



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом голови Ковельського

міськрайонного суду

Волинської області

від 12 лютого 2026 року № 11/02.06.

## **ПОРЯДОК**

### **організації та проведення особистого прийому громадян у Ковельському міськрайонному суді Волинської області**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок розроблений на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 №393/96-ВР, Закону України «Про судоустрій і статус суддів» від 07.07.2010 №2453-VI, Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008, і визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Ковельському міськрайонному суді Волинської області, реєстрації та розгляду звернень громадян.

1.2. Основними завданнями посадових осіб, які здійснюють прийом громадян у Ковельському міськрайонному суді Волинської області, є: реалізація положень Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про судоустрій і статус суддів», Закону України «Про державну службу» та інших законів, Указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення; сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Ковельського міськрайонного суду Волинської області, відповідно до чинного законодавства та в межах компетенції.

1.3. Посадові особи Ковельського міськрайонного суду Волинської області, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про судоустрій і статус суддів», «Про державну службу», Указом Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, Інструкцією з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затвердженою наказом Державної судової адміністрації України від 20.08.2019 №814, та цим Порядком.

#### **2. Реєстрація та облік**

2.1. Діловодство за зверненнями громадян у Ковельському міськрайонному суді Волинської області ведеться окремо від інших видів діловодства.

2.2. Звернення приймаються до розгляду з усіх питань, що належать до компетенції суду.

2.3. До розгляду не приймаються звернення без підпису (анонімні), у яких містяться нецензурні висловлювання, а також непридатні для читання.

2.4. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.5. Звернення може бути усним або письмовим.

2.6. Електронне звернення подається до суду на електронну адресу [inbox@kv.vl.court.gov.ua](mailto:inbox@kv.vl.court.gov.ua) або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщена на офіційному веб-сайті Ковельського міськрайонного суду Волинської області. Електронне звернення без електронного підпису надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі.

2.7. Реєстрація звернень (письмових, електронних, усних) здійснюється в автоматизованій системі документообігу суду з дотриманням вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

2.8. Для реєстрації звернень громадян в автоматизованій системі документообігу суду створюються наступні реєстраційно-контрольні картки: письмове звернення громадян, електронне звернення громадян, усне звернення громадян (подане на особистому прийомі).

2.9. Під час реєстрації звернення громадян підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом із цими зверненнями. Письмове звернення, подане під час особистого прийому підлягає обов'язковій реєстрації.

2.10. Після отримання звернення відповідальний працівник здійснює реєстрацію звернення шляхом заповнення відповідної реєстраційно-контрольної картки та введенням до автоматизованої системи документообігу суду наступних даних:

- дата надходження звернення;
- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- особа, яка приймає звернення (для усних звернень громадян);
- категорія (соціальний стан) заявника;
- звідки отримане звернення (адреса) - для письмових звернень, електронна адреса - для електронних звернень;
- вид звернення (заява, скарга, пропозиція);
- вид суб'єкта звернення (індивідуальне, колективне);
- спосіб доставки;

- ознака надходження звернення (первинне, повторне, дублетне, неодноразове, масове),
- спосіб, у який особа бажає отримати відповідь – для електронних та усних звернень;
- суть порушеного питання;
- зміст резолюції;
- дата резолюції;
- виконавець;
- термін виконання;
- дата надання відповіді;
- зміст відповіді;
- реєстраційний індекс документа.

За результатами розгляду звернення відповідальним працівником можуть бути внесені такі результати: вирішено позитивно; відмовлено у задоволенні; дано роз'яснення; повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»; переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»; не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.11. Відповідальний працівник, якому передаються звернення, зобов'язаний зареєструвати їх у день надходження у автоматизованій системі документообігу суду з внесенням необхідних реквізитів і не пізніше наступного дня передати голові суду для накладення резолюції та визначення відповідального виконавця залежно від суті порушених питань.

2.12. Після реєстрації звернення громадянина вміщується в обкладинку, яка містить такі реквізити: найменування суду, реєстраційний номер звернення, прізвище заявника, дату надходження звернення та строк його вирішення.

2.13. У разі надходження повторних, дублетних, неодноразових, колективних звернень їм надається черговий реєстраційний номер, а у відповідній графі робиться позначка.

2.14. Колективні звернення громадян реєструються з позначкою «Колективне» за прізвищем першого заявника, якому і надсилається відповідь.

### **3. Організація особистого прийому громадян**

3.1. Прийом громадян головою суду, керівником апарату суду проводиться згідно з графіком, що затверджується наказом.

Інформація про порядок, графік особистого прийому громадян в Ковельському міськрайонному суді Волинської області доводиться до відома громадян шляхом розміщення його на вебсайті суду, на інформаційному стенді суду.

3.2. Прийом громадян проводиться у службових кабінетах посадових осіб суду, які здійснюють особистий прийом громадян або в залі судового засідання у приміщенні Ковельського міськрайонного суду Волинської області за адресою: м. Ковель, вул. Незалежності, 15.

3.3. Прийом громадян керівництвом суду здійснюється за попереднім записом.

3.4. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

3.5. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до керівництва суду з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, зміст порушеного питання.

3.6. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Ковельського міськрайонного суду Волинської області посадова особа роз'яснює, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

3.7. Повторний прийом з питань, що вже розглядалися в Ковельському міськрайонному суді Волинської області, проводиться в тому випадку, якщо порушене питання не було вирішене по суті.

У разі повторного звернення вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали. Надаються можливі роз'яснення та необхідна допомога в межах компетенції.

3.8. У разі коли порушене питання вирішити безпосередньо під час особистого прийому неможливо через його складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмового звернення.

Подане громадянином під час особистого прийому письмове звернення розглядається в порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян», і реєструється згідно з Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348.

3.9. Термін розгляду письмових пропозицій, заяв та скарг, поданих під час особистого прийому або після його проведення, обчислюється від дня їх надходження та реєстрації у суді по день направлення заявнику відповіді на його звернення (включаючи день направлення відповіді). Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, що не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то голова суду встановлює термін необхідний для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3.10. Посадова особа суду, яка проводить прийом, зобов'язана забезпечити прийом усіх громадян відповідно до попереднього запису з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку суду та визначеного графіком часу.

3.11. За відсутності посадової особи прийом здійснюють посадові особи, які призначені виконувати її обов'язки.

3.12. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку.

3.13. Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом до суду приймаються разом із їх законними представниками.

3.14. Для особистого прийому громадян керівництвом суду у суді ведеться окремий журнал прийому громадян, який містить такі реквізити: номер за порядком, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка звернулася, суть порушеного питання, відмітка про подані особою на прийомі документи, відмітка про заходи реагування.

Дані про особу, яка звернулася на особистий прийом, короткий зміст питань, з якими вона звернулася, а також взяття на контроль і результати розгляду звернень, що надійшли під час особистого прийому, фіксуються в журналі обліку особистого прийому громадян відповідальним працівником суду.

#### **4. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян**

4.1. Посадові особи Ковельського міськрайонного суду Волинської області несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України, за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Подання громадянином 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, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

#### **5. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом**

5.1. Відповідальна особа по веденню діловодства за зверненням громадян здійснює щоквартальний аналіз стану звернення громадян.

5.2. Голова Ковельського міськрайонного суду Волинської області здійснює постійний контроль, узагальнення стану звернення громадян.