з усіма її потребами, а не одиниця у звіті по задоволенню запитів.*



ЦЕНТР ДЕМОКРАТІЇ ТА  
ВЕРХОВЕНСТВА ПРАВА

**Центр демократії та верховенства права** — аналітико-адвокаційний центр, який з часу свого заснування системно працює у сфері доступу до інформації та забезпечення відкритості органів влади.

**ЦЕДЕМ (на той час Інститут Медіа Права) брав участь у розробленні проекту Закону України «Про доступ до публічної інформації»**, який був ухвалений у 2011 році та суттєво розширив права громадян у інформаційній сфері - передбачив можливість отримати інформацію, що знаходиться у володінні органів влади та інших розпорядників. З моменту прийняття цього Закону ЦЕДЕМ активно працював над імплементацією його положень.

З метою об'єднати зусилля та залучити активних громадян до розв'язання питань доступу до публічної інформації, **ЦЕДЕМ ініціював створення Мережі захисників права на доступ до інформації**, що наразі налічує близько 180 осіб. До неї увійшли досвідчені юристи, адвокати та громадські активісти, які постійно спрямовують свої зусилля на вдосконалення та належну імплементацію законодавства про доступ до публічної інформації. ЦЕДЕМ регулярно проводить освітні заходи та консультує членів Мережі, аби вони могли надавати правову допомогу громадянам та самостійно відстоювати право на інформацію.

**Ще одним напрямом роботи Центру є судовий захист громадян.** Кожен, чиє право на доступ до інформації порушене, має змогу безоплатно отримати допомогу фахівця для юридичного супроводу судової справи. **Фонд захисту права на доступ до інформації**, діяльність якого координує ЦЕДЕМ, вже надав підтримку понад 55 судовим справам, з яких дев'ять було направлено до Європейського суду з прав людини.

**В рамках Платформи «Омбудсман+»**, що об'єднує громадські організації з метою підсилення експертного потенціалу Офісу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, **ЦЕДЕМ щороку проводить всеукраїнський моніторинг виконання законодавства про доступ до інформації органами державної влади та органами місцевого самоврядування.** Моніторинг проводиться з метою визначення проблем, з якими зустрічаються громадські активісти, намагаючись отримати потрібну їм інформацію, а також випадків неоднозначного трактування Закону розпорядниками інформації. Таке дослідження, у свою чергу, дає змогу побачити системні недоліки у використанні механізму доступу до публічної інформації. Результати проведених моніторингів допомогли не тільки оцінити відкритість органів влади, а й напрацювати для них практичні рекомендації. За результатами моніторингу, проведеного у 2016-му році, вже близько 2000 примірників рекомендацій були розіслані розпорядникам інформації по всіх регіонах України. Видання, яке Ви тримаєте в руках, включає в себе напрацювання експертів ЦЕДЕМ за результатами моніторингу 2017-го року. Ці рекомендації можуть бути використані розпорядниками будь-якого рівня для удосконалення своєї роботи у сфері доступу до інформації.

**Також експерти ЦЕДЕМ готують аналітичні та навчальні матеріали**, аби ознайомити широке коло громадян з темою доступу та механізмами захисту власних прав. З вказаними матеріалами Ви можете ознайомитись на сайті організації <http://cedem.org.ua/>.

**ЦЕНТР ДЕМОКРАТІЇ ТА ВЕРХОВЕНСТВА ПРАВА**

вул. М. Заньковецької, 3/1, оф. 12, м. Київ, Україна, 01001

Тел./факс: +380 (44) 496 05 80

[info@cedem.org.ua](mailto:info@cedem.org.ua), [www.cedem.org.ua](http://www.cedem.org.ua)