

	Звернення громадян (Закон України «Про звернення громадян»)	Запит на інформацію (Закон України «Про доступ до публічної інформації»)
Визначення понять	<ul style="list-style-type: none"> ✓ пропозиції; ✓ зауваження; ✓ заява; ✓ клопотання; ✓ скарга. Потребує вчинення певних дій.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ прохання надати публічну інформацію, що знаходиться у володінні розпорядника інформації; ✓ не потребує узагальнення, аналітичної обробки даних або створення їх в інший спосіб.
Суб'єкти	<ul style="list-style-type: none"> ✓ громадяни України; ✓ особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території. 	Запитувачі інформації – фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень. Розпорядники інформації: <ul style="list-style-type: none"> ✓ суб'єкти, визначені у ст. 13 Закону; ✓ структурний підрозділ або відповідальна особа з питань запитів на інформацію розпорядників інформації.
Форма документа	<ul style="list-style-type: none"> ✓ усна; ✓ письмова. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ усна; ✓ письмова; ✓ інша форма на вибір запитувача (поштою, факсом, телефоном, ел. поштою). Письмовий запит подається в довільній формі.
Реквізити та зміст документа	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина. <ul style="list-style-type: none"> ✓ викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; ✓ підпис і дата. 	Ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є; <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
Строки	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>не більше одного місяця</u> від дня надходження; ✓ <u>не пізніше 15 днів</u> від дня їх отримання, які не потребують додаткового вивчення, — невідкладно. ✓ <u>не більше 45 днів</u>, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ відповідь на запит надається <u>не пізніше 5 робочих днів</u> з моменту його отримання; ✓ у виняткових випадках (частини 2, 3 ст. 20 Закону) відповідь на запит надається <u>не пізніше 48 годин</u> з дня його отримання; ✓ строк розгляду запиту може бути продовжено <u>з 5 до 20 робочих днів</u>, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача у письмовій формі <u>не пізніше 5 робочих днів</u> з дня отримання запиту.
Плата	Плата за звернення не стягується	Інформація на запит надається <u>безкоштовно</u> . Якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, <u>відшкодовуються фактичні витрати на копіювання та друк</u> . При наданні особі інформації про себе та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується.
Оскарження	До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких: <ul style="list-style-type: none"> ✓ порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян); ✓ створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод; ✓ незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності. 	Рішення, дії чи бездіяльність розпорядників інформації можуть бути оскаржені до керівника розпорядника, вищого органу або суду.