**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок і організацію особистого прийому громадян та розгляду звернень громадян у Вінницькому апеляційному суді**

**1.Загальні положення**

1.1. Положення про порядок і організацію особистого прийому громадян та розгляду звернень громадян у Вінницькому апеляційному суді розроблено на виконання статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР (далі – Закон № 393/96-ВР), Закону України «Про судоустрій і статус суддів» від 02 червня 2016 року № 1402-VIII (далі – Закон № 1402-VIII), Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування» від 7 лютого 2008 року № 109 (далі – Указ № 109), 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 (далі – Інструкція № 348), Інструкції з діловодства у місцевих та апеляційних України, затвердженої наказом Державної судової адміністрації України № 814 від 20 серпня 2019 року (далі – Інструкція з діловодства) і регулює порядок особистого прийому громадян та розгляду звернень громадян у Вінницькому апеляційному суді (далі – Суд).

1.2. Особистий прийом громадян у Вінницькому апеляційному суді організується з урахуванням:

- положень Конституції України (стаття 129) та Закону № 1402-VIII (стаття 6) щодо забезпечення незалежності суддів, неприпустимості впливу на них у будь-який спосіб, заборони суддям надавати будь-які пояснення щодо суті справ, які перебувають у провадженні Суду;

- положень Закону № 393/96-ВР, що його дія не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України "Про судоустрій і статус суддів" та "Про доступ до судових рішень", Кодексом адміністративного судочинства України, законами України "Про запобігання корупції", "Про виконавче провадження" (стаття 12);

- того, що чинне законодавство України не передбачає можливості надання правових та інших консультацій суддями, Судом та його керівниками.

**Особи, які здійснюють особистий прийом громадян**

2.1. Особистий прийом громадян, а також іноземців, осіб без громадянства та представників юридичних осіб у Вінницькому апеляційному суді здійснюють голова суду та заступник голови суду регулярно у встановлені дні та години згідно із графіком прийому.

2.2. Графік прийому громадян затверджується головою суду та доводиться до відома громадян шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Суду та інформаційному стенді у фойє.

2.3. Організацію прийому громадян, який здійснює голова суду, забезпечує помічник голови суду.

2.4. Організацію прийому громадян, який здійснює заступник голови суду, забезпечує помічник заступника голови суду.

2.5. За можливої відсутності з об’єктивних причин керівника, який має проводити особистий прийом громадян, його здійснює уповноважена ним посадова особа, про що відповідальний працівник апарату суду (помічник голови суду/заступника голови суду) повідомляє громадянина, який прибув на прийом. У разі здійснення прийому громадян уповноваженим суддею, організацію такого прийому забезпечує помічник цього судді.

2.6. У разі незгоди громадянина на прийом іншою посадовою особою він подає відповідне звернення у письмовій формі, яке опрацьовується в Суді відповідно до Закону № 393/96-ВР або реєструється на наступний прийом згідно з графіком.

**3. Порядок здійснення особистого прийому**

3.1. Доступ громадян до приміщення Суду забезпечується в порядку, визначеному Правилами пропускного режиму у Вінницькому апеляційному суді.

3.2. Прийом громадян здійснюється без попереднього запису.

Особистий прийом громадян може здійснюватися за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян за номерами телефонів, розміщеними на сайті суду, чи шляхом подання звернення до суду (у тому числі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку).

3.3. Особистий прийом громадян здійснюється в порядку черговості.

3.4. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Так, у першочерговому порядку здійснюється прийом громадян, визначених абзацом п’ятим пункту 1 Указу № 109: жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»; інвалідів Великої Вітчизняної війни; Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

3.5. 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». Працівники Суду несуть персональну відповідальність за розголошення конфіденційної інформації про громадян, яка стала відома їм під час прийому.

3.6. Якщо громадянин прибув на прийом з представником, посадова особа, яка його здійснює, зобов’язана перевірити документи на представництво інтересів відвідувача. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону № 393/96-ВР. У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи. Присутність сторонніх осіб під час особистого прийому не допускається.

3.7. За наявності попередніх звернень громадянина до Вінницького апеляційного суду перед початком прийому визначаються наявні у відділі діловодства та обліку звернень громадян – канцелярії матеріали, які можуть бути використані особою, яка здійснює прийом.

3.8. Під час прийому може бути здійснений аналіз наданих письмових документів і матеріалів, роз’яснені недоліки та помилки, допущені при їх підготовці, надані рекомендації щодо їх усунення.

3.9. За необхідності та наявності технічної можливості відвідувачу можуть бути надані копії запитуваних документів, у тому числі роздруковані з офіційного веб-сайту Суду.

3.10. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Суду, особа, яка веде прийом, роз’яснює, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і по можливості сприяє цьому (уточнює адресу, контактні номери телефонів тощо).

3.11. Відповідальний за організацію прийому громадян помічник веде журнал особистого прийому, до якого вносяться такі відомості: дані про особу, присутню на особистому прийомі; короткий зміст порушеного питання; інформацію про результати прийому (якщо відвідувач звертався за усною консультацією) або розгляду звернення, поданого на особистому прийомі.

**4. Питання, які підлягають розгляду під час особистого прийому**

4.1. Під час прийому надаються роз’яснення з таких питань:

- повноваження Вінницького апеляційного суду;

- повноваження голови суду/заступника голови суду;

- порядок звернення до Вінницького апеляційного суду.

4.2. Роз’яснення з будь-яких інших питань під час прийому не надаються.

**5. Права та обов’язки відвідувачів та працівників, що здійснюють особистий прийом**

5.1. Відвідувач зобов’язаний дотримуватися пропускного режиму у Вінницькому апеляційному суді та громадського порядку під час прийому і мати при собі документ, що посвідчує його особу.

5.2. Особи, які здійснюють прийом, зобов’язані надати громадянину вичерпну консультацію з питань, визначених пунктом 4.1. Положення.

5.3. Відповідальні за організацію прийому працівники апарату суду зобов’язані поводитися ввічливо і коректно в усіх випадках особистого прийому і консультування телефоном.

5.4. Особи, що ведуть особистий прийом громадян, вправі вимагати від відвідувачів коректної поведінки. Вони вправі також звернутися за допомогою до працівників Служби судової охорони у випадку проявів агресивної або неврівноваженої поведінки відвідувача.

**6. Порядок опрацювання звернень громадян та запитів на інформацію**

6.1. Звернення громадян (заяви, скарги, листи, інформація, пропозиції тощо), пов’язані з питаннями повноважень Вінницького апеляційного суду, вносяться до Суду та опрацьовуються у порядку та в строки, визначені Законом № 393/96-ВР.

6.2. Запити на інформацію опрацьовуються в порядку та строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації» та Положенням про доступ до публічної інформації у Вінницькому апеляційному суді.

6.3. Звернення громадян (заяви, скарги, пропозиції), які не стосуються діяльності Вінницького апеляційного суду і вирішення яких не віднесено до його повноважень, надсилаються за належністю до відповідних державних органів, установ чи посадових осіб, про що автору звернення повідомляється письмово. Якщо звернення не містить необхідних даних для надання змістовної обґрунтованої відповіді по суті, воно повертається громадянину з відповідними роз’ясненнями.

6.4. Звернення громадян, що надійшли поштою/електронною поштою/за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначену телефонну «гарячу лінію» реєструються у день їх надходження відділом діловодства та обліку звернень громадян – канцелярією відповідно до вимог Інструкції № 348 та Інструкції з діловодства.

6.5. Для роботи з усними зверненнями громадян у Суді визначено телефонну «гарячу лінію» за номером 0 800 505 109.

6.6. За резолюцією керівництва суду працівники апарату суду опрацьовують звернення та готують проекти відповідей на них.

6.7. За загальним правилом відповіді на звернення громадян надсилаються за підписом голови суду/заступника голови суду (судді, який виконує обов’язки голови суду).

6.8. Про надання відвідувачу усних роз’яснень без подання останнім письмового звернення про це здійснюється відповідний запис у журналі обліку особистого прийому громадян.

**7. Інформація і звітність**

7.1. Відділ діловодства та обліку звернень громадян – канцелярії щороку до 15 січня готує для голови суду матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичної довідки.

7.2. Узагальнена та проаналізована інформація щодо звернень до Вінницького апеляційного суду та здійснення особистого прийому включається до звітних документів Суду та може бути використана у щорічному звіті суддів, які займають адміністративні посади в Суді, та керівника апарату суду.

**Керівник апарату Вінницького**

**апеляційного суду Н.П. Король**