

## **ЗАТВЕРДЖУЮ**

Т. в. о. начальника Мобільного рятувального центру швидкого реагування Державної служби України з надзвичайних ситуацій  
полковник служби цивільного захисту

Юрій ЦИКЕНЮК

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## **ПЛАН-КОНСПЕКТ**

**на проведення заняття з профільної підготовки  
з навчальними групами № 1 та 2 МРЦ ШР ДСНС України**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Тема:** Порядок і терміни опрацювання запитів, звернень народних депутатів України, пропозицій, заяв, скарг, звернень громадян та доступу до публічної інформації. Терміни виконання різних видів документів.

**Навчальна мета:** Довести до особового складу тему лекції

**Час:** 1 год.

**Місце проведення:** Навчальний клас МРЦ ШР ДСНС України

**Навчально-матеріальне забезпечення:** План-конспект

**Нормативно-правові акти та література:**

1. Закон України «Про доступ до публічної інформації».
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 липня 2011 року № 740 «Про затвердження граничних норм витрат на копіювання або друк документів, що надаються за запитом на інформацію».
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 року № 1277 «Питання системи обліку публічної інформації» .
4. Постанова Кабінету міністрів України від 21.10.2015 року № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних».
5. Наказ МВС України від 24.11.2015 № 1477 "Про затвердження Інструкції про порядок забезпечення доступу до публічної інформації у ДСНС України."
6. Наказ ДСНС України від 20.02.2019 № 110 «Про перелік відомостей, що становлять службову інформацію в ДСНС України».
7. Наказ ДСНС України від 15.03.2020 № 171 "Про затвердження Примірного переліку видів публічної інформації, розпорядником якої є Державна служба України з надзвичайних ситуацій».
8. Закон України "Про звернення громадян".
9. Наказ ДСНС України від 10.04.2013 № 127 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у системі ДСНС України"

Питання, які вивчатимуться:

1. Порядок і терміни опрацювання запитів, звернень народних депутатів України, пропозицій, заяв, скарг, звернень громадян та доступу до публічної інформації. Терміни виконання різних видів документів.

№	Короткий зміст навчального питання	Методичні вказівки
	<p>1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в МРЦ ШР ДСНС України ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділення документального забезпечення. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.</p> <p>Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе завідувач відділення документального забезпечення центру.</p> <p>2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами або в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення. Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою. Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді. Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнено (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок</p>	

розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи та їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад – Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнено іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування. Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань. У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

5. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К". Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

6. У разі, коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшиваються пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо вирішення порушених питань.

7. Завідувач відділення документального, який веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щомісяця до 10 числа місяця, наступного за звітним, готує для начальника центру узагальнені аналітичні матеріали. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми зберігаються у відділенні документального забезпечення для централізованого формування справи картотек, банку даних. Документи розміщуються в справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо їх розгляду та вирішення порушених питань становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється. Обкладинка справи оформляється за встановленою формою.

9. Центр зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається Переліком типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 і номенклатурами справ, що утворюються у процесі діяльності Центру. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням. У випадках, викликаних специфікою діяльності центру, постійно діюча комісія з проведення експертизи цінності документів (експертна комісія) може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання найцінніших пропозицій громадян. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню начальником центру.

10. Справи, що підлягають тривалому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архіву відділення документального забезпечення через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архіву відділення документального забезпечення за рішенням начальника центру Після закінчення встановлених термінів зберігання документи з пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Державною архівною службою України.

Інформаційний запит фізичними та юридичними особами, об'єднаннями громадян без статусу юридичної особи може бути поданий:

на поштову адресу: 04202 м. Київ, вул. Вишгородська, 150, МРЦ ШР ДСНС України (на конверті вказувати "Публічна інформація");

на електронну адресу: [mrcshr@dsns.gov.ua](mailto:mrcshr@dsns.gov.ua);

для запитів на публічну інформацію представників українських та іноземних засобів масової інформації: [mrcshr@dsns.gov.ua](mailto:mrcshr@dsns.gov.ua);

за телефоном: (067) 246-19-91;  
(067) 503-69-05.

Запит на інформацію може бути подано запитувачем особисто до спеціального структурного підрозділу МРЦ ШР ДСНС України, який організовує в установленому порядку доступ до публічної інформації, розпорядником якої є МРЦ ШР ДСНС України, за адресою: 04202, м. Київ, вул. Вишгородська, 150.

Форму запиту можна отримати в МРЦ ШР ДСНС України за адресою: 04202, Київська область, смт Козин, пров. Каштановий, 3, кімната № 4.

У запиті повинно бути зазначено спосіб отримання інформації. Відповідь на запит на інформацію надається у спосіб, обраний запитувачем, протягом п'яти робочих днів з дня надходження запиту.

У разі, якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статися і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту.

У разі, коли запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку запитувачу повідомляється в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

Інформація на запит надається безоплатно.

У задоволенні запиту може бути відмовлено у таких випадках:

- МРЦ ШР ДСНС України не володіє і не зобов'язано відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;

- інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом;

- не дотримано вимог до складення запиту на інформацію, передбачених частиною п'ятою статті 19 Закону України "Про доступ до публічної інформації", а саме не зазначено:

прізвище, ім'я, по батькові (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку (якщо такий є);

загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит (якщо запитувачу це відомо);

підпис і дату (за умови подання письмового запиту).

**ПРАВА ГРОМАДЯН, ПЕРЕДБАЧЕНІ ЗАКОНОМ УКРАЇНИ  
«ПРО ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ»**

Відповідно до статті 10 Закону України «Про доступ до публічної інформації» кожна особа має право:

1) знати у період збирання інформації, але до початку її використання, які відомості про неї та з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони використовуються, передаються чи поширюються, крім випадків, встановлених законом;

2) доступу до інформації про неї, яка збирається та зберігається;

3) вимагати виправлення неточної, неповної, застарілої інформації про себе, знищення інформації про себе, збирання, використання чи зберігання якої здійснюється з порушенням вимог закону;

4) на ознайомлення за рішенням суду з інформацією про інших

<p>осіб, якщо це необхідно для реалізації та захисту прав та законних інтересів;</p> <p>5) на відшкодування шкоди у разі розкриття інформації про цю особу з порушенням вимог, визначених законом.</p> <p>Відповідно до статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» запитувач має право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.</p> <p>Згідно зі статтею 23 Закону України «Про доступ до публічної інформації» запитувач має право оскаржити:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) відмову в задоволенні запиту на інформацію;</li><li>2) відстрочку задоволення запиту на інформацію;</li><li>3) ненадання відповіді на запит на інформацію;</li><li>4) надання недостовірної або неповної інформації;</li><li>5) несвоєчасне надання інформації;</li><li>6) невиконання розпорядниками обов'язку оприлюднювати інформацію відповідно до статті 15 цього Закону;</li><li>7) інші рішення, дії чи бездіяльність розпорядників інформації, що порушили законні права та інтереси запитувача.</li></ol>	
---	--

**План-конспект склав:**

Начальник відділення  
документального забезпечення

Інна ГУМЕНЮК