

Додаток 1  
до наказу голови  
Волинського окружного  
адміністративного суду  
25.05.2026 № 02-08/24/26

**Порядок  
реєстрації та розгляду звернень громадян, організації  
та проведення особистого прийому громадян  
у Волинському окружному адміністративному суді**

**1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок розроблений відповідно до вимог статті 40 Конституції України, статей 19, 22 Закону України «Про звернення громадян», статті 24 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», з урахуванням вимог Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про запобігання корупції», «Про захист персональних даних», 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 лютого 2008 року № 109/2008, 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 квітня 1997 року № 348, Інструкції з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України від 20 серпня 2019 року № 814, інших нормативно-правових актів з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення та визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, а також організації та проведення особистого прийому громадян у Волинському окружному адміністративному суді (далі – суд).

1.2. Порядок регламентує розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян, що стосуються організаційного забезпечення діяльності суду.

Дія цього Порядку не поширюється на розгляд позовних заяв, апеляційних скарг, клопотань, заяв та інших процесуальних звернень, що подаються учасниками судового процесу відповідно до процесуального законодавства України в межах здійснення судочинства.

1.3. Особистий прийом громадян керівництвом суду здійснюється з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та оперативного вирішення порушених у зверненнях питань у межах визначених законом повноважень суду - виключно з питань організаційного забезпечення діяльності суду, що належать до компетенції посадових осіб відповідно до Закону України «Про судоустрій і статус суддів».

**2. Реєстрація та облік**

2.1. Діловодство за зверненнями громадян у суді ведеться в автоматизованій системі документообігу суду (далі - АСДС) з використанням окремого реєстраційного індексу, окремо від діловодства, пов'язаного зі здійсненням правосуддя.

2.2. Звернення громадян приймаються до розгляду виключно з питань, що стосуються організаційного забезпечення діяльності суду. Звернення, які за своїм змістом є процесуальними документами у судових справах (позовні заяви, клопотання, апеляційні чи касаційні скарги та інші процесуальні документи), за цим Порядком не розглядаються.

2.3. Надаючи персональні дані в письмових зверненнях або під час особистого прийому, громадяни тим самим дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

2.4. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне) у письмовій чи електронній формі. Електронне звернення може бути підписане кваліфікованим електронним підписом (далі - КЕП).

2.5. Реєстрації та розгляду не підлягають:

- анонімні звернення, у яких не зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання заявника або які не підписані автором;
- звернення, що містять нецензурні чи образливі висловлювання, заклики до розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі;
- звернення, текст яких неможливо прочитати у зв'язку з пошкодженням документа або неналежною якістю тексту.

У разі оформлення звернення без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями у порядку, визначеному законодавством.

2.6. Приймання звернень, їх реєстрацію, направлення на резолюцію керівництву суду, передачу безпосереднім виконавцям, моніторинг строків та результатів розгляду, а також захист персональних даних громадян забезпечує відділ організаційного та документального забезпечення діяльності суду, аналітично-статистичної роботи (канцелярія) суду (далі — відділ (канцелярія)).

2.7. Письмове звернення надсилається поштовим зв'язком або передається громадянином до суду особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

Під час приймання письмової кореспонденції відповідальний працівник відділу (канцелярії) перевіряє цілісність конверта або пакета, відповідність їх адресування, наявність підпису особи, яка звертається, а також зазначення місця проживання заявника.

Поштові конверти, у яких надійшли письмові звернення, зберігаються разом із цими зверненнями та долучають до матеріалів звернення.

2.8. Електронне звернення подається до суду на офіційну електронну адресу суду ([inbox@adm.vl.court.gov.ua](mailto:inbox@adm.vl.court.gov.ua)) або спеціально визначену для звернень громадян електронну адресу [zg.inbox@adm.vl.court.gov.ua](mailto:zg.inbox@adm.vl.court.gov.ua), або шляхом заповнення електронної форми на офіційному вебсайті суду (Додаток 1 до Порядку).

В електронному зверненні також зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування кваліфікованого електронного підпису (КЕП) під час надсилання електронного звернення за Законом України «Про звернення громадян» не є обов'язковим.

2.9. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку. Оформлення усних звернень, викладених громадянином на особистому прийомі (у разі якщо вирішити порушені питання неможливо безпосередньо під час прийому), здійснюється посадовою особою, яка проводить прийом, або визначеним ним відповідальним працівником апарату суду.

2.10. Усні звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку приймаються за номером: (0332) 727 872 у робочий час відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку суду.

2.11. Оформлення усних звернень (як отриманих телефоном, так і під час особистого прийому) здійснюється шляхом заповнення Картки усного звернення (Додаток 2 до Порядку).

Посадова особа суду обов'язково з'ясує:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- місце проживання та контактний телефон;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги.

2.12. Посадова особа, яка приймає усне звернення, повідомляє громадянина про обробку його персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», а також з'ясовує бажаний спосіб отримання відповіді (письмово поштою, електронною поштою, особисто чи усно в телефонному режимі) та фіксує відповідні контактні дані.

2.13. Усі оформлені Картки усних звернень невідкладно передаються до відділу (канцелярії) для їх реєстрації в АСДС в загальному порядку.

2.14. Реєстрація звернень (письмових, електронних, усних) здійснюється в АСДС з дотриманням вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, та Інструкції з діловодства в місцевих та апеляційних судах України.

2.15. Для реєстрації звернень в АСДС відповідальний працівник відділу (канцелярії) створює реєстраційно-контрольні картки (далі — РКК) за такими типами:

- «Письмове звернення громадян»;
- «Електронне звернення громадян»;
- «Усне звернення громадян (телефонний зв'язок)»;
- «Усне звернення громадян (особистий прийом)».

2.16. Під час реєстрації в АСДС звернення підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Закону України «Про звернення громадян» за такими видами:

- пропозиції (зауваження);
- заяви (клопотання);
- скарги.

2.17. Після отримання звернення відповідальний працівник здійснює його реєстрацію шляхом заповнення РКК в АСДС із внесенням таких даних:

- реєстраційний індекс та дата надходження;
- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- категорія та соціальний стан заявника;
- адреса заявника (поштова або електронна);
- спосіб надходження звернення (пошта, електронна пошта, за допомогою засобів телефонного зв'язку, особистий прийом, через уповноважену особу, через органи влади, через медіа, від інших органів, установ, організацій);
- посадова особа, яка прийняла звернення (для усних звернень);
- вид звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга);
- вид суб'єкта звернення (індивідуальне, колективне, анонімне);
- ознака надходження (первинне, повторне, дублетне);
- бажаний спосіб отримання відповіді та контактні дані;
- суть порушеного питання;
- відомості про резолюцію (дата, автор, виконавець, строк виконання);
- відомості про результати розгляду, дату та зміст відповіді.

2.18. За результатами розгляду звернення в АСДС вносяться відомості про прийняте рішення, зокрема:

- вирішено позитивно;
- відмовлено у задоволенні;
- надано роз'яснення;
- повернуто заявнику відповідно до статей 5, 7 Закону України «Про звернення громадян»;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;
- залишено без розгляду відповідно до статей 8, 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.19. Зареєстровані звернення в день їх надходження передаються голові суду або керівнику апарату суду (відповідно до розподілу повноважень) для накладення резолюції й визначення відповідального виконавця.

2.20. Після реєстрації паперове звернення громадянина формується в окрему справу, на обкладинці якої зазначаються найменування суду, реєстраційний номер, прізвище заявника, дату надходження та строк розгляду.

Повторні та дублетні звернення, що надійшли за Законом України «Про звернення громадян», долучаються до матеріалів первинного звернення, якщо воно перебуває в стадії розгляду.

2.21. Колективні звернення громадян реєструються в АСДС із позначкою «Колективне» за прізвищем першого заявника, зазначеного у зверненні, якому надсилається відповідь, якщо у зверненні не визначено іншу особу, уповноважену колективом.

### **3. Строки розгляду звернень**

3.1. Строки розгляду звернень обчислюються з дня їх реєстрації в АСДС по день направлення заявнику остаточної відповіді (включаючи день направлення):

- невідкладно, але не пізніше 15 календарних днів — якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки;

- до 30 календарних днів — загальний строк розгляду;

- до 45 календарних днів — у разі необхідності додаткового вивчення або перевірки, про що заявник повідомляється письмово.

3.2. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, останнім днем строку вважається перший після нього робочий день.

3.3. Звернення громадян, які мають встановлені законом пільги (учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, ветерани праці, члени сімей загиблих Захисників і Захисниць України), розглядаються пріоритетно.

3.4. Повідомлення про корупційні правопорушення, що надійшли до суду від викривачів, реєструються та розглядаються у порядку, визначеному Законом України «Про запобігання корупції».

### **4. Організація та порядок особистого прийому громадян**

4.1. З метою забезпечення умов для реалізації громадянами своїх законних прав та інтересів особистий прийом громадян у Волинському окружному адміністративному суді здійснюється головою суду, заступником голови суду, керівником апарату суду, заступником керівника апарату суду згідно з графіком, що затверджується наказом голови суду.

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

4.3. Інформація про Порядок та Графік особистого прийому громадян розміщується на інформаційних стендах у приміщенні суду (у доступних для вільного відвідування громадянами місцях, зокрема для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення) та оприлюднюється на офіційному вебсайті суду на вебпорталі «Судова влада України».

4.4. Особистий прийом громадян проводиться у спеціально визначених та облаштованих приміщеннях, розташованих за адресами: вул. Словацького, 1 та вул. Словацького, 3, м. Луцьк, може проводитися у службових кабінетах посадових осіб.

4.5. Особистий прийом громадян здійснюється за попереднім записом та в порядку черговості. Громадянин під час реєстрації на прийом пред'являє документ, що посвідчує особу. Представник особи додатково пред'являє документ, що посвідчує особу, та документ, що підтверджує його повноваження, оформлений у встановленому законом порядку.

4.6. Першочергово здійснюється прийом осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій та жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня». Перевага також надається ветеранам праці, особам з інвалідністю, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, багатодітним сім'ям, самотнім матерям та іншим особам, які потребують соціального захисту.

4.7. Особистий прийом іноземців та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах. У разі необхідності забезпечується участь перекладача, якого залучає заявник. Особи, визнані судом недієздатними, на прийом без участі законних представників не допускаються.

4.8. Під час особистого прийому разом із громадянином можуть бути присутні його представники, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку, особи, які перебувають із ним у родинних відносинах, або інші особи, залучені заявником для надання правової чи консультативної допомоги.

4.9. Особистий прийом громадян проводиться у визначені дні та години згідно з графіком та відповідно до режиму роботи і Правил внутрішнього трудового розпорядку суду.

4.10. Попередній запис на особистий прийом здійснюється помічником голови суду (далі — відповідальний працівник) на підставі особистого звернення громадянина (його представника) і завершується не пізніше ніж за два робочі дні до дати прийому, визначеної графіком, з метою належної підготовки матеріалів.

4.11. Під час попереднього запису відповідальний працівник з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, зміст порушеного питання, а також інформацію щодо попередніх звернень із цього питання та результатів їх розгляду. Не допускається з'ясування відомостей, що не стосуються суті звернення. За необхідності опрацьовуються подані заявником матеріали.

У разі відмови громадянина чи його представника у наданні інформації про себе та/або про особу громадянина, чий інтерес представляється, 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.

4.12. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

- повторне звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- звернення стосується питань, які підлягають вирішенню в порядку, встановленому процесуальним законодавством;
- порушується питання щодо надання правових консультацій та роз'яснень законодавства;
- якщо питання, порушені у зверненні, не відносяться до компетенції суду.

4.13. Відповідальний працівник складає список громадян, які записалися на особистий прийом, та передає його співробітникам територіального управління Служби судової охорони у Волинській області для організації пропускового режиму.

4.14. Посадова особа суду під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає обґрунтовані роз'яснення та вживає заходів щодо вирішення порушених питань у межах своїх повноважень. За необхідності можуть залучатися інші працівники апарату суду.

4.15. Особистий прийом з питань здійснення правосуддя, розгляду судових справ або вчинення процесуальних дій не проводиться. У разі звернення з такими питаннями заявнику роз'яснюється порядок їх вирішення відповідно до процесуального законодавства або компетенція відповідного органу.

4.16. Для забезпечення повного та всебічного розгляду звернення посадова особа, яка проводить прийом, може отримувати необхідну інформацію від інших структурних підрозділів суду або залучати їх працівників.

4.17. Повторний прийом громадян з питань, що вже розглядалися, здійснюється у разі, якщо первинне звернення не було вирішене по суті або якщо заявником подано нові обставини чи додаткові матеріали.

4.18. Якщо вирішення порушеного питання під час особистого прийому неможливе через його складність або необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти звернення у письмовій або електронній формі.

4.19. Подане під час особистого прийому письмове або електронне звернення реєструється в АСДС в день його надходження та розглядається відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

4.20. Строк розгляду звернень, поданих під час особистого прийому, обчислюється з дня їх реєстрації в АСДС до дня направлення заявнику відповіді включно. Якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, останнім днем строку вважається перший за ним робочий день.

4.21. Посадова особа, яка проводить прийом, забезпечує прийом усіх громадян відповідно до попереднього запису з урахуванням права окремих категорій осіб на першочерговий прийом та режиму роботи суду. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» прийом негайно припиняється, а громадяни та працівники суду прямують до укриття. Прийом поновлюється після відбою тривоги або переноситься на інший день за домовленістю із заявником.

4.22. У разі відсутності посадової особи, визначеної графіком прийому, її обов'язки виконують інші уповноважені посадові особи суду.

4.23. Для забезпечення безпеки під час особистого прийому можуть залучатися співробітники територіального управління Служби судової охорони у Волинській області.

4.24. Облік осіб, які перебували на особистому прийомі, та результатів розгляду звернень здійснюється відповідальним працівником у Журналі обліку особистого прийому громадян (за формою згідно з додаток № 3 до 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).

4.25. На особистий прийом не допускаються особи, які:

- перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння або мають ознаки психічного розладу, що становлять загрозу для оточуючих;
- прибули з тваринами (крім собак-поводирів);
- мають при собі заборонені предмети або речовини (зброю, вибухонебезпечні, легкозаймисті, отруйні або інші небезпечні речовини), а також громіздкі речі, що ускладнюють безпечний доступ до приміщення суду.

Особам з ознаками грипу, COVID-19 або інших респіраторних захворювань рекомендовано утримуватися від особистого прийому та скористатися дистанційними способами звернення.

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

5.1. Посадові особи та працівники апарату суду за порушення встановленого порядку, безпідставну відмову в прийнятті або розгляді звернень, порушення строків розгляду, розголошення персональних даних заявників, а також за інші порушення Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про захист персональних даних» несуть дисциплінарну, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно із чинним законодавством України.

5.2. Подання громадянином звернення, що містить завідомо неправдиві відомості, образливі висловлювання, заклики до розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі, посягання на територіальну цілісність України або інші протиправні дії, тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

## **6. Узагальнення, аналіз звернень громадян та проведення правового моніторингу**

6.1. Узагальнення та аналіз стану роботи зі зверненнями громадян здійснюється заступником керівника апарату суду на основі даних АСДС шляхом формування аналітичних таблиць за перше та друге півріччя року та щорічного узагальненого аналітичного звіту. Звітна інформація доводиться до відома голови суду та керівника апарату.

6.2. Керівник апарату суду здійснює постійний контроль за дотриманням працівниками апарату строків розгляду звернень на підставі даних АСДС та узагальненої звітності.

6.3. Інформація про стан роботи зі зверненнями громадян оприлюднюється на офіційному вебсайті суду з метою забезпечення принципу відкритості та прозорості діяльності суду.

Додаток 1  
до Порядку реєстрації та розгляду звернень  
громадян, організації та проведення  
особистого прийому громадян у Волинському  
окружному адміністративному суді

**Електронна форма звернення громадян**

<b>Прізвище, ім'я, по батькові</b>	
<b>Місце проживання</b>	
<b>Суть порушеного питання</b>	
<b>Прощу надати відповідь</b>	<input type="radio"/> Поштою <input type="radio"/> Факсом <input type="radio"/> Електронною поштою
<b>Зворотня адреса (номер факсу, електронна пошта)</b>	
<b>Контактний E-mail</b>	
<b>Дата звернення</b>	

Звертаємо увагу! Електронна форма звернення громадян розроблена відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

У разі, якщо Ваше звернення стосується вчинення процесуальних дій, пов'язаних з судовим провадженням, які передбачають здійснення ідентифікації заявника, рекомендуємо направляти звернення через Електронний кабінет Електронного суду за посиланням [cabinet.court.gov.ua](http://cabinet.court.gov.ua). Повідомлення носить рекомендаційний характер.

Додаток 2  
до Порядку реєстрації та розгляду звернень  
громадян, організації та проведення  
особистого прийому громадян у Волинському  
окружному адміністративному суді

**Картка усного звернення громадян**

<b>Прізвище, ім'я, по батькові</b>	
<b>Належність до пільгової категорії громадян (за наявності)</b>	
<b>Місце проживання</b>	
<b>Контактний телефон</b>	
<b>Контактний E-mail</b>	
<b>Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги</b>	
<b>Відповідь надати</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Письмово поштою</li><li><input type="radio"/> Електронною поштою</li><li><input type="radio"/> Особисто</li><li><input type="radio"/> Усно в телефонному режимі</li></ul>
<b>Дата звернення</b>	
<b>Посада, прізвище та ім'я посадової особи суду, яка прийняла усне звернення</b>	
<b>Особистий підпис посадової особи суду щодо попередження громадянина про обробку його персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»</b>	