

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ХЕРСОНСЬКЕ МОРЕХІДНЕ УЧИЛИЩЕ РИБНОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Начальник училища
_____ К.С.Стасюк
«__» _____ 2016р.

ПОЛОЖЕННЯ
про забезпечення доступу до публічної інформації в
Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище
рибної промисловості»

Введено в дію розпорядженням від «__» _____ 2016 року № ____

Актуалізовано	2017	2018	2019	2020
Дата				
П.І.Б.				
Підпис				

м. Херсон

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 2	Аркушів 12

I. Загальні положення

1. Положення про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості» (далі - Положення) визначає процедуру надання доступу до інформації, що знаходиться у Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості» (далі – ДВНЗ «ХМУРП»).

2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

- документ - матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі;
- запит на інформацію - це прохання особи чи групи осіб в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) надати публічну інформацію, що знаходиться у володінні ДВНЗ «ХМУРП»;
- запитувачі інформації - фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень;
- захист інформації - сукупність правових, адміністративних, організаційних, технічних та інших заходів, що забезпечують збереження, цілісність інформації та належний порядок доступу до неї;
- звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;
- інформація - будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;
- інформація з обмеженим доступом - вид інформації, доступ до якої обмежується згідно з чинним законодавством;
- конфіденційна інформація - персональні дані співробітників та хворих;
- інші відомості, віднесені до конфіденційної інформації згідно з чинним законодавством;
- публічна інформація - це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких матеріальних носіях інформація, що була отримана або створена в процесі здійснення повноважень, передбачених Статутом;
- службова інформація - інформація, створена ДВНЗ «ХМУРП» під час здійснення нею повноважень згідно з чинним законодавством, якщо вона пов'язана з розробкою напряму діяльності ДВНЗ «ХМУРП», процесом прийняття рішень і передусє її публічному обговоренню та/або прийняттю;
- суб'єкт владних повноважень - орган державної влади, орган місцевого самоврядування, інший суб'єкт, що здійснює владні управлінські функції;
- запитувачі інформації - фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень;
- захист інформації - сукупність правових, адміністративних, організаційних, технічних та інших заходів, що забезпечують збереження, цілісність інформації та належний порядок доступу до неї;

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 3	Аркушів 12

3. Реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб.

4. Правове регулювання відносин, пов'язаних із забезпеченням доступу до публічної інформації, здійснюється відповідно до законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань інформаційних відносин у сфері охорони здоров'я.

5. Дія цього Положення не поширюється на відносини щодо отримання інформації суб'єктами владних повноважень при здійсненні ними своїх функцій, а також на відносини у сфері звернень громадян.

6. Дотримання встановленого порядку надання публічної інформації ДВНЗ «ХМУРП» забезпечує начальник училища.

II. Категорії інформації, розпорядником якої є ДВНЗ «ХМУРП»

1. ДВНЗ «ХМУРП» відповідно до покладених на нього завдань є розпорядником такої інформації:

- відкрита публічна інформація;
- службова інформація;
- конфіденційна інформація.

2. Конфіденційна інформація та службова інформація належать до інформації з обмеженим доступом.

3. Віднесення інформації до службової здійснюється на підставі Переліку відомостей, що становлять службову інформацію ДВНЗ «ХМУРП» (далі - Перелік службової інформації).

III. Порядок оприлюднення інформації

1. Доступ до публічної інформації про діяльність ДВНЗ «ХМУРП» забезпечується шляхом оприлюднення її в засобах масової інформації (далі - ЗМІ), на офіційному веб-сайті ДВНЗ «ХМУРП», розміщення публічної інформації на інформаційних стендах у приміщеннях, а також надання інформації за запитом на інформацію.

2. Оприлюдненню на офіційному веб-сайті ДВНЗ «ХМУРП» підлягають:

- інформація про ДВНЗ «ХМУРП» і його діяльність, а саме місце розташування, поштова адреса, адреса електронної пошти для направлення електронних запитів на інформацію та номер телефону інформаційної підтримки;
- розклад роботи та графік прийому громадян начальником ДВНЗ «ХМУРП» та його заступниками;
- інформація про нормативно-правові засади діяльності ДВНЗ «ХМУРП»;
- дані про порядок складання та подання запиту на інформацію;

ДВНЗ«ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 4	Аркушів 12

- інші відомості про діяльність ДВНЗ «ХМУРП», які належать до публічної інформації.

3. На інформаційному стенді розміщуються:

- графік прийому громадян, представників юридичних осіб, об'єднань громадян, а також інформація з питань, пов'язаних з організацією діяльності ДВНЗ «ХМУРП»;

- зразок відповідної форми запиту на інформацію;

- умови і порядок отримання інформації про діяльність ДВНЗ «ХМУРП»;

- інші відомості, необхідні для оперативного інформування запитувачів інформації про діяльність ДВНЗ «ХМУРП».

4. Підготовку інформації, вказаної у пунктах 2 та 3 розділу III цього Положення, на офіційному веб-сайті ДВНЗ «ХМУРП» та інформаційних стендах забезпечує відповідальна особа у розпорядженні якої перебуває інформація та на яку покладено організацію цієї роботи.

6. Оприлюднення інформації, розпорядником якої є ДВНЗ «ХМУРП», обмежується, якщо такі дані віднесено до інформації з обмеженим доступом.

IV. Надання інформації на запити

1. Складання запитів на інформацію.

1) Запит на отримання публічної інформації подається до ДВНЗ «ХМУРП» в усній чи письмовій формі, під час особистого прийому або шляхом надсилання поштою, факсом, електронною поштою або телефоном (при наявності записуючого пристрою), на вибір запитувача.

2) Письмовий запит на отримання публічної інформації подається в довільній формі.

З метою спрощення процедури оформлення письмового запиту запитувач може використати форму для подання запиту на отримання публічної інформації (далі - форма запиту) згідно з додатком 2 до цього Положення.

3) Запит на інформацію повинен містити:

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

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

- спосіб отримання інформації;

- підпис і дату за умови подання письмового запиту.

4) У формі запиту на інформацію запитувачеві надається можливість вибрати спосіб надання відповіді - поштою, телефоном (факсом), електронною поштою.

5) Запит може бути поданий:

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення	
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1
		Рік затвердження. 2016
Аркуш 5	Аркушів 12	

- на поштову адресу, при цьому на конверті вказується напис «Публічна інформація»;
- на електронну адресу із зазначенням у темі повідомлення «Запит на інформацію»;
- факсом.

6) Запит на інформацію може бути подано запитувачем особисто до ДВНЗ «ХМУРП», який організовує в установленому порядку доступ до публічної інформації, розпорядником якої вона є.

7) У разі коли з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит особисто, його оформляє співробітник структурного підрозділу ДВНЗ «ХМУРП», відповідального з питань запитів на інформацію, який забезпечує в установленому порядку доступ до публічної інформації, із зазначенням у запиті прізвища, імені, по батькові (найменування), контактного телефону, та надає копію запиту особі, яка його подала.

8) Якщо запитувач просить надати інформацію про себе, яка перебуває у розпорядженні ДВНЗ «ХМУРП», він має надати копію документа (паспорта, свідоцтва про народження тощо), який засвідчує його особу.

9) На вимогу запитувача на першому аркуші копії запиту проставляється відбиток штампа із зазначенням найменування ДВНЗ «ХМУРП», дати надходження та вхідного номера запиту. Така копія повертається запитувачу.

2. Облік запитів на інформацію.

1) Запити на інформацію, що надходять на адресу ДВНЗ «ХМУРП», приймаються протягом робочого часу, виокремлюються з вхідної кореспонденції працівником, відповідальним за її облік, і реєструються відповідно до інструкції з діловодства з урахуванням вимог цього Положення.

2) Після отримання та реєстрації запити на інформацію невідкладно подаються на розгляд начальнику ДВНЗ «ХМУРП».

3) Запити на інформацію у вигляді електронного документа надсилаються на електронну пошту ДВНЗ «ХМУРП». Прийом запитів на інформацію, що надіслані на електронну пошту ДВНЗ «ХМУРП», здійснюється протягом робочого дня працівником, відповідальним за облік документів.

4) Реєстрація та опрацювання запитів на інформацію, які надійшли до ДВНЗ «ХМУРП» у вигляді електронного документа, здійснюється в загальному порядку після їх роздрукування на паперовому носії.

5) Отримання і реєстрація запитів на інформацію на особистому прийомі здійснюється особою, відповідальною за його організацію. Такі запити реєструються та опрацьовуються у такий самий спосіб, встановлений цим Порядком, як і інші запити на інформацію.

6) Отримання та надання відповіді на запит телефоном проводиться за наявності

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 6	Аркушів 12

можливості фіксації розмови технічними засобами, про що на початку розмови повідомляється запитувачу.

8) Запит на інформацію з резолюцією начальника ДВНЗ «ХМУРП» ставиться на контроль, після чого невідкладно передається виконавцю (виконавцям).

3. Опрацювання запитів на інформацію.

1) Відповідь на запит готується згідно з резолюцією начальника ДВНЗ «ХМУРП» працівником того структурного підрозділу, у розпорядженні якого перебуває запитувана інформація, спільно з працівником структурного підрозділу, відповідального з питань інформаційних запитів.

Відповідальним за надання інформації за запитом, що містить прохання надати публічну інформацію з різних (декількох) напрямів діяльності ДВНЗ «ХМУРП», визначається виконавець, вказаний в резолюції першим або окремо визначений. Співвиконавці зобов'язані не пізніше трьох робочих днів із дня надходження запиту до ДВНЗ «ХМУРП» надати відповідальному виконавцю матеріали щодо його опрацювання.

2) Відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п'яти робочих днів із дня його отримання.

У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує її пошуку серед значної кількості даних, співробітник структурного підрозділу ДВНЗ «ХМУРП», відповідального з питань запитів на інформацію, за поданням керівника структурного підрозділу, відповідального за надання інформації за таким запитом, готує повідомлення запитувачеві за підписом начальника ДВНЗ «ХМУРП», щодо продовження строку розгляду запиту до 20 робочих днів. Про продовження строку запитувачеві повідомляється не пізніше п'яти робочих днів із дня отримання запиту.

3) Відповіді на запити підлягають обов'язковій реєстрації в паперовій системі документообігу.

4) Відповідь на інформаційний запит надається у спосіб, обраний запитувачем. Якщо спосіб отримання інформації запитувачем не вказано, відповідь на запит на інформацію надається запитувачу у тій самій формі, в якій оформлено запит (письмово, у вигляді електронного документа, засобами зв'язку тощо).

5) У разі надходження кореспонденції, яка одночасно містить запит на інформацію та заяви, клопотання, пропозиції тощо, оригінал такої кореспонденції розглядається за правилами, встановленими Законом «Про доступ до публічної інформації» та цим Положенням, а його копія в частині інших питань розглядається відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Про те, що відповідь на питання, які не стосуються публічної інформації, буде надано запитувачу окремо в терміни, визначені законодавством, він повідомляється у відповіді на інформаційний запит.

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 7	Аркушів 12

б) У разі надходження кореспонденції, яка містить вимогу про отримання інформації, але за своїм характером не є запитом на інформацію, така кореспонденція розглядається за правилами, встановленими Законом України «Про звернення громадян».

7) У задоволенні запиту може бути відмовлено у таких випадках:

- ДВНЗ «ХМУРП» не володіє і не зобов'язаний, відповідно до його компетенції володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;
- інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом;
- запитувач не оплатив фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком документів;
- не дотримано вимог до оформлення запиту на інформацію, передбачених частиною п'ятою статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації», а саме не зазначено:
 - прізвище, ім'я, по батькові (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку (якщо такий є);
 - загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит (якщо запитувачу це відомо);
 - підпис і дату (за умови подання запиту в письмовій формі).

Якщо запитувачем не вказано поштову адресу, йому повідомляється наявними засобами зв'язку про відсутність можливості надсилання запитувачеві відмови у отриманні інформації за запитом.

8) Якщо запитувана інформація про діяльність ДВНЗ «ХМУРП» належить до інформації з обмеженим доступом, у відповіді на запит вказуються вид, найменування, номер і дата прийняття документа, відповідно до якого доступ до зазначеної інформації обмежено.

За умови, коли частина запитуваної інформації, що міститься у документі, належить до інформації з обмеженим доступом, а інша частина є відкритою інформацією, надається відкрита запитувана інформація.

9) Рішення, дії чи бездіяльність ДВНЗ «ХМУРП», що порушують законодавство про доступ до публічної інформації, можуть бути оскаржені відповідно до чинного законодавства.

10) Відповідальність за порушення законодавства про доступ до публічної інформації несуть відповідальні особи згідно зі статтею 24 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

4. Контроль за своєчасним, правильним та повним розглядом і наданням відповідей на запити на інформацію, виконанням доручень стосовно них здійснюється начальником ДВНЗ «ХМУРП».

ДВНЗ«ХМУРП»	Положення	
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1
		Рік затвердження. 2016
Аркуш 8	Аркушів 12	

V. Порядок відшкодування запитувачами фактичних витрат на копіювання та друк документів

1. Під час опрацювання запиту на публічну інформацію виконавець, відповідальний за її надання, аналізує інформацію, яку необхідно надати запитувачу. Якщо виконання запиту передбачає надання копій відповідних документів, ним проводиться підрахунок аркушів документа, які необхідно копіювати або друкувати.

2. Інформація на запит надається безкоштовно, проте в разі, якщо задоволення запиту на публічну інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом понад 10 сторінок, запитувач зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання або друк. Розмір фактичних витрат визначається ДВНЗ «ХМУРП» у межах, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2011 року № 740.

На копіювання або друк копій документів встановлюються такі граничні норми витрат:

- формату А4 та меншого розміру (в тому числі двосторонній друк) – не більше ніж 0,1 відсотка розміру мінімальної заробітної плати за виготовлення однієї сторінки;
- формату А3 та більшого розміру (в тому числі двосторонній друк) – не більше ніж 0,2 відсотка розміру мінімальної заробітної плати за виготовлення однієї сторінки;
- будь-якого формату, якщо в документах поряд з відкритою інформацією міститься інформація з обмеженим доступом, що потребує її відокремлення, приховування тощо (в тому числі двосторонній друк) - від 0,3 до 0,5 відсотка розміру мінімальної заробітної плати за виготовлення однієї сторінки.

Розмір мінімальної заробітної плати за виготовлення однієї сторінки встановлюється на дату копіювання та друку документів.

3. Якщо запит на публічну інформацію підлягає задоволенню і для його виконання необхідно виготовлення копій або друк документів обсягом більше ніж 10 сторінок, працівником структурного підрозділу, відповідального з питань запитів на інформацію, проводяться такі заходи:

- починаючи з одинадцятої сторінки, підраховується кількість аркушів кожного виду послуги та обирається коефіцієнт згідно з періодом, за який надається послуга. За перші 10 сторінок плата не стягується.
- після розрахунку витрат отримана сума заноситься до квитанції встановленого зразка з визначеними банківськими реквізитами.

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 9	Аркушів 12

- не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту запитувач інформується в письмовій формі або телефоном, електронною поштою про необхідність попереднього відшкодування витрат.

Разом з інформацією про відшкодування фактичних витрат на копіювання та друк документів запитувачу надсилається квитанція на оплату послуг, відповідно до якої отримувачем платежу є ДВНЗ «ХМУРП».

4. Плата за послугу вноситься запитувачем на реєстраційний рахунок ДВНЗ «ХМУРП» за спеціальним фондом бюджету.

5. При надходженні квитанції про сплату послуг запитувачу надсилається інформація протягом трьох робочих днів.

У разі несплати фактичних витрат на копіювання та друк у зазначений строк запитувачу надсилається інформація про відмову в задоволенні запиту на підставі частини третьої статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

6. Сканування (переведення в електронну форму) документів не є способом виготовлення копій документів, і розпорядник інформації не може стягувати із запитувачів інформації плату за сканування документів.

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

ДВНЗ«ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 10	Аркушів 12

Додаток 1

Форма письмового запиту на інформацію

Державний вищий навчальний заклад «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»
вул. Леніна, 55 , м. Херсон

_____ .(запитувач інформації)

_____ (адреса)

тел.: _____

e-mail: _____

ЗАПИТ НА ІНФОРМАЦІЮ

Відповідно до статті 34 Конституції України та Закону України «Про доступ до публічної інформації» прошу надати: _____

(вид, назва, реквізити чи короткий зміст документа, щодо якого зроблено запит або загальний опис інформації, що запитується)

Відповідь на запит на інформацію прошу надсилати за адресою: _____

Ознайомлений(а) з вимогами Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо відшкодування фактичних витрат на копіювання та друк копій документів обсягом більше 10 сторінок.

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

ДВНЗ «ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 11	Аркушів 12

Додаток 2

Перелік відомостей, що містять службову інформацію, розпорядником якої є ДВНЗ «ХМУРП»

1. Внутрішньовідомча службова кореспонденція, доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості».

2. Інформація, що міститься в листах, довідках, висновках та інших документах, створених працівниками Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості».

3. Інформація, яка містить відомості про охорону службових приміщень об'єктів з особливим режимом роботи.

4. Відомості у сфері зв'язку, інформаційно-телекомунікаційних, комп'ютерних, інженерних мереж та охорони інформації з обмеженим доступом:

- інформація, яка містить відомості про порядок виготовлення, обліку та зберігання паролів, ключів та ідентифікаторів, які використовуються в комп'ютерних мережах, де обробляється службова та конфіденційна інформація;

- відомості про стан і зміст апаратних та програмних засобів захисту інформації ДВНЗ «ХМУРП», що не становлять державної таємниці;

- інформація, яка містить відомості щодо аналізу стану інформаційної безпеки, якщо вона не становить державної таємниці;

- відомості за окремими показниками про планування, організацію, запровадження заходів, фактичний стан, наявність недоліків в організації технічного захисту службової (конфіденційної) інформації щодо об'єкта інформаційної діяльності, інформаційної (автоматизованої), телекомунікаційної чи інформаційно-телекомунікаційної системи, де циркулює службова (конфіденційна) інформація.

5. Відомості, отримані в процесі службового розслідування (перевірки) щодо порушень антикорупційного законодавства до моменту прийняття рішення за результатами такого службового розслідування (перевірки).

6. Відомості та інформація, на яку поширюється Закон України «Про захист персональних даних».

ДВНЗ«ХМУРП»	Положення		
	про забезпечення доступу до публічної інформації в Державному вищому навчальному закладі «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»	Редакція 1	Рік затвердження. 2016
		Аркуш 12	Аркушів 12

Додаток 3

Перелік видів публічної інформації, розпорядником якої є Державний вищий навчальний заклад «Херсонське морехідне училище рибної промисловості»

1. Інформація про ДВНЗ «ХМУРП»
 - 1.1. Функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності.
 - 1.2. Інформація про структуру, адреси, прізвища, імена, по батькові керівників , керівників структурних підрозділів.
 - 1.3. Функції структурних підрозділів.
2. Інформація про діяльність ДВНЗ «ХМУРП»
 - 2.1. Регламент роботи
 - 2.2. Плани роботи ДВНЗ «ХМУРП»
 - 2.3. Звіти про виконання планів роботи ДВНЗ «ХМУРП»
3. Інформація з питань планово-фінансової діяльності, матеріально-технічного забезпечення
 - 3.1. Інформація, пов'язана з проведенням процедур закупівель, яка підлягає оприлюдненню відповідно до вимог Закону України «Про здійснення державних закупівель».
 - 3.2. Інформація щодо використання бюджетних коштів.
 - 3.3. Інформація щодо структури, обсягів та стану використання бюджетних коштів
4. Інформація про розгляд звернень громадян у ДВНЗ «ХМУРП»
 - 4.1. Аналітично-звітна інформація щодо стану розгляду звернень громадян.
 - 4.2. Графік прийому громадян.
 - 4.3. Порядок прийому громадян.