



КРОПИВНИЦЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД

НАКАЗ

31 липня 2026 року

м. Кропивницький

№ 23

**Про затвердження Порядку
організації та проведення
особистого прийому громадян у
Кропивницькому апеляційному суді**

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», з метою належної організації особистого прийому громадян у Кропивницькому апеляційному суді,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Кропивницькому апеляційному суді (далі – Порядок), що додається.
2. Керівникам структурних підрозділів Кропивницького апеляційного суду забезпечити неухильне дотримання підлеглими працівниками вимог Порядку.
3. Службі управління персоналом ознайомити з цим наказом керівників структурних підрозділів.
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова суду

Олександр КАРПЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ голови Кропивницького
апеляційного суду
від 31.07.2026 № 23

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян у Кропивницькому апеляційному суді

1. Загальні положення.

1.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Кропивницькому апеляційному суді (далі – Порядок) розроблено у відповідності до вимог Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про звернення громадян», указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Кропивницькому апеляційному суді (далі – Суд).

1.2. Порядок встановлює основні вимоги організації та проведення особистого прийому громадян у Суді.

1.3. Метою Порядку є створення належних умов для реалізації громадянами наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади пропозиції щодо поліпшення їх діяльності, викривати недоліки у роботі, а також забезпечити оптимізацію роботи із зверненнями громадян, вирішення яких віднесено до компетенції Суду.

1.4. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

1.5. Суд забезпечує організацію та проведення особистого прийому громадян відповідно до вимог Конституції України, законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про звернення громадян», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», Інструкції з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України від 20 серпня 2019 року № 814, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та Порядку.

1.6. Положення Порядку не застосовуються під час розгляду заяв, скарг і запитів громадян у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом України про адміністративні правопорушення, законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

1.7. Питання, які вирішуються в порядку, встановленому процесуальним законодавством, на особистому прийомі громадян не розглядаються. Особистий прийом громадян не здійснюється щодо розгляду конкретних судових справ та надання консультацій із правових питань.

2. Організація особистого прийому громадян.

2.1. Особистий прийом громадян здійснює голова Суду або особа, яка виконує обов'язки голови Суду за попереднім записом згідно з затвердженим наказом голови Суду графіком.

2.2. Особистий прийом громадян проводиться у приміщенні суду за адресою: м. Кропивницький пр. Європейський, буд. 2.

2.3. Попередній запис на особистий прийом громадян здійснюється канцелярією – відділом діловодства та обліку звернень громадян (далі – Відділ).

2.4. Графік та інформація про Порядок організації та проведення особистого прийому громадян розміщується у приміщенні Суду в місці де забезпечено вільний доступ осіб та на офіційному веб-сайті Суду.

2.5. Голова Суду або особа, яка виконує обов'язки голови Суду, під час особистого прийому громадян, керуються Конституцією України, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про запобігання корупції» та цим Порядком.

2.6. Особистий прийом здійснюється виключно з питань організаційної діяльності суду та питань, що належать до повноважень посадових осіб суду відповідно до Закону України «Про судоустрій і статус суддів».

Голова Суду або особа, яка виконує обов'язки голови Суду на особистому прийомі громадян не вирішує питання віднесені до компетенції судів системи судоустрою України. Він не є контролюючою особою щодо цих судів, не може втручатись в їх діяльність, давати вказівки та доручення, перевіряти правильність застосування ними норм законодавства, розглядати питання законності прийнятих ними рішень.

2.7. Організація особистого прийому громадян покладається на Відділ.

3. Попередній запис на особистий прийом громадян.

3.1. Особистий прийом громадян проводиться за попереднім записом. Попередній запис на особистий прийом громадян здійснюється Відділом згідно з графіком протягом робочого часу, встановленого у Суді.

3.2. Попередній запис на особистий прийом громадян здійснюється на підставі письмових звернень щодо особистого прийому, оформлених відповідно до вимог Порядку.

3.3. Громадяни мають право здійснити попередній запис на особистий прийом засобами телефонного зв'язку, з подальшою подачею відповідної письмової заяви з порушеного питання, яка подається не менш ніж за два робочі дні до дня особистого прийому громадянина, визначеного графіком. Неподання письмової заяви у визначений строк є підставою для перенесення/скасування попереднього запису.

Під час попереднього запису на особистий прийом засобами телефонного зв'язку працівник Відділу з'ясовує: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, його номер телефону чи інші засоби зв'язку, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався з цього питання і яке було прийнято рішення тощо.

Письмове звернення щодо особистого прийому може бути подане безпосередньо до Суду, засобами поштового зв'язку (м. Кропивницький пр. Європейський, буд. 2, 25008) та на електронну адресу Суду (ел. пошта: inbox@kra.court.gov.ua).

3.4. Під час подання громадянином письмового звернення щодо особистого прийому працівники Відділу здійснюють попереднє опрацювання письмового звернення в частині відповідності документа встановленим вимогам. У разі відсутності необхідних

даних громадянинові пропонується зазначити такі відомості у поданому зверненні та/або додати відповідні документи до письмового звернення щодо особистого прийому.

3.5. Під час попереднього запису на особистий прийом громадянам повідомляють про найближчу календарну дату особистого прийому громадян, місце його проведення, необхідність наявності документів, що посвідчують особу та підтверджують наявність пільг або повноважень, порядок доступу до приміщення суду відповідно до вимог Правил пропуску осіб до приміщень Кропивницького апеляційного суду та транспортних засобів на його територію затверджених наказом в. о. голови Кропивницького апеляційного суду від 27.09.2021 № 35 (далі – Правила пропуску до суду).

3.6. Якщо під час попереднього запису на особистий прийом з'ясується, що порушені громадянином питання, з якими звертається особа, не належать до компетенції суду або вирішуються в порядку, встановленому процесуальним законодавством чи являють собою надання консультації з правових питань, працівник Відділу повідомляє про це заявника.

3.7. У разі відмови громадянина чи його представника у наданні інформації про себе та/або про особу громадянина, чий інтереси представляються, документів, підтверджуючих повноваження, інформації про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень Суду на його розгляд, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативи заявника.

3.8. У разі звернення до Відділу громадян з обмеженими фізичними можливостями, які через стан здоров'я не можуть самостійно подати власноруч написане або оформлене письмове звернення щодо особистого прийому, оформлення такого звернення здійснює працівник Відділу в присутності такої особи.

3.9. Попередній запис на особистий прийом громадян здійснюється з урахуванням черговості подання/надходження звернень щодо особистого прийому.

3.10. У попередньому записі на особистий прийом громадян може бути відмовлено з таких підстав:

- звернення подано повторно одним і тим же громадянином з одного і того ж питання, що було вирішено по суті;
- звернення стосується розгляду конкретних судових справ або питань, що регулюються процесуальним законодавством, або полягає в наданні консультацій з правових питань;
- звернення полягає в оскарженні рішення з порушенням терміну його подання, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- письмове звернення оформлене без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також є таким, з якого не можливо встановити авторство;
- питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції суду;
- звернення оформлене без дотримання вимог Порядку.

3.11. Рішення про відмову у записі на особистий прийом доводиться до відома громадянина в усній формі у разі подання звернення щодо особистого прийому безпосередньо до Відділу або у спосіб, зазначений особою в письмовому зверненні щодо особистого прийому, із наведенням підстав відмови та роз'яснення порядку оскарження такого рішення.

3.12. З метою забезпечення ефективної організації особистого прийому Відділом може здійснюватися розподіл часу особистого прийому на кожного громадянина. Такий час визначається залежно від кількості осіб, які записалися на черговий особистий прийом громадян, та загального часу прийому, визначеного графіком.

3.13. Попередній запис на особистий прийом громадян в інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб здійснюють їхні законні представники у спосіб, передбачений Порядком.

3.14. Після завершення попереднього запису на черговий особистий прийом Відділ надає голові Суду або особі, яка виконує обов'язки голови Суду, інформацію про

осіб, які записалися на прийом, із зазначенням інформації про зміст питання, що порушується, а також надає матеріали розгляду попередніх звернень таких осіб (за наявності).

3.15. Під час підготовки до особистого прийому громадян за дорученням голови Суду або особи, яка виконує обов'язки голови Суду, Відділ може отримувати потрібні матеріали у структурних підрозділах апарату суду.

3.16. Не пізніше ніж за два робочі дні до дня проведення особистого прийому громадян Відділ повідомляє громадянина про час та місце проведення особистого прийому (за необхідності і про відведений час для проведення особистого прийому, визначений згідно з пунктом 3.12 Порядку), про особу, яка буде здійснювати особистий прийом громадян (за наявності такої інформації).

3.17. Попередній запис на черговий особистий прийом громадян завершується не пізніше ніж за два робочі дні до дня особистого прийому громадян, визначеного графіком, з метою належної підготовки всіх необхідних матеріалів та інформації.

3.18. Письмове звернення щодо особистого прийому оформлюється згідно з вимогами до звернення, що визначені у статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У письмовому зверненні зазначається електронна адреса та/або номер контактного телефону як спосіб подальшої комунікації з організаційних питань особистого прийому громадян; якщо у письмовому зверненні така інформація не зазначена, повідомлення щодо особистого прийому громадян надсилаються на поштову адресу з урахуванням строків, визначених Порядком. У письмовому зверненні викладається інформація про те, чи мали місце звернення громадянина до Суду раніше (крім процесуальних питань), в якій формі і яких питань вони стосувалися. У письмовому зверненні зазначається зручна для громадянина дата особистого прийому з урахуванням графіка; якщо у письмовому зверненні така дата відсутня або зазначена без урахування графіка, запис здійснюється на найближчу календарну дату проведення чергового особистого прийому громадян з урахуванням пункту 3.17 Порядку. Рекомендована форма звернення – заява щодо особистого прийому – додається до Порядку.

3.19. Прийом громадян, які мають встановлені законодавством пільги, здійснюється в першочерговому порядку. У разі одночасного звернення кількох осіб зазначених категорій їх прийом здійснюється в порядку черговості звернення.

3.20. Документи, що підтверджують наявність пільг та надають право на першочерговий особистий прийом громадян, а також документи, що підтверджують повноваження представника, пред'являються особою, а копії таких документів додаються до письмового звернення щодо особистого прийому (у тому числі у разі подання письмового звернення засобами поштового зв'язку чи на електронну адресу суду).

3.21. У випадку неможливості проведення особистого прийому головою Суду або особою яка виконує обов'язки голови Суду з об'єктивних причин, працівник Відділу в найкоротший строк повідомляє громадянина, який прибув або має прибути на прийом про вказані обставини та пропонує зручну для громадянина іншу дату особистого прийому з урахуванням графіка.

3.22. У разі незгоди громадянина на особистий прийом особою, яка виконує обов'язки голови Суду у разі неможливості проведення особистого прийому головою Суду, громадянин подає відповідне звернення у письмовій формі, яке опрацьовується в Суді відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або реєструється на наступний особистий прийом згідно з графіком.

3.23. Звернення, що містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, не розглядається.

3.24. Забороняється відмова громадянину у попередньому записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

3.25. Іноземці та особи без громадянства користуються такими самими правами щодо особистого прийому, як і громадяни України.

4. Проведення особистого прийому громадян.

4.1. Особистий прийом громадян проводиться у межах загального часу прийому, визначеного графіком.

4.2. Не здійснюється особистий прийом осіб, які перебувають у стані сп'яніння (алкогольного чи наркотичного), зовнішній вигляд або поведінка яких у будь-який спосіб ображають людську гідність і громадську мораль. Пропуск до приміщення Суду здійснюється з урахуванням обмежень, визначених у Правилах пропуску до суду.

4.3. До початку особистого прийому громадян працівник Відділу здійснює перевірку документів, що посвідчують особу, підтверджують наявність пільг та повноважень.

4.4. Відсутність документів, що посвідчують особу або підтверджують повноваження, унеможливорює встановлення особи або наявності повноважень та є підставою для відмови в особистому прийомі громадян.

4.5. Громадянам, особистий прийом яких здійснюватиметься, необхідно прибути до суду вчасно з урахуванням Правил пропуску до суду. Прийом громадян, які запізнилися чи не з'явилися для його проведення, не здійснюється та не переноситься.

4.6. Під час особистого прийому громадян голова Суду або особа яка виконує обов'язки голови Суду, розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за наявності таких).

4.7. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного громадянина та інформація про результати особистого прийому вносяться до журналу особистого прийому громадян.

4.8. Під час проведення особистого прийому громадян може бути присутній працівник Відділу або інший працівник апарату суду, визначений головою Суду або особою, яка виконує обов'язки голови Суду, який здійснює особистий прийом громадян.

4.9. Якщо громадянин прибув на прийом з представником, працівник Відділу зобов'язаний перевірити документи на представництво інтересів відвідувача. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи.

4.10. Присутність сторонніх осіб під час особистого прийому громадян не допускається.

4.11. Під час особистого прийому громадян особи, які беруть у ньому участь, зобов'язані поводитися ввічливо і коректно. У випадку проявів агресивної або невірної поведінки громадянину роз'яснюється про неможливість подальшого здійснення прийому та висловлюється прохання поводити себе коректно/ввічливо; якщо поведінка громадянина надалі порушує етичні норми та є агресивною або невірною, прийом таких осіб припиняється.

4.12. Особи, які запізнилися на особистий прийом громадян або не з'явилися для його проведення, реалізують право на особистий прийом громадян у загальному порядку.

4.13. Письмові та усні звернення, подані (у тому числі оформлені) під час особистого прийому відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», реєструються і на підставі резолюції передаються для опрацювання.

4.14. Якщо вирішити питання, порушене безпосередньо під час особистого прийому, неможливо, громадянин може подати письмове звернення після завершення особистого прийому до Відділу. На вимогу громадянина виготовляється копія поданого звернення, зазначається дата надходження звернення, вхідний номер та повертається громадянину. Таке письмове звернення розглядається в порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

4.15. Якщо після проведення особистого прийому громадянин не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі особистого прийому громадян.

4.16. Особи, надаючи персональні дані в письмових зверненнях або безпосередньо у Відділі, або під час особистого прийому громадян, тим самим дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

4.17. Облік особистого прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються Відділом.
