

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної судової
адміністрації України
07.01.2026 № 7

ПОРЯДОК **розгляду звернень громадян в Державній судовій адміністрації України**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду та загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Державній судовій адміністрації України (далі – ДСА України).

2. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України "Про звернення громадян" (далі – Закон).

4. Усі звернення громадян, що надходять до ДСА України, підлягають обов'язковій класифікації за видами, установленими статтею 3 Закону, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

5. За ознакою надходження звернення громадян поділяються на такі:

1) первинні – звернення, що надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулися) до ДСА України з певним питанням;

2) повторні – звернення, що надійшли від тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі, у яких:

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням особи (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь особі (групі осіб) не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення особи (групи осіб).

До повторних звернень належать також звернення від тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

3) дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою (групою осіб) різним адресатам та надіслані нею (ними) на розгляд за належністю до ДСА України;

4) неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до ДСА України з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;

5) масові – звернення, що надходять у великій кількості (більше трьох) від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

6. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

7. Звернення в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

8. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.

9. Положення цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, законами України "Про судоустрій і статус суддів", "Про доступ до судових рішень", "Про запобігання корупції", "Про виконавче провадження", "Про адміністративну процедуру".

II. Приймання, попередній розгляд та реєстрація звернень

1. Звернення, що надійшли до ДСА України приймаються та реєструються відділом організаційного забезпечення та контролю в автоматизованій системі діловодства ДСА України.

2. Звернення може бути усним (викладене громадянином під час особистого прийому громадян, у тому числі засобами телефонного зв'язку; за допомогою телефонної "гарячої лінії" ДСА України та записане (zareєстроване та надіслане поштою до ДСА України) посадовою особою; передане громадянином особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства; під час особистого прийому громадян; через скриньку для приймання документів).

3. На усні звернення даються усні роз'яснення у разі якщо автор звернення не вимагає письмової відповіді.

У разі якщо автор звернення застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію, який приймає усне звернення, може припинити спілкування із заявником.

4. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

5. Скринька для приймання документів розміщується за місцезнаходженням ДСА України у доступному для громадян місці. Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня визначеними відповідальними особами.

6. Електронне звернення надсилається на електронну поштову адресу: inbox@court.gov.ua або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті ДСА України за посиланням: <https://dsa.court.gov.ua/dsa/feedback/>.

7. Звернення громадян повинні бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Електронне звернення повинно бути оформлене з дотриманням вимог статті 5 Закону. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

8. Попередній розгляд звернень громадян проводиться відділом організаційного забезпечення та контролю з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

дотримання вимог до оформлення звернення громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та стислого змісту звернень громадян;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису заявника та дати звернення;

строків виконання звернень.

9. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через 10 днів з дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

10. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та скануванню. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом із зверненням.

11. Звернення, що надійшли в неробочий день або час, реєструються наступного після нього робочого дня.

12. Для забезпечення реєстрації звернень громадян для кожного звернення в автоматизованій системі діловодства ДСА України створюється і заповнюється реєстраційно-моніторингова картка, яка забезпечує ідентифікацію кожного звернення, здійснення контролю за дотриманням строків його розгляду.

13. Реєстраційний індекс та дата реєстрації на зверненнях проставляються у вигляді реєстраційного штампа.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника. Для колективних листів, анонімних листів проставляється відповідно відмітка "КО", "А";

друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується під час реєстрації звернення громадянина.

14. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень громадян після отримання реєстраційного індексу відділом організаційного забезпечення та контролю встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими.

15. Документи, які за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення громадян, отримують реєстраційний індекс відповідно до правил ведення загального діловодства.

16. Після реєстрації звернення надсилаються завідувачу сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію, який розглядає передані йому звернення, накладає резолюцію (визначає головного виконавця (працівника сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію) та структурні підрозділи (головні спеціалісти, що виконують окремі функції ДСА України) - співвиконавців, надсилає електронну резолюцію до відділу організаційного забезпечення та контролю.

17. Проект резолюції повинен містити прізвище та власне ім'я особи, яка накладає резолюцію, прізвище та власне ім'я головного виконавця та співвиконавців (за потреби).

18. Відділ організаційного забезпечення та контролю здійснює електронне повідомлення керівників відповідних самостійних структурних підрозділів (головних спеціалістів, що виконують окремі функції ДСА України), визначених співвиконавцями, та проставляє відповідні відмітки в реєстраційно-моніторинговій картці в автоматизованій системі діловодства ДСА України.

19. Анонімні звернення розгляду не підлягають. Анонімні звернення підлягають реєстрації та складається акт за формою, визначеною у додатку до цього Порядку. Акт підписується працівниками служб діловодства і працівником сектору по роботі зі зверненнями та погоджується заступником Голови ДСА України згідно з розподілом обов'язків.

20. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається Головою Державної судової адміністрації України або особою, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Повідомлення про припинення розгляду звернення надсилається автору звернення один раз із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення за підписом Голови Державної судової адміністрації України або особи, яка виконує його обов'язки. Повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, надіслане до ДСА України після прийняття рішення про припинення його розгляду, реєструється, не розглядається та долучається до матеріалів без повідомлення автора звернення.

III. Порядок та строки розгляду звернень

1. Розгляд звернень громадян забезпечує посадова особа, яка визначена головним виконавцем в резолюції (працівник сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію). Співвиконавці розглядають звернення, використовуючи електронну копію оригіналу документа або в інший спосіб залежно від форми ведення діловодства.

2. Сектор по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає порядок та строки надання інформації, необхідної для підготовки проєкту відповіді.

3. Співвиконавці забезпечують підготовку пропозицій на належному рівні та їх своєчасне подання головному виконавцю (працівнику сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію).

4. Пропозиції, зауваження, роз'яснення чи інформацію щодо їх відсутності співвиконавці зобов'язані подати головному виконавцю в першій половині строку, визначеного для розгляду звернення.

У разі необхідності пересилання звернення за належністю відповідному органу чи посадовій особі, строк розгляду звернення співвиконавцями не може перевищувати трьох днів з дня реєстрації звернення в автоматизованій системі діловодства "ДО-ДСА".

5. Своєчасний та якісний розгляд звернень громадян забезпечують усі зазначені в резолюції виконавці.

6. Звернення, що надійшли до ДСА України від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, розглядаються Головою ДСА України або особою, яка виконує його обов'язки, особисто.

7. Головний виконавець (працівник сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію) під час розгляду звернень громадян у межах компетенції зобов'язаний:

уважно вивчати зазначені в них питання;

об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення, у яких йдеться про недоліки в роботі ДСА України та її територіальних управлінь, оскаржуються рішення службових осіб;

уживати заходів відповідно до законодавства для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень, усунення причин, які призвели до порушення;

не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями;

не допускати безпідставного передання розгляду звернень іншим органам.

8. Рішення, які приймаються за результатами розгляду звернень громадян, повинні бути вмотивовані з посиланням на норми законодавства.

9. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права та законні інтереси громадян, які не стосуються звернення.

10. Не допускається з'ясування даних про громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті письмового звернення, не підлягають розголошенню його прізвище ім'я та по батькові, місце проживання та місце роботи.

11. Скарга на рішення територіальних управлінь ДСА України може бути подана до ДСА України протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, ДСА України не розглядаються.

Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівництвом ДСА України на підставі відповідного клопотання заявника.

12. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на норми Закону і викладенням мотивів відмови, а також з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

13. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж один місяць з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

14. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництвом ДСА України встановлюється необхідний строк для його розгляду з повідомленням про це особи, яка подала звернення. При цьому

загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

15. Строк розгляду звернень громадян, надісланих до ДСА України, обчислюється з дати їх реєстрації відділом організаційного забезпечення та контролю.

16. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

17. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції ДСА України, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що одночасно повідомляється заявнику.

18. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

19. Відповідь на звернення громадянина оформлюється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

20. Головний виконавець (працівник сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію) опрацьовує звернення шляхом збирання необхідної інформації від співвиконавців, здійснює її аналіз та узагальнення, готує проект відповіді (оформлення, узгодження, коректура, візування), а також здійснює інші необхідні дії для належного опрацювання звернення та передачі на підпис уповноваженій посадовій особі (керівництву ДСА України або начальнику юридичного управління).

21. Підписання листів здійснюється керівництвом ДСА України в межах своїх повноважень, визначених у Положенні про ДСА України, в організаційно-розпорядчому документі ДСА України про розподіл повноважень між заступниками Голови ДСА України.

22. Відповіді на звернення підписуються начальником юридичного управління у випадках:

1) здійснення пересилання документа для розгляду за належністю, якщо відповідь не містить розгляду по суті звернення або надання роз'яснень;

2) витребування додаткової інформації, необхідної для опрацювання порушених у зверненні питань;

3) отримання повторних (дублетних) звернень, що були предметом розгляду ДСА України, якщо перше вирішено по суті;

4) залишення звернень без розгляду по суті у випадках коли звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону;

5) продовження строку розгляду звернень.

У всіх інших випадках відповіді на звернення підписуються Головою ДСА України або особою, яка виконує його обов'язки, та/або його заступниками в межах визначених повноважень, а також із урахуванням вимог Закону.

23. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до Інструкції з діловодства в ДСА України, затвердженої наказом ДСА України від 19.10.2017 № 980.

24. Після підписання відповіді на звернення відділ організаційного забезпечення та контролю здійснює їх реєстрацію та надсилає адресату (адресатам), вносить дані про результати розгляду та дату виконання.

Реєстрація листів-відповідей на звернення громадян у ДСА України здійснюється відділом організаційного забезпечення та контролю в автоматизованій системі діловодства ДСА України.

25. Після закінчення розгляду письмові звернення громадян разом з усіма документами (додатками) щодо їх розгляду і вирішення повертаються до відділу організаційного забезпечення та контролю для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

IV. Моніторинг і контроль за розглядом звернень громадян

1. Моніторинг за виконанням звернень громадян проводиться з метою своєчасного та належного їх виконання.

2. На контролі в ДСА України перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

3. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень покладається на відділ організаційного забезпечення та контролю, який постійно здійснює моніторинг і контроль за термінами розгляду звернень.

Моніторинги стану розгляду звернень періодично надсилаються сектору по роботі зі зверненнями та запитами на публічну інформацію та керівникам

самостійних структурних підрозділів (головним спеціалістам, що виконують окремі функції ДСА України) до відома та для проведення відповідної роботи.

4. Керівники самостійних структурних підрозділів (головні спеціалісти, що виконують окремі функції ДСА України) забезпечують своєчасну підготовку пропозицій (інформації) на звернення громадян та подання їх головному виконавцю (працівнику сектору по роботі зі зверненнями та запитам на публічну інформацію).

5. Сектор по роботі зі зверненнями та запитам на публічну інформацію забезпечує своєчасну підготовку, візування, подання на підпис проєктів відповідей на звернення громадян.

6. Сектор по роботі зі зверненнями та запитам на публічну інформацію аналізує матеріали розгляду звернень, узагальнює результат їх розгляду та щороку до 15 січня готує для керівництва ДСА України інформацію у формі аналітичних звітів (довідок).

Начальник
юридичного управління
ДСА України

/підпис/

Зоряна ЧУБ

Додаток
до Порядку розгляду звернень
громадян в Державній судовій
адміністрації України
(пункт 19 розділ II)

АКТ
про визнання звернення анонімним та таким, що не відповідає вимогам
Закону України "Про звернення громадян"

" ____ " _____ 20 ____ р.

Київ

ВІД (назва самостійного структурного підрозділу)

СУТЬ ПИТАННЯ: (зазначаються реквізити звернення (дата надходження, реєстраційний номер, дата такого звернення та факти, встановлені під час здійснення попереднього опрацювання звернення відповідно до вимог статті 5 Закону України "Про звернення громадян")).

ПРОПОЗИЦІЯ: просимо Вашого дозволу відповідно до вимог статті 8 Закону України "Про звернення громадян" визнати зазначене звернення анонімним та залишити без розгляду.

Додаток: на ____ арк. в 1 прим.

Акт складено:
(не менше 3 осіб)

(посада)

(підпис)

(ініціали (ініціал імені),
прізвища)

(посада)

(підпис)

(ініціали (ініціал імені),
прізвища)

(посада)

(підпис)

(ініціали (ініціал імені),
прізвища)

Погоджено:

Заступник Голови ДСА
України відповідно до
розподілу обов'язків

(підпис)

(ініціали (ініціал імені),
прізвища)