

Порядок проведення особистого прийому громадян та представників юридичних осіб керівництвом Господарського суду Одеської області

У цьому Порядку терміни використовуються у наступних значеннях:

Керівництво суду, яке здійснює особистий прийом та розгляд звернень (далі – посадові особи суду) – голова Господарського суду Одеської області, заступник голови Господарського суду Одеської області, керівник апарату Господарського суду Одеської області, що здійснюють розгляд звернень відповідно до компетенції.

Відвідувач – громадянин чи представник юридичної особи, який здійснив реєстрацію та отримав можливість подати звернення та записатись на особистий прийом до керівництва Господарського суду Одеської області, а також у режимі відеоконференції через Вебпортал судової влади України за адресою www.vkz.court.gov.ua.

Відеоконференцзв'язок для прийому громадян та представників юридичних осіб (далі – відеоконференція) – це телекомунікаційна технологія інтерактивної взаємодії двох або більше віддалених учасників з можливістю обміну аудіо- та відеоінформацією у реальному масштабі часу.

Технічні засоби відеоконференції (далі – технічні засоби) – це сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують можливість належного проведення особистого прийому громадян та представників юридичних осіб, розгляду їх звернень керівництвом Господарського суду Одеської області в режимі відеоконференції.

Організатор відеоконференції – Господарський суд Одеської області, який здійснює організаційно-технічні заходи з забезпечення сеансової комунікації між користувачами у мережі Інтернет, має необхідні технічні засоби для налагодження сеансу особистого прийому громадян у режимі відеоконференції та самостійно визначається відвідувачем.

Модератор відеоконференції – працівник апарату Господарського суду Одеської області, який визначений відповідальною особою за проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференції.

Звернення – звернення відвідувачів, подане через Вебпортал, розгляд якого проводиться керівництвом суду під час особистого прийому громадян у режимі відеоконференції.

Сеанс особистого прийому громадян у режимі відеоконференції (далі – сеанс відеоконференції) – інтерактивна взаємодія в режимі реального часу між посадовою особою та відвідувачем, що відбувається у визначену дату та час, у процесі якого здійснюється особистий прийом та розгляд звернень громадян з використанням технічних засобів відеоконференцзв'язку.

Графік проведення особистого прийому громадян та представників юридичних осіб (далі – графік прийому) – затверджений у встановленому порядку графік особистого прийому громадян та представників юридичних осіб керівництвом суду для розгляду звернень.

Вебпортал електронних сервісів Господарського суду Одеської області щодо прийому громадян та представників юридичних осіб та розгляду їх звернень у режимі відеоконференції (далі – Вебпортал) – електронний ресурс з унікальною адресою у мережі Інтернет, на якому розміщуються організаційно-методичні матеріали, здійснюються реєстрація відвідувачів, подача, обробка, зберігання та передача інформації (даних) з питань у сфері особистого прийому громадян та розгляду їх звернень керівництвом суду в режимі відеоконференції. Вебпортал є офіційним сервісом щодо подачі заяв, заявок або

звернень, запису, працює цілодобово у режимі онлайн та є доступним усім користувачам мережі Інтернет.

Особистий кабінет відвідувача – розділ Вебпорталу судової влади України, доступ до якого має тільки зареєстрований відвідувач, що авторизується за допомогою особистих ідентифікаторів доступу до особистого кабінету (далі – логін та пароль), у якому розміщуються інформаційні повідомлення, електронні заявки на прийом або звернення, подані до Господарського суду Одеської області, результати їх розгляду та інша інформація.

Інші терміни використовуються в значеннях Закону України «Про звернення громадян».

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає особливості здійснення підготовки та проведення особистого прийому громадян та представників юридичних осіб та розгляду їх звернень керівництвом Господарського суду Одеської області.

1.2. Особистий прийом громадян здійснюється з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Господарського суду Одеської області, їх розгляду в межах повноважень суду.

1.3. Звернення громадян та представників юридичних осіб до Господарського суду Одеської області розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян», відповідно до затвердженого графіку прийому громадян та представників юридичних осіб керівництвом суду, а також з урахуванням особливостей розгляду звернень у режимі відеоконференції, визначених цим Порядком.

1.4. Особистий прийом громадян проводиться Головою суду, заступником голови суду, а також керівником апарату суду відповідно до графіка особистого прийому громадян (далі – Графік), який затверджується наказом Голови суду.

У разі відсутності зазначеної у Графіку посадової особи суду (у зв'язку з перебуванням у відпустці або відрядженні, тимчасовою непрацездатністю тощо) особистий прийом громадян здійснює посадова особа, яка виконує її обов'язки, або інша посадова особа в порядку черговості згідно із Графіком, про що повідомляється громадянин, який прибув або планує прибути на особистий прийом. У разі незгоди громадянина щодо проведення особистого прийому іншою посадовою особою він має право записатися на особистий прийом на іншу дату згідно із Графіком.

1.5. Організацію особистого прийому громадян забезпечують відповідальні працівники апарату суду, які у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», цим Порядком та іншими актами законодавства.

1.6. Особистий прийом громадян проводиться згідно із Графіком у приміщенні адміністративної будівлі Господарського суду Одеської області за адресою:

м. Одеса, пр-т Шевченко 29, або дистанційно в режимі відеоконференції (з використанням підсистеми відеоконференцзв'язку, програмного забезпечення ZOOM чи Google Meet).

За відсутності обґрунтованої можливості проведення особистого прийому громадян у приміщенні адміністративної будівлі суду чи на прохання громадянина відповідальні працівники вживають заходів для проведення особистого прийому громадян дистанційно в режимі відеоконференції.

У разі проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференції технічна підтримка (за потреби) забезпечується технічним адміністратором суду.

Для проведення у Господарському суду Одеської області особистого прийому громадян дистанційно в режимі відеоконференції громадянам необхідно мати доступ до комп'ютерного обладнання із застосуванням мережі Інтернет.

1.7. Час проведення особистого прийому громадян визначений у Графіку та може бути продовжений залежно від складності порушених питань.

Рішення про продовження часу особистого прийому приймає безпосередньо посадова особа суду під час проведення особистого прийому громадян.

У разі виникнення обставин, що унеможливають проведення особистого прийому громадян (оголошення повітряної тривоги, відсутність електроенергії тощо), відповідальний працівник пропонує громадянину записатися на іншу дату відповідно до Графіка.

У випадку запізнення громадянина на особистий прийом у визначений час – його запис на особистий прийом автоматично анулюється.

2. Реєстрація відвідувачів для запису на прийом

2.1. Запис на особистий прийом громадян у приміщенні суду або за телефоном (0482) 307-995, 307-975, 307-970 забезпечує відповідальний працівник апарату суду. Працівник під час реєстрації заяви про особистий прийом громадян записує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина (для внутрішньо переміщених осіб – адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція), адресу електронної пошти, контактний номер телефону, зміст порушеного питання, а також з'ясовує, чи звертався громадянин до суду із зазначеного питання раніше.

Відповідальний працівник під час розмови із громадянином, з'ясувавши зміст порушеного питання, надає громадянину рекомендації щодо запису на особистий прийом згідно із Графіком з урахуванням посадових обов'язків особи, яка здійснюватиме прийом.

Забороняється з'ясовувати відомості про особу громадянина, які не стосуються його звернення.

2.2. Реєстрація осіб, які бажають записатися на особистий прийом або подати звернення в режимі відеоконференції здійснюється на Вебпорталі.

2.2.1. Після заповнення відвідувачем реєстраційної форми та завершення реєстрації, засобами Вебпорталу надається можливість отримання електронних сервісів щодо прийому громадян та представників юридичних осіб та розгляду їх звернень керівництвом суду в режимі відеоконференції.

2.2.2. На Вебпорталі розміщуються актуальні графіки особистого прийому громадян та представників юридичних осіб із зазначенням прізвищ та ініціалів керівництва Господарського суду Одеської області, які здійснюють прийом відвідувачів, часу приймання в режимі відеоконференції.

2.2.3. Запис на особистий прийом та розгляд звернень у режимі відеоконференції здійснюється зареєстрованими та авторизованими відвідувачами шляхом подання заявки на сеанс відеоконференції в межах графіку особистого прийому відповідної посадової особи та встановленого часу.

2.2.4. Заявка на сеанс відеоконференції повинна містити:

- скорочену мету прийому, опис суті звернення;
- відскановані документи щодо предмету особистого прийому або звернення (за необхідності та у разі наявності таких документів);
- бажану дату та час проведення сеансу відеоконференції в межах запропонованого графіку прийому відповідної посадової особи Господарського суду Одеської області та встановленого часу.

У разі, якщо бажані дата та час вже обрані іншим відвідувачем, засобами Вебпорталу відвідувачу пропонується обрання інших вільних дати та часу сеансу відеоконференції з відповідною посадовою особою Господарського суду Одеської області.

2.2.5. Після надсилання заявки на сеанс відеоконференції протягом одного робочого дня відвідувачу надходить повідомлення про підтвердження прийняття заявки до попереднього розгляду. Кожна заявка має унікальний реєстраційний номер (ID-номер), який є незмінним.

2.2.6. За результатом попереднього розгляду заявки на сеанс відеоконференції, заявка про проведення прийому у обраний відвідувачем дату та час може мати статус:

- підтверджена;
- відхилена у зв'язку з відсутністю повноважень Господарського суду Одеської області щодо вирішення питань по суті звернення або у зв'язку з наявністю інших об'єктивних підстав, що перешкоджають проведенню прийому;
- перенесена, якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки.

2.2.7. Про результати попереднього розгляду заявки до особистого кабінету відвідувача надсилається відповідне повідомлення з зазначенням статусу заявки. У разі, якщо заявка про проведення прийому у обрану відвідувачем дату та час підтверджена, відвідувачу через особистий кабінет направляється підтвердження часу прийому, логін і пароль для з'єднання.

2.2.8. Подання заявок на особистий прийом у режимі відеоконференції здійснюється не пізніше ніж за 3 (три) робочих дня до дати прийому посадової особи відповідно до графіку.

2.2.9. Відповідальність за достовірність даних та матеріалів звернення, що містяться у заявці на сеанс відеоконференції несе відвідувач.

2.3. Реєстрація повторного особистого прийому у режимі відеоконференції здійснюється відвідувачем на Вебпорталі шляхом заповнення заявки на проведення повторного прийому з зазначенням ID-номера первинної заявки. Повторне сканування матеріалів звернення, у разі наявності таких (за виключенням додаткових матеріалів) відвідувачем не здійснюється.

- 2.4. У записі на особистий прийом громадян може бути відмовлено з таких підстав:
- вирішення питання, з яким звертається громадянин, не належить до компетенції суду;
 - громадянин звертається щодо оскарження рішення з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
 - громадянин закликає до зміни конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;
 - звернення містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їх 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;
 - у письмовому зверненні про запис на особистий прийом не зазначено місце проживання та/або адреса електронної пошти, звернення не підписано автором (авторами), а також з нього неможливо встановити авторство.

Забороняється відмова в записі на особистий прийом громадян з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Про відмову в записі на особистий прийом громадян та причини такої відмови громадянинові надаються відповідні усні/письмові роз'яснення.

3. Підготовка до проведення особистого прийому та розгляду звернень громадян та представників юридичних осіб керівництвом Господарського суду Одеської області в режимі відеоконференції

3.1. Для належного розгляду питань, що визначені заявником у заявці на проведення сеансу відеоконференції, відповідальним працівником, протягом одного робочого дня з дати підтвердження щодо прийняття заявки до попереднього розгляду, забезпечує отримання уповноваженою посадовою особою Господарського суду Одеської області, що буде проводити особистий прийом громадян та розгляд їх звернень у режимі відеоконференції, матеріалів звернення.

3.2. Звернення реєструється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

3.3. У випадку, якщо після попереднього розгляду звернення, необхідно подовження терміну розгляду питань, порушених у зверненні у зв'язку з необхідністю отримання додаткової інформації або з інших причин, встановлених законодавством, відвідувачу у його особистий кабінет надсилається повідомлення про перенесення сеансу відеоконференції.

3.4. У випадку, якщо після попереднього розгляду звернення, встановлюється, що розгляд порушених питань не належить до компетенції посадових осіб Господарського суду Одеської області, відвідувачу у його особистий кабінет надсилається повідомлення про скасування сеансу відеоконференції із зазначенням причин.

3.5. За два робочих дні до дати проведення особистого прийому громадян сформований список громадян, записаних на особистий прийом, подається посадовій особі, яка його здійснюватиме. Якщо заявник звертався до суду з цього питання раніше, відповідальний працівник забезпечує підбір відповідних матеріалів, а також іншої довідкової інформації.

4. Проведення особистого прийому та розгляду звернень громадян керівництвом Господарського суду Одеської області

4.1. Особистий прийом громадян не проводиться та припиняється, якщо громадянин:

- перебуває у стані з явними ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння;
- вдається до образ, погроз та вчиняє будь-які інші дії, які створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на права і свободи людини, її здоров'я;
- неетично висловлюється чи має на одязі зображення або текст нецензурного чи образливого змісту;
- вчиняє будь-які інші дії, які посягають на громадський порядок та роботу органу в цілому.

4.2. Посадові особи суду, які проводять особистий прийом громадян, вправі вимагати від відвідувачів коректної поведінки, а також звертатися за допомогою до працівників Служби судової охорони у разі прояву агресивної або неврівноваженої поведінки відвідувача.

4.3. Особистий прийом громадян, які мають встановлені законодавством пільги, здійснюється першочергово.

Для іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, особистий прийом громадян здійснюється на загальних підставах, а в разі потреби – за участю перекладача, присутність якого забезпечується за рахунок іноземних громадян (осіб без громадянства).

4.4. Особистий прийом громадян здійснюється в порядку черговості. Черговість особистого прийому громадян визначається відповідно до списку, формування якого завершується за 3 робочих днів до проведення прийому з метою належної підготовки необхідних матеріалів та інформації.

Черговість особистого прийому громадян у приміщенні адміністративної будівлі суду може визначатися відповідальним працівником у разі неприбуття будь-кого зі сформованого списку або виникнення ситуації, яка може вплинути на якість проведення особистого прийому громадян.

4.5. Допуск відвідувачів до службових приміщень адміністративної будівлі суду здійснюється працівниками Служби судової охорони відповідно до визначеного Порядку доступу до службових приміщень адміністративної будівлі.

Перед початком особистого прийому громадян у приміщенні адміністративної будівлі суду громадяни пред'являють працівникові Служби судової охорони та відповідальному працівникові документи, що посвідчують особу, підтверджують повноваження на представництво інтересів іншої особи чи ступінь родинних стосунків із такими громадянами.

4.6. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні також їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством України порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках із такими громадянами, перекладач. Копії поданих ними документів, що підтверджують повноваження, виготовляються відповідальним підрозділом та долучаються до матеріалів особистого прийому громадян.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян забороняється.

4.7. Посадова особа суду під час особистого прийому громадян розглядає порушені питання, надає відповідно до законодавства обґрунтовані роз'яснення. Для надання кваліфікованого роз'яснення щодо порушених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати від них потрібну інформацію.

На особистому прийомі громадян, у разі повторного звернення громадянина, не підлягають вирішенню питання, які були розглянуті по суті у встановленому законодавством порядку.

4.8. Якщо під час усного звернення громадянина вирішити порушені питання безпосередньо на особистому прийомі громадян неможливо, громадянину пропонується оформити письмове звернення. Такі звернення реєструються та в подальшому розглядаються відповідно до законодавства.

4.9. Дисциплінарні скарги щодо суддів, заяви про порушення суддями вимог щодо несумісності подаються на особистому прийомі громадян виключно в письмовій формі з додержанням вимог, встановлених законодавством.

Дисциплінарні скарги щодо суддів, заяви про порушення суддями вимог щодо несумісності, інші письмові звернення громадян, прийняті на особистому прийомі громадян, обліковуються в журналі особистого прийому громадян в АС ДСС, який передбачений зведеною номенклатурою справ та ведеться в електронному вигляді.

4.10. Після закінчення особистого прийому громадян відповідальний працівник передає прийняті на особистому прийомі громадян звернення (скарги, заяви, пропозиції, запити) до структурного підрозділу для проведення реєстрації відповідно до Інструкції з діловодства та долучення до відповідної номенклатури суду.

Реєстрація повторних звернень громадян та їх розгляд на особистому прийомі у режимі відеоконференції здійснюються відповідно до законодавства та вимог цього Порядку.

Працівник відповідального підрозділу проставляє штамп «Прийом» на першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на вимогу громадянина на першому аркуші копії цього звернення.

4.11. Проведення особистого прийому та розгляду звернень громадян у режимі відеоконференції здійснюється між заявником та посадовою особою Господарського суду Одеської області за наявності у заявника необхідних технічних засобів: обладнання з доступом до мережі Інтернет, вебкамери, гарнітури або гучномовців з мікрофоном, а також наявності комунікаційного з'єднання з системою відеоконференції Господарського суду Одеської області.

4.12. Проведення сеансу відеоконференції в Господарському суді Одеської області здійснюється у спеціально відведених та облаштованих необхідними технічними засобами місцях.

4.13. Особистий прийом та розгляд звернень громадян у режимі відеоконференції починається та завершується у час, встановлений графіком прийому громадян та представників юридичних осіб керівництвом Господарського суду Одеської області.

4.14. Модератор відеоконференції до початку особистого прийому, зобов'язаний активувати технічні засоби та перевірити їх працездатність, а також провести тестування пристроїв (мікрофони, камери тощо) та впевнитись, що вони працюють нормально.

4.15. У разі виявлення ознак непрацездатності Технічних засобів, а також у випадку неможливості налагодження їх коректної роботи, модератор відеоконференції зобов'язаний терміново повідомити про такі обставини організатора відеоконференції зв'язку.

4.16. У разі неможливості усунення причин, що ускладнюють проведення сеансу відеоконференції, до особистого кабінету відвідувача надсилається повідомлення щодо перенесення сеансу відеоконференції з зазначенням дати та часу проведення повторного особистого прийому у режимі відеоконференції.

4.17. Модератор перевіряє наявність з'єднання з відвідувачем за 5 (п'ять) хвилин до початку сеансу відеоконференції з розгляду відповідного звернення.

У разі неможливості з'єднатися з відвідувачем з причин збоїв з'єднання зі сторони відвідувача або його відсутності (відмови) від проведення сеансу відеоконференції, сеанс відеоконференції скасовується, про що відвідувачу надсилається відповідне повідомлення.

4.18. Тривалість сеансу відеоконференції з відвідувачем не може перевищувати час проведення сеансу, визначений графіком. За п'ять хвилин до закінчення сеансу відеоконференції між посадовою особою та відвідувачем, модератор попереджає про сплив часу сеансу. Після закінчення сеансу у встановлений час, модератор запрошує наступного відвідувача відповідно до вимог пункту 4.17 цього Порядку.

4.19. У разі неможливості проведення посадовою особою Господарського суду Одеської області особистого прийому у режимі відеоконференції з причин хвороби, відпустки, інших поважних причин, до особистого кабінету відвідувача надсилається повідомлення щодо перенесення сеансу відеоконференції із зазначенням дати та часу проведення повторного особистого прийому у режимі відеоконференції.

У разі проведення повторного прийому у зв'язку з перенесенням сеансу відеоконференції з технічних причин, з причин необхідності додаткового вивчення матеріалів, з причин неможливості здійснення особистого прийому посадовою особою, після усунення обставин, що унеможлилювали здійснення первинного прийому відвідувача, до особистого кабінету відвідувача надсилається ініціативне повідомлення з запропонованою датою та часом прийому. Після отримання цього повідомлення відвідувачем або підтверджується запропоновані дата та час, або самостійно обирається дата та час повторного прийому відповідно до вимог цього Порядку.

5. Порядок фіксації ходу і результатів особистого прийому та розгляду звернень громадян

5.1. Хід і результати особистого прийому та розгляду звернень громадян можуть фіксуватися за допомогою відповідних Технічних засобів. Фіксація забезпечується та

починається з моменту початку прийому, про що відповідальним працівником повідомляється учасникам.

5.2. Хід і результати особистого прийому та розгляду звернень громадян у режимі відеоконференції фіксуються за допомогою Технічних засобів в обов'язковому порядку. Фіксація забезпечується та починається з моменту початку прийому, про що відповідальним працівником повідомляється учасникам сеансу відеоконференції.

Ризики технічної неможливості участі в відеоконференції з боку відвідувача, переривання зв'язку тощо несе відвідувач, який подав відповідну заявку на сеанс відеоконференції.

5.3. У разі необхідності, хід і результати особистого прийому та розгляду звернень громадян можуть бути опубліковані на вебресурсах загальнодоступного значення.

5.4. Електронні журнали реєстрації особистого прийому громадян та результати розгляду звернень керівництвом Господарського суду Одеської області зберігаються протягом строку, встановленого в номенклатурі суду для зберігання таких документів.