

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату
Верховного Суду
15.11.2018 № 181-ОД

(У редакції наказу керівника
апарату Верховного Суду
від 01.10.2021 № 81)

ПОРЯДОК
надання інформаційних послуг
довідково-інформаційними центрами Верховного Суду

I. Загальні положення

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, вимог щодо організації роботи ДІЦ, порядку обміну інформацією між ДІЦ та структурними підрозділами апарату Верховного Суду, порядку роботи працівників, які забезпечують роботу ДІЦ, комунікативних стандартів, показників якості їх роботи тощо.

2. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про звернення громадян», 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.

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

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 і функції ДІЦ

1. На ДІЦ покладаються такі завдання:

1) довідково-інформаційне обслуговування користувачів за допомогою засобів телекомунікації з питань діяльності Верховного Суду;

2) збір та формування статистичних даних щодо запитів користувачів та їх аналіз.

2. З метою належного виконання ДІЦ завдань, на нього покладаються такі функції:

1) приймання усних запитів, що надходять засобами телекомунікації, та надання в межах компетенції відповідей на запити, що не потребують додаткового вивчення;

2) оформлення запитів в письмовому вигляді на підставі усної інформації запитувачів та забезпечення їх реєстрації в Автоматизованій системі документообігу Верховного Суду;

3) забезпечення попереднього запису і реєстрації громадян на особистий прийом у Верховному Суді;

4) облік усних запитів, що надходять засобами телекомунікації;

5) аналіз змісту запитів з метою виявлення найбільш проблемних питань та висвітлення їх в аналітично-інформаційних довідках.

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

1. ДІЦ функціонують за єдиним багатоканальним номером телефона +38 044 207 35 46 та за телефонами:

+38 044 591-01-95 – 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.

2. Для роботи ДІЦ можуть впроваджуватись інші засоби телекомунікації.

3. Графік роботи, номери телефонів, інші засоби телекомунікації ДІЦ розміщуються на офіційному вебсайті Верховного Суду та інформаційних стендах, розташованих у приміщеннях Верховного Суду.

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

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

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

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

V. Порядок роботи працівників ДІЦ

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

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

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

4. Працівникам забороняється відволікати колег, які обробляють запити.

5. Працівники приймають, опрацьовують й оперативно надають відповіді на усні 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 оформити письмово усний запит на інформацію чи усне звернення або рекомендують самотійно звернутися до Верховного Суду з письмовим запитом чи зверненням.

6. Для оформлення в письмовому вигляді 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.

7. Для оформлення в письмовому вигляді 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 апарату Верховного Суду для реєстрації та подальшого опрацювання.

8. Інформація про телефонні дзвінки, що містять повідомлення про надзвичайну ситуацію чи небезпечну подію, яка за своїми наслідками становить загрозу життю або здоров'ю людини (населення) чи існуванню екосистеми та може призвести до значних матеріальних збитків, невідкладно надсилаються виконавцям для оперативного вжиття відповідних заходів в межах повноважень.

9. Працівники ведуть попередній запис і реєстрацію громадян на особистий прийом у Верховному Суді відповідно до Порядку особистого прийому громадян у Верховному Суді.

VI. Комунікативні стандарти

1. Комунікація працівників з користувачами має відповідати таким стандартам:

1) привітання державною мовою залежно від часу доби (наприклад: «Доброго ранку», «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»).

2. Рекомендовано утримувати користувача на лінії протягом часу, необхідного для пошуку інформації, при цьому:

1) витримати необхідний час для 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»).

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.

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

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

VII. Показники якості надання послуг ДІЦ. Оцінка роботи працівників

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

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.

3. Оцінка якості роботи працівників проводиться за потреби.

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

5. Оцінювання якості роботи працівника проводить його безпосередній керівник.

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

Начальник відділу розгляду звернень
та надання публічної інформації

Галина ШКУРАТОВСЬКА

Додаток 1

до Порядку надання інформаційних
послуг довідково-інформаційними
центрами Верховного Суду,
затвердженого наказом керівника
апарату Верховного Суду
від 15.11.2018 № 181-ОД

(У редакції наказу керівника апарату
Верховного Суду

від 01.10.2021 № 81)

Шлях надходження:

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:	
Загальний опис інформації щодо якої зроблено запит	
Відповідь надати:	

Начальник відділу розгляду звернень
та надання публічної інформації

Галина ШКУРАТОВСЬКА