

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА
роботи зі зверненнями громадян в
територіальному управлінні Державної судової адміністрації України у
Харківській області за 2025 рік

Організація роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до територіального управління Державної судової адміністрації України у Харківській області, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

В 2025 році в територіальному управлінні Державної судової адміністрації України у Харківській області на розгляді знаходилося 138 звернень (з них 29 заяв), що на 27,1 % більше, ніж у 2024 році.

Станом на 31.12.2025 в територіальному управлінні розглянуто скарг та заяв:

- по суті в територіальному управлінні розглянуто – 71 скаргу (в 2024 році розглянуто 55 скарг);

- направлено за належністю 16 звернень;

- залишено без розгляду 16 звернень.

Станом на 1 січня 2026 року залишок нерозглянутих звернень в територіальному управлінні склав 6 звернень. В аналогічному періоді минулого року залишок складав 13 скарг.

Із 71 розглянутих територіальним управлінням скарг в 2025 році, 54 скарги визнані необґрунтованими, що складає 76,1 % від кількості розглянутих по суті скарг.

Визнано обґрунтованими 17 скарг, або 23,9 % від загальної кількості розглянутих звернень територіальним управлінням протягом 2024 року.

У попередньому звітному періоді цей показник складав 14 скарг, або 25,6%.

Обґрунтовані скарги здебільшого надходять на порушення вимог ведення діловодства в судах. Територіальним управлінням, у кожному випадку встановлення обґрунтованості скарги направляється лист керівництву відповідного суду лист з рекомендацією усунути порушення діловодства та вжити заходів реагування до винних осіб. Порушення вимог Інструкції з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України від 20.08.2019 року № 814 (зі змінами) пояснюється великою завантаженістю в роботі, плинністю працівників апаратів судів, та іноді неухважністю працівників апарату суду.

За результатами розгляду скарг, які були визнані обґрунтованими, 17 працівників було попереджено про дисциплінарну відповідальність та наголошено про необхідність більш сумлінного ставлення до своїх посадових обов'язків. Крім того, у кожному випадку, в судах проводяться оперативні наради, на яких обговорюються скарги та виявлені порушення. На нарадах наголошується всім присутнім про неможливість допущення порушень ведення діловодства та суворого дотримання Інструкції з діловодства.

Стосовно повторних та дублетних скарг слід зазначити, що у звітному періоді до територіального управління надійшло 12 повторних скарг та 8

дублетних. Взагалі, якщо проаналізувати усі скарги, можна зробити висновок, що повторні скарги надходять від громадян, які обрали метод оскарження як метод впливу на суд.

Питання, які підіймають такі громадяни та факти, на які вони скаржаться, в більшості випадків не стосуються розгляду справи по суті, тобто незгодою їх авторів з процесуальними судовими рішеннями.

За строками розгляду звернення були розглянуті:

- в строк до 5 діб - 52 звернення, що становить 39,4 % від загальної кількості звернень, що були розглянуті територіальним управлінням;
- в строк до 15 діб - 53 звернення, що становить 40,2 % від загальної кількості звернень, що надійшли на розгляд до територіального управління;
- в строк до 30 діб – 27 звернень, що становить 20,5 % від загальної кількості звернень, що надійшли на розгляд до територіального управління.

Якість, повнота та відповідність Закону України «Про звернення громадян» відповідей на скарги, що надавались територіальним управлінням авторам звернень, контролюються начальником територіального управління Державної судової адміністрації України у Харківській області.

Щодо кожного звернення, якщо воно потребувало додаткового вивчення, відповідальним працівником направлялись запити до місцевих судів міста Харкова та Харківської області, та встановлювався контроль. Контроль завершувався тільки після вирішення всіх поставлених питань у зверненні, прийняття обґрунтованого рішення, вжиття необхідних заходів щодо його виконання та надання відповіді заявнику.

Протягом звітнього періоду за скаргами громадян перевірок з виїздом до до судів не було.

З метою надання практичної допомоги місцевим судам та удосконалення їх роботи з розгляду звернень громадян, територіальним управлінням планувалися та проводилися перевірки в місцевих судах.

Протягом 2025 року було вивчено роботу з питань розгляду звернень громадян в 9 місцевих загальних судах міста Харкова та Харківської області, а саме Індустріального, Шевченківського районних судів міста Харкова, Зачепилівського, Харківського, Кегичівського, Сахновщинського районних судів, Златопільського міськрайонного суду та Чугуївського міського суду Харківської області.

Організація роботи всіх судів, була визнана задовільною. Відповідальними за стан роботи з питань розгляду звернень громадян в усіх місцевих судах, згідно виданих наказів керівників апаратів судів, визначені конкретні працівники, що сприяє більш якісному попередньому аналізу кореспонденції, контролю за дотриманням терміну розгляду звернень громадян.

Місцевими загальними судами міста Харкова та Харківської області проводиться аналіз та узагальнення стану організації роботи зі зверненнями громадян, складається звіт щодо розгляду громадян за півріччя та окремо за рік. Копії зазначених документів, з метою контролю, судами направляються до територіального управління.

В територіальному управлінні приділяється значна увага роботі зі зверненнями громадян. Постійно проводиться особистий прийом громадян керівництвом територіального управління, згідно затвердженого графіку. Крім того, у разі необхідності в територіальному управлінні може здійснюватися прийом громадян у режимі відеоконференції.

Враховуючи вищевикладене, з метою покращення роботи з питань розгляду звернень громадян пропонуємо:

Відділу організаційного забезпечення діяльності судів та судової статистики:

- висвітлювати в засобах масової інформації стан організації роботи зі зверненнями громадян, роз'яснювати повноваження Державної судової адміністрації України;
- за кожним фактом порушення строків надання відповідей на звернення проводити перевірки;
- у разі необхідності, проводити семінарські заняття з працівниками місцевих судів, які відповідають за організацію роботи зі зверненнями громадян;
- проводити вивчення стану роботи зі зверненнями громадян у місцевих судах міста Харкова та Харківської області.

Рекомендувати головам та керівникам апаратів місцевих судів:

- інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян щоквартально виносити для розгляду на апаратних нарадах суду;
- щоквартально проводити моніторинг щодо причин, які породжують надходження звернень, недотримання установлених чинним законодавством термінів розгляду звернень громадян та безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявника;
- надавати повні та об'єктивні відповіді на запити територіального управління Державної судової адміністрації України у Харківській області щодо розгляду звернень громадян, дотримуючись встановленого у запиті строку.

**Начальник відділу організаційного
забезпечення діяльності судів
та судової статистики**

Наталя МЕРЕНЦЕВА

Інформація

щодо розгляду звернень громадян у територіальному управлінні Державної судової адміністрації України

у Харківській області

за 2025 рік

Розділ А. Надходження звернень (заяви, скарги, пропозиції) громадян

Періоди звітності	Залишок звернень на початок звітного періоду	Надійшло звернень за звітний період	Усього	у тому числі			Звернення, що надійшли від (з 4р.. 3)					Строки розгляду звернень (з 4р.. 3)					Залишок нерозглянутих звернень	
				Заяв, пропозицій	скарг		Громадян	Народних депутатів	Вищих органів влади	Юридичних осіб	Інших осіб	Усього розглянуто звернень	У тому числі					
					усього	з них повторних							До 5 діб	До 15 діб	До 30 діб	До 45 діб		більше 45 діб
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
2024 рік	4	93	97	20	77	14	86	0	0	11	0	84	33	42	9	0	0	1
2025 рік	13	125	138	29	109	12	105	0	0	33	0	132	52	53	27	0	0	0

Розділ Б. Результати розгляду скарг громадян

	Усього скарг (гр.5 розділ А)	Розглянуто скарг						Скарги визнані (з гр. 3)		Реагування на причини надходження (з гр. 2)				
		усього	у тому числі				Залишено без розгляду або роз'яснено повноваження ДСА	Залишок нерозглянутих скарг	обґрунтованими	необґрунтованими	Притягнення до дисциплінарної відповідальності суддів	Притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників апарату суду, ТУ ДСА	інше	
			Відповідь надано ТУ ДСА	надіслано за належністю										
				до судів	до Ради суддів	до кваліфікаційних комісій								до інших органів
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
2024 рік	77	56	55	1	0	0	0	9	13	13	42	0	0	13 працівників апарату суду попереджені про дисциплінарну відповідальність
2025 рік	109	87	71	0	0	0	16	16	6	17	54	0	0	17 працівників апаратів судів попереджені про дисциплінарну відповідальність

Розділ В. Категорії скарг

Скарги отримано на (з бр.. 5 розд. А)

	Скарги отримано на (з бр.. 5 розд. А)						
	Процесуальні дії суддів		Поведінку працівників суду		організацію	організацію	інше
	всього	у т.ч. тяганину з розгляду справ	всього	у т.ч. суддів	роботи суду	роботи ТУ ДСА	
	1	2	3	4	5	6	7
2024 рік	5	0	0	0	64	0	8
2025 рік	26	16	2	0	67	1	13

**Начальник відділу організаційного
забезпечення діяльності судів та
судової статистики**

Наталя МЕРЕНЦЕВА

12 січня 2026 року

Наталя Меренцева 0572-732-47-12