ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ голови Стрийського
міськрайонного суду
Львівської області
№19 від 02.11.2020 року

ПОРЯДОК
розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в Стрийському міськрайонному суді Львівської області

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок установлює єдиний для працівників Стрийського міськрайонного суду Львівської області порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації проведення особистого прийому громадян і ведення діловодства за зверненнями громадян.

1.2. Організація розгляду звернень та особистого прийому громадян у Стрийському міськрайонному суді Львівської області здійснюється відповідно до вимог статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян»; «Про інформацію», «Про судоустрій і статус суддів», «Про державну службу», Інструкції з діловодства у місцевих загальних судах, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, та інших законів, указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення.

1.3. Громадяни України мають право звернутися до Стрийського міськрайонного суду Львівської області із зверненнями з питань, пов’язаних з діяльністю суду. Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, можуть також подавати звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

1.4. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом містить такі складові елементи:
1) приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
2) вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання відповідей їх авторам;
3) контроль за станом роботи зі зверненнями;
4) узагальнення та аналіз звернень громадян;
5) використання результатів аналізу для прийняття управлінських рішень.
1.5. Діловодство за зверненнями громадян ведеться канцелярією суду або посадовими особами, відповідальними за організацію роботи зі зверненнями громадян. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яку охороняє закон, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.
1.6. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.
1.7. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені контактні телефонні номери та записаним (зареєстрованим) посадовою особою) і письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу (у тому числі під час

особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим із використанням мережі Інтернет шляхом заповнення відповідної форми на офіційній веб сторінці суду чи за допомогою засобів електронного зв'язку з використанням обов'язкових реквізитів, визначених Законами України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис» .
1.8. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2. Організація прийому громадян з питань розгляду письмових звернень

2.1 Усі звернення громадян, викладені у письмовій формі, розгляд і вирішення яких віднесено до компетенції Стрийського міськрайонного суду Львівської області, приймаються щоденно в межах робочого часу згідно графіку роботи суду працівниками канцелярії.

2.2. Прийняті заяви, скарги, клопотання та інші види звернень реєструються працівником канцелярії із занесенням відповідних відомостей до автоматизованої системи документообігу суду та в подальшому розглядаються визначеним за резолюцією голови суду чи керівника апарату суду працівником апарату відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства, з дотриманням встановлених строків розгляду.

2.3. На кожне письмове звернення в автоматизованій системі документообігу суду відповідальним працівником створюється реєстраційна картка.

2.4. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення формуються в самостійну групу і підшиваються в м'яку обкладинку, на титульному листі якої зазначається реєстраційний індекс (складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, присвоєного АСДС). Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

2.5. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається номенклатурою Стрийського міськрайонного суду Львівської області.

2.6. Звернення, розгляд яких чинним законодавством не віднесено до компетенції Стрийського міськрайонного суду Львівської області, не приймаються, а громадянинові роз'яснюється його право звернутися з приводу порушених у звернені питань до уповноважених на це органів та установ.

2.7. Керівник апарату суду здійснює безпосередній контроль за додержанням установленої законодавством і цим Порядком процедури розгляду звернень.

На звернення, взяте на контроль, в АСДС заповнюється контрольна картка . У разі якщо взяте на контроль звернення не може бути вирішене в установлений строк, виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за три дні до закінчення зазначеного строку, доповідає про це посадовій особі, яка здійснює контроль, і порушує питання про продовження строку в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження строку розгляду письмово повідомляється автор звернення.

3. Організація особистого прийому громадян

3.1. З метою забезпечення умов для реалізації громадянами свого конституційного права на звернення громадян в суді прийом здійснюється головою суду, його заступником,

керівником апарату суду та його заступником згідно з графіком, затвердженим наказом голови суду.
3.2. Інформація про порядок, графік особистого прийому громадян керівництвом суду розміщується на офіційному веб-сайті суду та на інформаційному стенді в приміщенні.
3.3. Особистий прийом громадян керівництвом суду здійснюється в порядку черговості чи за попереднім записом.
Попередній запис на прийом до голови суду, заступника голови суду, керівника апарату суду, заступника керівника апарату суду здійснюється помічником голови суду в телефонному режимі чи особисто.
У випадках, коли керівництво суду в день особистого прийому громадян з поважних причин не може здійснити прийом, відвідувачам надають вичерпні пояснення і пропонують зустріч з іншою посадовою особою, до компетенції якої належить вирішення порушеного питання, або посадовими особами, які визначені керівництвом суду.
У разі відмови від такої зустрічі відвідувачу пропонують залишити письмове звернення, про яке доповідають керівництву суду.
3.4. На прийом не допускаються особи з тваринами та особи, що мають при собі громіздкі речі, валізи, зброю, в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу.
3.5. Облік особистого прийому громадян керівництвом суду ведеться у відповідних журналах. До Журналу обліку особистого прийому громадян вносяться дані про особу, яка звернулася, короткий зміст звернення, результат його розгляду.
3.6. Посадова особа під час проведення особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова інформація.
Посадова особа суду, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, може залучати до розгляду інших працівників суду або одержувати від них необхідну інформацію.
3.7. Щоденний прийом громадян проводиться працівниками канцелярії з понеділка по четвер (з 09.00 до 18.15), у п'ятницю (з 09.00 до 17.00) (обідня перерва з 13.00 до 14. 00), окрім святкових, вихідних днів за адресою: м. Стрий, вул. Валова, 12.
3.8. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається. Особистий прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюються на загальних підставах, а у разі потреби – за участю перекладача. Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.
3.9. У разі необхідності, на прийомі відповідальні працівники вправі вимагати документи, що посвідчують особу заявника, або підтверджують повноваження на представництво інтересів іншої особи.
3.10 Відповіді на письмові звернення громадян надає керівник апарату суду, а у час його відсутності заступник керівника апарату суду.
3.11. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції суду, посадова особа роз'яснює, до якого органу державної влади або управління, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, по можливості, сприяє в цьому (повідомляє адресу, номер телефону тощо).
3.12. Питання, які вирішуються в порядку, встановленому процесуальним законодавством, на особистому прийомі громадян не розглядаються.
Судді Стрийського міськрайонного суду Львівської області особистий прийом громадян не проводять. Єдиною формою спілкування сторін із суддею є розгляд справи у судовому

засіданні, під час якого усі клопотання, заяви, звернення вирішуються виключно у передбаченому законодавством процесуальному порядку.

4. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян

4.1 Інформація щодо стану надходження звернень громадян, порушених у них питань, результатів їх розгляду, аналізується відповідальним працівником апарату суду у строки, визначені планом роботи суду.

4.2. Результати аналізу відображаються у звіті, який розміщується на офіційному веб-сайті суду.