

**Організація надання архівної інформації особам
з обмеженими фізичними можливостями
в ЦДНТА України**

Інструкція

СХВАЛЕНО
Протокол науково-
методичної ради
ЦДНТА України
«30» 11 2012 № 11

Організація надання архівної інформації особам з обмеженими фізичними можливостями в ЦДНТА України : інструкція / Укл. Балишев М. А., Ястреб Л. А. – Х. : ЦДНТА України, 2012. – 17 с.

Укладачі: Балишев М. А., заступник директора ЦДНТА України
Ястреб Л. А., начальник відділу забезпечення збереженості документів ЦДНТА України

Ця Інструкція регламентує діяльність архіву щодо організації роботи із особами з обмеженими фізичними можливостями, а саме тих, що пересуваються на милицях або на інвалідних візках, які звертаються до Центрального державного науково-технічного архіву України.

Розраховано на працівників ЦДНТА України, задіяних у обслуговуванні користувачів архівною інформацією, що звертаються до читального залу архіву.

3
Зміст

	Стор.
1. Загальні положення	4
2. Доступ до приміщень і на територію ЦДНТА України осіб з обмеженими фізичними можливостями	5
3. Особистий прийом відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями, керівництвом ЦДНТА України.	6
4. Оформлення користувачів з обмеженими фізичними можливостями, які мають намір користуватися документами НАФ у читальному залі ЦДНТА України	6
5. Порядок обслуговування користувачів із обмеженими фізичними можливостями	8
Додатки	
Додаток 1. Заява-анкета	11
Додаток 2. Згода/дозвіл на збір, зберігання, використання та обробку персональних даних	12
Додаток 3. Замовлення на видавання документів для користування	13
Додаток 4. Анкета споживача послуг, що надає ЦДНТА України	14
Список джерел та літератури	17

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція розроблена в зв'язку з існуючою тенденцією збільшення уваги та розв'язання актуальних проблем осіб з обмеженими фізичними можливостями, з метою забезпечення реалізації положень Конвенції про права інвалідів, ратифікованої Законом України від 16 грудня 2009 року № 1767-VI на виконання Плану дій Ради Європи щодо сприяння правам і повній участі цих людей в суспільстві: покращення якості їх життя в Європі в 2006 - 2015 роках, популяризацію загальнолюдських цінностей, толерантного та поважного ставлення до таких осіб, з метою ефективного вирішення питань щодо створення сприятливого середовища для людей з інвалідністю, реалізації ними права на участь в економічній, політичній, соціальній, культурній та інших сферах суспільного життя відповідно до пропозицій Всеукраїнської наради "Безбар'єрна Україна", спрямованих на підтримку людей з інвалідністю, створення належних умов для їх гармонійної інтеграції в суспільство, безперешкодного доступу до будинків і приміщень центральних та місцевих органів виконавчої влади, об'єктів соціальної інфраструктури, привернення уваги суспільства до проблем осіб з обмеженими фізичними можливостями.

1.2. Інструкція регламентує діяльність архіву щодо надання архівної інформації особам з обмеженими фізичними можливостями, які звертаються до Центрального державного науково-технічного архіву України (далі – ЦДНТА України).

1.3. Інструкцію розроблено відповідно до статті 24 Конституції України, Закону України "Про Національний архівний фонд і архівні установи", Закону України від 13.01.11 №939-IV „Про доступ до публічної інформації”, Указу Президента України від 05.05.11 № 547/2011 „Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації”, Указу Президента України № 588/2011 від 19.05.2011 р. “Про заходи щодо розв'язання актуальних проблем осіб з обмеженими фізичними можливостями”; “Порядку користування документами Національного архівного фонду України, що належать державі,

територіальним громадам” із змінами, внесеними згідно з Наказами Державного комітету архівів № 90 від 08.06.2007, № 133 від 26.06.2008 та зареєстрований в Міністерстві юстиції України 9 грудня 2005 р. за № 1473/11753; “Порядку користування документами Національного архівного фонду України, що зберігаються у Центральному державному науково-технічному архіві України”, затвердженому наказом ЦДНТА України від 12.11.2012р. № 50, реалізації конституційного права особи вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію.

1.4. Інструкція вводиться у дію наказом директора ЦДНТА України і є обов'язковою для використання працівниками архіву при роботі з особами, які пересуваються на милицях або на інвалідних візках.

1.5. Інструкцію розраховано на працівників ЦДНТА України, до обов'язків яких належить обслуговування дослідників, що звертаються за архівною інформацією до читального залу архіву.

2. Доступ до приміщень і на територію ЦДНТА України осіб з обмеженими фізичними можливостями

2.1. Особа, яка має намір відвідати ЦДНТА України, але не має фізичної можливості зайти в приміщення архіву, може скористатися кнопкою дзвінка, яка розташована на зовнішній стороні входних дверей, для виклику співробітника служби охорони архіву.

2.2. Співробітник служби охорони архіву викликає по телефону згідно списку телефонів архівних підрозділів співробітника, відповідального за ведення діловодства в архіві.

2.3. Відповідальний за ведення діловодства в архіві співробітник з'ясовує мету відвідування. Якщо особа, що звернулась до архіву, помилилась і їй необхідно звернутись до якоїсь іншої установи для вирішення свого питання, їй надають всі необхідні роз'яснення.

2.4. Якщо відвідувач потребує послуг саме ЦДНТА України, співробітник,

відповідальний за ведення діловодства в архіві, допомагає громадянину зайти до приміщення архіву та піднятися по сходах або по пандусу на перший поверх.

2.5. Обслуговування користувача із обмеженими фізичними можливостями відбувається на першому поверсі у тимчасово обладнаному місці у приміщенні лабораторії мікрофільмування та реставрації документів.

2.6. Обслуговування відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями відбувається позачергово.

3. Особистий прийом відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями, керівництвом ЦДНТА України

3.1. При бажанні відвідувача потрапити на особистий прийом до керівництва архіву відповідно до графіку прийому громадян керівництвом ЦДНТА України, співробітник, відповідальний за ведення діловодства в архіві, інформує директора або його заступника, який має на даний час особистий прийом громадян, про наявність відвідувача з обмеженими фізичними можливостями, який бажає поспілкуватись з керівництвом архіву.

3.2. Співробітник, відповідальний за ведення діловодства в архіві, вносить дані про відвідувача до журналу обліку особистого прийому громадян.

3.3. Спілкування керівника ЦДНТА України з відвідувачем відбувається у тимчасово обладнаному місці у приміщенні лабораторії мікрофільмування та реставрації документів.

4. Оформлення користувачів з обмеженими фізичними можливостями, які мають намір користуватися документами НАФ у читальному залі ЦДНТА України

4.1. В разі відсутності у відвідувача заяви на ім'я директора архіву з проханням надати у користування документи за визначеною темою, співробітник, відповідальний за ведення діловодства в архіві, допомагає йому написати заяву.

4.2. Заяву відвідувача співробітник, відповідальний за ведення діловодства в архіві, передає на розгляд директора ЦДНТА України для отримання резолюції.

4.3. Отримавши позитивну резолюцію директора та зареєструвавши заяву відвідувача, співробітник, відповідальний за ведення діловодства в архіві, інформує начальника відділу використання інформації документів про відвідувача архіву. Після цього користувачем починає опікуватись співробітник відділу використання інформації документів, відповідальний за облік та обслуговування користувачів у читальному залі, або, за його відсутності, інший співробітник відділу використання інформації документів, призначений начальником відділу для обслуговування цього відвідувача.

4.4. Співробітник відділу використання інформації, відповідальний за облік та обслуговування користувачів у читальному залі, надає користувачу для заповнення заяву-анкету (додаток 1) та згоду/дозвіл на збір, зберігання, використання та обробку персональних даних (додаток 2), а за потреби “Порядок користування документами Національного архівного фонду України, що зберігаються у Центральному державному науково-технічному архіві України”.

4.5. Співробітник відділу використання інформації документів перевіряє правильність заповнення користувачем заяви-анкети та згоди/дозволу на збір, зберігання, використання та обробку персональних даних та передає на розгляд директора ЦДНТА України заяву-анкету, а згода-дозвіл на збір, зберігання, використання та обробку персональних даних дооформлюється самим співробітником.

4.6. Після підписання у директора заяви-анкети відвідувач отримує право на користування документами НАФ, що зберігаються у ЦДНТА України.

4.7. Співробітник відділу використання інформації документів ознайомлює користувача з правилами роботи читального залу та порядком користування довідковим апаратом архіву; надає роз'яснення щодо порядку

замовлення описів, справ, мікрофільмів.

5. Порядок обслуговування користувачів із обмеженими фізичними можливостями

5.1. Якщо користувач потребує ознайомлення з довідковим апаратом архіву, він заповнює замовлення (додаток 3) на видачу описів, картотек, каталогів тощо.

5.2. Співробітник відділу використання інформації документів перевіряє правильність заповнення користувачем замовлень.

5.3. Замовлення обов'язково отримує резолюцію директора або заступника директора-головного зберігача фондів.

5.4. Після отримання позитивної резолюції замовлення передається для виконання до відділу довідкового апарату та обліку документів.

5.5. Співробітник відділу довідкового апарату та обліку документів записує до книги обліку видавання описів та справ фондів у тимчасове користування документи, які замовив відвідувач.

5.6. Співробітник відділу використання інформації документів отримує у співробітника відділу довідкового апарату та обліку документів довідковий апарат, замовлений користувачем, та передає його для користування відвідувачу.

5.7. Користувач переглядає довідковий апарат тільки в присутності співробітника відділу використання інформації документів у спеціально пристосованому для цього приміщенні архіву.

5.8. В процесі ознайомлення з довідковим апаратом відвідувач заповнює замовлення на необхідну йому документацію (№№ комплексів, фондів, описів, одиниць зберігання) (додаток 3).

5.9. Співробітник відділу використання інформації документів перевіряє правильність заповнення користувачем замовлень та обов'язково отримує резолюцію директора або заступника директора-головного зберігача фондів.

5.10. Після отримання позитивної резолюції замовлення передається для

виконання до відділу забезпечення збереженості документів.

5.11. Начальник відділу ознайомлюється з замовленням та вирішує питання з його виконанням.

5.12. Якщо замовлення не є об'ємним, відвідувач через співробітника відділу використання повідомляється про приблизний час виконання його замовлення.

5.13. В разі, якщо відвідувач не має часу на очікування замовлення, співробітник відділу використання інформації документів домовляється про наступний візит користувача.

5.14. Якщо відвідувач має в розпорядженні необхідний час на очікування замовлення, працівники відділу забезпечення збереженості документів розпочинають виконання замовлення користувача.

5.15. Документи, які замовив відвідувач, вписуються до книги обліку видачі документів до читальної зали.

5.16. Співробітник відділу використання інформації документів отримує у співробітника відділу забезпечення збереженості документів документи, що замовив відвідувач, і передає їх користувачу.

5.17. Користувач своїм підписом засвідчує факт видавання йому документів. Підпис проставляється за кожну одиницю зберігання, яка видається.

5.18. Під час роботи користувача з документами (у спеціально пристосованому для цього приміщенні архіву) поруч весь час повинен знаходитись співробітник відділу використання інформації документів.

5.19. Після завершення роботи користувача з документами, працівник відділу використання інформації документів проводить перевіряння документів, що повернув користувач, поаркушно.

5.20. По завершенні роботи користувач заповнює анкету споживача послуг, що надає ЦДНТА України (додаток 4) (для конкурсу „Приязна адміністрація” в органах виконавчої влади та органах місцевого

самоврядування) з метою визначити якість надання послуг ЦДНТА України та рівень задоволеності споживачем цими послугами. Користувач дає оцінку доступності інформації у ЦДНТА України, умовам перебування в архіві та процедурі обслуговування відвідувачів.

Список джерел та літератури

1. Про Національний архівний фонд та архівні установи [Електронний ресурс] : Закон України від 24.12.1993 р. № 3814-ХІІ. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3814-12>.
2. Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс] : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
3. Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 05.05.11 р. № 547/2011. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/13541.html>.
4. Про заходи щодо розв'язання актуальних проблем осіб з обмеженими фізичними можливостями [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 19.05.2011 р. № 588/2011. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/588/2011>
5. Основні правила роботи державних архівів України [Електронний ресурс] / Держкомархів України, УНДІАСД. – К., 2004. – 334 с. – Режим доступу : http://www.archives.gov.ua/NB/Regulations_2004.php.
6. Порядок користування документами Національного архівного фонду України, що належать державі, територіальним громадам [Електронний ресурс] : Наказ Державного Комітету архівів України від 24.11.2005 № 139 із змінами, внесеними згідно з Наказами Державного комітету архівів № 90 від 08.06.2007, № 133 від 26.06.2008 – Режим доступу : http://www.archives.gov.ua/Law-base/Regulations/index.phporder-2005-139_2
7. Порядок користування документами Національного архівного фонду України, що зберігаються у Центральному державному науково-технічному архіві України, затверджений наказом директора від 12.11.2012р. № 50.

Центральний державний науково-технічний архів України

ДОЗВОЛЯЮ

користування документами НАФ

Директор _____ Є. В. Семенов

“ _____ ” _____ 20____ р.

Директору ЦДНТА України

Семенову Є. В.

громадянина _____

_____ ,
(країна)

(ПІБ)

паспорт

_____ ,
(серія, номер, яким органом і коли виданий),

який постійно мешкає за
адресою _____

ЗАЯВА-АНКЕТА

Прошу оформити мене як користувача документами НАФ, що зберігаються у Центральному державному науково-технічному архіві України.

З Порядком користування документами НАФ ознайомився(лась) і зобов'язуюсь його додержуватися.

Додатково повідомляю про себе такі персональні дані для обробки та внесення до бази даних користувачів архівними документами:

Рік _____ народження

Місце _____ роботи, _____ посада

Освіта, науковий ступінь, учене звання _____

Мета _____ роботи

_____ ,
(підготовка статті, монографії, дисертації тощо)

Тема (теми) роботи, хронологічні межі _____

Використання документної інформації з комерційною метою _____

Контактна _____

(так, ні)
інформація:

№ телефону _____

Факс _____

E-mail: _____

“ _____ ” _____ 20____ р.

Підпис

**ЗГОДА/ДОЗВІЛ
на збір, зберігання, використання та обробку персональних даних**

Я,

_____ (прізвище, ім'я, по-батькові користувача)

(народився "____" _____ 19__ року, паспорт серії ____ №_____) шляхом підписання цього тексту, відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" від 1 червня 2010 року, № 2297-VI, надаю згоду ЦЕНТРАЛЬНОМУ ДЕРЖАВНОМУ НАУКОВО-ТЕХНІЧНОМУ АРХІВУ УКРАЇНИ на збір, зберігання, використання та обробку інформації з обмеженим доступом про мене (персональних даних) з метою надання інформаційних послуг, забезпечення реалізації прав на отримання архівної інформації. Наведена вище інформація також може надаватися третім особам, безпосередньо чи опосередковано задіяним в процесі надання інформаційних послуг, що реалізуються ЦДНТА України.

"____" _____ 20__ р.

_____ (підпис користувача)

_____ (прізвище, ініціали користувача)

Особу та підпис користувача _____
перевірено.

_____ (прізвище, ініціали користувача)

_____ (посада, прізвище, ініціали працівника ЦДНТАУ)

_____ (місце печатки) (підпис)

Я, _____
(прізвище користувача)

_____ (ім'я користувача)

_____ (по-батькові користувача)

підтверджую, що отримав повідомлення про включення інформації про мене до бази персональних даних ЦДНТА України з метою надання інформаційних послуг, забезпечення реалізації прав на отримання архівної інформації, а також відомості про мої права, визначені Законом України "Про захист персональних даних", і про осіб, яким мої дані надаються, для виконання зазначеної мети.

"____" _____ 20__ р.

_____ (підпис користувача)

ЦДНТА України повідомляє, що надані Вами відомості включені до бази персональних даних користувачів архівною інформацією з метою надання інформаційних послуг, забезпечення реалізації прав на отримання архівної інформації. Для виконання зазначеної мети Ваші дані надаються третім особам, що безпосередньо чи опосередковано задіяним в процесі надання інформаційних послуг.

Відповідно до ст. 8 Закону України "Про захист персональних даних" суб'єкт персональних даних має право:

1) знати про місцезнаходження бази даних, яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження її володільця чи розпорядника;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у базі персональних даних;

3) на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за 30 календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, що зберігаються;

5) пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних.

Центральний державний
науково-технічний
архів України

ДОЗВОЛЯЮ
Видавання документів
Директор ЦДНТА України

(підпис)

(розшифровка підпису)

(дата)

Замовлення № _____
НА ВИДАВАННЯ ДОКУМЕНТІВ
ДЛЯ КОРИСТУВАННЯ

Прошу видати

(Прізвище, ім'я та по-батькові, місце роботи)

(мета роботи з документами: тематика, хронологічні межі)

такі документи:

№№ з/п	№ комплексу	№ опису	№ справи (одиниці зберігання)	Заголовок справи	Кількість аркушів	Підпис користувача, що підтверджує отримання ним документів	Підпис працівника архіву, що підтверджує повернення документів
1	2	3	4	5	6	7	8

1	2	3	4	5	6	7	8

ЗАМОВНИК _____

(підпис, розшифрування підпису, дата)

А Н К Е Т А
споживача послуг, що надає ЦДНТА України
(для конкурсу „Приязна адміністрація” в органах виконавчої влади та
органах місцевого самоврядування)

Шановний споживач!

Вашій увазі пропонується відповісти на питання анкети.
 Мета анкетування – визначити якість надання послуг ЦДНТА України та рівень задоволеності споживачів цими послугами

I. Загальні відомості

Ваше прізвище, ім'я, по батькові

(у разі заповнення анкети від організації – назва організації)

Ваша адреса, телефон

Соціальний статус

(потрібне підкреслити)

службовець, робітник, працюючий
 непрацюючий, пенсіонер, студент, інші

 підпис споживача
 (у разі заповнення анкети від організації – підпис керівника організації)

II. Доступність інформації в органі влади

1	Наскільки доступною є інформація щодо умов (порядку) надання послуг, яку бажають отримати відвідувачі від органу?	<input type="checkbox"/> повністю доступна <input type="checkbox"/> доступна <input type="checkbox"/> майже недоступна <input type="checkbox"/> недоступна <input type="checkbox"/> важко визначитися
2	Чи встановлений інформаційний стенд?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
3	Чи є корисною інформація на веб-сайті органу виконавчої влади?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> не користуюсь веб-сайтом

		<input type="checkbox"/> веб-сайт в органі відсутній
4	Чи є актуальною інформація на веб-сайті органу виконавчої влади?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> не користуюсь веб-сайтом

15

5	Чи надаються послуги через веб-сайт органу виконавчої влади?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> незабаром буде запроваджено
	Якщо так, то якими Ви скористались (вказати)	
6	Чи надаються послуги через веб-сайт органу виконавчої влади в on-line режимі?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
	Якщо так, то якими Ви скористались (вказати)	
7	Чи задоволені наданням інформації секретарями (черговими працівниками) органу?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
8	Чи задоволені культурою спілкування посадовців органу з відвідувачами?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
9	Чи прикріплені на дверях кабінетів таблички із зазначенням прізвищ, імен, по батькові та посад працівників які надають послуги?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
10	Чи встановлений на кожному поверсі стенд із схемою розташування кабінетів з їх номерами?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
11	Чи запроваджені додаткові заходи щодо покращення інформування відвідувачів (крім зазначених вище)? Які саме?	
12	З якого джерела Ви отримуєте інформацію про діяльність органу влади до якого звернулись або послуг, які він надає (потрібне підкреслити)	Засоби масової інформації: <i>радіо; телебачення; газети;</i> <i>журнали; Інтернет</i> з особистого спілкування інше:

III. Умови перебування в органі влади



1	Чи встановлений у приміщенні органу для відвідувачів внутрішній телефон (телефон, під'єднаний до загальної мережі)?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
2	Чи облаштовані стільцями (лавами) місця для очікування?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
3	Чи створені умови для запису відвідувачами	<input type="checkbox"/> так

	інформації, наведеної на стендах (наявність столу, стільців, канцелярського приладдя)?	<input type="checkbox"/> ні
4	Чи облаштовано відокремлене місце для паління?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
5	Чи працює кафе (буфет, їдальня), доступне для відвідувачів?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні

6	Чи є санітарно-технічний вузол, доступний для відвідувачів?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
7	Чи розміщена у коридорі інформація про санітарно-технічний вузол?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
8	Чи носять бейджі працівники, що безпосередньо спілкуються з відвідувачами?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
9	Чи створені умови для доступу та пересування інвалідів?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні

IV. Процедури обслуговування відвідувачів



1	Які можливості для відвідувачів щодо ознайомлення в органі з процедурами надання послуг?	<input type="checkbox"/> добрі <input type="checkbox"/> посередні <input type="checkbox"/> погані <input type="checkbox"/> важко сказати
2	Чи є загальноприйнятим для працівників органу спілкування по телефону з відвідувачами, окрім надання відповіді у письмовій формі?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> іноді, у виняткових випадках
3	Чи змінювалася протягом останніх 12 місяців процедура обслуговування відвідувачів та процедура надання послуг з метою підвищення їх ефективності?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
4	Чи є загальноприйнятим серед працівників органу у телефонній розмові представлятися із зазначенням власного ім'я, посади та назви підрозділу?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні
5	Скільки разів зверталися до органу протягом останніх 12 місяців із зауваженнями, скаргами, пропозиціями, клопотаннями? Вказати з яких	

	питань.	
6	Яка форма звернення ?	<input type="checkbox"/> усна <input type="checkbox"/> письмова
7	Чи задоволені отриманими відповідями?	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> частково
8	Чи зверталися із скаргами до судових інстанцій стосовно роботи органу? Скільки разів? (вказати кількість)	<input type="checkbox"/> так _____ <input type="checkbox"/> ні
9	Яка діяльність органу з обслуговування відвідувачів потребує покращення або перегляду? Будь ласка, уточніть.	