**А Н А Л І З**

**стану роботи із зверненнями громадян в**

**Апеляційному суді Вінницької області у 2017 році**

Аналіз стану роботи із зверненнями громадян у 2017 році проведено на виконання Плану роботи Апеляційного суду Вінницької області на І півріччя 2018 року відповідно до пункту 7 [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](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF), затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами і доповненнями) (далі – Інструкція № 348).

Основним правовим актом, що регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, права громадян на участь в управлінні державними справами є  Закон України № 393/96-ВРвід2 жовтня 1996 року  "Про звернення громадян" (із змінами і доповненнями) (далі – Закон).

Дія цього Закону 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, Законом України "Про запобігання корупції".

Важливим заходом реалізації конституційного права громадян на звернення є особистий прийом громадян. Особлива увага під час проведення особистого прийому приділяється зверненням інвалідів та учасників бойових дій, осіб, які потребують соціальної допомоги та підтримки.

Протягом звітного періоду згідно з графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом голови суду 16 червня 2017 року № 25/2-05 та розміщеним на офіційному веб-сайті апеляційного суду, керівництвом суду розглянуто 23 звернення, з них: головою суду – 18 (78%), заступником голови суду – 5 (21,7%).

Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в журналі. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Звертаючись до голови суду на особистому прийомі або з письмовими зверненнями, громадяни часто розраховують на його особисте втручання в розгляд справи, надання відповідних вказівок, вплив на конкретних суддів та вжиття до них заходів реагування, взяття розгляду справи під особистий контроль. При чому, такі заяви стосуються як суддів апеляційного суду,  так і суддів місцевих судів області. Як наслідок, значна частина питань, що порушуються у зверненнях, виходять за межі повноважень, які законом надано голові апеляційного суду.

Керівництвом суду надаються вичерпні та вмотивовані роз’яснення щодо реалізації прав громадян шляхом звернення до суду, строки і порядок оскарження судових рішень, порядок поновлення строку на оскарження тощо.

Правильно організований особистий прийом громадян, уважне ставлення не тільки керівництва суду, але й працівників апарату сприяють зменшенню кількості заяв і скарг, що надходять до суду.

Досвід роботи із зверненнями свідчить, що громадяни активно користуються своїм правом на звернення. Варто зауважити, що кількість отриманих судом звернень у порівнянні з 2016 роком суттєво збільшилась. Так, у 2017 році до апеляційного суду надійшло 164 звернення проти 98.

Отримані судом звернення реєструються в автоматизованій системі документообігу суду та реєстраційно-контрольних картках у день їх надходження відповідно до вимог Інструкції № 348. Попередній розгляд звернень та строк їх одержання безпосередніми виконавцями не перевищує одного робочого дня.

Усі звернення громадян, що надходять до суду, підлягають обов’язковій класифікації за видами, встановленими [статтею 3](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran18" \l "n18" \t "_blank) Закону, а саме: пропозиції (зауваження), заяви(клопотання) та скарги. Із загальної кількості звернень у порівнянні з даними за 2016 рік надійшло 63 скарги (38%) проти 54, значно збільшилась кількість заяв - 101 (61,5%) проти 42. Пропозицій від громадян у звітному періоді не надходило.

45 звернень (27%) було подано громадянами особисто, 5 (3%) - через уповноважених осіб, 81 (49%) надійшло поштовим зв’язком, 32 (19,5%) – на офіційну електронну адресу суду.

4 звернення надійшло з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, 3 звернення з ДСА України та її територіального управління у Вінницькій області, 2 звернення отримано з Апарату Верховної Ради України, по одному надійшло з Верховного Суду України та Генеральної прокуратури України.

5 отриманих звернень (3 %) є колективними. Дублетні та анонімні звернення протягом звітного періоду на адресу апеляційного суду не надходили. Одне звернення надійшло від народного депутата України.

З метою унеможливлення порушень термінів або неналежного виконання завдань, поставлених в процесі розгляду звернень громадян, впродовж звітного періоду працівниками відділу діловодства та обліку звернень громадян – канцелярією здійснювався контроль та проводився щотижневий моніторинг стану роботи зі зверненнями громадян виконавцями.

Із загальної кількості звернень 69 (42%) розглянуто у термін до 15 діб. Звернень громадян, розглянутих з порушенням строків, встановлених Законом, немає.  На виконання вимог статті 19 Закону по 12-ти зверненнях (7,3%) забезпечено право громадян на участь у їх розгляді. На момент проведення аналізу 4 звернення перебували на розгляді, оскільки надійшли наприкінці звітного періоду.

25 звернень (15%) за результатами їх розгляду вирішено позитивно, 7 звернень (4,2%) направлено за належністю відповідно до вимог статті 7 Закону, про що повідомлено громадян, 4 звернення (2,4%) повернуто відповідно до вимог статей 5 та 7 Закону з відповідними роз'ясненнями, оскільки не містили даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення.

Головною причиною, що зумовила надходження 27 скарг (16%) на дії суддів місцевих та апеляційного судів при розгляді справ різних категорій, є незгода учасників судового процесу з ухваленими рішеннями. Подані громадянами звернення містять прохання до голови суду надати правову оцінку процесуальним діям суддів при розгляді справи, притягнути їх до дисциплінарної відповідальності, взяти розгляд справи під особистий контроль та забезпечити справедливий, неупереджений розгляд справи.

При наданні відповідей заявникам роз’яснюються положення Закону України «Про судоустрій і статус суддів» від 02.06.2016 р. № 1402-VIII щодо незалежності суддів від будь-якого незаконного впливу, здійснення правосуддя на основі Конституції і законів України, заборони втручання у здійснення правосуддя чи впливу на суд або суддів у будь-який спосіб. Одночасно наголошується, що відповідно до статті 29 Закону України «Про судоустрій і статус суддів» голова суду не наділений повноваженнями щодо вирішення порушених у зверненні питань.

Заявникам надавались відповідні роз’яснення щодо порядку оскарження судових рішень відповідно до норм процесуального законодавства; шляхи реалізації права громадян на звернення зі скаргою щодо дисциплінарного проступку судді (дисциплінарною скаргою) та порядок здійснення дисциплінарного провадження тощо.

Доводи 11 скарг (6,7%) на неналежну, на думку заявників, організацію роботи суду, дії працівників апарату суду за результатами перевірки своїх підтверджень, як правило, не знаходять та спростовуються матеріалами справи, довідками, наданими працівниками апарату суду поясненнями та іншими доказами.

Доводи 2-х звернень (1,2%) щодо порушення вимог ведення діловодства, визнані небезпідставними, висловлені в них зауваження взято до відома. Керівництвом апеляційного суду на оперативних нарадах з працівниками суду постійно наголошується на неухильному виконанні вимог посадових інструкцій, дотриманні виконавської дисципліни та належного рівня роботи суду з метою запобігання порушенням. Варто зауважити, що підстав для притягнення осіб до дисциплінарної відповідальності встановлено не було.

Поряд із зауваженнями громадян на роботу суду, подані ними скарги та заяви містили, серед іншого, пропозиції щодо покращення цієї роботи. Керівництво апеляційного суду у своїй діяльності намагається дотримуватися принципу відкритості та використовувати думку учасників судового розгляду для поліпшення роботи суду. Пропозиції щодо удосконалення роботи виносяться на збори суддів та працівників апарату суду та в більшості випадків знаходять своє позитивне вирішення.

Так, за результатами розгляду скарги щодо змісту судової повістки про виклик до суду головою суду було вирішено порушені у зверненні питання передати на розгляд зборів суддів Апеляційного суду Вінницької області. Рішенням зборів суддів вирішено зміст судової повістки в автоматизованій системі документообігу суду привести у відповідність до вимог статті 75 Цивільного процесуального кодексу України, передбачивши деякі інші додаткові реквізити.

Також визнано доцільними висловлені у зверненні зауваження щодо недостатнього облаштування вбиралень апеляційного суду, а тому вжито заходів в межах кошторисних призначень щодо покращення умов перебування відвідувачів у суді.

Серед інших питань, з якими зверталися громадяни у скаргах та заявах, були, зокрема:

- забезпечення проведення досудового розслідування;

- розгляд скарг на дії працівників поліції, установ відбування покарань;

- перерахунок пенсії;

- надання матеріальної допомоги;

- забезпечення санаторно-курортним лікуванням;

- видача копій судових документів;

- надання інформації про рух справи тощо.

Громадянам надано змістовні відповіді з посиланням на норми чинного законодавства та у визначені законом строки.

Оперативність розгляду звернень, вирішення порушених у них питань, надання необхідних роз’яснень та інформації сприяли отриманню судом протягом звітного періоду незначної кількості повторних звернень – 5 (3%), які зумовлені, зокрема, неправильним розумінням наданих заявникам роз’яснень та непогодженням із результатами розгляду звернень. Достатньої аргументації та підстав для проведення додаткових перевірок по таких зверненнях встановлено не було.

Як правило, повторні звернення надходять від одних і тих же громадян, які, незважаючи на надані їм роз’яснення, продовжують наполягати на своїх доводах. На чисельність повторних звернень впливає й такий фактор, як юридична необізнаність громадян.

Апеляційним судом Вінницької області вживаються всі можливі заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення та особистий прийом, удосконалення організації розгляду порушених у зверненнях питань, підвищення відповідальності суддів, працівників апарату суду за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги у повній відповідності з Конституцією та законами України, розв’язання проблем, які спричиняють звернення громадян.

Випадків оскарження у суді рішень, ухвалених по зверненнях громадян, не встановлено.

**Начальник відділу діловодства та обліку**

**звернень громадян - канцелярії А.М. Островська**