**Розділ 5. Результати моніторингу діяльності**

**ОБЛАСНИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ**

**як розпорядників публічної інформації**

***щодо забезпечення ними умов та безпосереднього доступу до***

***публічної інформації у приміщенні розпорядника***

*за результатами моніторингу, проведеного ЦЕДЕМ у 2017р.*

*у рамках Платформи «Омбудсман плюс»*

**Обсяг дослідження:** 25 розпорядників - усі 24 обласні державні адміністрації, а також до них була приєднана Київська міська державна адміністрація.

**Підрозділ 5.1.** Створення умов для особистого подання запитів на інформацію

**5.1.1.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Можливість потрапити до кабінету, де приймають запити на інформацію»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість потрапити до кабінету, де | На головному вході в приміщення розпорядника, охоронці відразу точно скерували у необхідний кабінет | 14 ОДА | 56% |
| приймають запити на інформацію | На головному вході в приміщення Вас не пропустили і сказали, що запити треба відправляти поштою (або можна вкинути у спеціальну скриньку для пошти прямо на прохідній) | - | - |
|  | На головному вході не могли зрозуміти про що йдеться і скерували Вас у громадську приймальню або відділ, що приймає вхідну кореспонденцію, де й можна було подати запит Або У кабінеті, куди Вас скерували на головному вході, Вас скерували ще кудись | 11 ОДА | 44% |

**Позитивно:**

1. Усім моніторам, незважаючи на труднощі, що виникали в окремих випадках, вдалося таки потрапити до кабінету, де приймають запити на інформацію;
2. 56% ОДА 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 (адреса розпорядника, номер кабінету, контакти відповідальних осіб, тощо). Окрім цього, в самому приміщенні цих ОДА є вказівники, оголошення або мапи з назвами відділів, таблички на дверях кабінетів, і, що, як виявилося, найбільше важливо, працівники охорони при вході в приміщення цих державних органів володіють інформацією про те, де саме приймають запити на інформацію, та можуть скерувати у правильному напрямку.

**Виявлені проблеми:**

1. На офіційних-веб сайтах ОДА, які є основним джерелом інформації для більшості запитувачів, відсутня або неконкретна інформація про особисте подання запитів. Наприклад, могла бути зазначена адреса розпорядника, але не зазначено в якому саме кабінеті можна подавати запити, відсутні контакти відповідальних осіб тощо. Поруч з цим, отримати таку інформацію з інших джерел було також неможливо або складно.
2. Відсутність інформації про кабінет, де приймають запити, при вході в головне приміщення розпорядника, та/або контактів його працівників. Особливо це актуально для тих ОДА, в приміщення яких запитувачів пускають тільки за умови, що працівник розпорядника 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/ пересування по приміщенню. Іншими словами, якщо запитувачу для того, щоб подати запит необхідно викликати працівника розпорядника по телефону, то цілком доречно розмістити номер цього телефону не тільки на офіційному веб-сайті чи «золотих сторінках міста», а й відразу при вході в приміщення.
3. Найчастіше причиною, через яку запитувачам-моніторам 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 скеровували в протилежному напрямку: у відділи по роботі зі зверненнями громадян, або у відділи, які не тільки не займаються питаннями доступу, але й їхні працівники не знають хто це робить, або у відділи іншого розпорядника (якщо 2 розпорядника знаходяться в одному приміщенні) та інше. Траплялися випадки, коли запитувачі-монітори змушені були ходити по колу та в кінцевому результаті знову повертатися до працівників охорони, які відповідали, що не зобов’язані знати, де які відділи;
4. Відсутність вказівників, які б допомогли знайти кабінет, якщо він розташований неблизько від входу в приміщення розпорядника;
5. Відсутність інформаційної таблички на дверях кабінету, де відбувається прийом запитів на інформацію.

**5.1.2.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Отримання консультації про оформлення запиту на інформацію»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отримання консультації про оформлення запиту на інформацію | Надали вичерпну консультацію по суті питання | 20 ОДА | 80% |
| Відмовилися консультувати або довелося чекати більше 15 хвилин | 1 ОДА | 4% |
| Консультацію надали часткову або просто показали зразок запиту | 4 ОДА | 16% |

**Позитивно:**

1. 80% ОДА забезпечують надання консультацій про оформлення запиту на інформацію.

**Виявлені проблеми:**

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

**5.1.3.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Подання запиту та отримання підтвердження про його отримання від розпорядника»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Подання запиту та отримання | Взяли запит, поставили вхідний штамп з датою та номером | 24 ОДА | 96% |
| підтвердження про його | Відмовилися взяти запит | - | - |
| отримання від розпорядника | Взяли запит, але відмовилися проставити відмітку | 1 ОДА | 4% |

**Позитивно:**

1. 100% ОДА приймають запити на інформацію, що подаються особисто запитувачем, з них 96% - при особистому поданні запиту на інформацію надають підтвердження про його отримання. В окремих випадках, якщо запитувач не має власної копії запиту, то при реєстрації службовці ОДА роблять копію на техніці розпорядника і проставляють на ній відповідне підтвердження.

**Виявлені проблеми:**

1. Службовці одного ОДА взяли запит, але не надали підтвердження про його отримання.

**5.1.4.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Години прийому запитів на інформацію»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Години прийому запитів на інформацію | Співпадають з розкладом роботи розпорядника | 25 ОДА | 100% |
| Півдня (до обіду або після обіду) або менше як півдня або не кожен робочий день | - | - |

**Позитивно:**

1. 100% ОДА приймають запити на інформацію, що подаються особисто, протягом усього робочого дня.

**Проблем** не виявлено.

**5.1.5.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Наявність інформаційних стендів, де розміщені витяги з законодавства та будь-які відомості, що можуть допомогти запитувачу отримати потрібну інформацію»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наявність інформаційних стендів, де розміщені витяги з законодавства та будь-які відомості, що можуть допомогти запитувачу отримати потрібну інформацію | Так, наявна | 14 ОДА | 56% |
| Ні, немає | 11 ОДА | 44% |

**Позитивно:**

1. 56% ОДА розмістили у зоні, доступній для запитувачів, стенди з інформацією, що допомагає їм точніше формулювати питання запиту, не пропускати реквізитів та не звертатися з проханнями, які не передбачені законом.

**Виявлені проблеми:**

1)44% ОДА стенди чи інша наочна інформація для запитувачів відсутня або розміщена не в зоні доступній для запитувачів.

**5.1.6.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Форма (бланк) для створення запиту на інформацію»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма (бланк) для створення запиту на інформацію | Так, форма (бланк) знаходиться у вільному доступі та надається безкоштовно | 21 ОДА | 84% |
|  | Немає | 4 ОДА | 16% |

**Позитивно:**

1. У 84% ОДА в робочій зоні, де оформляють запити на інформацію, у вільному доступі є затверджені розпорядниками форми (бланки) для подання запитів або такі форми (бланки) надають на прохання запитувачів. Така практика спрощує процес оформлення запитів, особливо для запитувачів, які це роблять вперше або нечасто.

**Виявлені проблеми:**

1)16% ОДА в робочій зоні, де оформляють запити на інформацію, затверджених розпорядником форм (бланків) немає, а на прохання надати їх, працівники, здебільшого, відсилають до офіційного веб-сайту.

**5.1.7.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Можливість створення письмового запиту»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість створення | Так, створені (є папір, ручка, стіл, стілець, освітлення) | 13 ОДА | 52% |
| письмового запиту | Ні, не створені (немає паперу, ручки, столу, стільця, освітлення) | 3 ОДА | 12% |
|  | Так, однак не вистачає паперу, та/або столу, та/або стільця, та/або освітлення | 9 ОДА | 36% |

**Позитивно:**

1. 52% ОДА забезпечили належні умови для створення письмового запиту на інформацію. У/біля кабінету, де подають запити, є, щонайменше окремий стіл, стілець, відповідне освітлення, ручка і папір. Деякі з цих ОДА, пішли навіть далі. 2 ОДА встановили для запитувачів техніку, на якій можна написати запит та роздрукувати його.

**Виявлені проблеми:**

1. 12% ОДА не створили жодних умов для запитувачів: немає не тільки паперу та ручки, але й навіть столу, на якому можна було б написати запит;
2. 36% ОДА створили часткові умови.

**5.1.8.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Зразок запиту на інформацію»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Зразок запиту на інформацію | Так, є зразок | 19 ОДА | 76% |
|  | Немає | 6 ОДА | 24% |

**Позитивно:**

1. 76% ОДА в/біля кабінеті(-у), де подаються запити на інформацію, у вільному доступі є зразки запитів або такі зразки надаються на прохання запитувачів.

**Виявлені проблеми:**

1)24% ОДА в робочі зоні, де оформляються запити на інформацію, зразків запитів немає.

**5.1.9.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Можливість доступу запитувачів з обмеженими фізичними можливостями»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість доступу запитувачів з обмеженими фізичними  можливостями | Так, є пандус, працює дзвінок, достатньо місця, щоб заїхати, розвернутися візком | 16 ОДА | 64% |
| Немає | 5 ОДА | 20% |
| Часткові умови | 4 ОДА | 16% |

**Позитивно:**

1. У 64% ОДА створені умови для особистого подання запитів на інформацію хоча б для однієї-двох категорій запитувачів з обмеженими можливостями.

**Виявлені проблеми:**

1)У 20% ОДА не створено жодних умов для особистого подання запитів на інформацію для запитувачів з обмеженими можливостями;

2) У 16% ОДА забезпечені тільки часткові умови для особистого подання запитів на інформацію для запитувачів з обмеженими можливостями.

**5.1.10.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Можливість оформлення запиту відповідальною особою (у випадку, якщо запитувач має інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо)»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість оформлення запиту відповідальною особою (у випадку, якщо запитувач має інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) | Так, відповідальна особа оформляє запит, зазначивши в ньому своє ім'я, контактний телефон, та надає копію запиту особі, яка його подала | 19 ОДА | 76% |
| Відповідальна особа відмовилась допомогти оформити запит | 2 ОДА | 8% |
| Відповідальна особа оформила запит та надала його копію особі, яка його подала, однак не зазначила свого імені, телефону | 4 ОДА | 16% |

**Позитивно:**

1. У 76% ОДА відповідальні особи оформляють запит, зазначивши в ньому своє ім'я, контактний телефон, та надають копію запиту особі, яка його подала;

**Виявлені проблеми:**

1)У 16% ОДА відповідальні особи приймають запит, можуть допомогти з його оформленням, але не зазначають в запиті свого імені та телефону, не надають його копію;

2)У 8% ОДА відповідальні особи відмовляються допомогти оформити запит.

**Підрозділ 5.2.** Організація спеціального місця по роботі запитувачів з документами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Надання інформації про розташування «спеціального місця» | Відповіді розпорядників містили мінімум необхідної для запитувача інформації і навіть більше. | 24 ОДА | 96% |
| Відповіді розпорядника не містили необхідної інформації. | 1 ОДА | 4% |
| Можливість потрапити до спеціального місця по роботі  запитувачів з документами чи їх копіями | Вхід вільний для всіх відвідувачів, не потрібно пояснювати причину своєї появи | 15 ОДА | 60% |
| Тільки за умови, що працівник розпорядника виготовить перепустку (повідомить прізвище відвідувача на прохідній, тощо) | 2 ОДА | 8% |
| Тільки за умови, якщо пояснити причину для чого Ви туди йдете | 8 ОДА | 32% |
| Можливість потрапити до кабінету, де можна ознайомитися з інформацією | Кабінет можна знайти легко | 16 ОДА | 64% |
| Кабінет знайти складно | 9 ОДА | 36% |

**5.2.1.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Можливість потрапити до спеціального місця по роботі запитувачів з документами чи їх копіями»**

Вцілому 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, безперешкодно пропустити в приміщення і організувати можливість знайти потрібний кабінет.

**Позитивно:**

1. 96% ОДА 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); іншу необхідну в кожному випадку інформацію.
2. 100% ОДА (хоч в окремих випадках і з труднощами) пропустили в своє приміщення запитувачів-моніторів, щоб ті могли ознайомитися з інформацією, з них 60% ОДА організували для всіх відвідувачів вільний вхід без пояснення причин чи пред’являння документів;
3. 64% ОДА забезпечили для запитувачів можливість легко знайти кабінет, де можна ознайомитися з запитуваною інформацією: або він розташований близько біля входу, або працівники охорони надають допомогу, або є інформаційні покажчики, таблички з номерами кабінетів та назвами відділів, або цей кабінет у приміщенні, що легко знайти (ЦНАП, приймальня громадян, «прозоре приміщення», коли кожен службовець ОДА може допомогти його знайти) тощо.

**Виявлені проблеми:**

1. Відповіді розпорядників не містили необхідної для запитувачів інформації про те, яким чином вони можуть ознайомитися з запитуваними документами в «спеціальному місці». Одна ОДА навіть не вказала адресу та номер кабінету, де це можна зробити, інші не зазначали графік роботи, порядок, за яким можна потрапити в приміщення, інструкцію як знайти кабінет, якщо була така потреба, та інше;
2. Для того, щоб потрапити в приміщення двох ОДА (8%), необхідно було виготовити спеціальну перепустку, що в одному випадку не зайняло багато часу – до 10 хвилин. В іншому довелося 40 хвилин телефонувати в різні кабінети по внутрішньому телефону, щоб відповідальна особа вийшла до охорони і провела до «спеціального місця», а згодом ще й відмітитись у бюро перепусток, щоб пройти повз охорону.
3. Знайти «спеціальне місце» у 36% ОДА виявилося складно або дуже складно з тих же причин, що й знайти кабінет, де подаються запити на інформацію. Працівники охорони часто скеровували не в тому напрямку, оскільки або не знали про «спеціальне місце» та де воно знаходиться, або плутали відділи ОДА та інших розпорядників інформації, що знаходяться у тому ж приміщенні. Таким чином запитувачам-моніторам доводилося блукати коридорами та вивчати планування ОДА, різні корпуси та входи. Також відсутні були інформаційні покажчики, таблички на дверях кабінетів, які допомогли б зорієнтуватися.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Години роботи спеціального місця для роботи запитувачів з документами | Співпадають з розкладом роботи розпорядника публічної інформації | 25 ОДА | 100% |
| Півдня (до оббо після обіду) або Менше як півдня або не кожен робочий день | - | - |

**5.2.2.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Години роботи спеціального місця для роботи запитувачів з документами»**

**Позитивно:**

1. У ОДА, як правило, запитувачі можуть ознайомлюватися з документами протягом всього робочого дня цих органів. Більше того, робочий день окремих розпорядників починається з восьмої години ранку або з 8.30, що є зручним для запитувачів, які працюють у традиційний робочий час «з дев’ятої до шостої».

**Виявлені проблеми:**

1. Одна ОДА скоротила робочий час «спеціального місця» на одну годину.

**5.2.3.Узагальнені результати моніторингу за параметром «Час, відведений розпорядником для ознайомлення з запитуваною інформацією (вказаний у відповіді на запит)»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Час, відведений розпорядником для ознайомлення з запитуваною інформацією (вказаний у відповіді на запит) | В робочі дні і години розпорядника, (щонайменше 5 днів на тиждень) | 22 ОДА | 88% |
| На конкретну годину в конкретний день без можливості вибору | 1 ОДА | 4% |
| Вказаний телефон, куди можна подзвонити і повідомити про зручний для Вас час для ознайомлення Або Вам зателефонували і запитали, коли Вам зручно ознайомитися з інформацією | 2 ОДА | 8% |

**Позитивно:**

1. У відповідях 88% ОДА запитувачів запрошували ознайомлюватися з інформацією у зручний для них час протягом робочого часу цих державних органів. Більше того, коли запитувачі-монітори ознайомлювалися з документами, їх ніхто не обмежував в часі.

2) 2 ОДА погоджували із запитувачем час, на який потрібно було прийти на ознайомлення з документами, що, в принципі, не викликало особливих незручностей.

**Виявлені проблеми:**

1. У відповіді однієї ОДА запитувачку-моніторку запросили на конкретну годину з умовним вибором з двох варіантів: 28.03.2017 з 11 до 12 години або 29.03.2017 з 15 до 16 години. Відповідно до запрошення їй надали можливість ознайомлюватися з інформацією тільки протягом однієї години. Справа в тому, що «спеціальне місце» у них розташоване в громадській приймальні керівництва ОДА, тож в час, коли ведеться особистий прийом, воно не доступне для запитувачів.

**5.2.4.Узагальнені результати моніторингу за параметром « Можливість робити виписки з документів»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість робити виписки з документів | Так, є папір, ручка, стіл, стілець, освітлення, можливість для підключення до електромережі | 18 ОДА | 72% |
|  | Немає | 3 ОДА | 12% |
|  | Забезпечено часткові умови | 4 ОДА | 16% |
| Можливість користуватися оргтехнікою | Є можливість копіювати чи сканувати документи, зберігати інформацію на електронні носії інформації (флешки, диски, тощо), користуючись технікою розпорядника, працювати з електронним версіями документів. | 11 ОДА | 44% |
| Є можливість користуватися тільки комп’ютером | 2 ОДА | 8% |
| Немає техніки для користування запитувачів, але запитувану інформацію, що існує в електронній формі службовці розпорядника перекидають на електронні носії. | 8 ОДА | 32% |
| Немає | 4 ОДА | 16% |

**Позитивно:**

1. 72% ОДА забезпечили для запитувачів-моніторів можливість працювати з запитуваними документами: щонайменше надали усю запитувану інформацію в одному місці, де є окремий стіл, стілець, ручку, папір, належне освітлення та можливість підключення до електромережі.
2. 44% ОДА 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. 8% ОДА - тільки комп’ютером, 32% ОДА 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).

**Виявлені проблеми:**

1. 16% ОДА не забезпечили запитувачів-моніторів умовами для нормальної роботи з документами. За словами моніторів, як такого спеціального місця для роботи із запитуваною інформацією у цих розпорядників немає. Як правило, їх запрошували у кабінети, які невдало намагались пристосувати для цього або й навіть не намагались пристосовувати. Наприклад, в одному випадку ознайомлення з запитуваною інформацією відбувалося в приміщенні канцелярії, де немає умов для запитувачів, і зберігають документи з грифом ДСК. В іншому – в робочому кабінеті, де немає окремого робочого столу чи хоча б стільця, тож моніторці довелося спілкуватися з відповідальною особою стоячи.
2. 20% ОДА забезпечили часткові умови для запитувачів-моніторів. Як правило, це пов’язано з тим, що службовці у «спеціальному місці» надавали тільки частину інформації, решту – в інших відділах ОДА, які не пристосовані для ознайомлення з інформацією.
3. 16% ОДА не забезпечили для запитувачів можливість користуватися оргтехнікою і не перекинули (не надіслали) інформацію в електронному форматі.

**5.2.5.Узагальнені результати моніторингу за параметром « Можливість фотографувати документи»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість фотографувати | Так, можна вільно фотографувати документи | 25 ОДА | 100% |
|  | При спробі сфотографувати документ Вам зробили зауваження і заборонили фотографувати та/або забрати фотоапарат | - | - |
|  | При спробі сфотографувати Вам зробили зауваження. Однак після пояснення, Ви все ж змогли зробити фото | - | - |

**Позитивно:**

1. 100% ОДА дозволили запитувачам-моніторам фотографувати документи.

**Виявлені проблеми:**

1. У одному випадку запитувачу потрібно було отримати спеціальний дозвіл у відповідальної особи з питань доступу до публічної інформації.

**5.2.6.Узагальнені результати моніторингу за параметром « Можливість потрапити до спеціального місця по роботі запитувачів з документами для осіб з обмеженими фізичними можливостями»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Можливість потрапити до спеціального місця по роботі запитувачів з документами | Так, є пандус або працює дзвінок, достатньо місця, щоб заїхати, розвернутися візком | 17 ОДА | 68% |
| для осіб з обмеженими | Немає | 5 ОДА | 20% |
| фізичними можливостями | Часткові умови | 3 ОДА | 12% |

**Позитивно:**

1. У 68% ОДА створені умови для ознайомлення з інформацією хоча б для однієї-двох категорій запитувачів з обмеженими можливостями.

**Виявлені проблеми:**

1)У 20% ОДА не створено жодних умов для запитувачів з обмеженими можливостями;

2) У 12% ОДА забезпечені тільки часткові умови для запитувачів з обмеженими можливостями.

**Підрозділ 5.3. Узагальнені результати моніторингу та оцінка рівня забезпечення обласними державними адміністраціями умов та безпосереднього доступу до публічної інформації у приміщенні розпорядника у балах**

**5.3.1.Узагальнення за результатами моніторингу «Створення умов для особистого подання запитів на інформацію»**

Всі ОДА, краще чи гірше, створили умови для особистого подання запитів на інформацію. Усім запитувачам-моніторам вдалося написати запит на інформацію в приміщенні розпорядника та передати його відповідальній особі. Втім в багатьох випадках для цього довелося витратити чимало часу та зусиль. Вони стикнулися з наступними проблемами.

Складно, а подекуди й дуже складно, знайти кабінет, де приймають запити на інформацію, у 44% ОДА. Здебільшого, на їхніх офіційних веб-сайтах або відсутня така інформація, або в ній не можливо зорієнтуватися. Часто працівники цих розпорядників не знають де подаються запити на інформацію або скеровують в протилежному напрямку. Дуже часто відсутні вказівники, таблички на дверях кабінетів чи інші оголошення в приміщенні розпорядників.

Не поодинокими є випадки, коли службовці розпорядників, прямо порушуючи вимоги Закону України «Про доступ до публічної інформації», не надають (4% ОДА) або надають часткові консультації про оформлення запиту на інформацію (16% ОДА). В зоні, де запитувачі оформляють запити на інформацію, часто, відсутні інформаційні стенди (у 44% ОДА), зразки запитів (у 24% ОДА) та форми (бланки) запитів (у 16% ОДА).

Тільки 52% ОДА створили умови для оформлення письмового запиту на інформацію, тоді як решта – або не створили взагалі (монітори-запитувачі писали запити в непристосованому місці, позичаючи ручки й папір в інших запитувачів), або створили їх тільки частково. У 36% ОДА не забезпечено або частково забезпечено умови, за яких можуть подати запит на інформацію запитувачі з обмеженими фізичними можливостями. Далеко не всі працівники ОДА надають допомогу цій категорії запитувачів в оформленні запиту. Здебільшого, вони просто не знають про вимогу 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.

Не виявлено проблем тільки по одному параметру, що підлягав моніторингу подання запитів: 100% ОДА приймають запити на інформацію, що подаються особисто, протягом усього робочого дня. Також позитивно, що 96% ОДА- при особистому поданні запиту на інформацію надають підтвердження про його отримання.

**5.3.2.Узагальнення за результатами моніторингу «Організація спеціального місця по роботі запитувачів з документами»**

Усі (100%) ОДА надали відповідь на запит з проханням ознайомитися з інформацією в спеціальному місці по роботі запитувачів з документами. Тільки одна ОДА не запросила ознайомитися з документами у своє приміщення, а просто надіслала всю запитувану інформацію за електронною адресою запитувачки-моніторки. Втім після телефонного дзвінка запитувачки їй дозволили прийти і ознайомитися. Не всі відповіді цих державних органів містили вичерпну інформацію для запитувачів та відповідали формальним вимогам законодавства, але позитивним фактом є те, що у запитувачів-моніторів потреби подавати повторний запит не було.

Усі (100%) ОДА пропустили в своє приміщення запитувачів-моніторів, щоб ті могли ознайомитися з інформацією. Втім тільки 60% ОДА організували для всіх відвідувачів (у тому числі запитувачів) вільний вхід без пояснення мети візиту чи пред’являння документів. Решта ж - встановили прості чи складні процедури, через які запитувачам-моніторам довелося витрачати від 5 до 50 хвилин тільки для того, аби потрапити в приміщення розпорядника.

Знайти «спеціальне місце» у 36% ОДА виявилося складно або дуже складно з тих же причин, що й знайти кабінет, де подаються запити на інформацію. Працівники охорони, часто, скеровували не в тому напрямку, також відсутні були інформаційні покажчики, таблички на дверях кабінетів, які допомогли б зорієнтуватися, тощо.

У всіх ОДА запитувачі можуть ознайомлюватися з документами протягом всього робочого дня цих державних органів або майже протягом всього робочого дня (скорочено на 1 годину). Більше того, у 96% ОДА при ознайомленні з документами запитувачів-моніторів ніхто не обмежував в часі.

Тільки 72% ОДА забезпечили для запитувачів-моніторів можливість працювати з запитуваними документами: надали усю запитувану інформацію в одному місці, де є окремий стіл, стілець, ручку, папір, належне освітлення та можливість підключення до електромережі. 12% ОДА не забезпечили запитувачів-моніторів умовами для роботи з документами: ознайомлення відбувалося у не пристосованих для цього приміщеннях. 16% ОДА - часткові умови: ознайомлення, здебільшого, відбувалося у різних кабінетах одного і того ж розпорядника з різними умовами.

Позитивно, що 44% ОДА забезпечили запитувачів-моніторів комп’ютером та іншою оргтехнікою для копіювання, сканування та збереження документів на електронні носії. 8% ОДА - тільки комп’ютером, 32% ОДА, на прохання запитувачів-моніторів, поруч з ознайомленням з документами у паперовій формі надали інформацію й в електронній формі.

100% ОДА дозволили запитувачам-моніторам фотографувати документи. Втім в одному випадку для того, щоб сфотографувати документи необхідно було отримати спеціальний дозвіл. В іншому - при фотографуванні закривали підписи посадових осіб.

Тільки 68% ОДА створили умови для ознайомлення з інформацією хоча б для однієї-двох категорій запитувачів з обмеженими можливостями.

**5.3.3. Оцінка рівня забезпечення обласними державними адміністраціями умов та безпосереднього доступу до публічної інформації у приміщенні розпорядника у балах**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва розпорядника | Кількість балів (організація спеціального місця по роботі запитувачів з документами) | Кількість балів (подання запиту на інформацію) | Загальна кількість балів | Рівень забезпечення доступу |
| 1 | Вінницька ОДА | 6 | 10 | 16 | Високий |
| 2 | Одеська ОДА | 6 | 10 | 16 | Високий |
| 3 | Донецька ОДА | 6 | 9,5 | 15,5 | Високий |
| 4 | Івано-Франківська ОДА | 6 | 9,5 | 15,5 | Високий |
| 5 | Херсонська ОДА | 5,5 | 10 | 15,5 | Високий |
| 6 | Миколаївська ОДА | 6 | 9 | 15 | Високий |
| 7 | Рівненська ОДА | 5,5 | 9,5 | 15 | Високий |
| 8 | Харківська ОДА | 5,5 | 9,5 | 15 | Високий |
| 9 | Хмельницька ОДА | 5,5 | 9,5 | 15 | Високий |
| 10 | Тернопільська ОДА | 5,5 | 9,5 | 15 | Високий |
| 11 | Чернівецька ОДА | 5,5 | 9 | 14,5 | Високий |
| 12 | Дніпропетровська ОДА | 6 | 8 | 14 | Високий |
| 13 | КМДА | 6 | 8 | 14 | Високий |
| 14 | Волинська ОДА | 5,5 | 8 | 13,5 | Високий |
| 15 | Кіровоградська ОДА | 5 | 8,5 | 13,5 | Високий |
| 16 | Житомирська | 6 | 7 | 13 | Високий |
| 17 | Запорізька ОДА | 5 | 8 | 13 | Високий |
| 18 | Київська ОДА | 4,5 | 8,5 | 13 | Високий |
| 19 | Чернігівська ОДА | 4,5 | 8 | 12,5 | Середній |
| 20 | Полтавська ОДА | 5,5 | 6,5 | 12 | Середній |
| 21 | Черкаська ОДА | 4,5 | 7,5 | 12 | Середній |
| 22 | Луганська ОДА | 4 | 7,5 | 11,5 | Середній |
| 23 | Сумська ОДА | 4 | 6 | 10 | Середній |
| 24 | Львівська ОДА | 3,5 | 3 | 6,5 | Задовільний |
| 25 | Закарпатська ОДА | 3,5 | 2 | 5,5 | Низький |