

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ територіального
управління Державної судової
адміністрації України в
Запорізькій області
від 10.02.2021 № 9

ПОРЯДОК

роботи контактного центру територіального управління Державної судової
адміністрації України в Запорізькій області

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", Закону України "Про судоустрій і статус суддів", 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" з метою підвищення ефективності роботи територіального управління Державної судової адміністрації України в Запорізькій області (*далі – ТУ ДСА України в Запорізькій області*) зі зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи контактного центру, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять до контактному центру.

3. Відповідальні особи ТУ ДСА України в Запорізькій області, які забезпечують роботу контактного центру, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про державну службу", "Про судоустрій і статус суддів", Указом 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", Положенням про Державну судову адміністрацію України, затвердженим рішенням Вищої ради правосуддя від 17.01.2019 № 141/0/15-19 (зі змінами), Положенням про територіальне управління Державної судової адміністрації України в Запорізькій області, затвердженим Головою Державної судової адміністрації України 25.09.2015 року, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. Контактний центр функціонує з метою встановлення додаткових гарантій прав громадян, підприємств, установ, організацій, на звернення з питань, що належать до повноважень ТУ ДСА України в Запорізькій області, підвищення рівня довіри суспільства до ДСА України та ТУ ДСА України в

Запорізькій області а також для швидкого та зручного отримання запитуваної інформації.

II. Порядок роботи контактного центру

5. Контактний центр створюється з числа працівників відділу організаційного забезпечення діяльності судів, судової статистики та юридичного ТУ ДСА України в Запорізькій області.

6. Прийом телефонних дзвінків контактним центром проводиться в робочі дні відповідно до графіку роботи ТУ ДСА України в Запорізькій області за номером телефону (061) 224-65-37.

7. Працівники ТУ ДСА України в Запорізькій області, відповідальні за роботу контактного центру, визначаються наказом начальника ТУ ДСА України в Запорізькій області.

III. Основні завдання роботи контактного центру

8. Основними завданнями роботи контактного центру є: надання довідково-консультативної допомоги громадянам, підприємствам, установам, організаціям, які звертаються до контактного центру з питань, що стосуються діяльності ТУ ДСА України в Запорізькій області та/або місцевих загальних судів Запорізької області (з питань, що віднесені до повноважень ТУ ДСА України в Запорізькій області); прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, підприємств, установ, організацій з питань, що стосуються діяльності ТУ ДСА України в Запорізькій області та/або місцевих загальних судів Запорізької області з питань, що віднесені до повноважень ТУ ДСА України в Запорізькій області.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли до контактного центру

9. Зміст усіх звернень громадян та представників підприємств, установ, організацій, що надійшли до контактного центру, у стислій формі фіксується відповідальною особою ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру; бланк зі змістом звернення реєструється в день надходження звернення у журналі обліку вхідної кореспонденції ТУ ДСА України в Запорізькій області. Під час прийому звернення посадова особа ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру, інформує заявника про строки розгляду звернення, визначені Законом України «Про звернення громадян».

10. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, і які не потребують додаткового вивчення, вирішуються безпосередньо при реєстрації звернень шляхом надання консультації відповідальною особою ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру під час телефонної розмови.

11. Звернення, в яких порушуються питання, що потребують опрацювання, відповідальною особою ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру, передаються начальнику ТУ ДСА України в Запорізькій області для визначення працівника ТУ ДСА України в Запорізькій області, безпосередньо відповідального за розгляд та підготовку відповіді на звернення.

12. Відповідальна особа ТУ ДСА України в Запорізькій області розглядає відповідне звернення громадянина, підприємства, установи, організації у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян». Про результати вирішення питання, порушеного у зверненні громадянина, підприємства, установи, організації, заявник інформується за допомогою обраних ним засобів зв'язку.

13. У разі, якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення та опрацювання, відповідальна особа ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру, має право рекомендувати громадянину, підприємству, установі, організації звернутися до ТУ ДСА України в Запорізькій області з письмовим зверненням у порядку, визначеному чинним законодавством.

14. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, підприємство, установа, організація, не належать до повноважень ТУ ДСА України в Запорізькій області, відповідальна особа ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру, який здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, представнику підприємства, установи, організації, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості надає відповідну адресу, номер телефону.

15. Заявник при зверненні до контактному центру повідомляє: прізвище, ім'я, по батькові та в разі звернення від імені підприємства, установи, організації повну назву відповідного підприємства, установи, організації та займану ним посаду; суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги; поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення; контактний номер телефону.

16. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

17. Діловодство за зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій, що надійшли до контактному центру, ведеться відповідальною особою ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру. Обробка персональних даних звернень громадян, які надійшли до контактному центру, здійснюється відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

18. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли до контактному центру, здійснює начальник ТУ ДСА України в Запорізькій області.

V. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови

19. Розмова за допомогою телефонного зв'язку має включати: привітання; представлення відповідальної особи ТУ ДСА України в Запорізькій області, яка забезпечує роботу контактного центру, із зазначенням прізвища, ім'я, по батькові та займаної посади. Мова спілкування – українська.

20. У разі необхідності слід поставити уточнюючі запитання до звернення, якщо необхідно з'ясувати більш повно відповідні обставини.

21. Необхідно: надати консультацію чи роз'яснення по телефону в найбільш повному обсязі; запитати заявника чи задовольнила його отримана відповідь.

22. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна особа має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити з ним спілкування.

Заступник начальника територіального
Управління Державної судової адміністрації
України в Запорізькій області

М.С. Касич-Пилипенко