



Звіт про моніторинг стану забезпечення інформаційних прав в умовах воєнного стану 2022 року

Київ 2022

Олексіюк Т.О., Кабанов О.М. Звіт про моніторинг стану забезпечення інформаційних прав в умовах воєнного стану 2022 року. – Київ 2022. – 62 с.

Публікацію підготовлено та здійснено за підтримки проєкту «Права людини для України», який реалізує ПРООН в Україні та фінансує Міністерство закордонних справ Данії впродовж 2019–2023 років.

Думки, висновки чи рекомендації належать авторам і не обов’язково відображають погляди Міністерства закордонних справ Данії, ПРООН чи інших агенцій ООН.



ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ І. Стан дотримання права на особистий прийом, вимог щодо обробки звернень громадян і похідних прав, пов'язаних з їх розглядом	7
РОЗДІЛ ІІ. Стан дотримання вимог щодо надання інформації у відповідь на інформаційні запити	27
РОЗДІЛ ІІІ. Стан оприлюднення окремих категорій публічної інформації (щодо правового регулювання та здійснення заходів, пов'язаних із воєнним станом) на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації	42
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	53
ДОДАТОК. Рейтинг органів державної влади та місцевого самоврядування за результатами моніторингу	56



ПЕРЕДМОВА

2022 року моніторинг забезпечення інформаційних прав, який містив оцінку якості оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах розпорядників, надання відповідей на інформаційні запити та звернення громадян в умовах дії обмежень, пов'язаних із запровадженням правового режиму воєнного стану, здійснено силами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (бенефіціар моніторингу), двох експертів у сфері інформаційних прав (координатори моніторингу) та регіональних координаторів взаємодії з громадськістю Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (моніторів в областях) відповідно до спеціально розробленої Методології.

Нормативно-правова основа, механізми перевірки достовірності інформації та процедура збору даних моніторами докладно описано в Методології, розробленій 2022 року, з урахуванням потреб воєнного стану. Суб'єкти владних повноважень, що стали об'єктами моніторингу 2022 року, відібрано відповідно до поточних обставин щодо окупації/деокупації територій окремих громад і становили 132 органи державної влади та місцевого самоврядування: обласні та районні військові адміністрації, міські ради обласних центрів (перелік у *Додатку 1* Методології). Докладний перелік критеріїв і шкалу оцінювання критеріїв наведено в *Додатку 2* та *Додатку 3* Методології.

Компоненти дослідження:

1

Оцінювання дотримання права на особистий прийом, вимог щодо обробки звернень громадян і похідних прав, пов'язаних з їх розглядом (Розділ I Методології).

2

Оцінювання дотримання вимог щодо надання інформації у відповідь на інформаційні запити (Розділ II Методології).

3

Оцінювання оприлюднення окремих категорій публічної інформації (щодо правового регулювання та здійснення заходів, пов'язаних із воєнним станом) на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації (Розділ III Методології).

Етапи моніторингу

Моніторинг здійснено згідно з такими етапами:

1. Оцінювання дотримання права на особистий прийом, вимог щодо обробки звернень громадян і похідних прав, пов'язаних з їх розглядом.

- **Етап 1.** Подання усних (телефоном) звернень громадян за встановленою формою.
- **Етап 2.** Подання письмових (електронною поштою) звернень громадян за встановленою формою.

2. Оцінювання дотримання вимог щодо надання публічної інформації у відповідь на інформаційні запити.

- **Етап 3.** Подання усних (телефоном) інформаційних запитів за встановленою формою.
- **Етап 4.** Подання письмових (електронною поштою) інформаційних запитів за встановленою формою.

3. Оцінювання оприлюднення окремих категорій публічної інформації (щодо правового регулювання та здійснення заходів, пов'язаних із воєнним станом) на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації.

- **Етап 5.** Моніторинг наповнення офіційних вебсайтів об'єктів моніторингу за спеціальною Методологією.

Монітори оцінили якість роботи розпорядників на кожному етапі моніторингу у відповідних анкетах, заповнених за кожним окремим розпорядником і кожним окремим Етапом оцінки.

Моніторинговий період зі збору інформації тривав упродовж кінця серпня–початку листопада 2022 року.



Охоплення дослідженням

Завдання моніторингу опрацьовано в **24 областях України**, моніторинг охопив **132 розпорядників публічної інформації**.



Регіональні координатори/монітори подали **264 звернення** (усно: телефоном, письмово: електронною поштою)



Регіональні координатори/монітори подали **264 інформаційні запити** (усно: телефоном, письмово: електронною поштою)



Регіональні координатори/монітори здійснили моніторинг **132 офіційних вебсайтів**



Регіональні координатори/монітори заповнили близько **660 оцінних анкет** за результатами подання запитів і дослідження офіційних вебсайтів розпорядників

Окрім оцінок за кожним питанням відповідних анкет, узагальнення проблематики та кращих практик за кожним етапом моніторингу, звіт містить витяги з письмових коментарів моніторів, що відображають їхні загальні враження від комунікації з працівниками органів влади та дослідження стану дотримання ними вимог законодавства.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

НПА – нормативно-правовий акт

КЕП – кваліфікований електронний підпис

Орган влади / розпорядник інформації / суб'єкт владних повноважень – органи державної влади та місцевого самоврядування



РОЗДІЛ І

Стан дотримання права на особистий прийом, вимог щодо обробки звернень громадян і похідних прав, пов'язаних з їх розглядом

Етап 1. Оцінювання результатів подання усного звернення для запису на особистий прийом

У рамках цього розділу оцінюванню підлягав стан дотримання органами державної влади та місцевого самоврядування права громадян на подання усного звернення та реалізації права на особистий прийом в умовах воєнного стану.

З початку широкомасштабного вторгнення російських військ в Україну можливість звернутися з усім зверненням за допомогою телефону для оперативного вирішення питання стала чи не єдиним способом реалізувати свої права, тимчасом як більшість працівників органів влади працюють віддалено, а безпекова ситуація залишає бажати кращого.

Право на усне звернення гарантовано статтею 5 Закону України «Про звернення громадян», відповідно до якої усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні гарячі лінії та це записує (реєструє) посадова особа.

Право на особистий прийом гарантовано статтею 22 Закону України «Про звернення громадян». Це право містить:

- обов'язок керівників та інших посадових осіб органів державної влади, місцевого самоврядування проводити особистий прийом громадян;
- регулярне проведення прийому у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їхньої роботи і проживання;
- оприлюднення на офіційному вебсайті розкладу роботи графіка прийому.

У рамках цього завдання монітори подавали усні звернення щодо запису на особистий прийом, під час якого планувалось обговорити питання поліпшення роботи установи у сфері доступу до публічної інформації для перевірки дотримання органами влади можливості подати усне звернення на будь-який із зазначених на офіційному вебсайті органу контактний телефонний номер, а також перевірки виконання суб'єктами владних повноважень обов'язку щодо проведення особистого прийому.

Виконання завдань у рамках цього розділу дало змогу оцінити:

- чи належним чином працює спеціальний телефонний номер для прийому звернень громадян;
- чи відповідальна особа надає консультації з питань складення звернення громадянина в усній формі;
- чи обізнані працівники розпорядників про обов'язок приймати та реєструвати звернення громадян, що надходять телефоном;
- чи забезпечено право громадян на особистий прийом;
- які особливості забезпечення права на особистий прийом в органах влади від початку широкомасштабного вторгнення російських військ в Україну.

Для подання усного звернення щодо запису на особистий прийом монітори здійснювали перевірку офіційних вебсайтів органів влади для визначення окремого контактного або іншого телефонного номера, на який можна подати усне звернення, а також оприлюднення інформації про порядок і графік особистого прийому.

У результаті моніторингу встановлено, що зі 132 лише 40 органів влади оприлюднюють повну інформацію для забезпечення можливості оперативно записатися на особистий прийом. Частково оприлюднюють 80 і не оприлюднюють жодної із зазначених категорій інформації 12 органів влади (Графік 1.1.).

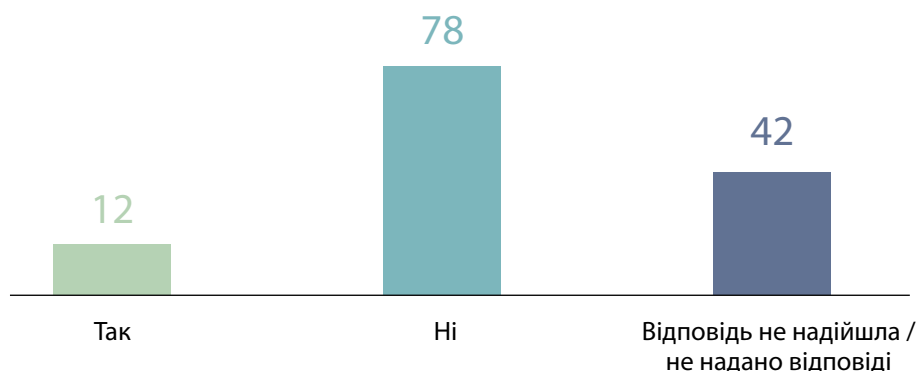
Графік 1.1. Оприлюднення інформації щодо реалізації прав на усне звернення та особистий прийом на офіційному вебсайті



З огляду на складну безпекову ситуацію в країні, особливо в прифронтових регіонах, одне з питань письмового запиту, який подавали монітори згідно з Розділом II Методології до об'єктів моніторингу, стосувалося прийняття чи внесення змін до будь-яких нормативно-правових актів, які врегульовують питання реалізації права на звернення, особистий прийом в органі влади на час дії воєнного стану.

Важливо! Під час перевірки в рамках інших завдань дослідження виявлено кілька випадків повідомлення недостовірної інформації у відповідь на запити, зокрема з надання інформації про відсутність прийнятих НПА, тривалий час оприлюднених на офіційному вебсайті органу влади.

Графік 1.2. Оприлюднення інформації щодо реалізації прав на усне звернення та особистий прийом на офіційному вебсайті



9

Результати аналізу офіційних відповідей свідчать, що більшість об'єктів моніторингу (78) не затверджували такі зміни. Лише 12 органів влади надали інформацію про прийняття нових чи внесення змін до чинних порядків розгляду звернень і проведення особистих прийомів, а 42 органи відповіді по суті питання не надали (*Графік 1.2.*). На другому етапі після пошуку контактних даних телефонів відповідного органу влади монітори перевіряли можливість подати усне звернення (*Графік 1.3.*).

Графік 1.3. Чи змогли монітори безперешкодно подати усне звернення за номером, зазначеним на вебсайті?



Щоб не переобтяжувати забезпечення органом влади особистого прийому офлайн, усне звернення містило прохання забезпечити його в будь-якій формі, зокрема онлайн, з використанням засобів цифрового зв'язку.

У разі відмови приймати усне звернення для з'ясування, чи забезпечено загалом право на особистий прийом в органі влади, монітори подавали аналогічне звернення в письмовій формі. У такому разі відповідь підлягала оцінюванню лише щодо забезпечення особистого прийому. Відповідно результати відповіді на питання 7 можуть відрізнятися від відповідей на питання 3.

Під час дослідження велика частина моніторів зіткнулася з проблемою, **коли працівники органів влади для подання усних звернень переадресовували їх на інші номери телефонів, не оприлюднених на вебсайті**. Подекуди особи для подання звернення потрібно було зателефонувати на більш як три номери, що в умовах постійних військових загроз для зв'язкової інфраструктури, залежно від питання звернення, може поставити заявника у ризиковане для життя чи здоров'я становище.

Коментар монітора (Кіровоградська область):

«Телефонувала на гарячу лінію голови ... на номер, зазначений на сайті, однак там відмовилися реєструвати звернення, повідомили, що потрібно зателефонувати у відділ звернень. Дали номер телефону, якого немає на сайті ... де повідомили, що потрібно телефонувати на інший номер ... (тому що голови немає, в.о. голови), куди і подано звернення 25.08, 31.08 о 15.00 прийшло запрошення на особистий прийом 01.09. о 9.30 год ...»

Багато моніторів зазначили, що з'єднання з оператором на загальному телефоні забирало чимало часу, їхній дзвінок не раз перемикали на відділи чи на посадових осіб, до компетенції яких не входили питання обробки звернень громадян.

Близько третини об'єктів моніторингу під час комунікації з моніторами наголошували на тому, що прийом припинено через карантинні обмеження або воєнний стан. Серед них половина, попри прохання монітора, відмовляла у прийомі та реєстрації звернення. Такі ж повідомлення про припинення прийому містяться на офіційних вебсайтах окремих органів влади.

Коментар монітора (Житомирська область):

«... Вдалося додзвонитися на телефон ЦНАП. Трубку підняла особа, яка назвалася Олександром. На моє усне прохання записати мене на прийом до голови міської ради, відповів, що зараз воєнний стан і прийом громадян із початком війни не здійснюють. Відмовився назвати своє прізвище. Після надсилання письмової заяви щодо запису на прийом через кілька днів отримав відповідь, в якій підтвердили, що особистий прийом не здійснюють і запропонували звернутися зі своїм питанням у письмовому вигляді.»

Більшість моніторів зазначили, що органи влади досить неохоче приймали звернення, шукали способи проігнорувати прохання заявника або відмовити. Окремі працівники об'єктів моніторингу, отримуючи усне звернення, просили «зачекати на лінії» для уточнення у свого керівництва, чи можна їм прийняти таке звернення.

Коментар монітора (Київська область):

«У ... РДА визначено спеціальний номер для звернень громадян ... Зателефонувавши 25.08. за зазначеним телефоном, черговий повідомив, що сьогодні установа працює в онлайн-режимі, через що немає можливості поспілкуватися з відповідними спеціалістами, але від завтра РДА буде працювати офлайн. Наступного дня, 26.08, перетелефонувавши за цим номером, відповіла головний спеціаліст сектору управління майном спільної власності ... Спочатку мені було повідомлено про те, що з такими питаннями треба звертатися письмово, однак після мого роз'яснення, що моє прохання є законним, запит було прийнято, реєстраційний номер мали повідомити впродовж дня. Через деякий час мені перетелефонували, аби уточнити мою посаду, на що я повідомила, що запит я подаю як фізична особа. Ще через деякий час мені перетелефонували ... і повідомили, що моє усне звернення все ж не прийнято та не зареєстровано, і порадили подати звернення на електронну пошту або через урядову гарячу лінію ...»

Не менш складною стала можливість додзвонитися на телефони органів влади через відсутність повних даних про контактний номер, зокрема телефонного коду міста та області. Траплялися також випадки, коли монітор не міг додзвонитися на жоден з оприлюднених номерів у зв'язку з їх відключенням за несплату послуг зв'язку або через пошкодження, завдані активними бойовими діями в межах територіальної юрисдикції органу влади.

Коментар монітора (Вінницька область):

«Формат номера телефону з кодом в області, з-за меж Вінниччини, потрібно додатково шукати правильний код. Обидва номери телефонів, які вдалося розшукати на сайті, відключені за несплату...»

Коментар монітора (Чернігівська область):

«Усі телефонні номери ... РДА на дату моніторингу не працювали. Оператор повідомляв, що номери відключено...»

Коментар монітора (Дніпропетровська область):

«Усне звернення не вдалося подати на жоден телефон. Усі телефони не працюють. Телефон для звернень ... не працює. Проте коли я відправила письмове звернення, мені швидко передзвонили з РДА і вказали реєстраційний номер звернення. Працівниця залишила свій мобільний. Пояснила, що робочі телефони відключено. Вибачилася за незручності. Повідомила, що відповідь нададуть найближчим часом. Проте прийом не ведуть, карантин до кінця року.»

Опитування моніторів засвідчило, що в 20 випадках під час усних звернень відповідальні працівники органів влади наголошували на потребі подання саме письмового звернення. Половина з цих органів влади приймали та фіксували усні звернення лише після наголошення монітором, що це право гарантовано Законом України «Про звернення громадян».

Коментар монітора (Дніпропетровська область):

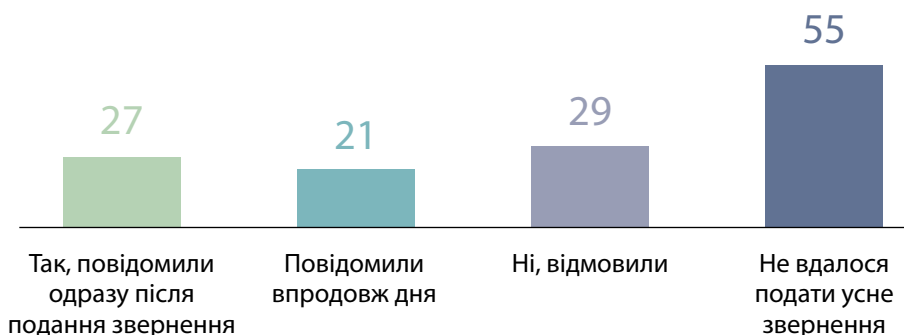
«Усне звернення подано 13.10.2022, на 24.10 відповідь не надійшла. У міській раді працює Єдина гаряча лінія для звернень громадян, на яку цілодобово можна телефонувати для отримання консультацій або подання офіційного звернення в телефонному режимі. Однак під час спілкування оператор зразу мені сказала, що вони не приймають усні звернення – тільки письмові, після мого наполягання, щоб вона записала та зареєструвала його, вона це зробила.»

Деякі об'єкти моніторингу наголошували, що потреба саме в письмовому зверненні зумовлена міркуваннями безпеки. Пояснень, у чому полягає небезпека від фіксації усного звернення, монітори не отримали.

У разі усного звернення важливе значення має підтвердження, що його зареєстровано. На практиці це єдиний спосіб гарантувати, що звернення справді прийнято і що його буде розглянуто. В іншому разі за відсутності реєстраційного номера заявника фактично позбавляють права подати скаргу на бездіяльність відповідного органу влади.

Результати дослідження свідчать, що із 76 об'єктів моніторингу, які прийняли звернення, повідомили реєстраційний номер звернення 48 (інші 28 відмовили) (Графік 1.4.).

Графік 1.4. Чи повідомили на прохання монітора реєстраційний номер усного звернення?



Підсумки моніторингу також свідчать, що більшість органів влади повідомляють реєстраційні номери усних звернень. У зв'язку з погано налагодженою системою прийому та обробки усних звернень поширена практика повідомлення реєстраційного номера звернення «пізніше» (21 об'єкт). Так, наприклад, в окремих випадках відповідальні за прийом і реєстрацію звернення працівники обіцяли перетелефонувати впродовж дня та повідомити реєстраційний номер, подекуди відповідного інформування моніторів не відбулося.

Коментар монітора (Закарпатська область):

«Головний спеціаліст ... спочатку сказала, що перетелефонує мені, бо не знає, як оформлювати усне звернення. Години через 2-3 зателефонували, прийняли звернення, реєстраційний номер не дали.»

В іншому випадку усне звернення в монітора прийняли, однак після прохання повідомити реєстраційний номер співробітники органу поклали трубку та більше не відповідали.

Коментар монітора (Львівська область):

«30 серпня 2022 року мені вдалося додзвонитися на телефон ... Трубку взяла пані ... прослухала моє усне звернення, але коли я почала говорити про те, що мені потрібно знати номер реєстрації звернення та дані про те, хто його прийняв, трубку поклали і більше я не додзвонилася.»

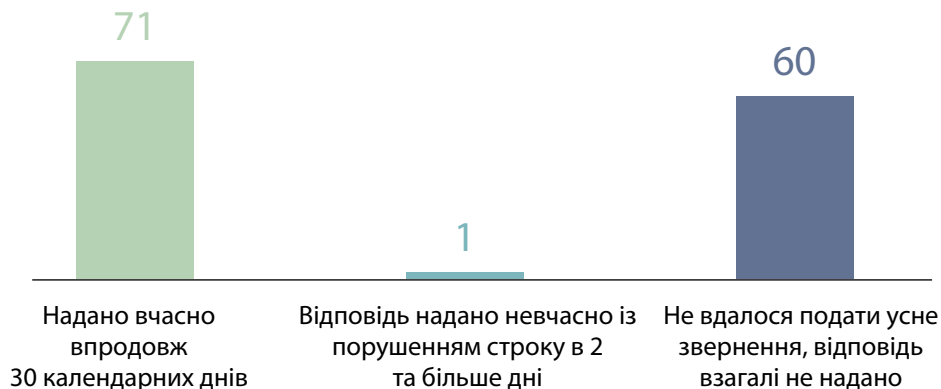
В умовах війни та постійних безпекових загроз своєчасний розгляд того чи іншого звернення в окремих випадках може врятувати життя чи зберегти здоров'я людини. Відтак однією з цілей цієї частини моніторингу була перевірка дотримання органами влади термінів надання відповідей на звернення громадян.

У разі реалізації права особою на усне звернення важливий складник – оперативність реагування на таке звернення та інформування про його результат. Воєнний досвід України, у зв'язку з російським вторгненням, свідчить, що мобільний зв'язок може залишатись єдиним доступним комунікатором між органом влади та громадянином.

Оперативність вирішення того чи іншого питання в окремих випадках під час війни вкрай важлива для громадян. За результатами моніторингу дотримання своєчасності надання відповідей на усні звернення зафіксовано на *Графіку 1.5*.

13

Графік 1.5. Своєчасність надання відповідей на усні звернення



В абсолютній більшості випадків, де усне звернення було прийнято, відповідь надають вчасно, упродовж місячного строку, як того вимагає стаття 20 Закону України «Про звернення громадян». Близько половини розпорядників, які вчасно розглянули звернення, відповіли впродовж кількох днів або в межах 15-денного строку, визначеного для звернень, що не потребують додаткового розгляду.

Під час моніторингу не зафіксовано жодного випадку надання відповіді на звернення впродовж 45 календарних днів після письмового повідомлення за рішенням керівника органу про продовження строку (частина перша статті 20 Закону України «Про звернення громадян»).

Варто зазначити, що окремі органи влади надавали усну відповідь під час телефонної розмови, зазвичай це стосувалося відмови на прохання звернення.

Аналіз практики судів України у справах щодо оскарження дій/бездіяльності органів влади свідчить, що форма відповіді має значення, особливо в разі їх відмови у задоволенні звернення. Інакше складно довести протиправність дій органу влади, якщо відповідь усна, з відповідною позначкою в реєстраційно-контрольній картці. Адже заявник не завжди матиме змогу довести, що йому повідомили саме відмову у задоволенні звернення в тих випадках, де в реєстраційній картці проставлено позначку «задоволено».

Прохання моніторів надати відповідь у письмовій формі (цифрова або паперова) задоволено у 49 випадках. Серед них траплялися випадки надання відповіді у форматі звичайного повідомлення про дату та час прийому на електронну скриньку монітора. 23 органи влади надали відповідь лише в усній формі. В інших 60 випадках їх не надано або усного звернення з тих чи інших причин не вдалося подати (*Графік 1.6*).

Графік 1.6. Дотримання права особи отримати відповідь на усне звернення у бажаній формі



14

Варто зазначити, що **23 органи влади надали відповідь щодо можливості чи неможливості запису на особистий прийом одразу та в усній формі**. Такий підхід суттєво спрощує процес реалізації права на особистий прийом, крім випадків повідомлення про відмову. На жаль, не завжди відмова щодо запису на прийом надходила в письмовій формі. Зазначена практика, очевидно, створює умови, за яких ускладнено можливість оскарження відмови в реалізації такого права у зв'язку з фактичною неможливістю доведення протиправності усної відповіді органу влади.

Водночас зафіксовано випадки, коли **монітора в момент подання звернення реєстрували на особистий прийом з визначенням дати та часу**. На наше переконання, такий підхід максимально коректний та ефективний метод і забезпечення реалізації права на отримання оперативної відповіді, і на особистий прийом. Адже в такому разі в заявника з'являється змога завчасно скорегувати свої плани.

У деяких випадках **працівники органу влади одразу зв'язувалися з першим керівником і пропонували в телефонному порядку провести невідкладний прийом**. Вважаємо такий підхід допустимо застосовувати в разі нестабільної безпекової ситуації, коли особі потрібне невідкладне вирішення питання.

Коментар монітора (Одеська область):

«... Окремого телефону для звернень громадян не було. Дзвонила на загальний. Мене скерували на інший телефон ... Там повідомили, що звернення потрібно подавати лише письмово на електронну адресу. Записатися на прийом можу, але бажано підійти в РДА. Тоді з'ясували, чому я не можу направити свого листа на електронку, зрештою мене переключили на голову РДА і він сказав, що готовий мене приймати вже і слухати всі проблеми та вирішувати їх. Я подякувала і сказала, що телефоном це все довго пояснювати. Він сказав підходити на прийом у будь-який момент, коли мені буде зручно ...»

У тих випадках, де є потреба ідентифікації особи для вирішення питання по суті, така практика може не відповідати вимогам Закону України «Про захист персональних даних», якщо порушене питання стосується, наприклад, попереднього листування між заявником та органом влади в рамках Закону України «Про звернення громадян».

Відповідно до пункту 9 частини шостої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» начальник військової адміністрації веде особистий прийом громадян та забезпечує на відповідній території додержання законодавства щодо розгляду звернень громадян та громадських об'єднань.

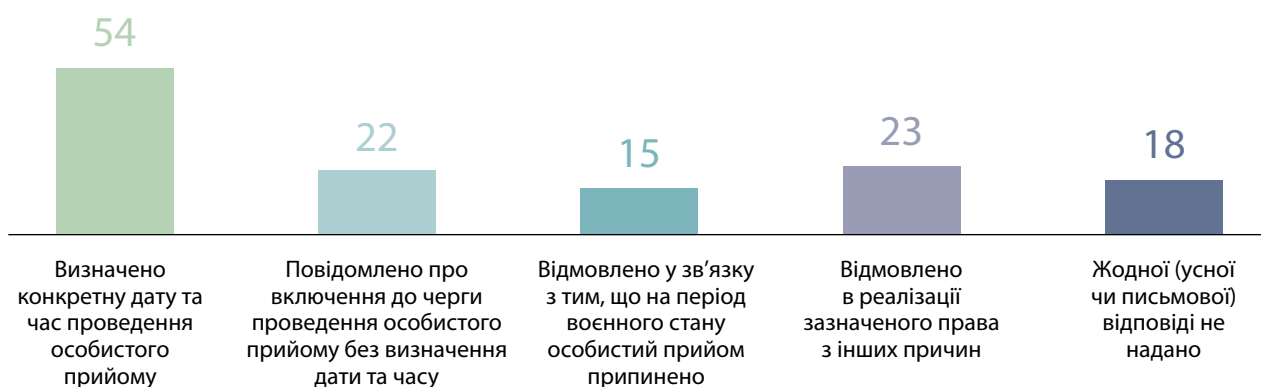
Таким чином навіть в умовах воєнного стану органи влади зобов'язані забезпечувати дотримання права на особистий прийом.

Подані моніторами під час дослідження усні звернення до органів влади передбачали можливість реалізації права на особистий прийом через обрання формату, зокрема онлайн, тобто з використанням засобів цифрового зв'язку. Цей підхід був обумовлений наявністю в більшості органів влади досвіду забезпечення дистанційної форми роботи, а також з міркувань безпеки, адже більшість органів влади не мають належних укриттів.

Результати опитування моніторів свідчать, що абсолютна більшість об'єктів моніторингу проігнорувала можливість прийому онлайн або наголосила, що такий формат неможливий.

Аналіз та узагальнення всіх наданих відповідей на усні звернення під час моніторингу зафіксували такі результати забезпечення органами влади права особи на особистий прийом (Графік 1.7.).

Графік 1.7. Забезпечення органами влади права на особистий прийом



Типові причини відмови в реалізації права на особистий прийом:

- посилання на карантинні обмеження у зв'язку з пандемією коронавірусу Covid-19;
- посилання на запровадження правового режиму воєнного стану, без зазначення конкретного заходу (рішення військового командування), який передбачає таке обмеження;
- відповідь без чіткої відмови у задоволенні звернення (напр., цитування статей НПА без логічного висновку/рішення);
- відмова в забезпеченні такого права у зв'язку з тим, що від заявника не надходило попереднього письмового звернення щодо питання усного звернення, яке не вирішене.

Коментар монітора (Чернігівська область):

«... Фахівець, який відповідає на дзвінки, не володіє всією повнотою інформації про порядок подання усних звернень. Головний спеціаліст відділу діловодства, контролю та звернень громадян наполягала на поданні письмового звернення, покликала на вимоги, оприлюднені на офіційному сайті щодо подання звернень, пропонувала заповнити спеціальну електронну форму, розміщену на сайті (при цьому, якщо переходити за посиланням, що міститься у розділі “Звернення громадян” Електронна приймальня, переходиш до новинного розділу сайту та ніякої форми для звернень не виявлено. Після наполегливого прохання прийняти усне звернення з посиланням на те, що у зв’язку з відсутністю доступу до засобів зв’язку інших, аніж телефон, звернення було прийнято. Відповідь на звернення отримано впродовж 7 робочих днів після його подання. У відповіді зазначалося, що я можу записатися на особистий прийом до голови, попередньо зателефонувавши на номер телефону, на який і подавалося звернення ...»

Складнощі, з якими зіткнулися монітори під час спроби реалізувати право на особистий прийом:

- низька правова кваліфікація працівників органу влади щодо дотримання зазначеного права;
 - недотримання правил професійної етики працівниками органів влади під час прийому звернення щодо запису на особистий прийом;
 - юридичне переслідування за прохання реалізувати своє право у вигляді звернення до СБУ для ідентифікації заявника та перевірки особи;
 - визначення незручного часу без узгодження із заявником;
 - інформування про час прийому в порядку «живої черги», без запису на конкретний час;
 - встановлення окремих днів місяця та часу, коли особа може записатися на особистий прийом.
-

Коментар монітора (Одеська область):

«...» 31 серпня від ... отримала на мою електронну пошту повідомлення, що прийом відбудеться в телефонному режимі 01.09 впродовж дня. 01.09 о 14 год мене набрали з ... РВА і повідомили, що зараз буде телефонний прийом. Я відповіла, що на цей момент мені незручно спілкуватися, з іншого боку слухавки було явне невдоволення. Зв’язок перервали.»

Коментар монітора (Вінницька область):

«Немає спеціального номера для подачі звернень. Не вдалося також знайти на сайті інформацію щодо подання усних звернень. За загальним номером телефону усне звернення працівниця РДА була готова приймати одразу. Питала, чи я мешкаю в цьому районі або чи маю статус ВПО, а також навіщо не мешканцям району подавати звернення. Коли почула зміст звернення, спробувала пояснити, що це не звернення, а запис на прийом, але зрештою легко погодилася прийняти звернення, все записала. Реєстраційний номер пообіцяла повідомити дзвінком (не повідомила). У відповіді мені надали загальну інформацію про графік прийому та запис на нього, конкретну дату не призначили.»

Коментар монітора (Київська область):

«У відповіді повідомляється, що для запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби Covid-19, на період дії карантину, особистий прийом громадян у ... РДА тимчасово припинено до особливого розпорядження. Окрім того, у відповіді зазначається, що, відповідно до Закону України «Про правовий режим воєнного стану», можуть вживати заходи, що можуть вплинути на обмеження окремих прав заявника, зокрема, і права на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади та місцевого самоврядування, однак чи було обмежено право на особистий прийом громадян саме у ... РДА через військовий стан у відповіді не повідомляється. На прийом мене не записали, а порадили подати звернення особисто, на електронну/поштову адресу або телефоном. Можливості прийому керівником органу в режимі онлайн-конференції не запропоновано.»

17

Кращі практики забезпечення права на особистий прийом:

- визначення окремого багатоканального та безоплатного номера, за яким можна подати усне звернення;
- можливість запису онлайн із визначенням бажаної дати прийому;
- забезпечення можливості реалізації зазначеного права за допомогою засобів цифрового відеозв'язку.

Результати дослідження свідчать, що основними причинами, які призводять до порушень у забезпеченні прав на усне звернення та особистий прийом, варто вважати:

- неоприлюднення або неналежне оприлюднення інформації про контактні номери телефонів, графік і порядок особистого прийому в органі влади;
- оприлюднення на офіційному вебсайті номерів стаціонарних телефонів без зазначення телефонних кодів міста, району, області;
- постійно зайнята лінія для подання звернень (одноканальний номер);
- проблеми з оплатою послуг зв'язку відповідної лінії, збій виклику;
- низька правова обізнаність посадових осіб, які приймають телефонні дзвінки, вимог Закону України «Про звернення громадян» щодо особливостей фіксації та реєстрації усних звернень, зокрема відмова приймати усне звернення та прохання подати письмове;
- надання відповідей не по суті звернення (напр., надання графіка прийому замість запису на такий прийом).

Етап 2. Оцінювання результатів подання письмового звернення. Перевірка дотримання прав громадян згідно зі ст. 18 Закону України «про звернення громадян»

18

У рамках цього розділу оцінюванню підлягали дотримання органами державної влади та місцевого самоврядування права громадян на подання письмового звернення, реалізації похідних прав, пов'язаних із розглядом такого звернення та права на обґрунтовану відповідь.

Монітори подали звернення громадян на електронні скриньки об'єктів моніторингу, зазначені на відповідних офіційних вебсайтах. Аналіз відповідей на такі звернення дав змогу оцінити:

- чи належним чином приймають та обробляють письмові звернення громадян;
- чи забезпечує суб'єкт владних повноважень дотримання всіх прав заявника, визначених у статті 18 Закону України «Про звернення громадян»;
- які способи (офлайн, онлайн) реалізації таких прав суб'єкти владних повноважень пропонують громадянам.

З огляду на особливу увагу суспільства до інформації про оплату праці керівництва органів влади, а також встановлення 2021 року обов'язку оприлюднення такої інформації у статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» одне з питань письмового звернення стосувалося оприлюднення на офіційному вебсайті інформації про структуру, принципи формування та розмір оплати праці, винагороди, додаткового блага керівника, заступника керівника відповідного органу влади.

Крім того, враховуючи досвід і результати моніторингів попередніх років, а також слабку роботу розпорядників інформації у сфері оприлюднення інформації, інше питання звернення стосувалося перевірки власного офіційного вебсайту на предмет дотримання вимог щодо оприлюднення іншої інформації згідно з частиною першою статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Таким чином, зважаючи на важливість доступності публічної інформації на офіційних вебресурсах в умовах воєнного стану, питання, викладені у письмових зверненнях, не покладали на об'єкти моніторингу невинуватених обтяжень в їхній роботі.

Передусім для подання звернення монітори перевіряли наявність контактної електронної скриньки для письмових звернень. Аналіз отриманої інформації свідчить, що зазвичай органи влади мають окремий розділ на офіційному вебсайті з назвою «Звернення громадян», який найчастіше містить спеціальну електронну адресу або онлайн-форму для подання звернень (*Графік 2.1.*).

Оцінюючи можливість направлення звернення, монітори подали на виявлені електронні скриньки письмові звернення. Результати дослідження свідчать, що органи державної влади та місцевого самоврядування зазвичай визначають контактні електронні скриньки, зареєстровані на державному домені gov.ua. Водночас окремі об'єкти моніторингу оприлюднили контактні адреси з приватних доменів gmail.com та ukr.net.

Під час моніторингу траплялися випадки, коли звернення не приймали або повертали у зв'язку з переповненням електронної пошти, несправністю сервера.

Графік 2.1. Чи визначено в органі влади спеціальну електронну адресу для звернень громадян і чи змогли монітори безперешкодно подати звернення на спеціальну електронну адресу, призначену для звернень?



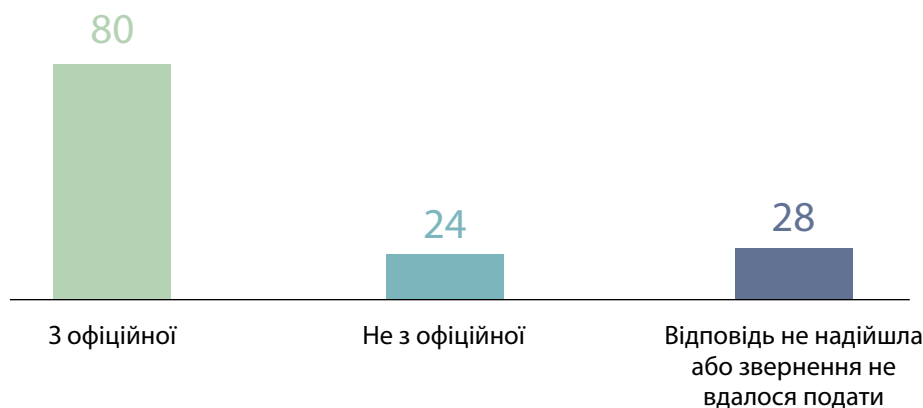
19

- **Позитивна практика:** в одному випадку, в день подання звернення, монітору надійшло SMS-інформування про підтвердження реєстрації (усі звернення, для цілей цього моніторингу, передбачали обов'язкове зазначення контактного мобільного номера монітора).

Так, у 78 випадках відповіді на звернення надано з офіційних електронних адрес (на державному домені gov.ua). Однак іншим 26 об'єктам моніторингу надали відповіді на звернення з електронних скриньок, зареєстрованих на зазначених вище приватних доменах (gmail.com та ukr.net). Від 28 інших об'єктів моніторингу відповідь не надійшла або звернення не вдалося подати.

В умовах воєнного стану, враховуючи ризики відключення світла, кібератак і погано налагодженої дистанційної роботи, така практика припустима. Водночас системне використання електронних скриньок неофіційних, недержавних доменних адрес, очевидно, в окремих випадках може поставити під загрозу кібербезпеку цілої установи, про що також варто не забувати (Графік 2.2.).

Графік 2.2. З якої електронної скриньки органи влади надають відповіді на звернення?



Питання практичної реалізації заявником права на звернення, крім іншого, передбачає вичерпний перелік похідних прав, пов'язаних із розглядом органом влади відповідної заяви чи скарги.

Відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян» громадянин, який звернувся до відповідної установи із заявою чи скаргою, зокрема, має право:

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

Безумовно, реалізація таких прав на практиці дає змогу і заявнику, і особі, яка розглядає звернення, знайти швидкий та ефективний спосіб вирішення порушеного питання та зекономити час на з'ясуванні обставин і вивченні справи.

Важливість дотримання цього спектра похідних прав, особливо в разі наявності відповідного прохання громадянина, наголошує і судова практика (напр., постанова ВС 29.11.2021 № 120/1727/20-а).

У контексті питань, порушених моніторами у письмових зверненнях, дотримання похідних прав було важливим з огляду на їхній характер, що зумовлювало потребу в консультаціях із заявником під час розгляду.

Результати аналізу отриманої інформації свідчать, що в переважній більшості випадків (63 об'єкти) органи влади ігнорують таке право попри наявність прямої вимоги у прохальній частині звернення. Такі підсумки можуть свідчити про такі проблеми:

- низький рівень правової кваліфікації посадових осіб, які розглядають звернення;
- свідоме ігнорування через небажання спілкуватися з особою, яка подала таке звернення, або інші подібні причини.

Коментар монітора (Київська область):

«... жодної інформації, що стосується перевірки та розгляду викладених у моїй заяві фактів та обставин, а також щодо можливості реалізації моїх прав, встановлених статтею 18 Закону України «Про звернення громадян», відповідь не містить ...»

Водночас 28 об'єктів моніторингу завчасно (не менш як за тиждень до закінчення строку розгляду звернення) задовольнили реалізацію таких прав з визначенням конкретної дати та часу. Обмежену змогу реалізувати такі права надали 14 органів влади. До того ж надання такої змоги зазвичай здійснено для формального дотримання вимог закону. Серед основних прикладів такої практики можна виокремити:

- інформування про змогу реалізувати таке право без попереднього узгодження із заявником (напр., «інформуємо сьогодні про завтра»);
- надання змоги реалізувати таке право в останній день строку розгляду звернення, коли посадова особа свідомо прийняла відповідне рішення;
- направлення інформування про можливість реалізувати таке право звичайним поштовим відправленням менш як за тиждень до закінчення строку розгляду. У такому разі заявник фактично позбавлений відповідної можливості, адже доставка пошти подекуди може сягати 10 днів.

Коментар монітора (Київська область):

«... надано обмежену можливість реалізації моїх прав, передбачених статтею 18 ЗУ "Про звернення громадян": мені було надано можливість бути присутньою під час розгляду звернення лише за три дні до закінчення строку розгляду звернення ...»

Одним із курйозних випадків, що трапився під час моніторингу, стало надання можливості реалізації прав відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян» після надання відповіді по суті.

Коментар монітора (Житомирська область):

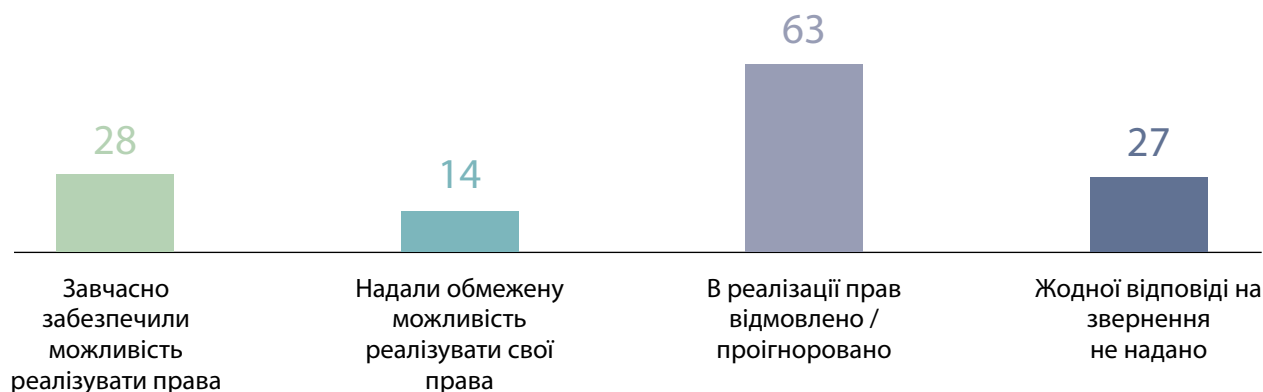
«... Під час розгляду мого звернення не забезпечено дотримання моїх прав (ст. 18 Закону "Про звернення громадян"), оскільки звернення розглянуто 06.09.2022, а роз'яснено мої права, передбачені ст. 18 Закону, в проміжній відповіді, наданій мені після розгляду мого звернення по суті, тобто 03.10.2022 року ...»

В умовах воєнного стану допустиме завчасне інформування заявника телефоном або інформаційним повідомленням на електронну скриньку про можливість реалізації таких прав.

- **Кращою практикою** забезпечення похідних прав, пов'язаних із розглядом звернення, варто вважати надання завчасного письмового повідомлення про таку можливість із додатковим усним або письмовим нагадуванням у переддень зустрічі. Враховуючи можливість впровадження відповідних заходів правового режиму воєнного стану, дистанційну роботу посадових осіб органів влади, а також складність гарантування безпеки, реалізацію таких прав можна здійснювати, за узгодженням із заявником, із використанням альтернативних засобів, наприклад, цифрового відеозв'язку.

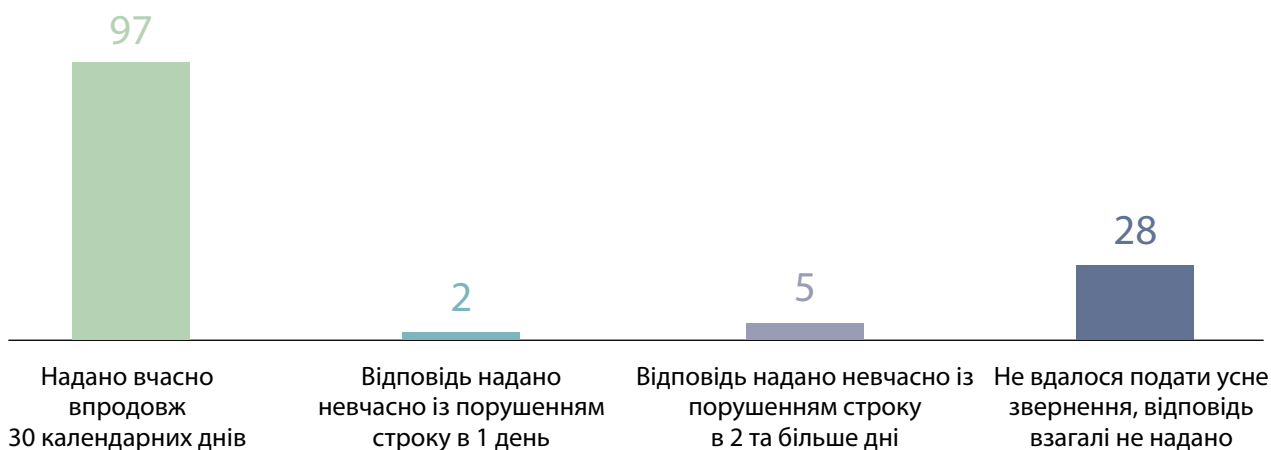
Зведені результати забезпечення прав відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян» відображено на *Графіку 2.3*.

Графік 2.3. Забезпечення органами влади прав громадян відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян»



Як і в разі з усним зверненням перевірка дотримання органами влади строків надання відповідей на письмові звернення громадян включала моніторинг дотримання загального (30 днів) та подовженого (45 днів) строків їх розгляду згідно зі статтею 20 Закону України «Про звернення громадян». Результати перевірки своєчасності надання відповідей на письмові звернення відображено на *Графіку 2.4*.

Графік 2.4. Своєчасність надання відповідей на письмові звернення



В умовах воєнного стану, за наявності обставин непереборної сили, орган влади звільнятимуть від відповідальності за несвоєчасний розгляд письмового звернення (частина третя статті 9 Закону України «Про правовий режим воєнного стану»). У таких випадках допустимою можна вважати практику надання попередньої усної відповіді на такі звернення з подальшою підготовкою письмової після завершення дії таких обставин.

Під час моніторингу не зафіксовано жодного випадку надання відповіді на письмові звернення впродовж 45 календарних днів після письмового повідомлення за рішенням керівника органу про продовження строку розгляду (частина перша статті 20 Закону України «Про звернення громадян»).

Результати дослідження свідчать, що абсолютна більшість об'єктів моніторингу більш серйозно ставляться до питання дотримання строків надання відповідей, аніж до розгляду звернень по суті. Утім, окремі органи влади (7 об'єктів) все ж допустили відповідні порушення строків. Причини цих кількох порушень – неправильне розуміння різниці між «датою реєстрації відповіді» та «датою її відправлення», незадовільна організація віддаленої роботи. Ще 28 об'єктів моніторингу жодної відповіді на звернення не надали.

З огляду на характер письмового звернення для цілей проведеного моніторингу звернення містило прохання надіслати відповідь у письмовій формі на електронну скриньку монітора.

Аналіз отриманої інформації свідчить, що у 103 випадках з-поміж 104 відповіді на звернення надано на електронну скриньку. Зазвичай відповідь на звернення становила відсканований лист (у форматі .pdf) з особистим підписом («від руки») посадової особи. В інших випадках відповідь на звернення становила лист у форматі .pdf підписаний КЕП, зокрема містила QR-код і штрихкод (Графік 2.5.).

Графік 2.5. Дотримання права особи отримати відповідь на письмове звернення у бажаній формі



Водночас аналіз доступності наданих відповідей на звернення засвідчують наявність таких проблем:

- органи влади часто надсилають підписаний файл відповіді у форматі .p7s. Відкрити такий файл зазвичай неможливо без застосування сторонніх онлайн-сервісів для зчитування файлів, підписаних КЕП. Крім того, не кожна особа володіє достатніми цифровими навичками, потрібними для ознайомлення зі змістом відповіді такого формату;
- окремі розпорядники надали відповіді у рідкісних форматах, складних для пересічного громадянина (напр., .djvu).

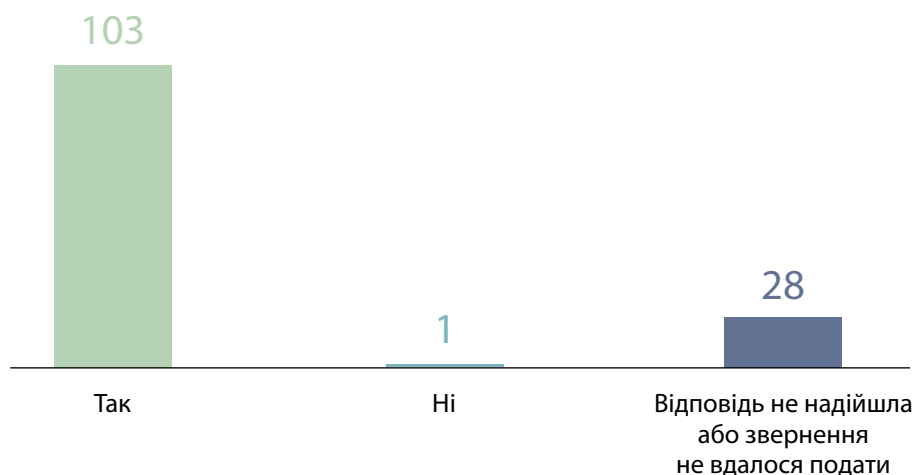
Усе це серйозно ускладнює можливість ознайомлення зі змістом отриманої відповіді, покладає на заявника потребу придбати додаткове програмне забезпечення та в окремих випадках потребує наявності комп'ютера, що в умовах воєнного стану неприпустимо.

Зафіксовано також випадок, коли відповідь надіслали звичайним поштовим відправленням.

Аналізуючи відповідність наданих органами влади відповідей, можна дійти висновку, що в абсолютній більшості випадків (103 об'єкти) органи влади дотримують вимоги діловодства. Наявність усіх потрібних реквізитів дає заявнику змогу ідентифікувати звернення, на яке надано відповідь, а також оскаржувати таку відповідь за результатами розгляду звернення. Наприклад, відсутність такого реквізиту, як підпис посадової особи, фактично звільняє від відповідальності за зміст відповіді та ускладнює оскарження розгляду звернення по суті.

Під час моніторингу зафіксовано випадок, коли відповідь було надано у формі звичайного текстового повідомлення на електронну скриньку (Графік 2.6.).

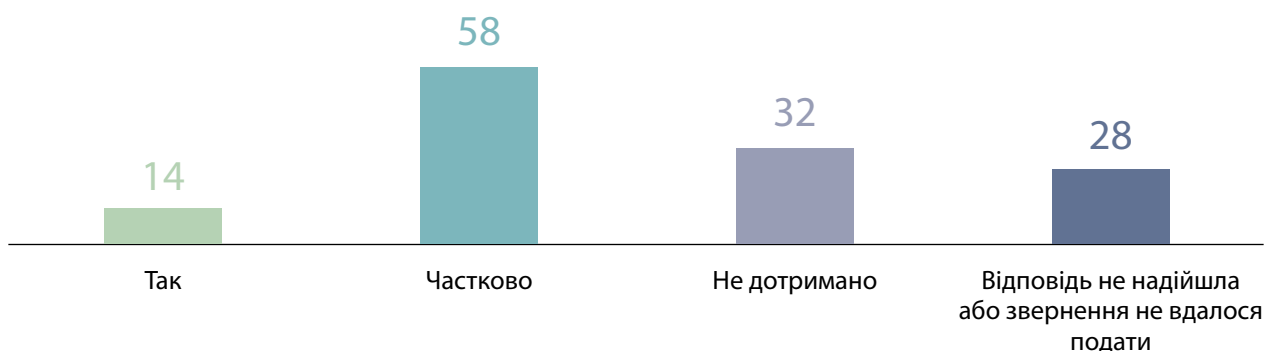
Графік 2.6. Чи відповідає відповідь вимогам діловодства (наявність бланку, вихідного номера, підпису відповідальної особи, дати)?



Право на отримання обґрунтованої відповіді на звернення гарантовано статтею 40 Конституції України. Це право містить обов'язок органу влади надати відповіді по суті на кожне питання звернення та у разі відмови у задоволенні обґрунтувати її законність.

Результати моніторингу свідчать, що здебільшого органи влади досить формально підходять до розгляду звернень, що зводиться лише до факту надання будь-якої відповіді з дотриманням строку. У результаті аналізу всіх листів, отриманих моніторами, можна констатувати лише про 14 випадків надання обґрунтованих відповідей на письмові звернення. Інші 58 об'єктів моніторингу надали неповні або необґрунтовані відповіді (Графіку 2.7.).

Графік 2.7. Дотримання конституційного обов'язку щодо надання обґрунтованої відповіді на звернення



Основні причини надання необґрунтованих відповідей:

- ігнорування одного або кількох питань звернення;
- ненадання належного обґрунтування законності причин відмови у задоволенні того чи іншого питання звернення;
- формальне задоволення питань звернення без надання будь-якого підтвердження про реальне вжиття відповідних заходів (напр., про результати перевірки в разі розгляду письмового звернення в рамках моніторингу);
- відсутність порядку оскарження.

Зафіксовано також випадки, коли монітору відмовляли у задоволенні звернення у зв'язку з тим, що порушені у зверненні питання не становлять суспільного інтересу в умовах забезпечення таким органом потреб оборони. Хоча географічно орган досить віддалений від прифронтової зони.

Коментар монітора (Полтавська область):

«... районна військова адміністрація відмовила розглянути звернення по суті з мотивів переформатування роботи цього органу влади на забезпечення оборони держави та відсутності на цей час суспільного інтересу до порушеного мною питання.»

Під час виконання завдання також зафіксовано випадок, коли посадові особи об'єкта моніторингу вчиняли певний психологічний тиск на монітора за подання письмового звернення.

Коментар монітора (Київська область):

«Треба зазначити, що через кілька днів після подання звернення до мене зателефонував чоловік, який представився заступником голови ... РВА, та повідомив про те, що йде війна й інформація про заробітну плату секретна. Запитував про те, за чийм замовленням надіслано моє звернення та про те, як ... область (моя адреса вказана в зверненні, саме ... область) допомагала ... району, коли точилися активні бойові дії на Київщині. Розмова видалася доволі емоційна ...»

Результати дослідження свідчать, що основними причинами неналежного забезпечення прав на письмове звернення та отримання обґрунтованої відповіді на питання, які потребують вирішення, варто вважати:

- неналежне доведення до відома громадськості через офіційні вебсайти інформації про наявність в об'єкта моніторингу електронних скриньок для подання звернень;
- неналежне функціонування офіційних електронних скриньок органу влади, відсутність резервних скриньок;
- ігнорування або формальне забезпечення прав заявника, визначених у статті 18 Закону України «Про звернення громадян»;

- формальний розгляд звернень, без докладного з'ясування його змісту та надання відповідей на всі порушені питання;
- надання відповідей у важко доступних форматах, що ускладнює можливість ознайомлення з їхнім змістом;
- відсутність системного підвищення кваліфікації працівників, відповідальних за прийом і розгляд звернень, щодо дотримання вимог статті 40 Конституції України та Закону України «Про звернення громадян».



РОЗДІЛ II

Стан дотримання вимог щодо надання інформації у відповідь на запити

Етап 3. Оцінювання результатів подання усного інформаційного запиту

У рамках Етапу 3 оцінюванню підлягало дотримання органами державної влади та місцевого самоврядування права громадян на подання усного інформаційного запиту.

Можливість подати усний інформаційний запит – важлива гарантія, передбачена статтею 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації», яка має суттєве значення для забезпечення інформаційних прав у період дії воєнного стану. Структурні підрозділи або відповідальні особи з питань доступу до публічної інформації розпорядників публічної інформації, відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», зобов’язані організовувати прийом запитів, які надходять до розпорядника в усній формі, за допомогою телефонного зв’язку або під час особистого відвідування приміщення розпорядника запитувачами. У період дії воєнного стану зростає значення можливості подати запит усно за допомогою телефонного зв’язку для тих запитувачів, які з різних причин не можуть або не хочуть скористатися письмовою формою запиту.

Право на доступ до публічної інформації через направлення інформаційного запиту (зокрема в усній формі) гарантується обов’язком розпорядників публічної інформації – органів державної влади, місцевого самоврядування:

- забезпечити оприлюднення та належне функціонування каналів зв’язку (телефонних номерів, за якими громадяни можуть подати усні запити);
- здійснювати належну реєстрацію та обробку запитів на публічну інформацію, що надходять в усній формі;
- надавати відповідь на інформаційні запити у передбачений законом строк через надання повної інформації у формі, передбаченій законом.

Виконання завдань у рамках Етапу 3 дало змогу оцінити:

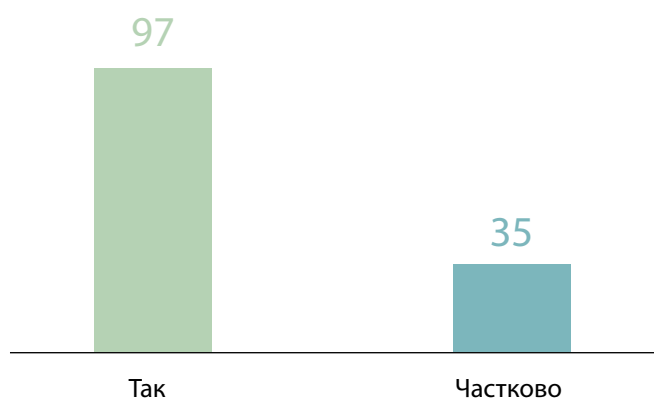
- чи належним чином оприлюднено інформацію про спеціальний телефонний номер для прийому запитів, чи фактично можливе подання усних запитів через такий телефон;
- чи обізнані працівники розпорядників про обов’язок приймати та реєструвати запити, що надходять телефоном;

- чи відповідальна особа повідомляє вхідний номер у разі подання запиту в усній формі;
- чи надано повні та вчасні відповіді, оформлені відповідно до вимог діловодства, у відповідь на інформаційні запити, подані усно.

Результати оцінювання свідчать про задовільний рівень опрацювання розпорядниками публічної інформації запитів, поданих телефоном в усній формі, однак разом з тим аналіз результатів моніторингу відповідно до порушених питань свідчить про окремі вади в роботі розпорядників.

Для подання інформаційного запиту в усній формі монітори здійснювали перевірку офіційних вебсайтів органів влади щодо визначення окремого контактного або іншого телефонного номера, на який можна подати такий інформаційний запит. Аналіз отриманої інформації свідчить, що зазвичай органи влади мають окремий розділ на офіційному вебсайті з назвою «Доступ до інформації», проте спеціальний телефонний номер для інформаційних запитів у відповідній вкладці не завжди оприлюднено (*Графік 3.1.*)

Графік 3.1. Чи оприлюднено на сайті розпорядника спеціальний номер телефону для інформаційних запитів?



Оскільки у багатьох розпорядників не визначено спеціальних номерів телефонів для прийому запитів, монітори були змушені подавати інформаційні запити на загальні телефонні номери розпорядників, номери гарячих ліній і номери службових телефонів окремих посадових осіб. Після пошуку контактних даних телефонів відповідного органу влади монітори перевіряли безпосередньо можливість подати інформаційний запит в усній формі з таким результатом (*Графік 3.2.*).

Графік 3.2. Чи змогли монітори безперешкодно подати усний запит за номером, оприлюдненим на вебсайті?



В окремих випадках для подання інформаційного запиту в усній формі потрібно було телефонувати кілька разів упродовж кількох робочих днів, адже зазначені на сайтах телефони розпорядників не завжди відповідають.

У окремих випадках монітори не змогли подати інформаційний запит в усній формі на жоден з телефонних номерів розпорядника. Також окремі монітори зіткнулися з проблемою, коли орган влади змушував для подання усних звернень звертатися за іншими номерами, яких не було оприлюднено на вебсайті, а інколи на особисті номери мобільних телефонів відповідальних працівників.

У деяких розпорядників відповідальні працівники під час комунікації з моніторами стверджували, що вони не приймають інформаційні запити в усній формі у зв'язку із запровадженням воєнного стану.

Особливої уваги та вжиття заходів реагування потребують випадки, коли розпорядники прямо відмовляють у прийнятті інформаційних запитів в усній формі та невідчуйливо спілкуються із запитувачами. Щодо окремих подібних випадків надіслано відповідні скарги на посадових осіб державних органів.

Коментар монітора (Київська область):

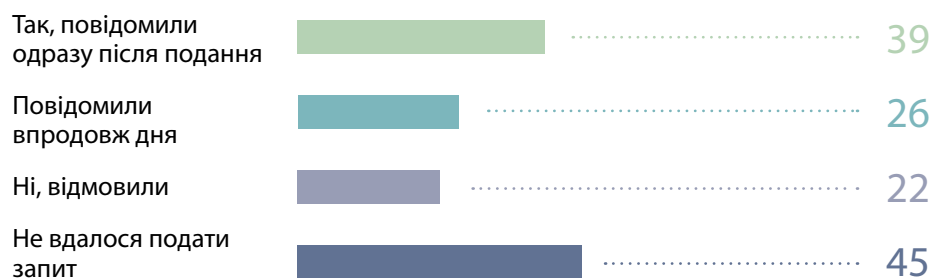
«... Для подання запитів до ... ВА визначено спеціальний телефонний номер, однак він не функціонує. Розділи вебсайту розпорядника "Звернення та прийом громадян", "Керівництво ...ДА", "Апарат ... ДА" та низка інших розділів сайту, в яких могли б міститися контактні дані органу, не функціонують, що суттєво обтяжило процес пошуку способів комунікації з ВА. Знайти будь-які інші контакти ... ВА на сайті розпорядника не вдалося. За телефоном, зазначеним на Фейсбук-сторінці ...ВА, мені дали телефон ..., на який додзвонитися також не вдалося. Після цього мені дали телефон начальника загального відділу. Представник розпорядника ... на моє прохання прийняти усний запит повідомив, що вони усні запити не приймають. На моє уточнювальне запитання, чи не приймають запити саме за цим номером телефону, чи взагалі в ... ВА та прохання надати контакт, за яким я могла б подати запит, ... він повідомив, що усні запити не приймають взагалі і цитата: "кінець зв'язку", після чого поклав слухавку.»

У разі подання інформаційного запиту в усній формі важливе значення має підтвердження, що такий запит прийнятий та зареєстрований належним чином. В іншому випадку, за відсутності реєстраційного номера, запитувач не матиме можливості оскаржити ненадання відповіді на запит і підтвердити сам факт подання запиту.

Результати дослідження свідчать, що із 76 об'єктів моніторингу, які прийняли інформаційний запит в усній формі, повідомили реєстраційний номер 48 (інші 28 відмовили) (Графік 3.3.).

Результати дослідження свідчать, що більшість органів влади все ж таки повідомляють реєстраційні номери усних звернень. Однак у зв'язку з погано налагодженою системою їх приймання та опрацювання поширена практика повідомлення реєстраційного номера звернення через деякий час. Значна кількість моніторів зазначили, що органи влади досить неохоче приймали інформаційні запити в усній формі та наполягали на їх поданні в письмовій формі.

Графік 3.3. Чи повідомили на прохання моніторів реєстраційний номер поданого усного запиту?

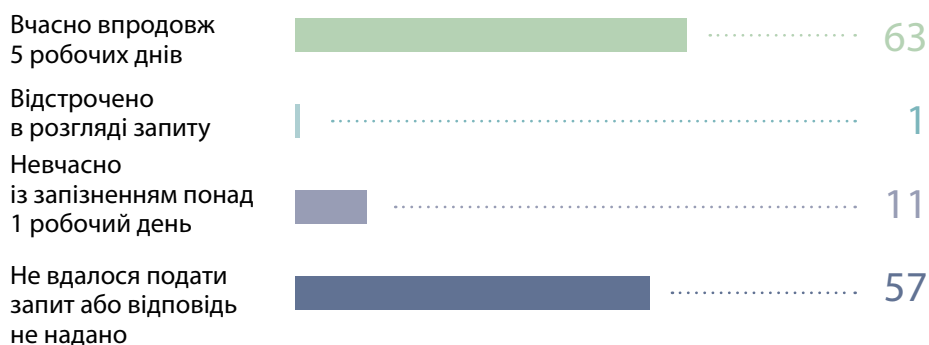


Коментар монітора (Кіровоградська область):

«Інформацію надано, однак мене (монітора) застерегли, що ця інформація може становити суспільний інтерес., і окремі правоохоронні органи здійснюють моніторинг і можуть перевіряти факти використання інформації.»

У разі подання інформаційного запиту в усній формі важливою складовою належного забезпечення права є отримання своєчасної відповіді. За результатами моніторингу отримано такі показники щодо своєчасного направлення відповідей на інформаційні запити, подані в усній формі (Графік 3.4.).

Графік 3.4. Своєчасність надання відповідей на усні звернення



У переважній більшості випадків, коли моніторам вдалося подати інформаційний запит в усній формі, розпорядники відповіли вчасно, відповідно до вимог статті 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

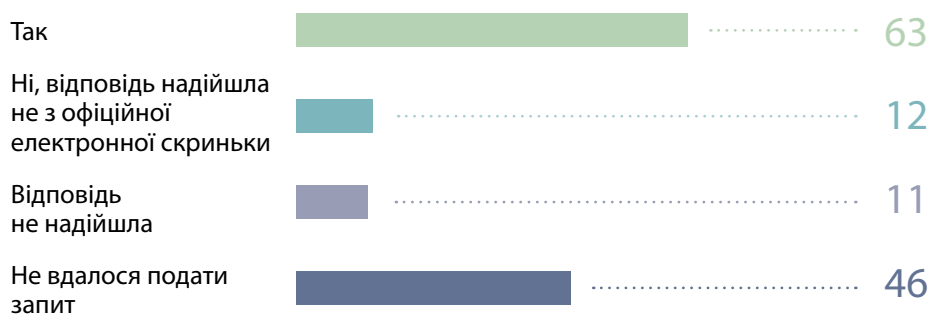
Дотримання розпорядниками процедури надсилання відповідей на інформаційні запити має значення як для подальшого можливого оскарження факту надання відповіді, так і для гарантування правдивості інформації, отриманої у відповідь на інформаційний запит. Так, наприклад, у статті 42 Закону України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» передбачено підстави звільнення особи, яка розповсюджує інформацію, від відповідальності.

Відповідно до цієї норми редакція чи журналіст не несуть відповідальності за публікацію відомостей, які не відповідають дійсності, принижують честь і гідність громадян і організацій, порушують права і законні інтереси громадян або є зловживанням свободою діяльності друкованих засобів масової інформації і правами журналіста, якщо вони містяться у відповіді на запит на інформацію, поданий відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Обов'язок розпорядників надавати вчасну, повну та точну інформацію містить також і обов'язок використовувати ті засоби зв'язку із запитувачем, які дають йому змогу пересвідчитися в офіційному характері отриманої відповіді.

Для цього розпорядники публічної інформації повинні використовувати для направлення відповідей на інформаційні запити свої офіційні електронні скриньки, а саме електронні скриньки, зареєстровані на домені офіційного вебсайту розпорядника публічної інформації.

Оцінюючи відповіді на питання «Чи отримали ви відповідь з офіційної електронної скриньки розпорядника?», монітори надали такі результати (*Графік 3.5.*).

Графік 3.5. Чи надали розпорядники відповідь з офіційної електронної скриньки?



Розпорядникам слід забезпечити організацію віддаленого доступу відповідальних працівників до їхніх офіційних електронних скриньок та налагодити надсилання відповідей на інформаційні запити належним способом.

Коментар монітора (Закарпатська область):

«... Відповідь надійшла з пошти домену ukr.net.»

Для цілей моніторингу під час подання інформаційного запиту в усній формі монітори просили відповідальних працівників розпорядників надати відповідь на запит у письмовій формі. Переважна більшість розпорядників, які прийняли інформаційний запит в усній формі, задовольнили таке прохання.

Отримані результати демонструють такі відповіді на запитання (Графік 3.6.).

Графік 3.6. Забезпечення розпорядниками права на отримання інформації в бажаній формі



Коментар монітора (Вінницька область):

«... За номером, вказаним на сайті, не відповідають. Один раз помилилася номером – потрапила в кадри, цей номер працює, але відсилають на той самий непрацюючий номер телефону, який вказано на сайті, попри те, що я повідомила, що номер не відповідає. Номер заступника начальника управління – начальника відділу роботи зі зверненнями громадян і доступу до публічної інформації не працює, дзвінок просто скидається. Подати запит не вдалося. За кілька днів мені подзвонив начальник відділу, щоб уточнити потребу щодо звернень. У розмові я повідомила йому, на які номери не змогла додзвонитися. Він піддав сумніву мою інформацію. Я запропонувала надіслати на електронну пошту витяги з мого журналу дзвінків, що й зробила. Відповіді на це не отримала. Після розмови телефоном сторінка з номерами телефонів керівників структурних підрозділів із сайту зникла.»

Окрім своєчасності та способу надання відповіді, монітори оцінювали також повноту відповіді. На жаль, у багатьох випадках розпорядники публічної інформації надають відповіді не по суті запиту або відповідають не на всі запитання, порушені в інформаційному запиті.

У окремих випадках монітори фіксували також ситуації, коли розпорядники пересилають інформаційні запити до інших установ та організацій без належного повідомлення про це запитувача. Оцінюючи запитання «Чи отримали ви повну інформацію у відповідь на усний запит (всю запитувану інформацію)?», монітори зафіксували такі результати (Графік 3.7.).

Графік 3.7. Повнота надання інформації на усний запит



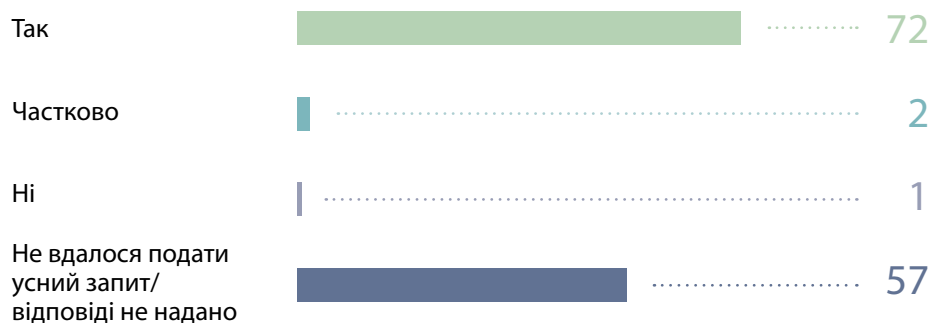
Коментар монітора (Чернігівська область):

«Номер запиту не повідомили. В отриманій відповіді зазначено дату накладення КЕП 21.09.2022, а електронною поштою відповідь надійшла 04.10.2022.»

Останнє запитання, яке монітори перевіряли щодо інформаційного запиту в усній формі, – оцінювання належного оформлення відповіді на інформаційний запит. Монітори зазначили, що практично в усіх випадках, коли інформаційний запит в усній формі був належним чином прийнятий та зареєстрований, оформлення відповіді відповідало стандартам діловодства (Графік 3.8.).

33

Графік 3.8. Чи була відповідь оформлена відповідно до вимог діловодства?



Загалом результати оцінювання в рамках Етапу 3 свідчать, що розпорядники публічної інформації не завжди належним чином приймають і опрацьовують інформаційні запити в усній формі, подані за допомогою телефонного зв'язку. У період дії воєнного стану потреба громадян у поданні інформаційних запитів в усній формі (телефоном) зростає з огляду на вагомій загрози життю та здоров'ю. Результати моніторингу свідчать про такі вади в роботі телефонного способу комунікації між запитувачами та розпорядниками публічної інформації:

- У багатьох розпорядників не визначено спеціальних номерів телефонів для приймання інформаційних запитів і не оприлюднено інформації про телефонні номери для зв'язку з розпорядником. Не раз монітори зазначали випадки, коли оприлюднені розпорядником номери телефонів не працюють або відповідальні посадові особи не приймають дзвінки.
- Окремі монітори стикалися з відмовами прийняти інформаційний запит в усній формі та зареєструвати його. У окремих розпорядників відповідальні працівники відмовляють на прохання оформити звернення зі слів громадянина, наполягаючи на поданні запиту в письмовій формі. Така ситуація свідчить про низький рівень обізнаності відповідних посадових осіб з вимогами законодавства про доступ до публічної інформації та потребу в додаткових освітніх заходах.

Кращі практики:

- визначення окремого багатоканального номера, за яким можна подати інформаційний запит в усній формі;
- ввічливе спілкування із запитувачем, надання допомоги у складанні тексту запиту;
- надання інформації у відповідь на порушене в усному інформаційному запиті питання невідкладно, безпосередньо на момент приймання запиту. Окремі розпорядники надавали додаткову інформацію про те, на яких вебресурсах розпорядника (офіційний вебсайт, сторінка розпорядника в соціальних мережах) запитану інформацію публікують і регулярно оновлюють.

Результати дослідження свідчать: основними причинами, що призводять до порушень у забезпеченні прав на доступ до публічної інформації через подання інформаційних запитів в усній формі, варто вважати:

- відсутність оприлюднення або оприлюднення невірної інформації про контактні номери телефонів, за якими можна подати інформаційний запит в усній формі;
- відмова прийняти інформаційний запит в усній формі та оформити його зі слів запитувача;
- надання відповідей не по суті запиту, надання неповної відповіді;
- пересилання запиту до інших розпорядників без належного повідомлення про це запитувача;
- низька правова обізнаність посадових осіб, які приймають телефонні дзвінки, з вимогами Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Етап 4. Оцінка результатів подання письмового інформаційного запиту

У рамках Етапу 4 оцінюванню підлягало дотримання органами державної влади та місцевого самоврядування права громадян на отримання інформації у відповідь на інформаційний запит у письмовій формі. Запит на доступ до публічної інформації у письмовій формі, поданий через електронну пошту, – найбільш вживаний спосіб отримати інформацію від розпорядника. У період дії воєнного стану запитувачі використовували такий спосіб ще частіше з огляду на складнощі використання звичайного поштового зв'язку.

35

Право доступу до публічної інформації через направлення інформаційного запиту у письмовій формі на електронну скриньку розпорядника гарантується обов'язком розпорядників публічної інформації – органів державної влади, місцевого самоврядування 1) забезпечити оприлюднення та належне функціонування каналів зв'язку, а саме електронних скриньок, спеціально призначених для запитів на інформацію; 2) здійснювати належну реєстрацію та опрацювання запитів на публічну інформацію, що надходять у письмовій формі; 3) надавати відповіді на інформаційні запити у передбачений законом строк шляхом надання повної інформації у формі, передбаченій законом.

Виконання завдань у рамках Етапу 4 дало змогу оцінити:

- чи належним чином оприлюднено інформацію про спеціальну електронну скриньку для інформаційних запитів, чи така електронна скринька функціонує належним чином;
- чи обізнані працівники розпорядників з обов'язком приймати та реєструвати запити, що надходять електронною поштою;
- чи надано вчасно відповіді, оформлені відповідно до вимог діловодства, у відповідь на інформаційні запити, подані через спеціальну електронну скриньку;
- чи містять такі відповіді всю запитану інформацію та копії документів;
- чи відбулися у розпорядників публічної інформації зміни у процедурах забезпечення доступу до публічної інформації або розгляду звернень за період дії правового режиму воєнного стану та чи належним чином розпорядники публічної інформації застосовують відстрочку у задоволенні запитів.

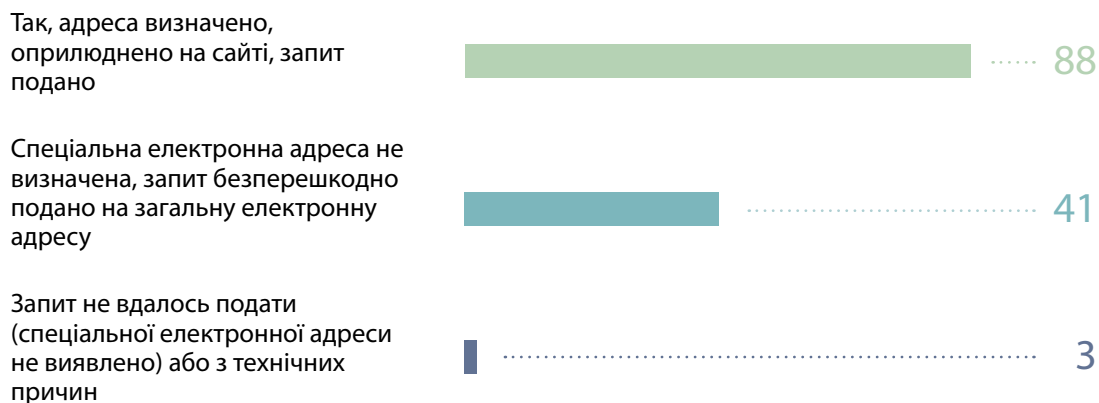
У межах оцінювання в рамках Етапу 4 монітори подали запити електронною поштою для отримання інформації про внутрішні нормативні акти, прийняті на виконання вимог законодавства України про правовий режим воєнного стану, та щодо копій нормативно-правових актів, якими внесено зміни до порядків забезпечення доступу до публічної інформації або розгляду звернень чи інших документів, якими врегульовано особливості забезпечення зазначених прав за період дії правового режиму воєнного стану.

Результати моніторингу свідчать, що більшість розпорядників приймають і належним чином опрацьовують запити, подані в письмовій формі через електронну пошту, проте аналіз відповідей демонструє наступні вади в роботі розпорядників щодо зазначеного компоненту.

Монітори здійснювали перевірку офіційних вебсайтів розпорядників щодо визначення окремої електронної скриньки для подання інформаційних запитів. Після пошуку електронної скриньки для подання інформаційних запитів відповідного органу влади монітори перевіряли безпосередньо можливість подати інформаційний запит у письмовій формі електронною поштою (*Графік 4.1.*)

Графік 4.1. Чи визначено в органі влади спеціальну електронну адресу для інформаційних запитів і чи змогли монітори безперешкодно подати запит на спеціальну електронну адресу, призначену для звернень?

36



Оскільки у переважної більшості розпорядників не визначено спеціальних електронних скриньок для подання інформаційних запитів, монітори були змушені подавати їх на загальні електронні скриньки розпорядників та на електронні скриньки окремих посадових осіб. У деяких випадках електронні скриньки розпорядників – і спеціально призначені для прийому інформаційних запитів, і загальні – не функціонували належним чином, отже, інформаційні запити, відправлені на них, поверталися. У таких випадках монітори не змогли подати інформаційний запит у письмовій формі електронною поштою.

Коментар монітора (Чернігівська область):

«На момент подання письмового запиту не вдалося знайти контактної інформації на офіційному сайті розпорядника. Контакти міської ради було знайдено на старому офіційному сайті та на сайті ... ВА.»

У разі подання інформаційного запиту електронною поштою важливий складник належного забезпечення права – отримання своєчасної відповіді. За результатами моніторингу отримано такі показники щодо своєчасного направлення відповідей на інформаційні запити, подані у письмовій формі (Графік 4.2.).

Графік 4.2. Своєчасність надання відповідей на письмові запити



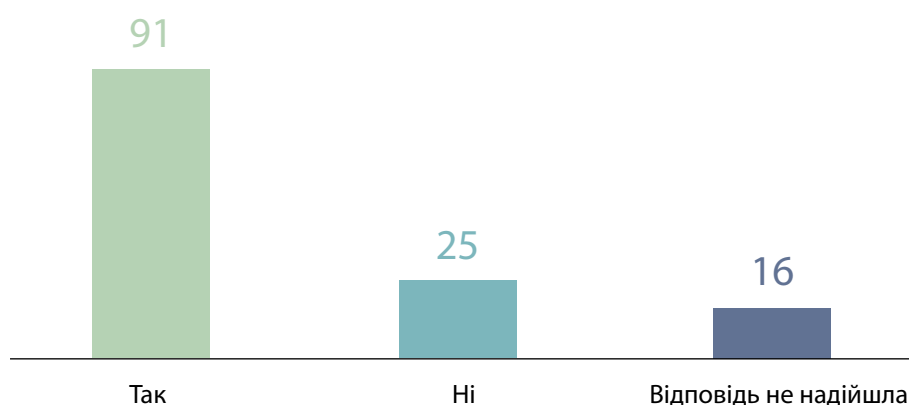
У переважній більшості випадків коли моніторам вдалося подати інформаційний запит у письмовій формі, розпорядники надали відповідь вчасно, відповідно до вимог статті 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації». Однак, у окремих випадках монітори фіксували випадки більш тривалої затримки надання відповідей. Розпорядникам публічної інформації слід звернути увагу на те, що порушення строків відповіді на інформаційний запит є підставою для притягнення до адміністративної відповідальності. З огляду на перешкоди в роботі, викликані об'єктивними труднощами воєнного періоду, у випадку затримки із підготовкою інформації у відповідь на запит, розпорядники можуть використовувати можливість продовження строку розгляду запиту до 20 робочих днів, або ж застосовувати відстрочку задоволення запиту. Відстрочка задоволення інформаційного запиту повинна бути належним чином обґрунтована та оформлена відповідно до вимог статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Коментар монітора (Житомирська область):

«...Відповідь надійшла із запізненням на 4 дні. Не надано чіткої відповіді на жодне із порушених питань.»

Так само, якщо до інформаційних запитів, поданих усній формі, обов'язок розпорядників надавати вчасну, повну та точну інформацію містить також і обов'язок використовувати для направлення відповідей на інформаційні запити свої офіційні електронні скриньки, а саме: електронні скриньки, зареєстровані на домені офіційного вебсайту розпорядника публічної інформації. Результати перевірки зафіксовано на *Графіку 4.3*.

Графік 4.3. Чи отримали монітори відповідь з офіційної електронної скриньки?



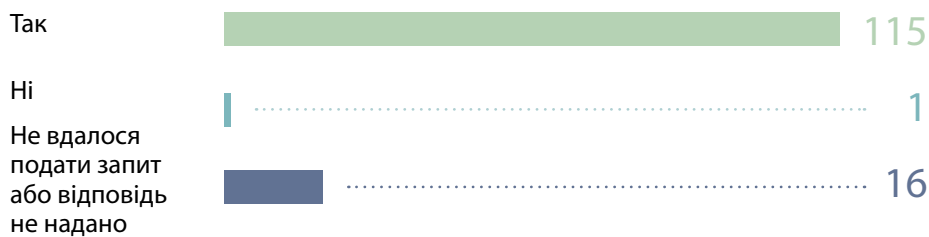
Щодо надання відповідей на інформаційні запити через комунікацію електронною поштою розпорядникам варто забезпечити створення та оприлюднення офіційних електронних скриньок відповідальних працівників, їхню повноцінну роботу впродовж робочого часу розпорядника та, за потреби, організацію віддаленого доступу відповідальних працівників до їхніх офіційних електронних скриньок.

Коментар монітора (Дніпропетровська область):

«... На сайті оприлюднено спеціальну електронну скриньку для звернень з розширенням @ukr.net.»

Інформаційний запит, який направляли монітори, містив прохання надати відповідь на запит у письмовій формі на електронну скриньку запитувача. Переважна більшість розпорядників задовольнили таке прохання (Графік 4.4.).

Графік 4.4. Чи отримали монітори відповідь у бажаній формі (електронною поштою)?



Однак у окремих випадках монітори фіксували відмови у наданні інформації у зв'язку із запровадженням воєнного стану. Така відмова не містила належного обґрунтування щодо наявності фактичних обставин непереборної сили, які б перешкоджали розпорядникові виконати обов'язок та забезпечити право запитувача на інформацію, а отже була протиправною.

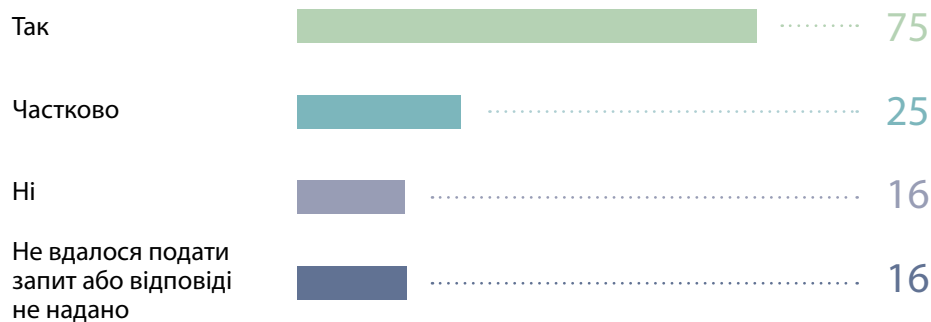
Коментар монітора (Сумська область):

«... На письмовий запит отримала письмову відмову надавати будь-яку інформацію до кінця воєнного стану.»

Для оцінювання повноти відповідей надісланий моніторами електронною поштою письмовий запит містив два пункти про надання інформації щодо: 1) найменування та дати прийняття нормативно-правових актів загальнообов'язкової дії, прийнятих у межах повноважень органу, щодо запровадження або забезпечення виконання заходів правового режиму воєнного стану (а саме: щодо встановлення обмежень свободи пересування, комендантської години, заборони торгівлі алкогольними напоями); 2) копії нормативно-правових актів, якими внесено зміни до порядків забезпечення доступу до публічної інформації або розгляду звернень чи інших документів, якими врегульовано особливості забезпечення зазначених прав за період дії правового режиму воєнного стану.

Окремі розпорядники публічної інформації у процесі підготовки відповідей не надали інформації за одним або обома запитаннями. Оцінюючи за період дії правового режиму воєнного стану запитання «Чи отримали ви повну відповідь (усі документи згідно з переліком питань у запиті)?», монітори надали такі результати (Графік 4.5.):

Графік 4.5. Чи отримали монітори повну інформацію у відповідь на письмовий запит?



Під час моніторингу, а саме подання інформаційних запитів у письмовій формі, монітори запитували інформацію про те, чи суб'єкти владних повноважень регіонального рівня – органи державної влади та місцевого самоврядування вносили зміни до своїх внутрішніх розпорядчих актів: порядків забезпечення доступу до публічної інформації або розгляду звернень, чи інших документів, якими врегульовано особливості забезпечення зазначених прав за період дії правового режиму воєнного стану.

Результати аналізу офіційних відповідей свідчать, що більшість об'єктів моніторингу не затверджували таких змін за період дії правового режиму воєнного стану.

Лише 9 органів влади надали інформацію про прийняття нових чи внесення змін до чинних порядків розгляду інформаційних запитів, звернень і особистих прийомів.

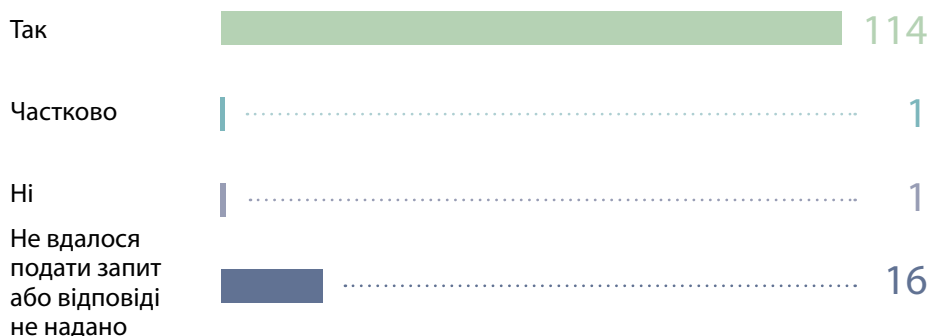
Коментар монітора (Дніпропетровська область):

«... Відповідь на запит надано з дотриманням встановлених законодавством строків, однак не повну. Так, замість запитуваної інформації щодо найменування та дати прийняття НПА, запровадження або забезпечення виконання заходів правового режиму воєнного стану розпорядник повідомив, що зазначені документи опубліковано на офіційному сайті РВА у вільному доступі.»

Предметом оцінювання також було належне оформлення відповіді на інформаційний запит. Монітори зазначили, що практично в усіх випадках, коли інформаційний запит у письмовій формі вдалося подати, якість оформлення відповіді відповідала вимогам діловодства.

Відповідаючи на запитання «Чи відповідь було оформлено відповідно до вимог діловодства (наявність бланку, вихідного номера, підпису відповідальної особи, дати)?», монітори надали такі результати (Графік 4.6.):

Графік 4.6. Чи відповідь було оформлено відповідно до вимог діловодства?



Загалом результати оцінювання в рамках Етапу 4 свідчать, що розпорядники публічної інформації добре налагодили роботу з прийому та обробки інформаційних запитів у письмовій формі через електронну пошту. Переважна більшість розпорядників надали повні та вчасні відповіді на письмові запити, проте в роботі з прийому запитів електронною поштою та їх обробки було виявлено окремі наступні вади.

- У деяких розпорядників публічної інформації не визначені спеціальні електронні скриньки для інформаційних запитів, на їхніх офіційних вебсайтах зазначено лише одну або кілька загальних електронних скриньок. Тим часом належне інформування запитувачів через офіційний вебсайт розпорядника про наявність спеціальної скриньки для прийому запитів на доступ до публічної інформації є важливим заходом для забезпечення права на інформацію.
- У період дії воєнного стану переважна більшість запитів до розпорядників публічної інформації надходила електронною поштою. Таким чином, повноцінне та безперебійне функціонування спеціальних електронних скриньок для прийому запитів на доступ до публічної інформації у розпорядника є критично важливим. Розпорядникам потрібно забезпечити якісну роботу електронної скриньки для запитів, постійний контроль за надходженням запитів таким способом та їх вчасну реєстрацію.
- Багато розпорядників припускаються порушень, надаючи інформацію у відповідь на запит частково, ігноруючи окремі питання запиту. Такі ситуації є порушенням права на інформацію (ненадання інформації або неповне надання інформації становлять склад адміністративного правопорушення за статтею 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення). Розпорядникам публічної інформації слід надавати інформацію (копії документів) відповідно до всіх зазначених у запиті пунктів. У випадку, якщо розпорядники не створювали якийсь із запитаних документів, у відповіді розпорядника має бути чітко зазначено про таке.
- Відповідно до даних, зібраних під час моніторингу, більшість розпорядників використовують для надсилання відповідей на запити електронні скриньки, зареєстровані на доменне ім'я офіційного вебсайту розпорядника. У поєднанні з належним оформленням відповіді на запит (наявність бланку розпорядника, вихідного номера відповіді на запит, підпису посадової особи) такий спосіб можна вважати достатнім. Проте щодо окремих розпорядників монітори зафіксували випадки надсилення відповідей на запити з особистих електронних скриньок, зареєстрованих на загальнодоступних поштових сервісах.

Кращі практики:

- створення окремої електронної скриньки для запитів на інформацію;
- надання у відповідь на запит повної інформації, копій документів та додаткової інформації про оприлюднення оновленої інформації;
- надсилання повідомлення про підтвердження отримання запиту та повідомлення реєстраційного вхідного номера після отримання запиту електронною поштою.

Результати дослідження свідчать, що основними причинами неналежного забезпечення прав на доступ до публічної інформації через письмовий інформаційний запит варто вважати:

- неналежне доведення до відома громадськості через офіційні вебсайти інформації про наявність у об'єкта моніторингу спеціальних електронних скриньок для подання інформаційних запитів;
- недоліки функціонування офіційних електронних скриньок органу влади, відсутність резервних скриньок;
- відповіді не по суті запиту або не на всі питання, порушені у запиті (неповна відповідь), або навіть відсутність відповідей;
- низька обізнаність у вимогах законодавства щодо застосування відстрочки у задоволенні запиту або продовження строку розгляду інформаційного запиту;
- потреба системного підвищення кваліфікації працівників, відповідальних за доступ до публічної інформації.

РОЗДІЛ III

Стан оприлюднення окремих категорій публічної інформації (щодо правового регулювання та здійснення заходів, пов'язаних із воєнним станом) на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації

Етап 5. Оцінювання результатів оприлюднення окремих категорій публічної інформації на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації

У рамках Етапу 5 оцінюванню підлягало дотримання органами державної влади та місцевого самоврядування обов'язків щодо оприлюднення окремих категорій публічної інформації на офіційних вебсайтах. Варто зазначити, що монітори не оцінювали увесь спектр обов'язків з оприлюднення публічної інформації, передбачений статтею 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», а зосередилися на невідкладному та повному оприлюдненню інформації про правовий режим воєнного стану, заходи, пов'язані із запровадженням такого режиму, та факти, що загрожують життю, здоров'ю та/або майну осіб, і заходи, які застосовують у зв'язку із цим.

Передусім монітори дослідили оприлюднення нормативних і розпорядчих актів розпорядників публічної інформації, прийняті щодо заходів, пов'язаних із запровадженням воєнного стану, повноту оприлюднення текстів та інформації про них (дати прийняття та номери). Наступним компонентом було дослідження стану оприлюднення контактної інформації для комунікації громадян з органами державної влади та місцевого самоврядування з питань подання інформаційних запитів і звернень.

Додатково до цього монітори оцінили наявність на офіційних вебсайтах специфічної для воєнного стану інформації про: місця укриття, прихистку, наявність у них ліків і продуктів харчування; воєнні загрози з боку агресора та необхідність евакуацій населення в межах територіальної юрисдикції; режим та особливості функціонування органів, підприємств та установ, які надають адміністративні та інші послуги, в умовах воєнного стану; процес доставки, розподілу та поширення гуманітарної допомоги.

Актуальність інформації, а саме зазначення на офіційному вебсайті дати та часу оприлюднення інформації, є вимогою закону й також була предметом перевірки. У воєнний час наявність дати оприлюднення або оновлення інформації на офіційному вебсайті вкрай важлива, адже безпосередньо впливає на прийняття громадянами важливих для їх життя

та здоров'я рішень, особливо у прифронтових регіонах або регіонах, що перебувають під загрозою окупації. Оцінюванню також підлягав критерій навігаційної або пошукової доступності оприлюдненої інформації, який хоча й не передбачений прямо в законі, однак відіграє важливу роль для швидкого та повного доступу споживачів інформації.

Виконання завдань у рамках Етапу 5 дало змогу оцінити:

- наявність оприлюднених на офіційному вебсайті розпорядника нормативно-правових і розпорядчих актів, що стосуються заходів, пов'язаних із запровадженням воєнного стану (а саме назви, номери та дати прийняття рішень, актів);
- повноту розміщеної інформації (наявність повних текстів рішень розпорядника публічної інформації, включно із повною назвою, номером і датою прийняття/оновлення нормативно-правового чи розпорядчого акту);
- наявність та повноту розміщеної на офіційному вебсайті інформації про розташування суб'єкта владних повноважень, поштову адресу, номери засобів зв'язку, офіційні адреси електронної пошти;
- наявність та повноту розміщеної на офіційному вебсайті інформації про прізвища, імена та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу та його заступників, а також керівників структурних і регіональних підрозділів, основні функції структурних і регіональних підрозділів;
- наявність та повноту розміщеної на офіційному вебсайті інформації про розклад роботи та графік прийому громадян;
- наявність та повноту розміщеної на офіційному вебсайті інформації про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень суб'єктів владних повноважень, їхніх дій чи бездіяльності;
- наявність розміщеної на офіційному вебсайті суспільно необхідної інформації про: місця укриття, прихистку, наявність у них ліків і продуктів харчування; воєнні загрози від агресора та потребу евакуації населення в межах територіальної юрисдикції; режим та особливості функціонування органів, підприємств та установ, які надають адміністративні та інші послуги, в умовах воєнного стану; процес доставки, розподілу та поширення гуманітарної допомоги;
- актуальність оприлюдненої інформації (наявність дати оприлюднення або оновлення);
- навігаційну (або пошукову) доступність інформації, оприлюдненої на офіційному вебсайті.

Результати оцінювання свідчать про задовільний рівень оприлюднення розпорядниками публічної інформації, пов'язаної із запровадженням правового режиму воєнного стану, на своїх офіційних вебсайтах, забезпечення її повноти, актуальності і навігаційної доступності. Системний аналіз і перевірка отриманих під час моніторингу даних водночас вказують на наступні вади в забезпеченні інформаційних прав шляхом оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах.

У результаті перевірки офіційних вебсайтів розпорядників монітори надали відповідь на запитання про оприлюднення на офіційному вебсайті розпорядника інформації щодо прийнятих ним нормативно-правових і розпорядчих документів, які стосуються заходів, пов'язаних із запровадженням воєнного стану (назви, номери та дати прийняття рішень, актів) (*Графік 5.1.*).

Графік 5.1. Стан оприлюднення на офіційному вебсайті розпорядника інформації щодо прийнятих ним НПА, які стосуються заходів, пов'язаних із запровадженням воєнного стану



Одна з найбільш відчутних проблем у пошуку інформації – відсутність уніфікованих підходів до структури та змісту офіційних вебсайтів органів, особливо органів місцевого самоврядування. Оскільки у багатьох розпорядників на офіційному вебсайті не передбачено окремого розділу для оприлюднених розпорядчих документів, монітори зазначили про складнощі з пошуком такої інформації. Натомість, за свідченнями моніторів, у багатьох розпорядників на офіційних вебсайтах є окремі вкладки для інформації про, наприклад, заходи з протидії COVID-19 або просування євроінтеграції, тимчасом як інформацію щодо заходів, пов'язаних із воєнним станом, розміщено в інших розділах, наприклад у новинах.

Коментар монітора (Запорізька область):

«... Потрібно зазначити відсутність будь-яких розпорядчих документів з травня 2022 року. Створене вкладення "Важлива інформація" наповнене цікавою і потрібною інформацією, але перетворилося на звалище, де знайти потрібне вкрай важко.»

Окрім інформації про оприлюднення назв, номерів і дат прийнятих розпорядниками документів щодо заходів, пов'язаних із запровадженням воєнного стану, монітори перевіряли і наявність повних текстів таких розпорядчих документів (Графік 5.2.).

Графік 5.2. Чи містять оприлюднені розпорядником документи повні тексти чи тільки витяги з них?



Відгуки моніторів свідчать про неузгоджені підходи розпорядників публічної інформації до оприлюднення власних розпорядчих актів, а саме: випадки публікації і повних текстів, і тільки назв та дат прийняття; публікації актів безпосередньо на сторінці вебсайту, за окремими посиланнями, прикріпленими файлами або архівами.

У деяких розпорядників повністю відсутня будь-яка інформація про розпорядчі акти, прийняті 2022 року, не оприлюднені навіть назви та дати прийняття.

Окремої уваги заслуговують випадки, коли моніторам було відомо про прийняті розпорядчі акти з відповідей на інформаційні запити, проте на офіційному вебсайті розпорядника згадки про такі акти відсутні, хоча відповідна сторінка на сайті існує і інші акти там оприлюднено. Така ситуація ілюструє, що через незадовільну організацію оприлюднення інформації на офіційному вебсайті, не відбувається належне інформування громади про сам факт існування того чи іншого акту розпорядника.

Коментар монітора (Хмельницька область):

«... На сайті є розділ "Розпорядження начальника РВА", але це заархівована тека за місяцями і для того, щоб знайти потрібне розпорядження, треба відкрити всі теки та файли. Розпоряджень щодо встановлення обмежень під час воєнного стану не виявлено. Є тільки розпорядження з поширенням персональних даних фізичних осіб.»

Упродовж дії правового режиму воєнного стану перед розпорядниками публічної інформації постала низка викликів, пов'язаних з організацією безпечної роботи установ. У зв'язку з потенційними загрозами обстрілів, пошкоджень приміщень і задля уникнення шкоди життю та здоров'ю працівників окремі з них, особливо ті, які були розташовані у прифронтових районах, суттєво обмежили оприлюднення інформації, зокрема тієї, яка ідентифікує розташування суб'єкта владних повноважень, його поштову адресу, а також номери засобів зв'язку, офіційні адреси електронної пошти.

З іншого боку, громадяни, які хочуть отримати доступ до офіційної інформації, потрапити на прийом до посадових осіб розпорядників або навіть направити інформаційний запит електронною поштою, почасти стикаються з проблемами та незручностями, пов'язаними з обмеженням публікації зазначеної інформації на офіційних вебсайтах.

Доцільність обмеження на публікацію такої інформації викликає обґрунтовані сумніви, адже інформація про розташування суб'єкта владних повноважень відома широкому загалові в кожному населеному пункті, а поширення інформації про, наприклад, офіційні адреси електронної пошти не загрожує життю та здоров'ю розпорядників.

Результати оцінки оприлюднення на офіційному вебсайті інформації, а саме про розташування суб'єкта владних повноважень, поштову адресу, номери засобів зв'язку, офіційні адреси електронної пошти, відображено на *Графіку 5.3*.

Графік 5.3. Чи оприлюднено на офіційному вебсайті інформацію про місцезнаходження суб'єкта владних повноважень, поштову адресу, номери засобів зв'язку, офіційні адреси електронної пошти?



46

Монітори зазначали, що у багатьох розпорядників не було оприлюднено номерів засобів зв'язку та офіційних адрес електронної пошти, а в деяких випадках, під час інших етапів моніторингу, оприлюднені засоби зв'язку не працювали.

Коментар монітора (Рівненська область):

«... Не оприлюднено на офіційному вебсайті повної інформації про розташування суб'єкта владних повноважень, поштова адреса, номери засобів зв'язку, офіційні адреси електронної пошти. Частково оприлюднена на офіційному вебсайті інформація про прізвища, імена та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу та його заступників.»

В умовах збройної агресії та правового режиму воєнного стану, безумовно, важливою залишається інформація про компетенції та контакти відповідного органу влади, його структурних підрозділів і посадових осіб. Результати моніторингу свідчать, що розпорядники інформації дедалі частіше приховують інформацію з офіційних вебсайтів щодо структури, основних функцій і контактів структурних підрозділів.

Зазвичай таке вилучення інформації пов'язують із запровадженням правового режиму воєнного стану, хоча чинним законодавством про такий стан такого права в органів влади не передбачено.

В окремих випадках, за підсумками розгляду письмових звернень у рамках цього моніторингу, працівники відповідних розпорядників повідомили моніторам, що обмеження доступу до тієї чи іншої інформації на офіційних ресурсах вони здійснюють на підставі доручень прем'єр-міністра України з грифом «ДСК» (наприклад, доручення прем'єр-міністра від 09.05.2022 № 479/1/1-22). Безвідносно до змісту цих документів така практика вилучення інформації її розпорядниками не відповідає вимогам частини другої статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації» та порядку запровадження обмежувальних заходів відповідно до Закону України «Про правовий режим воєнного стану».

Результати перевірки за цим індикатором відображено на *Графіку 5.4.*

Графік 5.4. Чи оприлюднено на офіційному вебсайті інформацію про прізвища, імена та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу та його заступників, а також керівників структурних і регіональних підрозділів?



47

У продовження теми забезпечення права на особистий прийом (Етап 1 Розділ І) монітори здійснювали перевірку оприлюднення інформації про розклад роботи та графік прийому громадян на офіційних вебсайтах. Результати перевірки засвідчують, що в більшості випадків (69 об'єктів) розпорядники оприлюднюють повну інформацію, з них близько половини щороку затверджують та оприлюднюють оновлений графік прийому. Водночас велика частина розпорядників (49 об'єктів) оприлюднюють неповну інформацію (Графік 5.5.).

Графік 5.5. Чи оприлюднено на офіційному вебсайті інформацію про розклад роботи та графік прийому громадян?



Коментар монітора (Львівська область):

«... Графік прийому керівництвом є, але не зазначено розкладу роботи, годин прийому ...»

Водночас в окремих розпорядників зафіксовано оприлюднення неактуальної інформації щодо розкладу роботи та графіка прийому громадян (напр., за 2020 та 2021 роки).

Коментар монітора (Одеська область):

«... Графіки прийому затверджено у грудні 2021 року. Не зрозуміло, чи в умовах воєнного стану вони залишаються сталими, адже оновлення чи дати оприлюднення немає ...»

Коментар монітора (Житомирська область):

«Не оприлюднено розклад роботи та графік прийому (лише графік прийому на 2020 рік) ...»

Зафіксовано також випадки оприлюднення непрацюючих посилань на інформацію про розклад роботи та графік прийому громадян.

Коментар монітора (Миколаївська область):

«Інформація про графік прийомів (актуальний), контактні дані посадових осіб відсутні або в разі кліку на відповідну закладку здійснюється переадресація на головну сторінку сайту ...»

Коментар монітора (Дніпропетровська область):

«... Упошуку серед НПА шукав "Про затвердження графіка проведення особистого прийому громадян посадовими особами ... РДА на 2022 рік" (після завершення карантинного періоду), проте сторінка не відкриває це посилання на документ ...»

Закон України «Про доступ до публічної інформації» зобов'язує розпорядників належним чином оприлюднювати на власних офіційних вебсайтах інформацію про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень суб'єктів владних повноважень, їхніх дій чи бездіяльності.

У період дії воєнного стану запитувачі потребують більше інформації про те, чи приймає розпорядник інформаційні запити, який порядок їх оформлення, які існують способи оскарження відмов. Водночас важливим заходом є належне інформування запитувачів через офіційний вебсайт розпорядника про наявність спеціальної скриньки для прийому запитів на доступ до публічної інформації та про інші, передбачені законом, способи ознайомлення з публічною інформацією (напр., у спеціальному місці для роботи запитувачів з документами). Розпорядникам також варто оприлюднювати інформацію про порядок відшкодування витрат на копіювання та друк копій документів, які надають у відповідь на інформаційні запити, та корисні роз'яснювальні матеріали для запитувачів.

Оцінюючи запитання «Чи оприлюднено на офіційному вебсайті інформацію про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень суб'єктів владних повноважень, їхніх дій чи бездіяльності?» монітори надали такі результати (Графік 5.6.).

Чимало моніторів зазначили, що у розпорядників не оприлюднено на відповідних сторінках інформації про порядок оскарження відмов у доступі до публічної інформації.

Графік 5.6. Чи оприлюднено на офіційному вебсайті інформацію про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень суб'єктів владних повноважень, їхніх дій чи бездіяльності?



49

Монітори виявили випадок, коли в одного з розпорядників у розділі «Доступ до публічної інформації» на офіційному вебсайті оприлюднено інформацію рекламного характеру про діяльність комерційного підприємства і жодної згадки про порядок доступу до публічної інформації.

Коментар монітора (Київська область):

«... На сайті мало доступної інформації щодо забезпечення права на доступ до публічної інформації. Наявне рішення про організацію роботи з доступом до публічної інформації від 2011 року, яким, зокрема, затверджено електронну адресу, призначену для подання запитів в електронній формі. Однак ця електронна скринька не функціонує. Наявний зразок запиту на публічну інформацію. Порядок оскарження рішень суб'єктів владних повноважень не опубліковано.»

Воєнний досвід життя країни останніх дев'яти місяців свідчить про важливість якісного та оперативного доведення до громадськості суспільно важливої інформації, особливо тієї, що пов'язана із заходами цивільного захисту та забезпеченням прав осіб, постраждалих внаслідок війни, зокрема внутрішньо переміщених осіб.

З огляду на це для цілей цього моніторингу обрано чотири категорії інформації, які найчастіше формували дискусії та суспільний запит від початку російського вторгнення, зокрема:

- місця укриття, прихистку, наявність у них ліків і продуктів харчування;
- про воєнні загрози від агресора та потребу евакуації населення в межах територіальної юрисдикції;
- про режим та особливості функціонування органів, підприємств та установ, які надають адміністративні та інші послуги, в умовах воєнного стану;
- щодо процесу доставки, розподілу та поширення гуманітарної допомоги.

У результаті аналізу оприлюдненої на офіційних вебсайтах цієї категорії інформації можна констатувати про незадовільний стан такого оприлюднення.

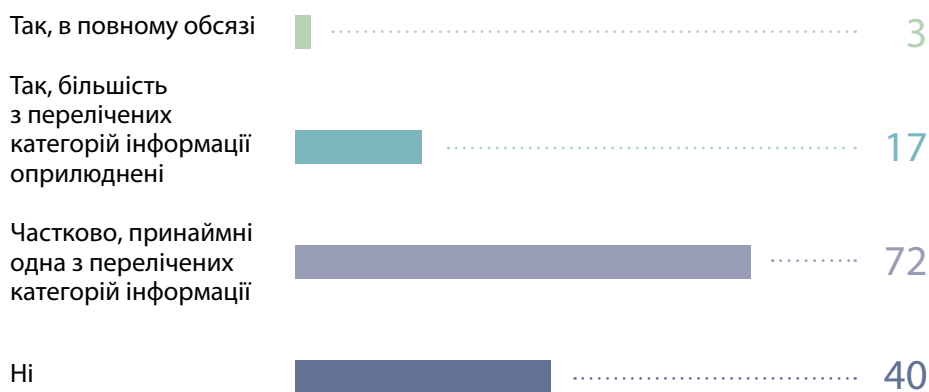
Коментар монітора (Закарпатська область):

«... Актуальна, важлива та потрібна інформація щодо воєнного стану, бомбосховищ на території ТГ можливо відшукати лише добре порившись у новинах, на головній сторінці цієї інформації немає ... Для пошуку потрібно витратити більш як 10 хвилин ...»

Лише в трьох випадках об'єкти моніторингу оприлюднили всю зазначену інформацію. Підсумки комунікації моніторів з органами влади в рамках розгляду письмових звернень свідчать: багато органів влади вважають, що оприлюднення інформації щодо укриттів може завдати шкоди таким спорудам, не враховуючи можливої шкоди для життя та здоров'я у зв'язку з її недоступністю для місцевих мешканців. Такої ж думки дотримуються окремі розпорядники й щодо інформації про гуманітарну допомогу.

Зведені результати перевірки за цим індикатором відображено на *Графіку 5.7*.

Графік 5.7. Чи оприлюднюють на офіційному веб-сайті суспільно-необхідну інформацію?



Коментар монітора (Запорізька область):

«На головній сторінці розміщено посилання на пункти укриття та гарячу лінію з гуманітарної допомоги, яка працює навіть у вихідні дні, що було перевірено окремим телефонним дзвінком. Однак дивно те, що цей же номер відіграє і роль гарячої лінії для інших звернень. Сподобалося посилання на головній сторінці для людей, які опинилися в заручниках або потрапили у полон, там є повний алгоритм дій ...»

Найрідше розпорядники оприлюднювали інформацію про надання адміністративних та інших послуг в умовах воєнного стану. Від початку російського вторгнення багато установ, які надають адміністративні послуги, припинили діяльність або перейшли на спеціальний режим роботи. У зв'язку з обмеженим функціонуванням багатьох реєстрів та інших інформаційних систем доступність інформації про режим та особливості функціонування таких установ суспільно важлива.

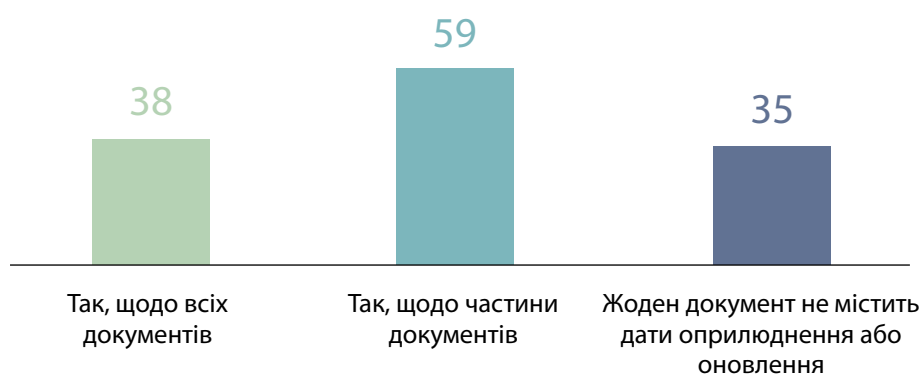
Коментар монітора (Хмельницька область):

«Першою проблемою є фактично повна відсутність у навігаційному доступі інформації для громадян про можливість укриття, отримання гуманітарної допомоги, алгоритму дій для внутрішньо переміщених осіб та інших, пов'язаних з воєнними діями, проблем людей. Для ВПО інформацію розміщено взагалі так, що віднайти її може лише фахівець.»

Для забезпечення доступу до своєчасної та достовірної інформації розпорядникам слід звернути увагу на вимогу закону щодо вказування дати оприлюднення або оновлення інформації. Значна кількість розпорядників наповнюють офіційні вебсайти інформацією, щодо якої неможливо з'ясувати час її оприлюднення, а отже пересвідчитися в її актуальності.

Виявлено випадки існування кількох сайтів в одного розпорядника, оприлюднення інформації без зазначення дати, у зв'язку з чим зацікавлена особа позбавлена можливості переконатися в актуальності та достовірності інформації. Результати перевірки за цим індикатором висвітлено на *Графіку 5.8*.

Графік 5.8. Чи містить оприлюднена інформація дату оприлюднення (або оновлення)?



Коментар монітора (Волинська область): «... Багато вкладок не оновлювали роками.»

Коментар монітора (Тернопільська область): «... Дата публікації є тільки в розділі "Новини".»

Одна з найбільш відчутних проблем щодо оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах, яку відмітили монітори – низька навігаційна доступність і відсутність стандартизованих підходів до структури та змісту вебсайтів. Стандартизовані підходи до наповнення та дизайну офіційних вебсайтів суттєво підвищують ефективність оприлюднення інформації, зменшують час, який запитувач витрачає на пошук необхідних відомостей та водночас сприяють зменшенню кількості запитів на доступ до інформації та навантаження на розпорядника.

Результати оцінювання в рамках запитання «Чи перелічена вище інформація навігаційно доступна (наприклад, якщо інформацію закріплено на головній сторінці офіційного вебсайту у вигляді окремого банера, вкладки сайту або якимось іншим видимим чином – відповідь “так”; якщо для пошуку цієї інформації потрібно витратити 10 і більше хвилин, знайти та відкрити інші вкладки чи новинні повідомлення – відповідь “ні”)?» відображає *Графік 5.9*.

Графік 5.9. Чи перелічена вище інформація навігаційно доступна?



Окрім іншого, монітори зазначили, що окремі офіційні вебсайти не містять пошукової системи або робота пошукової системи на сайті некоректна. Така ситуація суттєво ускладнює пошук інформації на офіційному вебсайті, робить почасти неможливим знаходження актів, прийнятих розпорядником, інформації за конкретну дату або з конкретного питання. Оскільки багато інформації, що становить суспільний інтерес, розпорядники оприлюднюють у розділі «Новини», функціонування пошукової системи на офіційному вебсайті вкрай потрібне.

Коментар монітора (Одеська область):

«... Відсутня окрема вкладка “Воєнний стан”, яка була б корисною та полегшила пошук важливої та потрібної громадянам інформації.»

Кращі практики у частині оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах розпорядників:

- створення окремої, добре видимої вкладки або банера на головній сторінці офіційного вебсайту для оприлюднення інформації про заходи, пов'язані з воєнним станом;
- оприлюднення актуальних контактів для подання звернень громадян і запитів на інформацію, інформації про порядок подання інформаційних запитів та звернень а також про порядок оскарження відмов;
- розміщення на головній сторінці офіційного вебсайту посилання на пункти укриття та «гарячу лінію» з гуманітарної допомоги, а також графік їх роботи;
- створення окремої сторінки вебсайту «Цивільний захист», де викладено актуальну інформацію щодо бомбосховищ на території територіальної громади.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ МОНІТОРИНГУ

53

Результати моніторингу забезпечення інформаційних прав громадян у період дії воєнного стану продемонстрували потребу систематичної та відповідальної організації роботи органів державної влади та місцевого самоврядування у цій сфері. Надання відповідей на звернення громадян та інформаційні запити, рівень оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах розпорядників в умовах дії обмежень, пов'язаних із запровадженням правового режиму воєнного стану 2022 року, засвідчили задовільний рівень забезпечення зазначених прав. У період воєнного стану потреба громадян у комунікаціях із суб'єктами владних повноважень зростає, що потребує неухильного дотримання вимог чинного законодавства про звернення громадян і доступ до публічної інформації, а також підвищення рівня обізнаності відповідальних працівників.



За результатами оцінювання розпорядникам публічної інформації слід взяти до уваги такі висновки та рекомендації:



Щодо звернень громадян та інформаційних запитів, поданих в усній формі, органам державної влади та місцевого самоврядування варто поліпшити організацію їх прийому та обробки, а також забезпечити підвищення кваліфікації працівників, залучених до цього процесу. Треба мати на увазі, що у зв'язку із повномасштабною збройною агресією та зростанням кількості вимушено переміщених осіб, телефон почасти є єдиним засобом комунікації для громадян. Суб'єктам владних повноважень на виконання цих рекомендацій необхідно:

- ➔ визначити окремий телефонний номер для прийому інформаційних запитів і звернень громадян в усній формі, забезпечити безперебійне його функціонування, яке не залежатиме від наявності дротового зв'язку та щомісячної оплати послуг;
- ➔ забезпечити прийом, реєстрацію, а також розгляд інформаційних запитів і звернень громадян в усній формі, сприяти вирішенню питань невідкладно в усному порядку;
- ➔ вжити заходів щодо повідомлення реєстраційного номера інформаційних запитів і звернень громадян, поданих в усній формі, у разі якщо вирішення порушеного заявником питання неможливе під час його прийому та реєстрації;
- ➔ забезпечити надання письмових відповідей на інформаційні запити та звернення громадян в усній формі в разі відмови в їх задоволенні.
- ➔ підвищити кваліфікацію працівників, відповідальних за прийом, реєстрацію та розгляд інформаційних запитів і звернень громадян в усній формі, щодо положень законодавства про звернення громадян і доступ до публічної інформації.



Щодо звернень громадян та інформаційних запитів, поданих у письмовій формі через електронну пошту, моніторинг засвідчив, що відповіді на звернення громадян та інформаційні запити, подані в письмовій формі, надають переважно вчасно та у передбаченій законом формі. Більшість розпорядників належним чином виконують вимоги щодо обробки звернень громадян та інформаційних запитів, зокрема завдяки освітнім і контролюючим заходам від

Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Звернення громадян та інформаційні запити, подані через електронну пошту, переважають, хоча не в усіх розпорядників визначено спеціальні електронні скриньки для їх подання. Для зменшення навантаження, пов'язаного з обробкою інформаційних запитів та звернень громадян, розпорядникам варто звернути увагу на належне оприлюднення публічної інформації, що є у їх розпорядженні, всіма передбаченими законом способами. Суб'єктам владних повноважень на виконання цих рекомендацій необхідно:

- ➔ оновити інформацію на офіційних вебсайтах щодо контактних даних для подання інформаційних запитів і звернень громадян у письмовій формі через електронну пошту;
- ➔ створити та оприлюднити резервні електронні скриньки для екстрених випадків припинення роботи офіційних;
- ➔ налагодити автоматичне інформування у відповідь про отримання або доставки електронного листа в разі подання інформаційних запитів і звернень громадян у письмовій формі через електронну пошту;
- ➔ налагодити віддалену роботу системи електронного документообігу (поза межами приміщення суб'єкта владних повноважень);
- ➔ надавати належне обґрунтування законності причин повної або часткової відмови у задоволенні інформаційного запиту або звернення громадянина з роз'ясненням порядку оскарження;
- ➔ надавати відповіді на електронні звернення в доступних (таких, що дають змогу переглянути зміст відповіді без встановлення додаткового програмного забезпечення) форматах, наприклад .pdf, з дублюванням (за відсутності іншої технічної можливості) цього ж файлу, підписаного КЕП, у форматі .p7s;
- ➔ провести освітню та роз'яснювальну роботу серед працівників органів влади щодо дотримання вимог законодавства про доступ до інформації та звернення громадян, зокрема щодо неприпустимості будь-якого тиску на особу за подання запиту або звернення в умовах воєнного стану.



Щодо оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації результати моніторингу свідчать про нагальну потребу уніфікації підходів до оприлюднення офіційної інформації на вебсайтах розпорядників для забезпечення її повноти, актуальності та навігаційної доступності. Суб'єктам владних повноважень на виконання цих рекомендацій необхідно:

- ➔ належним чином і в повному обсязі оприлюднювати повну інформацію про актуальні офіційні контактні телефонні номери та електронні пошти, призначені для подання звернень громадян, інформаційних запитів та інших комунікацій із суб'єктами владних повноважень;
- ➔ належним чином та в повному обсязі оприлюднювати тексти нормативно-правових та розпорядчих актів, прийнятих в межах компетенції;
- ➔ провести аудит вилученої чи обмеженої в доступі інформації з офіційних вебсайтів щодо відповідності такого обмеження вимогам частини другої статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- ➔ створити на офіційних вебсайтах окремий розділ «Цивільний захист» або «Воєнний стан», де забезпечити систематичне оприлюднення та оновлення всієї важливої інформації щодо війни, правових заходів воєнного стану, евакуації та ін. у межах територіальної юрисдикції органу влади;
- ➔ невідкладно оприлюднити інформацію про місця укриттів, прихистку, наявність у них ліків і продуктів харчування;
- ➔ забезпечити зазначення дати оприлюднення або оновлення щодо всіх категорій оприлюдненої на офіційному вебсайті інформації.



Щодо забезпечення права на звернення та на особистий прийом громадян результати моніторингу свідчать про потребу унормування та організації відповідних процесів органами державної влади та місцевого самоврядування відповідно до вимог ситуації та заходів, пов'язаних із запровадженням воєнного стану. Суб'єктам владних повноважень на виконання цих рекомендацій необхідно:

- ➔ внести зміни в порядки розгляду звернень громадян і проведення особистого прийому, якими передбачити можливість (на прохання громадянина) забезпечення прав згідно зі статтями 18, 22 Закону України «Про звернення громадян» за допомогою засобів цифрового онлайн зв'язку;
- ➔ здійснити заходи з підвищення кваліфікації працівників, відповідальних за прийом і розгляд звернень, щодо дотримання вимог статті 40 Конституції України та Закону України «Про звернення громадян» під час розгляду звернень і забезпечення права на особистий прийом;
- ➔ посилити контроль над розглядом звернень по суті, забезпеченням прав (на прохання заявника) згідно зі статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

Загальною для всіх розпорядників і всіх етапів моніторингу є рекомендація систематично підвищувати кваліфікацію відповідальних працівників для поліпшення роботи із забезпечення права на звернення та доступ до публічної інформації.

ДОДАТОК

Рейтинг органів державної влади та місцевого самоврядування за результатами моніторингу

56

Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4	Етап 5	Загальний результат	Відсоток дотримання
Яворівська райдержадміністрація Львівської області	9,5	10	10	10	7	46,5	93%
Ужгородська міська рада	10	9	6,5	10	9,5	45	90%
Рівненська обласна військова адміністрація	8,5	9	9	10	7,5	44	88%
Конотопська райдержадміністрація Сумської області	9,5	9,5	10	9	5,5	43,5	87%
Могилів-Подільська райдержадміністрація Вінницької області	9	8,5	10	10	6	43,5	87%
Сумська обласна військова адміністрація	9,5	8,5	10	9	6,5	43,5	87%
Верховинська райдержадміністрація Івано-Франківської області	9	7	10	8,5	8,5	43	86%
Івано-Франківська обласна військова адміністрація	8	9	8	10	8	43	86%
Кременчуцька райдержадміністрація Полтавської області	9	7	10	10	6,5	42,5	85%
Корюківська райдержадміністрація Чернігівської області	9	9	8	10	5,5	41,5	83%
Вінницька міська рада	7,5	9	9	8,5	7	41	82%
Житомирська райдержадміністрація Житомирської області	8,5	10	8,5	8	6	41	82%
Надвірнянська райдержадміністрація Івано-Франківської області	10	7	7	10	7	41	82%
Роменська райдержадміністрація Сумської області	9,5	6,5	8	9	8	41	82%
Вараська райдержадміністрація Рівненської області	8,5	8	9,5	9,5	5	40,5	81%
Полтавська райдержадміністрація Полтавської області	9	7,5	10	10	4	40,5	81%
Ужгородська райдержадміністрація Закарпатської області	7	7	9,5	10	7	40,5	81%
Львівська міська рада	4,5	5	10	10	9,5	39	78%
Полтавська обласна військова адміністрація	7	6,5	10	9,5	6	39	78%
Хустська райдержадміністрація Закарпатської області	7,5	10	9	8,5	4	39	78%

Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4	Етап 5	Загальний результат	Відсоток дотримання
Сумська райдержадміністрація Сумської області	9,5	9,5	6,5	9	4	38,5	77%
Хмельницька райдержадміністрація Хмельницької області	8	6,5	10	10	4	38,5	77%
Мукачівська райдержадміністрація Закарпатської області	8	7,5	9	8,5	5	38	76%
Новоград-Волинська райдержадміністрація Житомирської області	8,5	6	7,5	10	6	38	76%
Кропивницька райдержадміністрація Кіровоградської області	9,5	7,5	9	6	5,5	37,5	75%
Львівська райдержадміністрація Львівської області	7,5	6,5	9	9	5,5	37,5	75%
Івано-Франківська райдержадміністрація Івано-Франківської області	2	10	10	10	5	37	74%
Лубенська райдержадміністрація Полтавської області	7,5	8	7	10	3,5	36	72%
Львівська обласна військова адміністрація	8,5	9	2	10	6,5	36	72%
Рівненська райдержадміністрація Рівненської області	7,5	9	8	6	5,5	36	72%
Берегівська райдержадміністрація Закарпатської області	7,5	6,5	8,5	9	4	35,5	71%
Тячівська райдержадміністрація Закарпатської області	7	5	9	10	4,5	35,5	71%
Шосткинська райдержадміністрація Сумської області	9,5	8,5	1	9	7,5	35,5	71%
Броварська райдержадміністрація Київської області	8	7	6	8,5	5,5	35	70%
Коломийська райдержадміністрація Івано-Франківської області	8,5	10	0	8,5	8	35	70%
Первомайська райдержадміністрація Миколаївської області	3	6,5	8,5	8,5	8,5	35	70%
Рівненська міська рада	2,5	9	8,5	8	7	35	70%
Чернігівська обласна військова адміністрація	3	10	4,5	10	7	34,5	69%
Івано-Франківська міська рада	3	7	9	7	8	34	68%
Коростенська райдержадміністрація Житомирської області	9,5	6,5	9	5	4	34	68%
Полтавська міська рада	7,5	5	7,5	7	7	34	68%
Рахівська райдержадміністрація Закарпатської області	6,5	9,5	1	9,5	7,5	34	68%

Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4	Етап 5	Загальний результат	Відсоток дотримання
Чернігівська райдержадміністрація Чернігівської області	2	7,5	10	7	7,5	34	68%
Болградська райдержадміністрація Одеської області	8	1	10	10	4,5	33,5	67%
Кіровоградська обласна військова адміністрація	9	7,5	1	10	6	33,5	67%
Прилуцька райдержадміністрація Чернігівської області	2,5	6	8	10	7	33,5	67%
Голованівська райдержадміністрація Кіровоградської області	8,5	6	9	6	3,5	33	66%
Стрийська райдержадміністрація Львівської області	6,5	6	7,5	7,5	5,5	33	66%
Олександрійська райдержадміністрація Кіровоградської області	9	8,5	0	9	6	32,5	65%
Тернопільська міська рада	2	6	10	7	7,5	32,5	65%
Дніпровська міська рада	8	0,5	8,5	8	7	32	64%
Дніпропетровська обласна військова адміністрація	0,5	7	8	10	6,5	32	64%
Камінь-Каширська райдержадміністрація Волинської області	6,5	7	5,5	10	3	32	64%
Новомосковська райдержадміністрація Дніпропетровської області	1	7	10	9,5	4,5	32	64%
Одеська обласна військова адміністрація	5,5	6	9,5	7	4	32	64%
Косівська райдержадміністрація Івано-Франківської області	5,5	4,5	7,5	9	5	31,5	63%
Луцька райдержадміністрація Волинської області	2,5	8	9	7	5	31,5	63%
Дністровська райдержадміністрація Чернівецької області	7,5	7	1	10	5,5	31	62%
Кам'янська райдержадміністрація Дніпропетровської області	7,5	5,5	8	5	5	31	62%
Київська міська військова адміністрація	0,5	8	6	10	6,5	31	62%
Кременецька райдержадміністрація Тернопільської області	7	0,5	7,5	10	5,5	30,5	61%
Луцька міська рада	3	1	8	10	8,5	30,5	61%
Роздільнянська райдержадміністрація Одеської області	3	6	8	7	6,5	30,5	61%
Хмельницька обласна військова адміністрація	2,5	10	3	8,5	6,5	30,5	61%

Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4	Етап 5	Загальний результат	Відсоток дотримання
Хмельницька райдержадміністрація Вінницької області	4,5	4	7	8	7	30,5	61%
Бучанська райдержадміністрація Київської області	0,5	9	7,5	7,5	5,5	30	60%
Ніжинська райдержадміністрація Чернігівської області	8	0,5	7	10	4,5	30	60%
Новгород-Сіверська райдержадміністрація Чернігівської області	5	0	8	10	7	30	60%
Подільська райдержадміністрація Одеської області	8	5,5	1	9,5	6	30	60%
Тульчинська райдержадміністрація Вінницької області	3	9	5	8,5	4,5	30	60%
Самбірська райдержадміністрація Львівської області	6,5	7,5	3	10	2,5	29,5	59%
Криворізька райдержадміністрація Дніпропетровської області	1	6	10	7,5	4,5	29	58%
Вінницька райдержадміністрація Вінницької області	7,5	6	2	8,5	4,5	28,5	57%
Охтирська райдержадміністрація Сумської області	3,5	5	8,5	6	5,5	28,5	57%
Синельниківська райдержадміністрація Дніпропетровської області	9	7	0	7,5	5	28,5	57%
Сумська міська рада	7,5	0,5	1,5	9	10	28,5	57%
Черкаська міська рада	2,5	1	8,5	9	7,5	28,5	57%
Вінницька обласна військова адміністрація	3	9	1	10	5	28	56%
Київська обласна військова адміністрація	0	6	9,5	6,5	6	28	56%
Кропивницька міська рада	8	7,5	0	9	3,5	28	56%
Білгород-Дністровська райдержадміністрація Одеської області	6,5	6	1	9,5	4,5	27,5	55%
Запорізька міська рада	1	1	8,5	9,5	7	27	54%
Сарненська райдержадміністрація Рівненської області	0,5	5,5	10	6,5	4,5	27	54%
Чернівецька обласна військова адміністрація	4	6,5	1	10	5	26,5	53%
Дубенська райдержадміністрація Рівненської області	2,5	8,5	1	9,5	4,5	26	52%
Закарпатська обласна військова адміністрація	6,5	5,5		9	5	26	52%
Новоукраїнська райдержадміністрація Кіровоградської області	7	5,5	1	9	3,5	26	52%
Червоноградська райдержадміністрація Львівської області	6,5	0,5	8,5	2	8,5	26	52%

Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4	Етап 5	Загальний результат	Відсоток дотримання
Бердичівська райдержадміністрація Житомирської області	7	6	8,5	0	4	25,5	51%
Вишгородська райдержадміністрація Київської області	1	6	6,5	9	3	25,5	51%
Миргородська райдержадміністрація Полтавської області	9	5,5	0	8	3	25,5	51%
Жмеринська райдержадміністрація Вінницької області	8,5	0,5	1,5	8,5	6	25	50%
Ізмаїльська райдержадміністрація Одеської області	1,5	5,5	7,5	6	4,5	25	50%
Одеська міська рада	1	7	0	9,5	7,5	25	50%
Вижницька райдержадміністрація Чернівецької області	4	6,5	1	7	6	24,5	49%
Миколаївська міська рада	1	7	0	10	6,5	24,5	49%
Вознесенська райдержадміністрація Миколаївської області	3	6	1	7,5	6,5	24	48%
Житомирська міська рада	0,5	5,5	1	10	6,5	23,5	47%
Калуська райдержадміністрація Івано-Франківської області	1	7	1	8	6,5	23,5	47%
Волинська обласна військова адміністрація	8	1	1	7	6	23	46%
Житомирська обласна військова адміністрація	0,5	6,5	1	9,5	5,5	23	46%
Чернівецька міська рада	0	6,5	1,5	8	6	22	44%
Миколаївська обласна військова адміністрація	1	8	1	6	5	21	42%
Березівська райдержадміністрація Одеської області	6	5	0	7	2,5	20,5	41%
Дніпровська райдержадміністрація Дніпропетровської області	0,5	6	0	9	4,5	20	40%
Звенигородська райдержадміністрація Черкаської області	9	5	1	1	4	20	40%
Уманська райдержадміністрація Черкаської області	2,5	7	1,5	6	3	20	40%
Обухівська райдержадміністрація Київської області	0,5	0,5	7	7	4,5	19,5	39%
Чернівецька райдержадміністрація Чернівецької області	1	5,5	1	7,5	4,5	19,5	39%
Дрогобицька райдержадміністрація Львівської області	5,5	1	3	2	7,5	19	38%
Запорізька обласна військова адміністрація	1	1	1	10	6	19	38%

Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4	Етап 5	Загальний результат	Відсоток дотримання
Золотоніська райдержадміністрація Черкаської області	2,5	6	0	8,5	2	19	38%
Одеська райдержадміністрація Одеської області	0,5	5,5	0	9	4	19	38%
Миколаївська райдержадміністрація Миколаївської області	0,5	6,5	1	5	5	18	36%
Павлоградська райдержадміністрація Дніпропетровської області	6,5	1	3	2	5	17,5	35%
Черкаська обласна військова адміністрація	0,5	1	8,5	2	5	17	34%
Тернопільська обласна військова адміністрація	1	1	1	8,5	4,5	16	32%
Шепетівська райдержадміністрація Хмельницької області	0,5	0	1	8,5	5,5	15,5	31%
Білоцерківська райдержадміністрація Київської області	1	5,5	0	5,5	3	15	30%
Хмельницька міська рада	0,5	6	0	2	6,5	15	30%
Чернігівська міська рада	0,5	1	0	7	5	13,5	27%
Баштанська райдержадміністрація Миколаївської області	0,5	5,5	0	1	6	13	26%
Кам'янець-Подільська райдержадміністрація Хмельницької області	2,5	5	1	0	4	12,5	25%
Володимир-Волинська райдержадміністрація Волинської області	0,5	1	1,5	2	7	12	24%
Ковельська райдержадміністрація Волинської області	0	0,5	7	2	2,5	12	24%
Бориспільська райдержадміністрація Київської області	0,5	1	0	6	4	11,5	23%
Гайсинська райдержадміністрація Вінницької області	1,5	0,5	2	2	5,5	11,5	23%
Золочівська райдержадміністрація Львівської області	0,5	3,5	1	3	3	11	22%
Чортківська райдержадміністрація Тернопільської області	2	0,5	1	2	5,5	11	22%
Тернопільська райдержадміністрація Тернопільської області	1,5	1	1	4	3	10,5	21%
Черкаська райдержадміністрація Черкаської області	0,5	1	0,5	1	3,5	6,5	13%
Фастівська райдержадміністрація Київської області	0	0	1	1	0	2	4%

