



ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ від 12.04.2023 № 45

Ідентифікаційний номер Сергій КАРНІЦ

230199587

« 12 » квітня 2023 р.

# ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

закладу загальної середньої освіти Лобачівський ліцей  
Берестечківської міської ради Волинської області

## ПОРЯДОК

### розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації у ЗЗСО Лобачівський ліцей

#### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації у ЗЗСО Лобачівський ліцей (далі – Порядок) розроблено відповідно до вимог Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних»; постанов Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян»; наказів Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 року № 1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» та від 12 квітня 2012 року № 578/5 «Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів», наказу Міністерства освіти і науки України від 25 червня 2018 року № 676 «Про затвердження Інструкції з діловодства для закладів загальної середньої освіти».

1.2. Цей Порядок встановлює вимоги щодо порядку розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації у ЗЗСО Лобачівський ліцей (далі – заклад), а також зразки документів.

1.3. Відповідальність за належну організацію роботи закладу за зверненнями громадян та запитами на доступ до публічної інформації несе директор закладу.

1.4. Організація роботи закладу за зверненнями громадян та доступом до публічної інформації здійснюються відповідальною особою, яка призначається керівником закладу.

1.5. Розгляд письмових звернень та запитів на доступ до публічної інформації, особистий прийом громадян є важливим і відповідальним напрямом діяльності закладу, способом отримання інформації про недоліки в його діяльності, одним із засобів комунікації з учасниками освітнього процесу закладу та громадськістю.

1.6. У роботі з письмовими й усними зверненнями громадян та запитами на доступ до публічної інформації потрібно забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний їх розгляд з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та запобігання надалі порушенням у діяльності закладу.

1.7. Діловодство щодо звернень громадян ведеться згідно Інструкції з документування управлінської інформації та організації роботи з документами у діловодстві закладу.

1.8. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них здійснюється відповідно вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

## II. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

### Загальні вимоги

2.1. Громадяни України мають право звернутися до закладу із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються його статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення, запитами на доступ до публічної інформації (далі – звернення / запити).

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

2.2. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності закладу.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності закладу, а також висловлення думки щодо поліпшення його діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями закладів чи їх посадових осіб.

2.3. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.4. Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (ресструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до закладу особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

2.5. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. У зверненні також може бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених пунктом 8 цього додатку.

2.6. Громадяни мають право звертатися до закладів українською мовою.

2.7. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забораються відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному закладом зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення закладом, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.8. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються закладом повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник закладу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.9. Забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до закладів за критику у зверненні їх діяльності та рішень.

Ніхто не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

2.10. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

2.11. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про засади запобігання і протидії корупції», «Про виконавче провадження».

2.12. Посадові особи закладу зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати звернення, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається закладом, якщо йому адресовано ці заяви і до його компетенції входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на Закон України «Про звернення громадян» і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

2.13. Скарга на дії чи рішення закладу подається у порядку підлеглості вищому органу управління освітою та/або засновнику закладу, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а у разі відсутності такого органу або незгоди громадянина із прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

2.14. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються керівником закладу особисто.

2.15. Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх осіб подається їх законними представниками. До скарги додаються документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.



2.16. Скарга на рішення закладу може бути подана до органу управління освітою вищого рівня та/або засновнику закладу протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення вищого органу управління освітою та/або засновника закладу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

2.17. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до закладу, має право:

- 1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- 2) знайомитися з матеріалами перевірки;
- 3) подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті закладом, який розглядає заяву чи скаргу;
- 4) бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- 5) користуватися послугами особи, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- 6) одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- 7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- 8) вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

2.18. Заклад у межах своїх повноважень зобов'язаний:

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- 2) у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану відмову;
- 3) на прохання громадянина запрошувати його на засідання закладу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- 4) скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- 5) забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- 6) письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- 7) вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;
- 8) у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого нею рішення;
- 9) не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- 10) особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати громадськість про хід цієї роботи через розміщення інформації на сайті закладу.

2.19. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник закладу встановлює необхідний термін для його

розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

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

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

2.20. Заклад розглядає звернення громадян безкоштовно.

2.21. Керівник закладу та його заступники зобов'язані проводити особистий прийом громадян. Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години. Порядок прийому громадян у закладі визначається його керівником.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

2.22. Особи, винні у порушенні Закону України «Про звернення громадян», несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, у порядку, визначеному законодавством України.

2.23. Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями закладу чи посадової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

2.24. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію закладу та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

2.25. Витрати, зроблені закладом у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

### **Організація діловодства за зверненнями громадян**

2.26. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (*додаток 1*), або в журналах (*додаток 2*). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках (*додаток 3*) або за допомогою комп'ютерної техніки. Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

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.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті закладу.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розміщена на офіційному вебсайті закладу електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного

питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику варто звернутися з усним або письмовим зверненням.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також реєструються на реєстраційно-контрольних картках.

Реєстраційно-контрольна картка пропозицій, заяв і скарг, картка обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (*додаток 4*).

2.27. 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 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 одного й того ж закладу (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.

2.28. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в закладі. Картотеки можуть формуватися за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань, або ж у хронологічному порядку.

2.29. 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.

2.30. 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 підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

2.31. Відповідальна особа, які веде діловодство за зверненнями громадян, щороку *до 15 січня* готує для керівника закладу матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

2.32. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті відповідальним особам, які ведуть діловодство за зверненнями громадян, для формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у



справі самотійну 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.

2.33. Заклад зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за збереження документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівника закладу, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою в закладі номенклатурою, що утворюється у процесі його діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

Постійно діюча експертна комісія закладу може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне 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 керівником закладу.

2.34. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберігання, передаються до архіву закладу через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архіву за рішенням керівника закладу.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

2.35. Заповнення реєстраційно-контрольних карток здійснюється за змістом і вказівками Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою КМУ від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (додаток 5).

### **III. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВА ГРОМАДЯН УКРАЇНИ НА ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО ЗНАХОДИТЬСЯ У ВОЛОДІННІ ЗАКЛАДУ**

3.1. Публічна інформація закладу – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання закладом своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні закладу.

3.2. Заклад є розпорядником інформації, які незалежно від нормативно-правового акта, на підставі якого він діє, при вирішенні питань щодо доступу до інформації керується Законом України «Про доступ до публічної інформації» (далі – Законом).

3.3. Закон не поширюється на відносини щодо отримання інформації закладом при здійсненні ним своїх функцій, а також на відносини у сфері звернень громадян, які регулюються спеціальними законами.

3.4. Доступ до публічної інформації закладу здійснюється на принципах:

- 1) прозорості та відкритості діяльності закладу;
- 2) вільного отримання, поширення та будь-якого іншого використання інформації, що була надана або оприлюднена закладом, крім обмежень, встановлених законом;



3) рівноправності, незалежно від ознак раси, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

3.5. Доступ до інформації закладу забезпечується шляхом:

- 1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації: на офіційному вебсайті в мережі Інтернет; на інформаційних стендах; будь-яким іншим способом;
- 2) надання інформації за запитами на інформацію.

3.6. Інформацією закладу з обмеженим доступом є:

- 1) конфіденційна інформація;
- 2) таємна інформація;
- 3) службова інформація.

3.7. Обмеження доступу до інформації здійснюється виключно для:

- 1) охорони здоров'я учасників освітнього процесу закладу, для захисту їх репутації або інших прав, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно;
- 2) нерозголошення інформації, яка може завдати істотної шкоди інтересам учасникам освітнього процесу.

3.8. Інформація з обмеженим доступом має надаватися закладом, якщо він правомірно оприлюднив її раніше.

3.9. Інформація з обмеженим доступом має надаватися закладом, якщо немає законних підстав для обмеження у доступі до такої інформації, які існували раніше.

3.10. Не може бути обмежено доступ до інформації про розпорядження бюджетними коштами, володіння, користування чи розпорядження державним, комунальним майном, у тому числі до копій відповідних документів, умов отримання цих коштів чи майна, прізвища, імена, по батькові фізичних осіб та найменування юридичних осіб, які отримали ці кошти або майно.

3.11. Обмеженню доступу підлягає інформація, а не документ. Якщо документ містить інформацію з обмеженим доступом, для ознайомлення надається інформація, доступ до якої необмежений.

3.12. Конфіденційна інформація – інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім закладів, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов.

Заклад, який володіє конфіденційною інформацією, може поширювати її лише за згодою осіб, які обмежили доступ до інформації, а за відсутності такої згоди – лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

3.13. Таємна інформація – інформація, розголошення якої може завдати шкоди особі, суспільству і державі. Таємною визнається інформація, яка містить державну, професійну, банківську таємницю, таємницю досудового розслідування та іншу передбачену законом таємницю.

3.14. До службової може належати така інформація:

- 1) що міститься в документах закладу, яка становить внутрішню службову кореспонденцію, доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності закладу або здійсненням контрольних, наглядових функцій державними органами, процесом прийняття рішень і передують публічному обговоренню та/або прийняттю рішень;
- 2) зібрана в процесі оперативно-розшукової, контррозвідувальної діяльності, у сфері оборони країни, яку не віднесено до державної таємниці.

Документам, що містять інформацію, яка становить службову інформацію, присвоюється гриф «для службового користування».

Перелік відомостей, що становлять службову інформацію, який складається державними органами, органами місцевого самоврядування, іншими суб'єктами владних повноважень, у тому числі на виконання делегованих повноважень, не може бути обмеженим у доступі.

3.15. Кожний учасник освітнього процесу має право:

- 1) знати у період збирання інформації, але до початку її використання, які відомості про нього 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 нього, 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 осіб, якщо це необхідно для реалізації та захисту прав та законних інтересів;
- 5) на відшкодування шкоди у разі розкриття інформації про цю особу з порушенням вимог, визначених законом.

3.16. Обсяг інформації про особу, що збирається, зберігається і використовується закладом, має бути максимально обмеженим і використовуватися лише з метою та у спосіб, визначений законом.

3.17. Заклад, який володіє інформацією про учасників освітнього процесу, зобов'язаний:

- 1) надавати їм безперешкодно і безкоштовно інформацію, яка їх стосується, крім випадків, передбачених законом;
- 2) використовувати її лише з метою та у спосіб, визначений законом;
- 3) вживати заходів щодо унеможливлення несанкціонованого доступу до неї інших осіб;
- 4) виправляти неточну та застарілу інформацію про осіб самостійно або на вимогу осіб, яких вона стосується.

3.18. Зберігання інформації про особу не повинно тривати довше, ніж це необхідно для досягнення мети, задля якої ця інформація збиралася.

3.19. Відмова особі в доступі до інформації про неї, приховування, незаконне збирання, використання, зберігання чи поширення інформації можуть бути оскаржені.

3.20. Публічна інформація у формі відкритих даних – це публічна інформація у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання. Заклад зобов'язаний надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, оприлюднювати і регулярно оновлювати її на своїх вебсайтах. Публічна інформація у формі відкритих даних є дозволеною для її подальшого вільного використання та поширення.

3.21. Будь-яка особа може вільно копіювати, публікувати, поширювати, використовувати, у тому числі в комерційних цілях, у поєднанні з іншою інформацією або шляхом включення до складу власного продукту, публічну інформацію у формі відкритих даних з обов'язковим посиланням на джерело отримання такої інформації.

3.22. Публічна інформація, що містить персональні дані фізичної особи, оприлюднюється та надається на запит у формі відкритих даних у разі дотримання однієї з таких умов:

- 1) персональні дані знеособлені та захищені відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;

2) фізичні особи (суб'єкти даних), персональні дані яких містяться в інформації у формі відкритих даних, надали свою згоду на поширення таких даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;

3) надання чи оприлюднення такої інформації передбачено законом;

4) обмеження доступу до такої інформації (віднесення її до інформації з обмеженим доступом) заборонено законом.

3.23. Посадові та службові особи не підлягають юридичній відповідальності, незважаючи на порушення своїх обов'язків, за розголошення інформації про правопорушення або відомостей, що стосуються серйозної загрози здоров'ю чи безпеці громадян, довіллю, якщо особа при цьому керувалася добрими намірами та мала обґрунтоване переконання, що інформація є достовірною, а також містить докази правопорушення або стосується істотної загрози здоров'ю чи безпеці громадян, довіллю.

3.24. Суб'єктами відносин у сфері доступу до публічної інформації є:

1) запитувачі інформації – фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень;

2) розпорядники інформації;

3) структурний підрозділ або відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації розпорядників інформації.

3.25. Заклад зобов'язаний:

1) оприлюднювати інформацію, передбачену статтею 30 Закону України «Про освіту»;

2) систематично вести облік документів, що знаходяться в їхньому володінні;

3) вести облік запитів на інформацію;

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;

5) мати спеціальні структурні підрозділи або призначати відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до інформації та оприлюднення інформації;

6) надавати та оприлюднювати достовірну, точну та повну інформацію, а також у разі потреби перевіряти правильність та об'єктивність наданої інформації і оновлювати оприлюднену інформацію.

Заклади формують відкриті та загальнодоступні ресурси з інформацією про свою діяльність та оприлюднюють таку інформацію. Доступ до такої інформації осіб з порушенням зору може забезпечуватися в різних формах та з урахуванням можливостей закладу освіти.

3.26. Заклад зобов'язаний забезпечувати на своєму вебсайті (у разі його відсутності – на вебсайті засновника) відкритий доступ до такої інформації та документів:

1) статут закладу;

2) ліцензії на провадження освітньої діяльності;

3) структура та органи управління закладу;

4) кадровий склад закладу згідно з ліцензійними умовами;

5) освітні програми, що реалізуються у закладі, та перелік освітніх компонентів, що передбачені відповідною освітньою програмою;

6) територія обслуговування, закріплена за закладом його засновником;

7) ліцензований обсяг та фактична кількість осіб, які навчаються у закладі;

8) мова (мови) освітнього процесу;

9) наявність вакантних посад;

10) матеріально-технічне забезпечення закладу (згідно з ліцензійними умовами);

11) результати моніторингу якості освіти;

12) річний звіт про діяльність закладу;

13) правила прийому до закладу;

- 14) умови доступності закладу для навчання осіб з особливими освітніми потребами;
- 15) правила поведінки здобувача освіти у закладі;
- 16) план заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу (цькуванню) у закладі;
- 17) порядок подання та розгляду (з дотриманням конфіденційності) заяв про випадки булінгу (цькування) у закладі;
- 18) порядок реагування на доведені випадки булінгу (цькування) у закладі та відповідальність осіб, причетних до булінгу (цькування);
- 19) інша інформація, що оприлюднюється за рішенням закладу або на вимогу законодавства.

Заклад, що отримує публічні кошти, зобов'язаний оприлюднювати на своєму вебсайті кошторис і фінансовий звіт про надходження та використання всіх отриманих коштів, інформацію про перелік товарів, робіт і послуг, отриманих як благодійна допомога, із зазначенням їх вартості, а також про кошти, отримані з інших джерел, не заборонених законодавством.

Інформація та документи про надходження публічних коштів, якщо вони не віднесені до категорії інформації з обмеженим доступом, розміщуються для відкритого доступу не пізніше ніж через десять робочих днів з дня їх затвердження чи внесення змін до них, якщо інше не визначено законом.

Перелік додаткової інформації, обов'язкової для оприлюднення закладами, може визначатися спеціальними законами.

3.27. Інформація, передбачена пунктом 3.26, підлягає обов'язковому оприлюдненню на вебсайті закладу невідкладно, але не пізніше п'яти робочих днів з дня затвердження документа. Така інформація оприлюднюється із зазначенням дати оприлюднення документа і дати.

3.28. Невідкладному оприлюдненню підлягає будь-яка інформація про факти, що загрожують життю, здоров'ю та/або майну осіб, і про заходи, які застосовуються у зв'язку з цим.

3.29. Керівник закладу відповідає за забезпечення діяльності відповідальної особи з питань доступу до публічної інформації закладу, відповідальних за опрацювання, систематизацію, аналіз та контроль щодо задоволення запиту на інформацію, надання консультацій під час оформлення запиту, а також за оприлюднення інформації, передбаченої цим законом.

Запит, що пройшов реєстрацію в установленому закладом порядку, обробляється відповідальною особою з питань доступу до публічної інформації.

3.30. Для забезпечення збереження та доступу до публічної інформації документи, що знаходяться у закладі, підлягають обов'язковій реєстрації в системі обліку закладу, в т. ч. у номенклатурі.

3.31. Запит на інформацію – це прохання особи до закладу надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні. Запитувач має право звернутися до закладу із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.

3.32. Запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним. Запити можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. Письмовий запит подається у довільній формі.

3.33. Запит на інформацію має містити:

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



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

3) підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі.

3.34. У разі 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.

3.35. Заклад має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

3.36. 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 статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту. Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обгрунтованим.

3.37. У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, заклад може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обгрунтуванням такого продовження. Про продовження строку заклад повідомляє запитувача у письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

3.38. Інформація на запит надається безкоштовно. У разі, якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, запитувач зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк.

Розмір фактичних витрат визначається відповідним закладом на копіювання та друк у межах граничних норм, встановлених постановою 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». У разі якщо заклад не встановив розміру плати за копіювання або друк, інформація надається безкоштовно.

При наданні особі інформації про себе та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується.

3.39. Заклад має право відмовити в задоволенні запиту у таких випадках:

1) заклад не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;

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

3) особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила передбачені пунктом 41 фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;

4) не дотримано вимог до запиту на інформацію, передбачених пунктом 36.

3.40. Відповідь закладу про те, що інформація може бути одержана запитувачем із загальнодоступних джерел, або відповідь не по суті запиту вважається неправомірною відмовою в наданні інформації.

3.41. Заклад, який не володіє запитуваною інформацією, але якому за статусом або характером діяльності відомо або має бути відомо, хто нею володіє, зобов'язаний направити цей запит належному розпоряднику інформації з одночасним повідомленням про це запитувача. У такому разі відлік строку розгляду запиту на інформацію починається з дня отримання запиту належним розпорядником.

3.42. У відмові в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

1) прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту у закладі;

- 2) дату відмови;
- 3) мотивовану підставу відмови;
- 4) порядок оскарження відмови;
- 5) підпис.

Відмова в задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі.

3.43. Відстрочка у задоволенні запиту на інформацію допускається у разі, якщо запитувана інформація не може бути надана для ознайомлення в передбачені строки у разі настання обставин непереборної сили. Рішення про відстрочку доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.44. У рішенні про відстрочку в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту у закладі;
- 2) дату надсилання або вручення повідомлення про відстрочку;
- 3) причини, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений строк;
- 4) строк, у який буде задоволено запит;
- 5) підпис.

3.45. Рішення, дії чи бездіяльність закладу можуть бути оскаржені до засновника закладу, вищого органу управління освітою або суду.

3.46. Запитувач має право оскаржити:

- 1) відмову в задоволенні запиту на інформацію;
- 2) відстрочку задоволення запиту на інформацію;
- 3) ненадання відповіді на запит на інформацію;
- 4) надання недостовірної або неповної інформації;
- 5) несвоєчасне надання інформації;
- 6) невиконання закладами обов'язку оприлюднювати інформацію на власному вебсайті;
- 7) інші рішення, дії чи бездіяльність закладів, що порушили законні права та інтереси запитувача.

3.47. Оскарження рішень, дій чи бездіяльності закладу до суду здійснюється відповідно до Кодексу адміністративного судочинства України.

3.48. Відповідальність за порушення законодавства про доступ до публічної інформації несуть особи, винні у вчиненні таких порушень:

- 1) ненадання відповіді на запит;
- 2) ненадання інформації на запит;
- 3) безпідставна відмова у задоволенні запиту на інформацію;
- 4) неоприлюднення інформації;
- 5) надання або оприлюднення недостовірної, неточної або неповної інформації;
- 6) несвоєчасне надання інформації;
- 7) необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом;
- 8) нездійснення реєстрації документів;
- 9) навмисне приховування або знищення інформації чи документів.

3.49. Особи, на думку яких їхні права та законні інтереси порушені закладами, мають право на відшкодування матеріальної та моральної шкоди в порядку, визначеному законом.

Додаток 1  
до Порядку розгляду звернень громадян та  
забезпечення доступу до публічної  
інформації

## РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

0203005		Реєстраційно-контрольна картка			Відмітка про контроль	
Кореспондент (заявник)		Місце проживання, електронна адреса, номер телефону			Вид звернення: пропозиція, заява, скарга	
Категорія заявника					Індивідуальне, колективне, анонімне	
Соціальний стан заявника					Ознака надходження: первинне повторне	
Дата підписання /надсилання/ звернення, дата надходження дзвінка	Дата надходження звернення	Реєстраційний індекс	Звідки надіслано	Дата надіслання	Індекс документа	Форма надходження
Попередні звернення № _____ від _____ 20__ р. № _____ від _____ 20__ р.						
Основні питання	Зміст питання				Індекс питання	
Додаткові питання						
Резолюція						
Автор і дата резолюції						
Строк виконання					Виконано за _____ днів	

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо	Контрольні відмітки

Перевірено на місці \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. працівником \_\_\_\_\_

Дата, реєстраційний індекс документа про виконання \_\_\_\_\_

Кому надіслано \_\_\_\_\_

Результати розгляду звернення	
-------------------------------	--

З контролю зняв \_\_\_\_\_

Справа \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Аркушів \_\_\_\_\_