

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ керівника апарату  
Верховного Суду  
«15» листопада 2018 р.  
№ 181-ОД

**ПОРЯДОК**  
**надання інформаційних послуг**  
**довідково-інформаційними центрами Верховного Суду**

**I. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок визначає основні завдання довідково-інформаційних центрів Верховного Суду (далі – ДІЦ), діяльність яких супроводжується відділом розгляду звернень та надання публічної інформації апарату Верховного Суду й відділами розгляду звернень та надання публічної інформації секретаріатів касаційних судів апарату Верховного Суду (далі – відділи), щодо обробки усних запитів на інформацію, запису (реєстрації) усних звернень, вимоги щодо організації роботи ДІЦ, порядок обміну інформацією між ДІЦ та структурними підрозділами апарату Верховного Суду, порядок роботи працівників, які забезпечують роботу ДІЦ, та показники якості їх роботи, комунікативні стандарти тощо.

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про звернення громадян», «Про судоустрій і статус суддів», Положення про апарат Верховного Суду, затвердженого постановою Пленуму Верховного Суду від 30 листопада 2017 року № 6, Положення про забезпечення доступу до публічної інформації у Верховному Суді, інших нормативно-правових актів.

1.3. Роботу ДІЦ забезпечують їхні працівники, інші працівники відділів відповідно до завдань і функцій, визначених посадовими інструкціями (далі – працівники).

1.4. Положення цього Порядку, що визначають загальні стандарти роботи ДІЦ (вимоги до трудової дисципліни, комунікативних стандартів), є єдиними для всіх працівників незалежно від засобів, що використовуються для комунікації з особами, які звертаються до ДІЦ (далі – користувачі).

**II. Основні завдання ДІЦ**

2.1. На ДІЦ покладаються такі завдання:

1) забезпечення обробки запитів, що надходять засобами телекомунікації, за такими напрямками:

місцезнаходження, поштові адреси, офіційні адреси електронної пошти, номери засобів зв'язку, адреса офіційного веб-сайту Верховного Суду;

прізвище, ім'я, по батькові Голови Верховного Суду, його заступника, голів касаційних судів, їх заступників, керівника апарату Верховного Суду та його заступників, керівників структурних підрозділів, інших працівників апарату Верховного Суду (виконавців);

робочий час (розклад роботи) Верховного Суду;

організаційна структура, повноваження, напрями діяльності Верховного Суду;

надходження та стан розгляду справ, скарг, звернень;

порядок подання звернень, прийом громадян керівництвом Верховного Суду;

- порядок складання; подання запиту на інформацію;
- запис (реєстрація) усних звернень, запитів;
- реквізити для сплати судового збору;
- установи, що надають безоплатну правову допомогу;
- 2) збір та формування статистичних даних щодо запитів користувачів;
- 3) проведення опитування користувачів (за участю працівників ДІЦ або в автоматичному режимі), у тому числі для оцінювання якості роботи ДІЦ.

### **III. Загальні організаційно-технічні вимоги до ДІЦ та надання інформаційних послуг**

3.1. ДІЦ функціонують за єдиним багатоканальним номером телефона 0 800-501-492 та за телефонами:

- +38 044 253-02-87 – апарат і Велика Палата Верховного Суду;
- +38 044 501-95-30 – Касаційний адміністративний суд;
- +38 044 207-58-24 – Касаційний господарський суд;
- +38 044 591-09-46 – Касаційний кримінальний суд;
- +38 044 591-10-00 – Касаційний цивільний суд.

3.2. Для роботи ДІЦ можуть впроваджуватись інші засоби телекомунікації.

3.3. Графік роботи, номери телефонів, інші засоби телекомунікації ДІЦ розміщуються на офіційному веб-сайті Верховного Суду та інформаційних стендах, розташованих у приміщеннях Верховного Суду.

3.4. ДІЦ працюють у робочий час Верховного Суду: з 9 год 00 хв до 18 год 00 хв (у п'ятницю – до 16 год 45 хв); обідня перерва – з 13 год 00 хв до 13 год 45 хв.

### **IV. Обмін інформацією між ДІЦ та структурними підрозділами апарату Верховного Суду**

4.1. Під час реалізації завдань ДІЦ працівники взаємодіють з іншими структурними підрозділами апарату Верховного Суду.

4.2. Працівники мають право отримувати від посадових осіб інших структурних підрозділів апарату Верховного Суду інформацію, необхідну для реалізації завдань ДІЦ.

4.3. Інформація, що надходить до ДІЦ, з питань наявності на офіційному веб-сайті Верховного Суду недостовірної/застарілої інформації, методологічних чи технічних проблем у роботі електронних сервісів чи систем і подібна надається відповідним структурним підрозділам апарату Верховного Суду для реагування.

### **V. Порядок роботи працівників ДІЦ**

5.1. До початку роботи ДІЦ працівники повинні бути на робочому місці та підготуватися до прийому запитів.

5.2. Працівники мають право на перерву тривалістю 15 хвилин через кожні дві години.

5.3. Працівники зобов'язані утримувати робочі місця в чистоті й порядку.

5.4. Працівникам забороняється відволікати колег, які обробляють запити.

5.5. Працівники приймають, опрацьовують й оперативно надають відповіді на запити з урахуванням часу, необхідного для пошуку інформації.

Якщо під час комунікації з'ясовується, що для вирішення порушеного в запиті питання недостатньо знань, інформації у відповідних джерелах або повноважень, працівники повідомляють користувача про це та пропонують зафіксувати усний запит на інформацію чи

усне звернення або рекомендують звернутися до Верховного Суду з письмовим запитом чи зверненням.

5.6. Для реєстрації усного запиту на інформацію в порядку Закону України «Про доступ до публічної інформації» працівник:

1) з'ясовує в користувача його ім'я (найменування), поштову адресу або адресу електронної пошти, номер засобу зв'язку (якщо такий є), загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;

2) фіксує з'ясовану інформацію у визначеній формі (Додаток 1);

3) передає зафіксований запит на інформацію до відповідного структурного підрозділу для реєстрації та подальшого опрацювання.

Усні запити про стан розгляду судових справ не реєструються.

5.7. Для реєстрації усного звернення в порядку Закону України «Про звернення громадян» працівник:

1) з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

2) фіксує з'ясовану інформацію у визначеній формі (Додаток 2);

3) передає зафіксоване усне звернення до відповідного структурного підрозділу для реєстрації та подальшого опрацювання.

5.8. Працівники ведуть попередній запис і реєстрацію громадян на особистий прийом керівництва Верховного Суду відповідно до Порядку особистого прийому громадян у Верховному Суді.

5.9. У задоволенні запиту може бути відмовлено, якщо користувач не дотримався вимог до запиту на інформацію, передбачених частиною п'ятою статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

## VI. Комунікативні стандарти

6.1. Комунікація працівників з користувачами має відповідати таким стандартам:

1) привітання державною мовою залежно від часу доби (наприклад: «Добрий ранок», «Добрий день», «Добрий вечір»);

2) повідомлення інформації про себе (наприклад: «Спеціаліст довідково-інформаційного центру Касаційного цивільного суду (прізвище, ім'я, по батькові)»);

3) з'ясування працівником потреб користувача (наприклад: «Чим я можу Вам допомогти?», «Будь ласка, уточніть Ваш запит», «Чи правильно я Вас зрозумів/ла?», «Добре», «Я Вас зрозумів/ла...»);

4) надання інформації користувачу відповідно до змісту його запиту;

5) якщо вирішити порушене в запиті питання неможливо, потрібно, у разі наявності такої можливості, запропонувати шляхи його вирішення (наприклад: «У цьому випадку Вам потрібно...», «Згідно з... Ви маєте право...»);

6) якщо під час комунікації з'ясується, що працівнику потрібен додатковий час для відповіді, необхідно погодити з користувачем можливість очікування на лінії або здійснення зворотного дзвінка (наприклад: «Для пошуку інформації потрібен додатковий час. Чи є у Вас можливість залишатися на лінії?... Дякую»).

6.2. Рекомендований час утримання користувача на лінії – не більше п'яти хвилин; при цьому необхідно:

1) витримати встановлений час пошуку інформації;

2) не затримувати користувача на лінії без його додаткової згоди;

3) подякувати за очікування (наприклад: «Дякую за очікування», «Дякую, що залишалися на лінії»).

6.3. Якщо до ДІЦ звернувся незадоволений обслуговуванням користувач, працівнику потрібно:

- 1) терпляче, спокійно й уважно вислухати користувача, з'ясувати причину незадоволення та звернення;
- 2) у разі виявлення факту неякісної роботи, помилки – визнати цей факт, попросити в користувача вибачення (наприклад: «Прошу вибачення за незручності...», «Для нас важливо отримувати відгуки...»);
- 3) чемно й зрозуміло пояснити користувачеві спосіб вирішення його питання.

6.4. Залежно від обставин працівники під час спілкування з користувачами можуть використовувати інші, не передбачені цим розділом, вербальні засоби комунікації.

6.5. У разі застосування користувачем ненормативної лексики, образ особистого характеру щодо працівника, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, вияв неповаги до України, суду, працівник має право повідомити користувача про неприпустимість таких висловлень і припинити в односторонньому порядку спілкування з ним (наприклад: «Ми не можемо продовжувати спілкування з Вами в такому тоні, тому я змушений/а його припинити»).

6.6. Працівникам не дозволяється порушувати правила етичної поведінки, зокрема тоном або словами виказувати ставлення до компетентності користувача.

## **VII. Показники якості надання послуг ДІЦ. Оцінка роботи працівників**

7.1. Якість роботи працівників визначається на підставі якісних і кількісних показників з урахуванням дотримання вимог правил внутрішнього службового та внутрішнього трудового розпорядку Верховного Суду.

7.2. Якісні показники:

- 1) дотримання комунікативних стандартів і вимог до надання інформації;
- 2) використання в роботі державної мови;
- 3) дотримання вимог щодо реєстрації запитів;
- 4) надання кваліфікованої, якісної, повної інформації відповідно до запиту;
- 5) дотримання вимог до якісного й точного використання інформації із засобів Автоматизованої системи документообігу Верховного Суду та інших носіїв;
- 6) наявність обґрунтованих скарг користувачів або працівників інших структурних підрозділів апарату Верховного Суду щодо роботи працівника;
- 7) прояв зацікавленості в роботі, активність, унесення пропозицій щодо поліпшення процесів, які використовуються в роботі;
- 8) дотримання вимог правил внутрішнього службового та внутрішнього трудового розпорядку Верховного Суду, етики поведінки, ділового спілкування.

7.3. Оцінка якості роботи працівників проводиться за потреби.

7.4. Кількість дзвінків для оцінювання якості роботи – не менше 10.

7.5. Оцінювання якості роботи працівника проводить його безпосередній керівник.

7.6. Результати оцінювання якості роботи працівників ураховуються під час оцінювання результатів службової діяльності державних службовців.

Шлях надходження: Довідково-інформаційний центр

Реєстратор (ПІП):

Дата:

**Усний запит на інформацію  
до Верховного Суду**

(в порядку Закону України «Про доступ до публічної інформації»)

Прізвище:	
Ім'я:	
По батькові:	
Контактний телефон/факс:	
Електронна пошта	
Індекс:	
Область:	
Район:	
Населений пункт:	
Вулиця:	
Будинок/корпус:	
№ квартири:	
<b>Загальний опис інформації щодо якої зроблено запит</b>	
Відповідь надати:	

Шлях надходження: Довідково-інформаційний центр

Вид звернення:

Реєстратор (ПІП):

Дата:

**Усне звернення  
до Верховного Суду**

(в порядку Закону України «Про звернення громадян»)

Прізвище:	
Ім'я:	
По батькові:	
Контактний телефон/факс:	
Електронна пошта	
Індекс:	
Область:	
Район:	
Населений пункт:	
Вулиця:	
Будинок/корпус:	
№ квартири:	
Єдиний унікальний № справи:	
№ провадження:	
<b>Суть порушеного питання</b>	
Відповідь надати:	