



## ДЕРЖАВНА СУДОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

### НАКАЗ

18 листопада 2016 року

м. Київ

№ 239

*Про запровадження пілотного проекту щодо проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України в режимі відеоконференцзв'язку*

З метою підвищення ефективності та спрощення процедури особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України,

#### **НАКАЗУЮ:**

1. Запровадити пілотний проект щодо проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України в режимі відеоконференцзв'язку.
2. Затвердити Порядок проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України у режимі відеоконференцзв'язку, що додається.
3. Встановити, що проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України в режимі відеоконференцзв'язку, здійснюється в другий четвер кожного місяця з 14:00 до 16:00.
4. Начальникам територіальних управлінь Державної судової адміністрації України не пізніше наступного робочого дня за днем отримання цього наказу затвердити графіки проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку.
5. Державному підприємству "Інформаційні судові системи" (Живаєв В. І.) з дня підписання цього наказу вжити організаційно – технічних заходів, необхідних для реалізації Порядку, зазначеного в пункті 2 цього наказу.

6. Управлінню організаційного забезпечення та контролю (Лавер І. Г.) не пізніше наступного робочого дня за днем видання цього наказу довести його до заступників Голови, керівників структурних підрозділів Державної судової адміністрації України та начальників територіальних управлінь Державної судової адміністрації України.

7. Прес-центру судової влади (на правах відділу) (Пастухова В. М.) не пізніше наступного робочого дня з дня підписання цього наказу розмістити його на офіційному сайті ДСА України в розділі "Нормативно-правова база".

8. Строк перевірки ефективності пілотного проекту до 01.03.2017.

9. Цей наказ набирає чинності з дня його підписання.

10. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова  
Державної судової  
адміністрації України

/підпис/

**З. Холоднюк**

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ Державної судової  
адміністрації України  
18.11. 2016 № 239

### **ПОРЯДОК**

**проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України в режимі відеоконференцзв'язку**

#### **I. Загальні положення**

1. Цей Порядок є пілотним проектом та визначає особливості організаційних заходів щодо підготовки та проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України в режимі відеоконференцзв'язку.

2. Звернення громадян до ДСА України та її територіальних управлінь розглядаються в порядку, встановленому Законом України "Про звернення громадян".

3. У цьому Порядку терміни використовуються в наступних значеннях:

1) відеоконференцзв'язок – телекомунікаційна технологія інтерактивної взаємодії двох або більше віддалених учасників з можливістю обміну аудіо- та відеоінформацією в реальному масштабі часу з урахуванням керуючих даних;

2) технічні засоби відеоконференцзв'язку (далі – технічні засоби) – сукупність програмно-апаратних засобів і приладів, що забезпечують можливість належного проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України в режимі відеоконференцзв'язку;

3) адміністратор відеоконференцзв'язку (далі – Адміністратор) – юридична особа, яка здійснює організаційно-технічні заходи із забезпечення сеансової комунікації між користувачами в мережі Інтернет, має необхідні технічні засоби для налагодження сеансу особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку;

4) організатор прийому громадян у режим відеоконференцзв'язку (далі – Організатор) – працівник ДСА України (територіального управління ДСА України), який організовує проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку;

5) сеанс особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку (далі – сеанс відеоконференцзв'язку) – інтерактивна взаємодія в режимі реального часу між Головою Державної судової адміністрації України, начальником територіального управління Державної судової адміністрації України та відвідувачем, що відбувається у визначені дату та час, у процесі якого здійснюється особистий прийом з використанням технічних засобів відеоконференцзв'язку;

6) графік проведення особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальником територіального управління Державної судової адміністрації України у режимі відеоконференцзв'язку (далі – графік прийому) встановлюється відповідним наказом. Особистий прийом громадян у режимі відеоконференцзв'язку проводиться в дати та час, відмінні від дат та часу особистого прийому громадян у загальному порядку;

7) веб-сайт ДСА України (територіального управління ДСА України) щодо прийому громадян та розгляду їх звернень у режимі відеоконференцзв'язку (далі – веб-сайт) – електронний ресурс з унікальною адресою в глобальній мережі передачі даних Інтернет, на якому розміщуються організаційно-методичні матеріали, здійснюються реєстрація відвідувачів, подача, обробка, зберігання та передача інформації (даних) з питань особистого прийому громадян Головою Державної судової адміністрації України, начальником територіального управління Державної судової адміністрації України у режимі відеоконференцзв'язку. Веб-сайт працює цілодобово в режимі он-лайн та є доступним усім користувачам мережі Інтернет;

8) відвідувач – громадянин, який здійснив реєстрацію та отримав можливість записатись на особистий прийом до Голови Державної судової адміністрації України, начальника територіального управління Державної судової адміністрації України у режимі відеоконференцзв'язку через веб-сайт;

9) особистий кабінет відвідувача – розділ веб-сайту, доступ до якого має тільки зареєстрований відвідувач, що авторизується за допомогою особистих ідентифікаторів доступу до особистого кабінету (далі – логін, пароль), в якому розміщуються інформаційні повідомлення, електронні заявки на прийом подані

до ДСА України (територіального управління ДСА України), результати їх розгляду та інша інформація.

## **II. Реєстрація відвідувачів для запису на особистий прийом у режимі відеоконференцзв'язку**

1. Реєстрація відвідувачів, які мають намір записатися на особистий прийом у режимі відеоконференцзв'язку, здійснюється на веб-сайті в установленому порядку.

2. Після заповнення відвідувачем реєстраційної форми та завершення реєстрації, засобами веб-сайту йому надається можливість роботи в особистому кабінеті для цілей, визначених цим Порядком.

3. Запис на особистий прийом у режимі відеоконференцзв'язку здійснюється зареєстрованими та авторизованими відвідувачами шляхом подання заявки на сеанс відеоконференцзв'язку в межах графіку особистого прийому та встановленого часу.

4. Заявка на сеанс відеоконференцзв'язку повинна містити:

- 1) скорочену мету прийому;
- 2) відскановану копію паспорту громадянина з метою встановлення його особи;
- 3) відскановані документи щодо предмету особистого прийому (за необхідності та в разі наявності таких документів);
- 4) дату та час проведення сеансу відеоконференцзв'язку в межах графіку прийому;
- 5) згоду громадянина на обробку його персональних даних надану при реєстрації в особистому кабінеті відвідувача.

У разі, якщо дата та час вже обрані іншим відвідувачем, засобами веб-сайту пропонується відвідувачу обрання вільних дати та часу сеансу відеоконференцзв'язку.

5. Після надсилання заявки на сеанс відеоконференцзв'язку 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.

6. За результатом попереднього розгляду заявки на сеанс відеоконференцзв'язку, заявка може мати статус:

1) підтверджена;

2) відхилена у зв'язку з відсутністю повноважень Державної судової адміністрації України та її територіальних органів щодо вирішення питань по суті звернення;

3) перенесена, якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки.

7. Про результати попереднього розгляду заявки до особистого кабінету відвідувача надсилається відповідне повідомлення із зазначенням статусу заявки.

У разі, якщо заявка про проведення прийому в обрані відвідувачем дату та час підтверджена, відвідувачу через особистий кабінет направляється підтвердження часу прийому, логін і пароль для з'єднання та посилання для завантаження клієнтського програмного забезпечення відеоконференцзв'язку, інструкція з його використання.

8. Подання заявок на особистий прийом у режимі відеоконференцзв'язку здійснюється не менше ніж за п'ять робочих днів до дати прийому посадової особи відповідно до графіку прийому.

9. Відповідальність за достовірність даних і матеріалів наданих для проведення прийому несе відвідувач.

### **III. Підготовка до проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку**

1. Для належного розгляду питань, що визначені відвідувачем у заявці на проведення сеансу відеоконференцзв'язку, Організатор протягом одного робочого дня з дати підтвердження щодо прийняття заявки до попереднього розгляду забезпечує отримання Головою Державної судової адміністрації України, начальником територіального управління Державної судової адміністрації України відповідних матеріалів відвідувача.

2. У випадку, якщо після попереднього розгляду матеріалів відвідувача, необхідно продовження терміну розгляду його питань, у зв'язку з необхідністю отримання додаткової інформації або з інших причин, встановлених законодавством, відвідувачу в його особистий кабінет надсилається повідомлення про перенесення сеансу відеоконференцзв'язку.

3. У випадку, якщо після попереднього розгляду звернення встановлюється, що розгляд порушених питань не належить до повноважень ДСА України та її територіальних органів, відвідувачу в його особистий кабінет надсилається повідомлення про скасування сеансу відеоконференцзв'язку із зазначенням причин.

#### **IV. Проведення особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку**

1. Проведення особистого прийому в режимі відеоконференцзв'язку здійснюється за наявності у відвідувача необхідних технічних засобів: обладнання з доступом до мережі Інтернет, веб-камери, гарнітури або гучномовців з мікрофоном, а також наявності комунікаційного з'єднання з системою відеоконференцзв'язку.

2. Проведення сеансу відеоконференцзв'язку в ДСА України (територіальному управлінні ДСА України) здійснюється в спеціально відведеному та облаштованому необхідними технічними засобами приміщенні.

3. Особистий прийом у режимі відеоконференцзв'язку починається та завершується у час, встановлений графіком прийому і не може перевищувати 20 хвилин за один прийом громадянина.

4. Адміністратор 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 на належному рівні.

5. У разі встановлення Адміністратором причин, що ускладнюють проведення сеансу відеоконференцзв'язку, до особистого кабінету відвідувача надсилається повідомлення щодо перенесення сеансу відеоконференцзв'язку із зазначенням дати та часу проведення повторного особистого прийому.

6. Адміністратор перевіряє наявність з'єднання з відвідувачем за 5 хвилин до початку сеансу відеоконференцзв'язку.

7. У разі неможливості з'єднатися з відвідувачем з причин збоїв з'єднання зі сторони відвідувача або його відсутності (відмови) від проведення сеансу відеоконференцзв'язку, сеанс відеоконференцзв'язку скасовується, про що відвідувачу надсилається відповідне повідомлення.

8. За 5 хвилин до закінчення сеансу відеоконференцзв'язку, Адміністратор попереджає про сплив часу сеансу. Після закінчення сеансу у встановлений час, Адміністратор запрошує наступного відвідувача.

9. У разі неможливості проведення Головою Державної судової адміністрації України, начальником територіального управління Державної судової адміністрації України особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку з причин хвороби, відпустки, інших поважних причин, проведення особистого прийому в режимі відеоконференцзв'язку здійснюється одним із заступників.

#### **V. Порядок фіксації ходу і результатів особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку**

1. Хід і результати особистого прийому громадян у режимі відеоконференцзв'язку фіксуються за допомогою технічних засобів. Фіксація забезпечується та починається з моменту початку прийому, про що Адміністратором повідомляється учасникам сеансу відеоконференцзв'язку.

2. Захист та збереження інформації, переданої громадянином засобами веб-сайту здійснює Адміністратор.

Начальник управління інформатизації  
та судової статистики Державної  
судової адміністрації України

/підпис/

**О. Слоницький**