



**КАЛИНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД  
ВІННИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НАКАЗ**

від 10 червня 2026 року

м. Калинівка

№ 12-О

**Про затвердження Положення про порядок  
розгляду звернень громадян в Калинівському  
районному суді Вінницької області**

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про судоустрій і статус суддів», Інструкції з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України від 20.08.2019 № 814 (зі змінами), 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами), з метою забезпечення всебічного та своєчасного розгляду звернень громадян, а також удосконалення організації особистого прийому, —

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Положення про порядок розгляду звернень громадян та організації особистого прийому в Калинівського районного суду Вінницької області, що додається (Додаток до наказу).
2. Керівнику апарату суду ознайомити відповідального працівника апарату суду з цим наказом та забезпечити неухильне виконання вимог затвердженого Положення.
3. Забезпечити оприлюднення цього наказу та Положення на офіційному веб-сайті суду на веб порталі «Судова влада України».
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Голова суду**

**Євген СЄЛІН**

## **ЗАТВЕРДЖЕНО:**

Наказом голови Калинівського районного  
суду Вінницької області  
від 10.06.2026 №12-О

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про порядок розгляду звернень громадян у Калинівському районному суду Вінницької області**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Це Положення розроблене відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» та Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа.

1.2. Положення визначає єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян та здійснення контролю за дотриманням строків їх виконання.

1.3. Дія цього Положення не поширюється на порядок розгляду заяв та скарг громадян у процесуальному порядку (подання позовних заяв, апеляційних/касаційних скарг, клопотань у межах кримінального чи цивільного процесу тощо).

1.4. Згідно зі ст. 40 Конституції України усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. Основним правовим актом, що регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України такого права, є Закон України “Про звернення громадян”.

#### **2. Діловодство за зверненнями громадян**

2.1. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів судочинства.

2.2. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа (далі - організаціях) здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 “Деякі питання документування управлінської діяльності” (Офіційний вісник України, 2018 р., № 23, ст. 770), з урахуванням

передбачених цією Інструкцією особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, що надійшли до організації.

2.3. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

2.4. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації.

2.5. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.6. Розміщена на офіційному веб-сайті організації електронна форма повинна мати граfi для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

2.7. У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

2.8. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в АСДС, а саме в реєстраційних картках вхідного документу.

2.9. Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

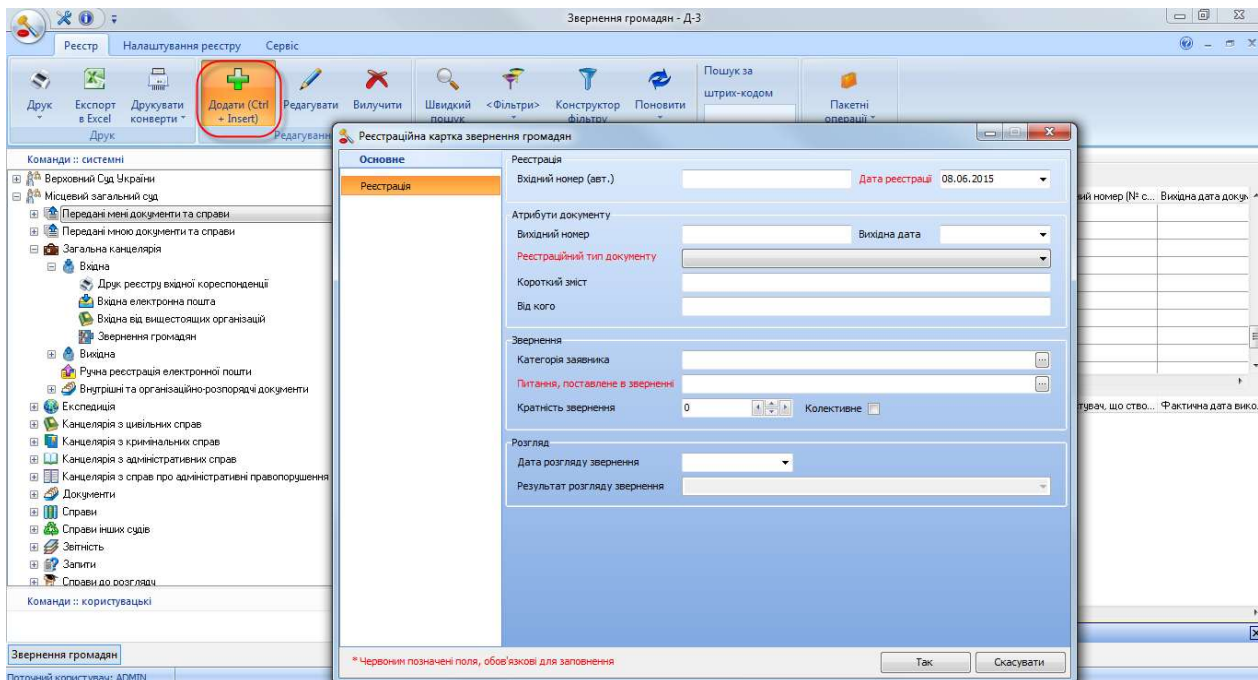
2.10 Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

2.11. Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

2.12. Звернення громадян реєструються в якості заяв або скарг.

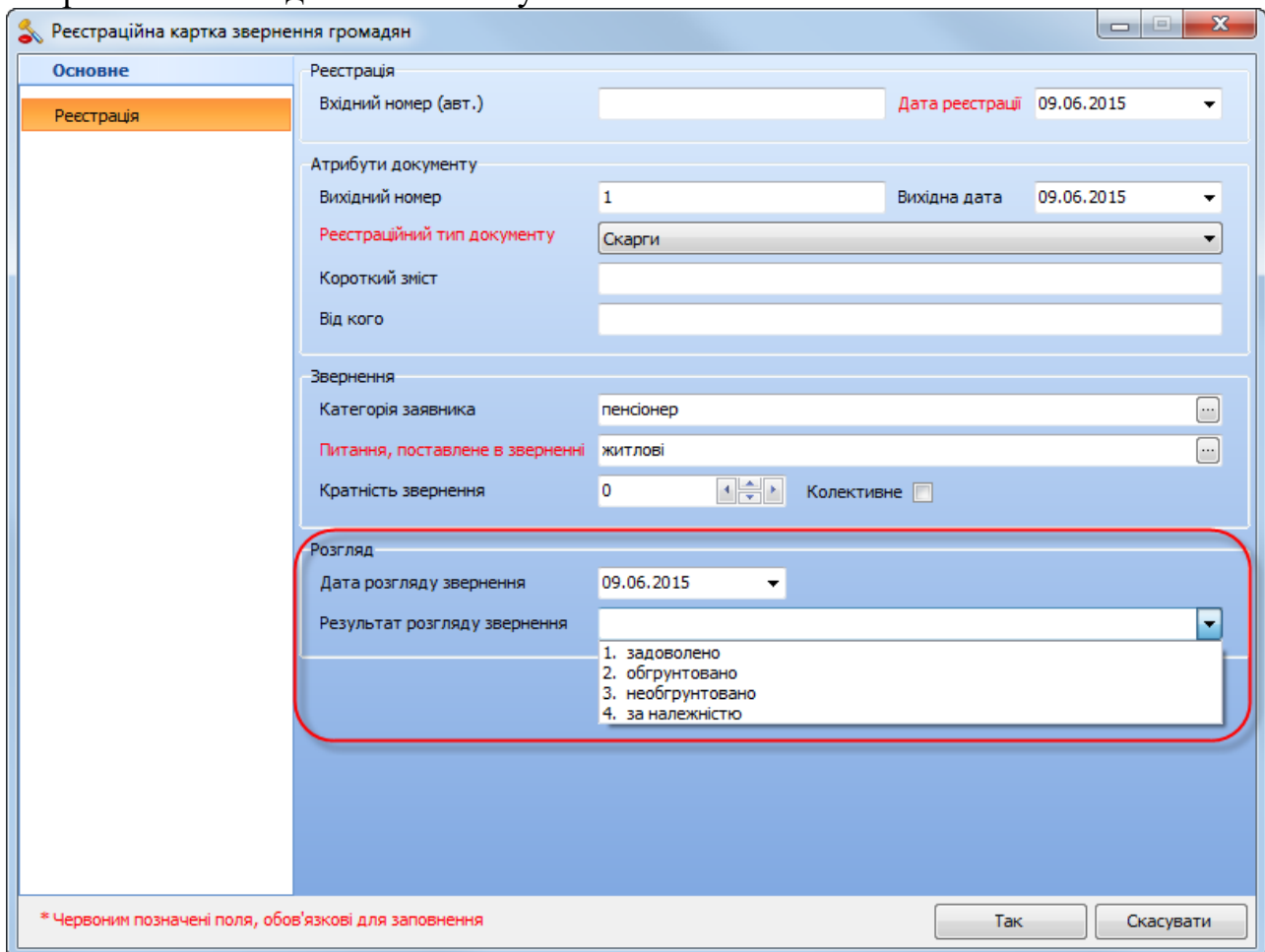
Для реєстрації картки звернення громадян необхідно виконати наступні дії:

1. Відкрити реєстр вхідної загальної канцелярії, обрати гілку дерева команд «Загальна канцелярія/ Вхідна/Звернення громадян»;
2. Натиснути на стрічці реєстру кнопку [Додати (Ctrl+Insert)] або скористатись комбінацією клавіш <Ctrl+Insert>;
3. У реєстраційній картці звернення громадян заповнити відповідні поля.



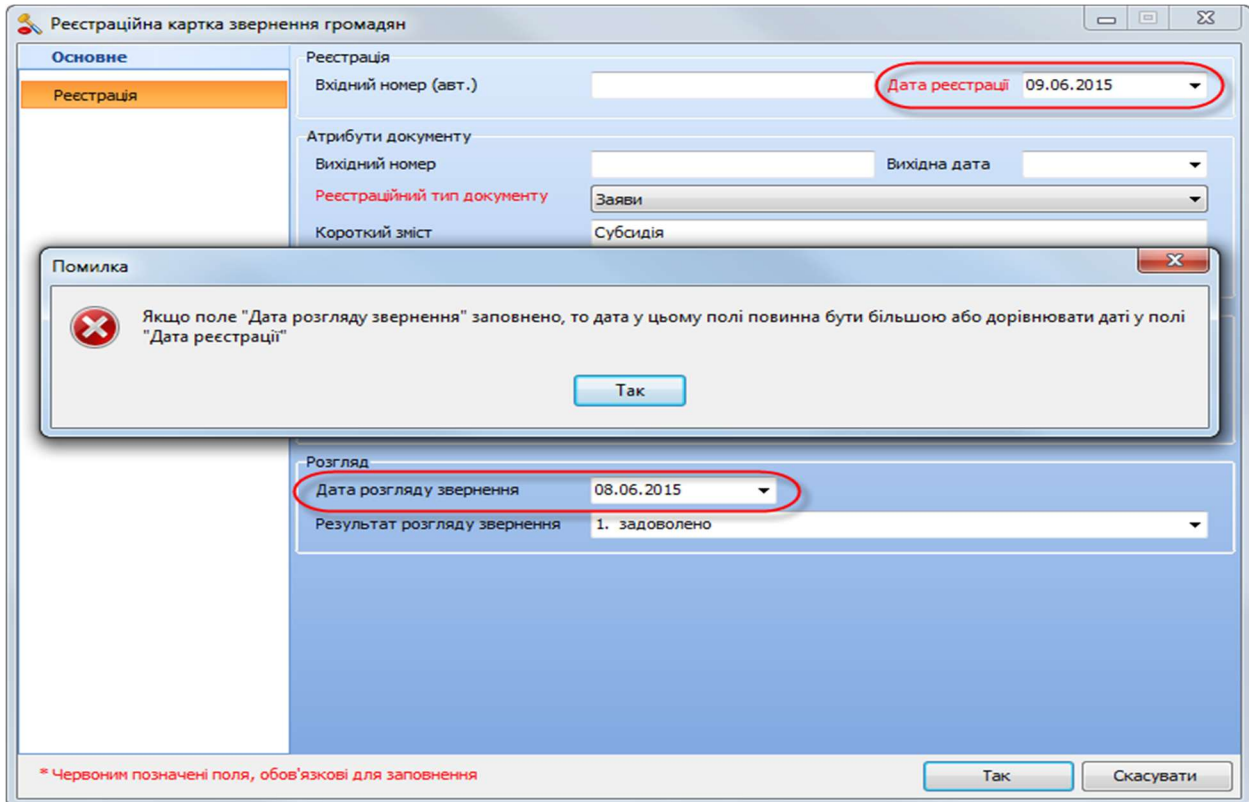
**Увага!** Поле «Дата реєстрації», «Реєстраційний тип документу», «Питання, поставлене в зверненні» є обов'язковими для заповнення. При збереженні картки автоматично сформується її вхідний номер.

Після розгляду скарги або заяви звернення громадян в блок «Розгляд» заповнюється поле «Дата розгляду звернення» та поле «Результат розгляду звернення», що обирається з випадаючого списку.



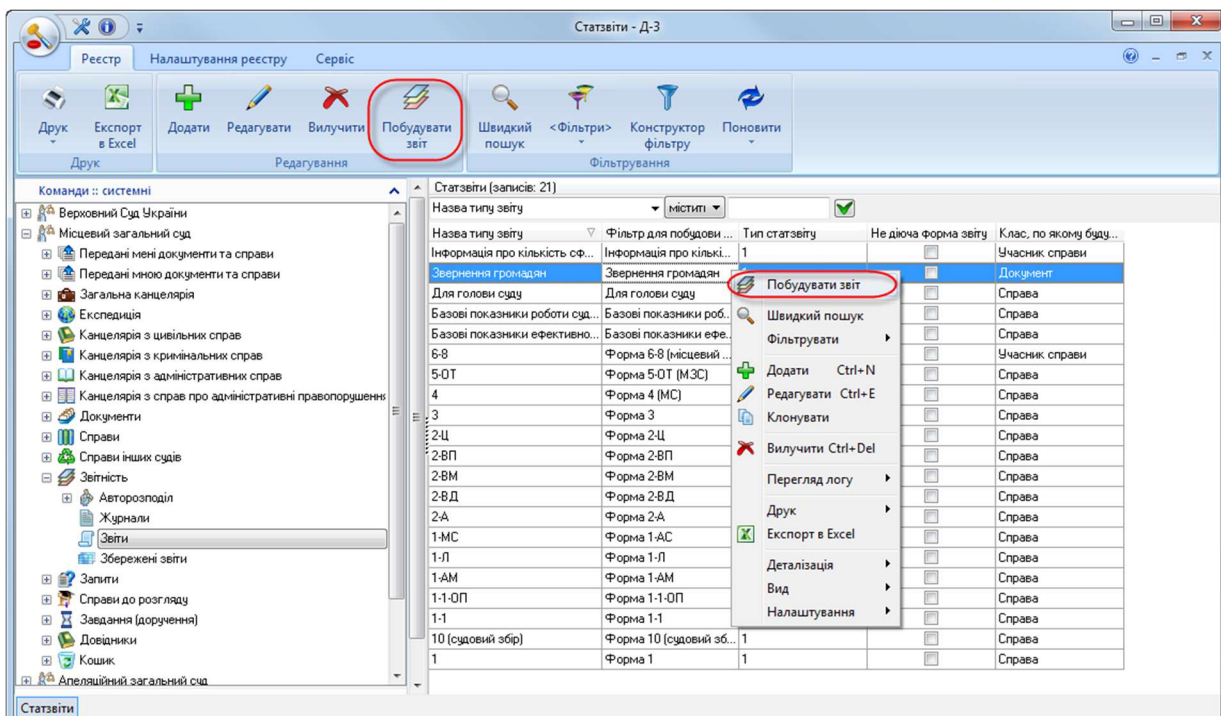
**Увага!** Якщо поле «Дата розгляду» звернення містить дату, яка менша від дати в полі Дата реєстрації, то буде з'являтися повідомлення: Якщо поле «Дата

розгляду звернення» заповнено, то дата у цьому полі повинна бути більшою або дорівнювати даті у полі «Дата реєстрації».



Для побудови звіту Звернення громадян необхідно виконати наступні дії:

- 1) Обрати гілку дерева команд «Звітність» та пункт «Звіти»;
- 2) У реєстрі обрати назву звіту «Звернення громадян», викликати пункт контекстного меню «Побудувати звіт» або двічі натиснути на обраному записі, або натиснути на кнопку «Побудувати звіт» в блоці «Редагування»;



- 3) У вікні побудови звіту необхідно визначити потрібні параметри (період побудови звіту, суд, по якому будується звіт);

**Побудова звіту**

**Звіт**

Назва звіту: Звернення громадян

Форма звіту: Статистичний звіт

**Параметри звіту**

За квартал: I квартал

Початок періоду: 01.01.2015

Вид періоду: З початку року

Кінець періоду: 31.03.2015

Рік: 2015

Суд, по якому будується звіт: Шевченківський районний суд міста Києва

Побудова звіту з урахуванням справ інших судів

Побудова звіту по судді: Суддя

Перевірити ОСК    Побудувати звіт    ПРК    Закрити

4) Натиснути кнопку [Побудувати звіт] та підтвердити обчислення, після чого і з'явиться побудований звіт «Звернення громадян».

Звіт

Керування звітом

Зберегти до файлу    Перегляд    Друк    Завантажити з файлу

№	Звернення з питань	Надійшло	Форма звернення		Результати розгляду звернення												
			Заяви	Скарги	Заяви				Скарги								
					Задволено	Обгрунтовано	Необгрунтовано	Занежність	Не підлягає розгляду	Задволено	Обгрунтовано	Необгрунтовано	Занежність				
1	Стосовно організації роботи суду																
2	Несвоєчасна здача справ до канцелярії суду																
3	Несвоєчасне звернення рішень суду до виконання																
4	Несвоєчасне направлення справ до судів апеляційної та касаційної інстанції																
5	Скарги та заяви на дії суддів																
6	Скарги та заяви на дії працівників суду																
7	Стосовно ненадання відповіді на попередні звернення																
8	Невидача копій рішень суду																
9	Тяганина при розгляді справи																

Лист 1 / Лист 2 / Лист 3

### 3. Вимоги до звернень

3.1. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

3.2. Звернення може бути усним або письмовим.

3.3. Згідно зі ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», письмове звернення повинно містити:

- Прізвище, ім'я, по батькові заявника.
- Місце проживання заявника.
- Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
- Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

3.4. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку. Підпис при електронному зверненні не обов'язковий (використання електронного цифрового підпису регламентується окремо).

#### **4. Ким може бути подано звернення**

4.1. Громадянами України, а також особами, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території (якщо інше не передбачено міжнародними договорами). Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

#### **5. Строки розгляду звернень**

5.1. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше **одного місяця** від дня їх надходження.

5.2. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але **не пізніше 15 днів** від дня їх отримання.

5.3. Якщо в місячний строк вирішити порушені питання неможливо, керівник суду встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Загальний строк розгляду не може перевищувати **45 днів**.

#### **6. Порядок прийому та реєстрації**

6.1. Приймання та реєстрація письмових звернень, що надходять до суду, здійснюється відповідальним працівником апарату суду (канцелярією або відділом роботи зі зверненнями громадян).

6.2. На зверненні проставляється штамп із зазначенням дати надходження та вхідного номера.

6.3. У разі надходження письмового звернення без зазначення місця проживання, не підписаного автором, а також такого, з якого неможливо встановити авторство, воно визнається анонімним і розгляду не підлягає.

#### **7. Порядок розгляду та прийняття рішень**

7.1. Керівництво суду розглядає подані звернення та резолюцією направляє їх для опрацювання.

7.2. Відповідь за результатами розгляду звернень надається в письмовій формі за підписом керівництва суду.

7.3. Рішення про відмову в задоволенні вимог доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на законодавство та викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження.

## **8. Особистий прийом громадян**

8.1. Особистий прийом громадян керівництвом суду проводиться згідно із затвердженим графіком, який розміщується на інформаційних стендах та веб-сайті суду.

8.2. Посадова особа під час особистого прийому розглядає питання по суті або дає відповідні доручення щодо їх вирішення.

8.3. Якщо вирішити порушені питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається як письмове звернення.

## **9. Як звернутися до суду**

До Калинівського районного суду Вінницької області можна звернутися в такий спосіб:

- надіслати письмове звернення поштою на адресу: 22400, Вінницька область, м. Калинівка, вул. В. Нестерчука 70;

- надіслати письмове звернення електронною поштою на електронну адресу: [inbox@kl.vn.court.gov.ua](mailto:inbox@kl.vn.court.gov.ua);

- надати звернення до канцелярії суду особисто або через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, за адресою: Вінницька область, м. Калинівка, вул. В. Нестерчука 70 (понеділок-четвер - з 8:00 до 17:00, п'ятниця – з 8:00 до 15:45, обідня перерва – з 12:00 до 12:45);

- викласти звернення усно на особистому прийомі у керівництва суду відповідно до графіку особистого прийому громадян керівництвом суду: <https://kl.vn.court.gov.ua/sud0208/feedback/>.

- зателефонувати відповідальній особі по роботі зі зверненнями громадян за номером (04333) 4-09-99, де воно буде записане та зареєстроване відповідальною особою.