



# ДЕРЖАВНА СУДОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

26 березня 2020

Київ

№ 141

*Про затвердження Порядку особистого прийому громадян посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь в режимі відеоконференції*

Відповідно до статті 22 Закону України "Про звернення громадян", керуючись ст. 153 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», враховуючи постанову Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19»,

### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення особистого прийому громадян посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь в режимі відеоконференції (додаток 1).

2. Встановити, що проведення особистого прийому громадян у Державній судовій адміністрації України у режимі відеоконференції здійснюється згідно з графіком, затвердженим відповідним наказом ДСА України.

3. Юридичному управлінню (Опанасюк Т. І.), начальникам територіальних управлінь ДСА України не пізніше наступного робочого дня з дня отримання цього наказу визначити посадових осіб, відповідальних за організацію проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференції.

4. Державному підприємству "Центр судових сервісів" (Нетишенська О.І.) здійснювати заходи щодо встановлення, адміністрування, технічного супроводження роботи системи відеоконференцзв'язку та надання методичної допомоги відповідальним працівникам Державної судової адміністрації України, її територіальних управлінь.

5. Управлінню організаційного забезпечення та контролю (Лавер І. Г.) довести копію цього наказу до заступників Голови ДСА України, радників

Голови ДСА України, начальників територіальних управлінь ДСА України, керівників самостійних структурних підрозділів Державної судової адміністрації України, керівника Державного підприємства "Центр судових сервісів".

6. Прес-службі (на правах сектору) (Лисенку А. М.) не пізніше наступного робочого дня за днем видання цього наказу опублікувати його на офіційному сайті ДСА України в розділах "Новини", "ЄСІТС новини" (рубрика "Нормативні та інші документи" та "Нормативно-правова база" (рубрика "Інше").

7. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова  
Державної судової  
адміністрації України

(підпис)

**З. Холоднюк**

**ПОРЯДОК**  
**проведення особистого прийому громадян посадовими особами**  
**Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь**  
**в режимі відеоконференції**

**1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок визначає особливості здійснення підготовки та проведення особистого прийому громадян та розгляду їх звернень посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь у режимі відеоконференції.

1.2. Звернення громадян до Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян», Порядком особистого прийому громадян у Державній судовій адміністрації України, затвердженим окремим наказом Державної судової адміністрації України, а також з урахуванням особливостей розгляду звернень у режимі відеоконференції, визначених цим Порядком.

1.3. У цьому Порядку терміни використовуються у наступних значеннях:

**Відеоконференцзв'язок для прийому громадян (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 розгляду їх звернень посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних органів в режимі відеоконференції.

**Відвідувач** – громадянин, який здійснив реєстрацію та отримав можливість подати звернення та записатись на особистий прийом до посадових осіб Державної судової адміністрації України та її територіальних органів у в режимі відеоконференції через Веб-портал судової влади України України за адресою [www.vkz.court.gov.ua](http://www.vkz.court.gov.ua) .

**Посадові особи Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь, які здійснюють розгляд звернень у режимі відеоконференції** (далі – посадові особи) - уповноважені посадові особи

Державної судової адміністрації України та її територіальних органів, що здійснюють розгляд звернень у режимі відеоконференції відповідно до компетенції або відповідного розпорядчого акту.

**Організатор відеоконференції** – юридична особа, визначена в наказі, яка 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 Державної судової адміністрації України або її територіального управління, який визначений відповідальною особою за проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференції.

**Звернення** – звернення відвідувачів, подане через Веб-портал, розгляд якого проводиться уповноваженими посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь під час особистого прийому громадян у режимі відеоконференції.

**Сеанс особистого прийому громадян у режимі відеоконференції** (далі – сеанс відеоконференції) – інтерактивна взаємодія у 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 відеоконференційного зв'язку.

**Графік проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференції** (далі – графік прийому) – затверджений у встановленому порядку графік особистого прийому громадян посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь для розгляду звернень.

**Веб-портал електронних сервісів Державної судової адміністрації України щодо прийому громадян та розгляду їх звернень у режимі відеоконференції** (далі - Веб-портал) - 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 посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь в режимі відеоконференції. Веб-портал є офіційним сервісом щодо подачі заяв, заявок або звернень, запису, працює цілодобово у режимі он-лайн та є доступним усім користувачам мережі Інтернет.

**Особистий кабінет відвідувача** - розділ Веб-порталу 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 Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь, результати їх розгляду та інша інформація.

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

## **2. Реєстрація відвідувачів для запису на особистий прийом у режимі відеоконференції**

2.1. Реєстрація осіб, які бажають записатися на особистий прийом або подати звернення у режимі відеоконференції здійснюється на Веб-порталі.

2.2. Після заповнення відвідувачем реєстраційної форми та завершення реєстрації, засобами Веб-порталу надається можливість отримання електронних сервісів щодо прийому громадян та розгляду їх звернень посадовими особами у режимі відеоконференції.

2.3. На Веб-порталі розміщуються актуальні графіки особистого прийому громадян із зазначенням прізвищ та ініціалів посадових осіб Державної судової адміністрації та її територіальних управлінь, які здійснюють прийом відвідувачів, часу приймання у режимі відеоконференції.

2.4. 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.

2.5. 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 Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь та встановленого часу.

У разі, якщо бажані дата та час вже обрані іншим відвідувачем, засобами Веб-порталу відвідувачу пропонується обрання інших вільних дати та часу сеансу відеоконференції з відповідною посадовою особою Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь.

2.6. 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.

2.7. 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 Державної судової адміністрації України та її територіальних органів 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.

2.8. Про результати попереднього розгляду заявки до особистого кабінету відвідувача надсилається відповідне повідомлення з зазначенням статусу заявки.

У разі, якщо заявка про проведення прийому у обраний відвідувачем дату та час підтверджена, відвідувачу через особистий кабінет направляється підтвердження часу прийому, логін і пароль для з'єднання.

2.9. 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.

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

### **3. Підготовка до проведення особистого прийому та розгляду звернень громадян посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь в режимі відеоконференції**

3.1. Для належного розгляду питань, що визначені заявником у заявці на проведення сеансу відеоконференції, модератор відеоконференції, протягом одного робочого дня з дати підтвердження щодо прийняття заявки до попереднього розгляду, забезпечує отримання уповноваженою посадовою особою Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь, 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» та відповідного Порядку особистого прийому громадян у Державній судовій адміністрації України.

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 Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь, відвідувачу у його особистий кабінет надсилається повідомлення про скасування сеансу відеоконференції із зазначенням причин.

#### **4. Проведення особистого прийому та розгляду звернень громадян у посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь режимі відеоконференції**

4.1. Проведення особистого прийому та розгляду звернень громадян у режимі відеоконференції здійснюється між заявником та посадовою особою Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь за наявності у заявника необхідних технічних засобів: обладнання з доступом до мережі Інтернет, веб-камери, гарнітури або гучномовців з мікрофоном, а також наявності комунікаційного з'єднання з системою відеоконференції Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь.

4.2. Проведення сеансу відеоконференції у Державній судовій адміністрації України та її територіальних управліннях здійснюється у спеціально відведених та облаштованих необхідними технічними засобами місцях.

4.3. Особистий прийом та розгляд звернень громадян у режимі відеоконференції починається та завершується у час, встановлений графіком прийому громадян посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.9. Особистий прийом та розгляд звернень громадян у режимі відеоконференції здійснюється відповідною посадовою особою Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь згідно із затвердженим графіком та запланованого часу прийому. Посадова особа Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь, яка здійснює особистий прийом у режимі відеоконференції, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержати від них необхідну інформацію.

4.10. 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 спливи часу сеансу. Після закінчення сеансу у встановлений час, модератор запрошує наступного відвідувача відповідно до вимог пункту 4.7 цього Порядку.

4.11. У разі неможливості проведення посадовою особою Державної судової адміністрації України та її територіальних управлінь 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.

4.12. Оформлення результатів особистого прийому та розгляду звернень громадян здійснюється відповідно до законодавства України.

4.13. Реєстрація повторного особистого прийому у режимі відеоконференції здійснюється відвідувачем на Веб – порталі шляхом заповнення заявки на проведення повторного прийому з зазначенням ІД – номеру первинної заявки. Повторне сканування матеріалів звернення, у разі наявності таких (за виключенням додаткових матеріалів) відвідувачем не здійснюється.

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.



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

## **5. Порядок фіксації ходу і результатів особистого прийому та розгляду звернень громадян у режимі відеоконференції**

5.1. Хід і результати особистого прийому та розгляду звернень громадян у режимі відеоконференції фіксуються за допомогою Технічних засобів. Фіксація забезпечується та починається з моменту початку прийому, про що модератором 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.

5.2. У разі необхідності, хід і результати особистого прийому та розгляду звернень громадян можуть бути опубліковані на веб-ресурсах загальнодоступного значення.

5.3. Захист та збереження інформації, переданої громадянином засобами Веб-порталу, здійснює його адміністратор. Матеріали зберігаються протягом строку, встановленого законодавством щодо звернень громадян.

5.4. Електронні журнали реєстрації особистого прийому громадян та розгляду їх звернень посадовими особами Державної судової адміністрації України та її територіальних органів у режимі відеоконференції зберігаються протягом строку, встановленого законодавством для зберігання таких документів.

Начальник управління інформатизації  
та судової статистики Державної  
судової адміністрації України

(підпис)

**О. Слоніцький**