

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

постановою Кабінету Міністрів  
України

№ \_\_\_\_\_

### **Типова інструкція з діловодства за запитам на інформацію**

#### **I. Загальні положення**

1. Ця Інструкція встановлює загальні вимоги щодо організації діловодства за запитам на інформацію у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, а також на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери їх управління (далі — установи).

2. Розгляд та виконання запитів на інформацію, що міститься в документах Національного архівного фонду, здійснюються відповідно до законів України “Про Національний архівний фонд та архівні установи”, “Про звернення громадян”, “Про інформацію”.

3. Діловодство за запитам на інформацію ведеться окремо від інших видів діловодства.

4. Установи організовують діловодство за запитам на інформацію на підставі власних інструкцій, що розробляються на підставі цієї Інструкції.

5. Безпосередня організація виконання запитів на інформацію, що надійшли від фізичних, юридичних осіб, крім суб’єктів владних повноважень, об’єднань громадян без статусу юридичної особи (далі — запитувачі), забезпечення доступу до публічної інформації та функціонування спеціальних місць для роботи запитувачів з документами чи їх копіями покладаються на спеціальний структурний підрозділ або посадову особу (далі — підрозділ опрацювання запитів на інформацію).

6. Відповідальність за організацію діловодства за запитам на інформацію в установах несуть їх керівники.

7. Повноваження заступників керівника установи, керівників самостійних структурних підрозділів стосовно розгляду запитів на інформацію та підписання відповідей на запити визначаються керівником установи.

8. Відповідальність за зміст, якість підготовки, оформлення на належному рівні відповідей на запити на інформацію, своєчасне надання інформації для підготовки відповіді на запит несуть особи, зазначені у резолюції керівництва установи, яким безпосередньо доручено виконання.

## **II. Прийняття запитів та їх попередній розгляд**

9. Запити на інформацію можуть надходити до установи в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, телефоном, факсом, електронною поштою). Запит на інформацію може бути подано запитувачем особисто до підрозділу опрацювання запитів на інформацію.

10. Реєстрація запитів на інформацію проводиться централізовано структурним підрозділом (працівником) установи, визначеним у власній інструкції з діловодства за запитами на інформацію. Запити на інформацію, що надійшли до установи поштою, приймаються службою діловодства установи та в день їх надходження передаються для централізованої реєстрації до структурного підрозділу, на який покладено функцію ведення діловодства за запитами на інформацію.

11. Запити на інформацію, що надійшли телефоном, факсом, електронною поштою, приймаються безпосередньо підрозділом опрацювання запитів на інформацію та/або іншим підрозділом, визначеним керівником установи.

У підрозділі опрацювання запитів на інформацію визначається спеціальне місце для прийому запитувачів, які подають запит на інформацію особисто, виділяється принаймні одна телефонна лінія для отримання запитів на інформацію та створюється окрема скринька електронної пошти. Працівники підрозділу опрацювання запитів на інформацію протягом робочого дня мінімум двічі здійснюють перевірку електронної пошти.

12. Запит, поданий телефоном, приймається працівником підрозділу опрацювання запитів на інформацію або іншим підрозділом, визначеним керівником установи, та фіксується на спеціальній картці запиту (додаток 1). Запит на інформацію, що надійшов електронною поштою, роздруковується.

13. Попередній розгляд запитів на інформацію здійснюється керівником підрозділу, на який покладено реєстрацію запитів на інформацію, відразу після їх отримання. Метою попереднього розгляду є аналіз відповідності запитів законодавству про доступ до публічної інформації.

На цій стадії здійснюється відбір запитів на інформацію, що підлягають реєстрації у встановленому цією Інструкцією порядку, а також таких, що розглядаються, реєструються та опрацьовуються установою відповідно до вимог законодавства про звернення громадян (у разі надходження запиту від фізичної особи) або як службове листування (у разі надходження запиту від юридичної особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи). При

цьому береться до уваги не назва документа (“запит на інформацію”), а його зміст.

14. Якщо запит на інформацію стосується надання документів, якими установа не володіє і не зобов'язана володіти, або виконання запиту на інформацію вимагає створення нової інформації шляхом проведення аналітичної роботи, то в задоволенні такого запиту може бути відмовлено.

15. Якщо отриманий установою запит поряд із вимогою надати інформацію або копію офіційного документа містить також скаргу, пропозицію, заяву, то в частині надання інформації або копії офіційного документа він опрацьовується як запит на інформацію, а в частині скарги, пропозиції, заяви — як звернення громадян. Копія запиту у такому разі передається для реєстрації до структурного підрозділу або посадової особи, відповідальної за діловодство за зверненнями громадян.

16. Установа, яка не володіє запитуваною інформацією, але якій за статусом або характером діяльності відомо або має бути відомо, хто нею володіє, зобов'язана у строки, визначені пунктом 38 цієї Інструкції, направити цей запит за належністю з одночасним повідомленням про це запитувача.

### **III. Реєстрація запитів на інформацію**

17. Запити на інформацію та відповіді на них реєструються у встановленому установою порядку окремо від інших груп документів. Запити на інформацію реєструються лише один раз: вхідні — у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо запит надійшов у неробочий час, відповіді на запити — у день підписання або направлення електронною поштою.

18. Запитам на інформацію присвоюють реєстраційні індекси відповідно до правил загального діловодства. До реєстраційного індексу запиту з метою розрізнення груп документів додається відмітка “Зп”, наприклад: 01-15/358 Зп; 456 Зп.

19. Реєстрація листів-відповідей на запити провадиться відповідно до порядку, встановленого власною інструкцією установи. Для реєстрації відповіді на запит може використовуватися реєстраційний індекс, наданий йому під час його надходження.

20. На кожному запиті на інформацію (картці запиту) проставляється від руки або за допомогою штампа, автоматичного нумератора відмітка про надходження документа із зазначенням скороченого найменування установи — одержувача документа, реєстраційного індексу, дати. Якщо запит на інформацію стосується інформації, строк надання якої відповідно до законодавства обчислюється у годинах, у відмітці про надходження зазначається також час надходження (година, хвилини).

21. Запити на інформацію реєструють із застосуванням реєстраційної форми, яка прийнята в установі — журнальній, картковій чи автоматизованій (з використанням спеціальних комп'ютерних програм).

22. Під час використання журнальної форми реєстрації запити на інформацію та відповіді на них реєструють в журналі відповідно до додатку 2.

23. У разі застосування карткової або автоматизованої форми реєстрації оформлюється реєстраційно-контрольна картка (додаток 3) відповідно до порядку оформлення реквізитів (додаток 4).

Перелік обов'язкових реквізитів реєстраційно-контрольної картки у разі потреби може бути доповнений іншими реквізитами. Порядок розміщення реквізитів в реєстраційно-контрольній картці може визначатися установою.

24. Етапи проходження запитів на інформацію в установі повинні обов'язково відображатись у реєстраційних формах (в журналах, картках, електронних базах даних).

25. Після реєстрації запит на інформацію негайно передається на розгляд керівнику установи або його заступнику (заступникам) відповідно до розподілу обов'язків. Розглянутий керівництвом запит із резолюцією керівника повертається до підрозділу опрацювання запитів на інформацію, який вносить зміст резолюції у реєстраційні форми та передає запит на виконання.

Зареєстрований запит на інформацію передається на виконання до структурного підрозділу без розгляду його керівником установи у разі коли власною інструкцією з діловодства за запитами на інформацію визначено питання повноваження керівників структурних підрозділів щодо розгляду запитів та підписання відповідей на них.

26. У разі знаходження запитуваної інформації у різних структурних підрозділах установи (далі — профільний структурний підрозділ) запит на інформацію направляється до них одночасно у вигляді копій, розмножених працівником підрозділу, на який покладено реєстрацію.

27. Факт передачі запитів на інформацію до профільних структурних підрозділів фіксується підрозділом, на який покладено реєстрацію, шляхом проставлення відповідної відмітки в реєстраційній формі.

#### **IV. Виконання запитів на інформацію**

28. Відповідь на запит на інформацію готує підрозділ опрацювання запитів на інформацію або профільний структурний підрозділ.

29. Виконання запиту на інформацію передбачає збирання й опрацювання необхідної інформації, документів, оформлення проекту відповіді на запит в паперовій формі, його узгодження та подання на підпис керівникові установи чи його заступникам відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

30. У разі виконання запиту підрозділом опрацювання запитів на інформацію, профільний структурний підрозділ передає (пересилає) зібрану й опрацьовану необхідну інформацію, документи відповідальному працівнику підрозділу опрацювання запитів на інформацію для підготовки проекту відповіді на запит.

Перед передаванням (пересиланням) запитуваної інформації, документів керівник профільного структурного підрозділу зобов'язаний перевірити їх повноту і достовірність.

31. Профільний структурний підрозділ передає запитувану інформацію підрозділу опрацювання запитів на інформацію не менше ніж за 2 робочих дні до закінчення строку виконання запиту. У разі порушення строків подання або неналежного виконання запиту відповідальний працівник підрозділу опрацювання запитів на інформацію інформує про це свого керівника.

32. Після отримання з профільного структурного підрозділу запитуваної інформації, документів працівник підрозділу опрацювання запитів на інформацію оформлює проект відповіді в паперовій формі, узгоджує його та подає для підписання керівникові установи чи його заступникам відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

33. Відповідь на запит може містити всю запитувану інформацію, її частину або відмову в задоволенні запиту. Відповідь має цілком відповідати суті запиту, тобто щодо кожної з частин запитуваної інформації в ній має міститися відповідна інформація або мотивована відмова в її наданні.

За наявності в запитуваному документі інформації з обмеженим доступом запитувачеві надсилається копія документа, оформлена одним з таких способів:

за наявності документа в електронному вигляді — з нього прибираються слова чи речення, які містять інформацію з обмеженим доступом, і замінюються пропусками в тексті. Відкоригований таким чином документ роздруковується, засвідчується як копія та надсилається запитувачеві відповідно до вказаної ним форми отримання — в електронному вигляді або надсилається поштою;

за наявності лише документа в паперовому вигляді — виготовляється його копія, в якій слова чи речення, що містять інформацію з обмеженим доступом, ретушуються (чорною тушшю, чорнилом, білим коректором або іншим способом, який виключає подальше прочитання ретушованого). Після цього виготовляється копія вже з відкоригованої копії документа. Друга засвідчена копія надсилається запитувачеві. Копія, яка безпосередньо коригувалася (перша), зберігається з рештою документів по відповідному запиту та може використовуватися повторно в разі надходження до установи нового запиту на інформацію щодо того самого документа.

34. Установа має право відмовити у задоволенні запиту на інформацію або прийняти рішення про відстрочку задоволення запиту у випадках, передбачених законодавством про доступ до публічної інформації.

35. Відмова у задоволенні запиту на інформацію та рішення про відстрочку доводяться до відома запитувача в письмовій формі та мають містити інформацію, визначену чинним законодавством про доступ до публічної інформації.

## **V. Контроль виконання запитів на інформацію**

36. Організацію контролю за виконанням запитів на інформацію здійснює керівник підрозділу опрацювання запитів на інформацію.

37. Контроль за виконанням запитів на інформацію включає перевірку своєчасного доведення запитів до виконавців, контроль за станом виконання запитів шляхом нагадувань та строками надання відповіді.

38. Установа повинна дотримуватися таких строків розгляду запитів на інформацію:

відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту;

відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту на інформацію, якщо запит 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;

строк розгляду запиту може бути продовжений до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження у разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних.

39. Про продовження строку задоволення запиту установа повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

40. Строк (час) розгляду запитів на інформацію зазначається у реєстраційній формі, яка прийнята в установі.

41. Контроль за виконанням запитів здійснюється за допомогою реєстраційно-контрольної картки або автоматизованої системи (бази даних).

Автоматизований контроль за виконанням запитів на інформацію здійснюється за допомогою спеціальних комп'ютерних програм або є складовою системи автоматизації діловодства чи системи електронного документообігу.

Автоматизований контроль за виконанням запитів на інформацію передбачає автоматичне формування відомостей про їх виконання

42. Запит на інформацію вважається виконаним після направлення відповіді запитувачу.

43. Інформація про результати виконання запитів на інформацію систематично узагальнюється і оприлюднюється.

## **VI. Формування справ**

44. Підрозділ опрацювання запитів на інформацію забезпечує централізоване формування справ із запитом на інформацію.

45. Кожний запит з копією листа-відповіді та всіма документами щодо його опрацювання (крім копій документів, наданих запитувачеві) становлять у справі самостійну групу. До цієї групи відносяться:

копії листів про направлення запиту на інформацію, що надійшов до установи, належному розпоряднику;

копії повідомлень, надісланих запитувачу, про перенаправлення його запиту, про продовження строку розгляду запиту, про необхідність відшкодування фактичних витрат на копіювання та друк документів;

рішення про відстрочку в задоволенні запиту;

довідки та інші документи, підготовлені структурними підрозділами у зв'язку з виконанням запиту.

Запити на інформацію у справах розміщуються у хронологічному порядку.

46. Відповідальність за формування та зберігання справ із запитами на інформацію несе особа, відповідальна за ведення діловодства в підрозділі опрацювання запитів на інформацію.

## **VII. Відправлення відповідей**

47. За підсумками розгляду запиту на інформацію запитувачеві направляється відповідь у вказаний ним спосіб.

48. Пересилання запитувачеві відповіді у паперовій формі здійснює служба діловодства установи.

49. Пересилання запитувачеві відповіді у сканованій формі без електронного цифрового підпису засобами електрозв'язку здійснює профільний структурний підрозділ або підрозділ опрацювання запитів на інформацію.

50. Відповідь надсилається не пізніше наступного робочого дня після її підписання.

---

КАРТКА ЗАПИТУ,  
ЩО НАДІЙШОВ ТЕЛЕФОНОМ

<b>ЗАПИТ</b> <b>на отримання інформації</b>	
Прізвище, ім'я та по батькові запитувача (представника запитувача) або найменування юридичної особи, поштова адреса, адреса електронної пошти, номер телефону (факсу)	
Вид, назва, реквізити, зміст документа, що запитується (загальний опис інформації, що запитується)	
Відповідь надати: (вказати форму отримання відповіді)	<i>поштою, електронною поштою, факсом, отримати особисто</i>
Посада, прізвище, ініціали, підпис працівника, що прийняв запит	
Дата	

---



ЖУРНАЛ  
РЕЄСТРАЦІЇ ЗАПИТІВ НА ІНФОРМАЦІЮ

Дата надходження та індекс запиту	Прізвище, ім'я, по батькові запитувача (представника запитувача) або найменування юридичної особи	Форма отримання запиту, його дата та реєстраційний індекс (за наявності)	Короткий зміст запиту	Резолюція або виконавець (відповідальний структурний підрозділ)	Строк виконання	Підпис особи, яка отримала запит на виконання	Дата (за необхідності – час ) виконання
1	2	5	6	8	9	10	11

\* У разі потреби журнал може доповнюватись додатковими графами.

---

**ПОРЯДОК**  
оформлення реквізитів  
реєстраційно-контрольної картки

*Лицьовий бік*

Реквізити	Пояснення до заповнення
Запитувач	прізвище, ім'я, по батькові запитувача (представника запитувача) або найменування юридичної особи
Поштова адреса	місце проживання або роботи запитувача
Адреса електронної пошти	контактна адреса електронної пошти
Номер телефону (факсу)	контактний номер телефону (факсу)
Дата надходження та реєстраційний індекс запиту	дата надходження та індекс, присвоєні запиту установою — одержувачем, переноситься під час реєстрації надходження на картку з реєстраційного штампа.
Дата та реєстраційний індекс запиту (за наявності)	дата та вихідний реєстраційний індекс запиту (за наявності)
Форма отримання запиту	зазначається — поштою, електронною поштою, телефоном, факсом, передано особисто
Вид запиту	зазначається вид запиту — індивідуальний чи колективний
Короткий зміст запиту, резолюція або виконавець (відповідальний структурний підрозділ)	стислий опис інформації, що запитується або виконавець (відповідальний структурний підрозділ)
Звідки надійшов запит	зазначається установа, яка переслала запит за належністю
Куди пересланий запит	зазначається установа, якій надіслано запит за належністю
Строк виконання	строк, визначений відповідно до законодавства про доступ до публічної інформації або у резолюції керівника
Підпис виконавця про отримання запиту	підтверджується факт отримання запиту виконавцем (відповідальним структурним підрозділом)
Виконано за _____ днів	зазначається фактичний строк виконання

*Зворотній бік*

Хід виконання

Контрольні відмітки	відмітки про нагадування, стан виконання тощо
Позначка про виконання (за необхідності – час)	короткий запис того, як вирішено питання по суті або причина відмови на запит
Дата виконання запиту	пропонується число, місяць, рік (число і місяць зазначаються двома парами арабських цифр, рік — чотирма арабськими цифрами), а за необхідності – час підписання відповіді або направлення електронною поштою.
Запис про продовження строку виконання запиту, попередню відповідь або додаткові питання	зазначається новий строк, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або додаткові питання
Повідомлення про оплату витрат на копіювання та друк	зазначається дата направлення повідомлення запитувачу про оплату витрат на копіювання та друк
Форма направлення відповіді	зазначається спосіб направлення відповіді — поштою, електронною поштою, факсом, передано особисто

\* Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148x210) та А6(105x148)

## РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

*Лицьовий бік*

Запитувач	Поштова адреса	Адреса електронної пошти	Номер телефону (факсу)
Дата надходження та реєстраційний індекс запиту	Дата та реєстраційний індекс запиту (за наявності)	Форма отримання запиту	Вид запиту
Короткий зміст запиту	Резолюція або виконавець (відповідальний структурний підрозділ)	Підпис виконавця про отримання запиту	
Звідки надійшов запит	Куди пересланий запит	Строк виконання	Виконано за _____ днів (годин)

*Зворотній бік*

## Хід виконання

Контрольні відмітки	
Позначка про виконання	Дата (за необхідності – час ) виконання запиту
Запис про продовження строку виконання запиту, попередню відповідь або додаткові питання _____	
Повідомлення про оплату витрат на копіювання та друк	Форма направлення відповіді

\_\_\_\_\_