

ПОЛОЖЕННЯ
про інформаційно-довідковий контакт центр у
Хмельницькому окружному адміністративному суді

1. Загальні положення

1.1. Положення про інформаційно-довідковий контакт центр у Хмельницькому окружному адміністративному суді (далі — Положення) встановлює основні засади організації роботи у Хмельницькому окружному адміністративному суді (далі — Суд) по забезпеченню інформаційної відкритості діяльності Суду та покращення якості надання судово-адміністративних послуг і оперативної інформації.

1.2. Правове регулювання відносин, пов'язаних з функціонуванням інформаційно-довідкового контакт центру (далі — ІДКЦ) Суду, здійснюється відповідно до законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про судоустрій і статус суддів», «Про інформацію», «Про доступ до судових рішень», «Про звернення громадян», Кодексу адміністративного судочинства України та інших нормативно-правових актів.

1.3. Основним завданням ІДКЦ є надання інформаційно-довідкової допомоги громадянам, підприємствам, установам, організаціям в телефонному режимі, за допомогою комп'ютерної програми для обміну повідомленнями «Viber» з питань, що належать до компетенції Суду.

1.4. ІДКЦ з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, що належать до його компетенції, провадить свою діяльність у співпраці з іншими структурними підрозділами Суду.

1.5. ІДКЦ несе відповідальність, визначену чинним законодавством України, за точність і достовірність інформації, що надається ним.

2. Порядок роботи інформаційно-довідкового контакт центру

2.1. ІДКЦ працює в адміністративній будівлі Хмельницького окружного адміністративного суду.

2.2. Прийом телефонних дзвінків до ІДКЦ здійснюється в робочі дні з понеділка по четвер з 9 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин, у п'ятницю — з 9 години 00 хвилин до 17 години 00 хвилин (за винятком святкових і вихідних днів).

2.3. Операторами ІДКЦ є секретар приймальні. У разі відсутності секретаря приймальні з причин перебування у відпустці, відрядженні, на лікарняному тощо, функції оператора ІДКЦ покладаються на секретарів суду відділу документального забезпечення.

2.4. Функції посадових осіб Суду, відповідальних за роботу ІДКЦ, закріплюються у їх посадових інструкціях.

2.5. Оператори ІДКЦ надають інформацію відповідно до ст. 11 КАС України, законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про

інформацію», «Про звернення громадян», «Про доступ до судових рішень» щодо:

- місцезнаходження, поштової адреси, номерів засобів зв'язку, електронної адреси офіційного сайту та адреси електронної пошти для направлення електронних запитів про надання доступу до інформації;
- прізвища, ім'я та по-батькові, контактного номера телефону голови суду та його заступника, керівника апарату та його заступника, а також керівників структурних підрозділів;
- розкладу роботи та графіка прийому громадян;
- порядку подачі до суду із позовної заяви, звернення громадян тощо;
- надходження та руху справи, що перебуває у провадженні суду;
- сплати судового збору, банківських реквізитів для сплати судового збору;
- інших відомостей про діяльність суду, які належать до публічної інформації.

3. Порядок прийому і розгляду звернень, що надійшли до ІДКЦ

3.1. Усне звернення, яке надійшло через ІДКЦ, вирішуються безпосередньо шляхом надання усної відповіді оператором контакт центру під час телефонної розмови.

3.2. У разі, якщо питання, з яким звернувся громадянин, підприємство, установа чи організація, не належить до компетенції ІДКЦ, оператор контакт центру, який здійснив прийом телефонного дзвінка, перенаправляє дзвінок до відповідного підрозділу Суду чи працівника суду або пояснює запитувачу інформації, до якого органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації доцільно звернутися.

3.3. Заявник при зверненні до ІДКЦ повідомляє:

— прізвище, ім'я, по батькові та, в разі звернення від імені органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, повну назву відповідної юридичної особи та займану ним посаду;

— суть порушеного питання, вказавши номер адміністративної справи;

— контактний номер телефону у разі, якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення та опрацювання.

3.4. Анонімні звернення не розглядаються.

4. Правила етикету та службової поведінки операторами ІДКЦ під час телефонної розмови

4.1. Розмова за допомогою телефонного зв'язку має включати:

— привітання;

— інформування про те, що телефонний дзвінок надійшов до ІДКЦ Суду;

— представлення посадової особи апарату Суду із зазначенням прізвища, імені, по батькові та займаної посади;

— діалог сторін телефонної розмови, що включає питання заявника по суті;

— ґрунтовну відповідь на поставлене питання.

4.2. Спілкування здійснюється державною мовою.

4.3. У разі необхідності операторами ІДКЦ ставляться уточнюючі питання, якщо необхідно з'ясувати більш повно відповідні обставини.

4.4. Якщо заявником застосовується ненормативна лексика, образи, а також, якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа повідомляє співрозмовника про неприпустимість таких висловлювань та припинити з ним спілкування.

**Голова Хмельницького
окружного адміністративного суду**



О. К. Ковальчук