

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника Апарату
Верховного Суду

05.03.2024 № 51

ПОРЯДОК надання інформації засобами телефонного зв'язку у Верховному Суді

1. Цей Порядок визначає організацію роботи з надання інформації засобами телефонного зв'язку у Верховному Суді.

2. Термін «запит», що вжито в цьому Порядку, означає усні запити, які подаються до Верховного Суду засобами телефонного зв'язку на реалізацію приписів Закону України «Про судоустрій і статус суддів» (надання інформації щодо справ (проваджень), які розглядаються судом) та Закону України «Про доступ до публічної інформації».

3. Інформацію засобами телефонного зв'язку за запитами надають структурні підрозділи Апарату Верховного Суду, що відповідають за розгляд звернень та надання інформації (далі – Підрозділи).

4. Підрозділи у своїй діяльності керуються Конституцією України, процесуальними кодексами України, законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», іншими нормативно-правовими актами, організаційно-розпорядчими документами Верховного Суду.

5. Надання інформації за запитами здійснюється за єдиним багатоканальним номером телефону Верховного Суду (044) 591 10 00 із застосуванням голосового меню (Схема голосового меню телефонної лінії Верховного Суду є додатком до цього Порядку) або номером телефону єдиного Контакт-центру судової влади України (044) 207 35 46.

6. Номери телефонів розміщуються на офіційному вебсайті Верховного Суду, Єдиному державному вебпорталі відкритих даних та інформаційних стендах у приміщеннях Верховного Суду.

7. Інформація надається в робочий час Верховного Суду: з 09 год 00 хв до 18 год 00 хв (у п'ятницю – до 16 год 45 хв), обідня перерва: із 13 год 00 хв до 13 год 45 хв.

8. Підрозділи можуть надавати інформацію, зокрема, про:

діяльність Верховного Суду (місцезнаходження, поштову адресу, номери телефонів засобів зв'язку, адреси офіційного вебсайту та електронної пошти, прізвище, ім'я та по батькові керівництва Верховного Суду, розклад роботи, графік і порядок особистого прийому громадян, порядок допуску до приміщення суду та залів судових засідань, умови та порядок отримання інформації в суді тощо);

судові справи (сторони спору та предмет позову, дату надходження позовної заяви, апеляційної, касаційної скарги, заяви про перегляд судового рішення, інших

процесуальних документів, стадії розгляду справи, місце, дату і час судового засідання, рух справи з одного суду до іншого, а також про результати розгляду справи тощо);

банківські реквізити для сплати судового збору.

9. Джерелами інформації, яку надають Підрозділи, є Автоматизована система документообігу Верховного Суду, офіційний вебсайт Верховного Суду тощо.

10. Комунікація працівників Підрозділів із заявниками здійснюється державною мовою. Працівникам не дозволяється порушувати правил етичної поведінки, зокрема тоном або словами виказувати ставлення до компетентності заявника.

11. Стандартні етапи комунікації працівників Підрозділів із заявниками:

1) вітання: відповідаючи на телефонний дзвінок, працівник повідомляє своє ім'я, та ввічливо вітається;

2) виявлення потреби: працівник просить заявника назватися, вислуховує його та за необхідності ставить уточнювальні запитання;

3) опрацювання потреби (здійснюється невідкладно з урахуванням часу, потрібного для пошуку інформації): працівник здійснює пошук запитуваної інформації, оперативно та лаконічно надає її та / або сприяє заявнику в її отриманні;

4) завершення розмови: працівник з'ясовує в заявника наявність інших питань, за їх наявності повертається до попереднього етапу комунікації, за відсутності – ввічливо прощається.

12. У разі якщо працівник Підрозділу не має змоги надати запитувану інформацію, він може рекомендувати заявнику інші шляхи її отримання.

13. Працівники Підрозділів не можуть надавати консультації та роз'яснення з правових питань.

14. Працівники Підрозділів у разі отримання засобами телефонного зв'язку інформації, що потребує нагального реагування (повідомлення про надзвичайну ситуацію чи небезпечну подію, яка за своїми наслідками становить загрозу життю або здоров'ю людини, тощо), інформації щодо неналежного адміністрування офіційного вебсайту Верховного Суду інформують про це безпосереднього керівника, який вживає відповідних заходів.

15. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, працівники Підрозділів мають право припинити спілкування з ним та / або тимчасово припинити приймання від нього запитів.

16. Запити автоматично фіксуються програмними засобами, за допомогою яких приймаються телефонні виклики, шляхом аудіозапису телефонних розмов.