

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ голови Київського
окружного адміністративного суду
22.05.2017 № 14

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок реєстрації та розгляду звернень громадян, звернень та запитів народних депутатів, запитів на інформацію посадових осіб державних органів, фізичних і юридичних осіб і запитів на публічну інформацію у Київському окружному адміністративному суді

1. Загальні положення

1.1 Це Положення визначає порядок реєстрації, розгляду звернень, пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг (далі – звернення), запитів та звернень народних депутатів, запитів посадових осіб державних органів чи фізичних і юридичних осіб (далі – запити на інформацію), запитів на отримання публічної інформації (далі – запити на публічну інформацію), а також обліку особистого прийому громадян у апеляційному адміністративному суді (далі – КОАС).

1.2 Положення розроблено відповідно до ст. 40 Конституції України та Законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», Указу 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», 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, Інструкції з діловодства в адміністративних судах, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України 17.12.2013 № 174, погодженої Вищим адміністративним судом від 12.12.2013 №1715/14/13-13.

1.3 Визначення понять:

1.3.1 *Звернення громадян* – це викладені в письмовій формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.3.2 *Пропозиція* (зауваження) – звернення громадян, у якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших галузей діяльності держави й суспільства.

1.3.3 *Заява* (клопотання) – звернення громадян із проханням сприяти у реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки у діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їхньої діяльності.

1.3.4 *Скарга* – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

1.3.5 *Депутатський запит* – це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до

Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території України, незалежно від їхнього підпорядкування і форм власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їхньої компетенції.

1.3.6 *Депутатське звернення* – викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їхніх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їхньої компетенції.

1.3.7 *Запит на інформацію* – це прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться в його володінні. Тобто йдеться про раніше створену інформацію, якою володіє розпорядник. Для відповіді на інформаційний запит розпорядник не повинен створювати нову інформацію (готувати аналітику, надавати роз'яснення тощо).

1.3.8 *Особистий прийом громадян* – це прийом громадян керівниками КОАС для вирішення питань винятково щодо організації роботи суду та керівництва нею згідно з повноваженнями, наданими ЗУ «Про судоустрій і статус суддів».

1.4 Забезпечення своєчасності розгляду звернень, запитів на інформацію фізичних та юридичних осіб, посадових осіб державних органів здійснюється головою та заступником голови КОАС, керівником апарату КОАС, відділом по роботі з персоналом та інформаційного забезпечення КОАС.

1.5 Ведення діловодства за зверненнями та облік особистого прийому громадян здійснюється відповідно до цього Положення та 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; ведення запитів на інформацію посадових осіб державних органів, фізичних та юридичних осіб здійснюється відділом по роботі зі зверненнями громадян та юридичних осіб КОАС відповідно Інструкції з діловодства в адміністративних судах, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України 17.12.2013 № 174, погодженої Вищим адміністративним судом від 12.12.2013 № 1715/14/13-13.

1.6 Звернення та запити на інформацію в інтересах громадянина можуть бути подані іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, що отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно з чинним законодавством. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їхніми законними представниками.

2. Реєстрація звернень громадян, звернень та запитів народних депутатів, запитів на інформацію посадових осіб державних органів, фізичних та юридичних осіб, а також запитів на публічну інформацію

2.1 Діловодство за зверненнями громадян у суді ведеться окремо від інших видів діловодства.

2.2 Уся кореспонденція щодо звернень та запитів на інформацію приймається працівниками відділу суду, який здійснює прийом та реєстрацію вхідної кореспонденції. Під час приймання кореспонденції перевіряється цілісність конверта або пакета, відповідність їхнього адресування. Кореспонденція, що приймається, перевіряється на наявність зазначених додатків, та вказується дата надходження.

2.3 На вимогу особи, яка подає звернення чи запит на інформацію, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера. Така копія повертається особі.

2.4 Кореспонденція, яка надходить до суду електронною поштою та містить підпис особи, яка звертається, роздруковується на паперових носіях та передається до відповідного структурного підрозділу, до компетенції якого віднесено розгляд порушеного питання.

2.5 Документи і матеріали, що підлягають розгляду відповідно до процесуального законодавства та стосуються конкретних адміністративних справ, що перебувають у провадженні суду, не пізніше наступного робочого дня передаються під підпис у реєстрі вхідних документів суддям, у провадженні яких перебувають відповідні адміністративні справи, для розгляду та вирішення питання про приєднання їх до матеріалів справ. Документи, що надійшли напередодні розгляду справи або в день розгляду справи, негайно передаються суддям, у провадженні яких знаходяться вказані справи.

2.6 Звернення та запити на інформацію, відповідно до цього Положення, передаються на розгляд голові суду, керівника апарату в день їхнього надходження працівниками відділу, який здійснює прийом та реєстрацію вхідної кореспонденції.

2.7 Реєстрація письмових звернень та облік особистого прийому громадян проводяться працівниками **відділу** по роботі з персоналом та інформаційного забезпечення.

2.8 Відповідно до 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, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, реєстрація письмових пропозицій, заяв і скарг, здійснюється шляхом реєстрації у журналі реєстрації звернень громадян з присвоєнням реєстраційного індексу.

2.9 За результатами розгляду звернення відповідальним працівником можуть бути внесені такі результати: вирішено позитивно; відмовлено у задоволенні; надано 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».

2.10 У разі надходження повторних, дублетних, неодноразових, масових звернень їм надається черговий реєстраційний номер, а у відповідній графі проставляють позначку.

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

3. Розгляд звернень громадян, звернень та запитів народних депутатів, запитів на інформацію посадових осіб державних органів, фізичних та юридичних осіб, а також запитів на публічну інформацію

3.1 У зверненні громадян вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення повинно бути надруковане або написане від руки, підписане заявником (заявниками) або його(їхніми) представником із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення та копія листа з роз'ясненням, яким повернуто звернення заявнику, залишається у відділі по роботі зі зверненнями громадян та юридичних осіб КОАС і формується у справу.

3.2 Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про

припинення розгляду такого звернення приймається головою суду, його заступником чи керівником апарату, про що повідомляється особі, якою подано звернення.

3.3 Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень КОАС, то таке звернення у п'ятиденний термін з дня його отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі із супровідним листом, підписаним головою суду чи керівником апарату. Про це повідомляється суб'єкту подання звернення. Копія звернення, запита чи листа залишається в номенклатурній справі відділу по роботі з персоналом та інформаційного забезпечення.

3.4 У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається автору звернення із відповідними роз'ясненнями.

3.5 Зазначені вимоги щодо оформлення, змісту та порядку розгляду звернень поширюються також на запити на інформацію.

3.6 Письмові звернення громадян, звернення та запити народних депутатів, запити на інформацію посадових осіб державних органів, фізичних та юридичних осіб розглядаються керівництвом суду відповідно до їхніх повноважень з метою визначення належності питань, порушених у цих зверненнях, до компетенції суду та визначення виконавця, до компетенції якого належить вирішення порушеного у зверненні питання, про що зазначається у резолюції.

3.7 Резолюція складається з прізвища та ініціалів виконавця, чітко визначеного доручення щодо виконання звернення чи запиту на інформацію, підпису посадової особи, що надала доручення та дати.

3.8 У разі визначення кількох виконавців чи доручення виконання будь-якому із структурних підрозділів КОАС, крім по роботі з персоналом та інформаційного забезпечення, копія матеріалів звернень, запитів на інформацію надається по роботі з персоналом та інформаційного забезпечення.

3.9 На резолюцію та підпис Голові суду передаються звернення та запити, які надійшли від народних депутатів України, Вищої ради правосуддя, Уповноваженого Верховної Ради з прав людини, Голови Верховного Суду України, Голови Вищого адміністративного суду України, Голови Ради суддів України, Голови Ради суддів адміністративних судів України, Урядового уповноваженого Європейського суду з прав людини, Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, комітетів і комісій Верховної Ради України, а також звернення жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та скарги на дії суддів КОАС. На резолюцію голові суду.

3.10 На резолюцію та підпис керівникові апарату суду передаються всі інші категорії звернень громадян, а також запити посадових осіб державних органів, письмові звернення з питань організаційного забезпечення роботи суду, скарги на дії працівників апарату КОАС, а також запити на інформацію фізичних і юридичних осіб, запити про доступ до публічної інформації та заяви щодо видачі копій процесуальних документів.

3.11 Запити з Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, які надійшли в інтересах громадян, реєструються відповідно до номенклатури суду та розглядаються протягом строку, встановленого статтею 86 Закону України «Про судоустрій і статус суддів». Відповідь на запит надається протягом десяти днів з дня його отримання. У разі необхідності зазначений строк може бути подовжений до тридцяти днів, про що член Вищої кваліфікаційної комісії суддів України повідомляє безпосередньо у запиті.

3.12 Запити з Вищої ради правосуддя, які надійшли в інтересах громадян, реєструються відповідно до номенклатури суду та розглядаються протягом строку, встановленого статтею 31 Закону України «Про Вищу раду правосуддя». Відповідь на запит надається протягом десяти днів з дня його отримання.

3.13 Звернення й запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян, реєструються відповідно до номенклатури суду та розглядаються протягом строків, установлених статтями 15 і 16 Закону України «Про статус народного депутата України». Розгляд звернень і запитів народних депутатів України береться на контроль.

3.14 Звернення, запити депутатів місцевих рад, які надійшли в інтересах громадян, реєструються відповідно до номенклатури суду та розглядаються протягом термінів, установлених статтями 13 та 22 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

3.15 Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їхнього надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їхнього отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, голова суду, його заступник чи керівник апарату КОАС встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3.16 Термін розгляду звернень та запитів на інформацію обчислюється з дня, наступного за днем реєстрації звернення у КОАС, по день реєстрації заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

3.17 Доручення з резолюцією «ТЕРМІНОВО» виконуються протягом трьох робочих днів, якщо іншого терміну не встановлено резолюцією керівництва суду.

3.18 Зазначені вимоги щодо строків надання відповідей поширюються також на запити на інформацію фізичних і юридичних осіб та посадових осіб державних органів.

3.19 Проекти відповідей з візами виконавців передаються на підпис голові суду, керівнику апарату КОАС не пізніше ніж за три дні до закінчення терміну розгляду звернення, листа чи запита на інформацію.

3.20 Відповіді на звернення та листи за підписом голови КОАС візуються виконавцем, керівником структурного підрозділу виконавця, керівником апарату суду, літературним редактором та керівником його структурного підрозділу. Візи проставляються на лицьовому боці останнього аркуша копії відповіді. У разі відсутності для цього достатнього місця дозволяється проставляти візи на зворотному боці останнього аркуша копії відповіді.

3.21 Відповіді на звернення та листи за підписом керівника апарату КОАС візуються виконавцем, керівником структурного підрозділу виконавця.

3.22 Відповіді на звернення про продовження строків розгляду за підписом голови суду чи керівника апарату суду візуються аналогічно порядку надання відповідей на звернення.

3.23 З метою своєчасності розгляду звернень громадян та запитів на інформацію термін підписання проекту відповіді керівництвом не повинен перевищувати один календарний день. Якщо проект відповіді на звернення чи запиту на інформацію потребує доопрацювання, вказаний проект відповіді разом з відповідною резолюцією, у якій чітко вказано недоліки, що потребують усунення, повертається виконавцю. Виконавець не пізніше наступного дня надає керівництву для підпису доопрацьований проект відповіді на звернення, який підписується керівництвом у той же день.

3.24 Доручати розгляд звернення посадовій особі КОАС, рішення, дія або бездіяльність якої оскаржується, забороняється.

3.25 Під час розгляду звернень та запитів на інформацію варто дотримуватись такого порядку розгляду, який би забезпечував найбільш об'єктивне та якісне їхнє вирішення, у разі потреби витребувати у співвиконавців матеріали їхньої перевірки, застосовувати інші заходи для всебічного вирішення поставлених автором звернень та запитів питань,

з'ясувати й приймати рішення щодо усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись.

3.26 Під час розгляду звернень особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

3.27 Під час розгляду звернень забороняється розголошення конфіденційних відомостей та змісту звернень чи запитів про надання інформації особам, не причетним до виконання звернення.

3.28 Звернення та запити на інформацію вважаються повністю опрацьованими, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, прийнято обґрунтоване рішення й ужито необхідних заходів щодо вирішення порушених питань або повідомлено заявника про результати розгляду його звернення й прийняте рішення.

3.29 Реєстрація відповідей на звернення та запити на інформацію здійснюється відділом по роботі зі зверненнями громадян та юридичних осіб згідно з номенклатурою відділу.

3.30 Запити на доступ до публічної інформації розглядаються у строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації».

4. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян та узагальнення, аналіз письмових та усних звернень громадян і юридичних осіб

4.1 До завершення розгляду зберігання звернень та запитів на інформацію з матеріалами щодо їхнього розгляду забезпечується їхніми виконавцями або працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян та юридичних осіб.

4.2 Після завершення розгляду та прийняття відповідного рішення звернення з матеріалами щодо їхнього розгляду формуються у справи та зберігаються у відділі по роботі зі зверненнями громадян та юридичних осіб відповідно до номенклатури суду.

4.3 Матеріали звернень громадян розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщується в м'яку обкладинку, яка містить такі реквізити: найменування суду, реєстраційний індекс звернення, прізвище та адреса проживання заявника, дата надходження звернення та строк його вирішення. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

4.4 Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їхня комплектність.

4.5 Звернення та запити народних депутатів України, запити посадових осіб державних органів, а також запити на інформацію фізичних і юридичних осіб зберігаються в номенклатурних справах відділу в хронологічному порядку.

4.6 Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається Переліком типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших підприємств, установ та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим Міністерством юстиції України від 20.04.2012 №578/5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17.04.2012 за № 571/20884.

4.7 Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертної комісії суду та згідно з актом на знищення, затвердженим головою суду та погодженим відповідним архівним підрозділом; звернення та запити на інформацію фізичних і юридичних осіб та посадових осіб державних органів разом із матеріалами щодо їхнього розгляду підлягають знищенню.

4.8 Письмові та усні звернення громадян повинні систематично, але не менше одного разу на півріччя, узагальнюватись з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян. Зазначене узагальнення

здійснюється двічі на рік: за перше півріччя та за рік шляхом складення відповідного узагальнення.

6. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

6.1 Посадові особи, які допустили порушення законодавства, що регулює діяльність у сфері звернень громадян та надання інформації, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України. До зазначених посадових осіб за неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян можуть застосовуватись заходи дисциплінарного стягнення.