



## АРБИТРАЖНЫЙ СУД КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

### ПРИКАЗ

02.11.2009

№125

Красноярск

#### **О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема**

*(в редакции приказа от 01.10.2010 №82, от 25.01.2011 №2, от 12.08.2011 №59, от  
12.12.2012 №116)  
извлечения*

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема (Приложение №1).

#### **Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема**

1. Обращения, предложения и заявления, поступившие в суд и не подлежащие рассмотрению в установленном арбитражным процессуальным законодательством порядке, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2009 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб на действия судей и работников аппаратов арбитражных судов Российской Федерации, а также запросов о предоставлении информации о деятельности судов, утвержденным приказом Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 30.06.2011 № 68, разделом 14 Инструкции по делопроизводству в Арбитражном суде Красноярского края, утвержденной приказом от 04.06.2009 №57 и действующими локальными актами суда.

Установленный настоящим разделом порядок рассмотрения обращений распространяется на жалобы, обращения, предложения и заявления на действия судей и работников аппарата суда, письменные обращения, предложения, заявления граждан, юридических лиц и их представителей, государственных, иных органов и должностных лиц (далее – заявители), поступившие на имя председателя суда, в том числе, связанные с организацией деятельности суда (далее – обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в процессуальном порядке.

2. Обращения, поступившие на имя председателя суда, в том числе с использованием факсимильной связи и по электронной почте, после регистрации передаются специалистами группы регистрации в Секретариат председателя суда.

3. Секретариат председателя суда осуществляет учет обращений, поступивших на имя председателя суда в системе автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО», путем заполнения реквизитов, содержащих сведения о кратком содержании обращения, резолюции председателя суда, Ф.И.О. исполнителя, а при необходимости подготовки ответа и иного итогового документа по результатам рассмотрения обращения – также сведения о контрольном сроке рассмотрения, результате рассмотрения, об исходящих дате и номере ответа, дате направления ответа заявителю.

4. Секретариат председателя суда изучает поступившие обращения и предлагает председателю суда исполнителей и меры, необходимые для его исполнения, путем заполнения поручения и не позднее дня, следующего после поступления обращения в суд, передает документы председателю суда. Поручению присваивается номер по номеру обращения, зарегистрированного в системе автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО».

Документ подлежит рассмотрению в общий срок в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения, если иной срок исполнения не установлен законодательством и/или поручением председателя суда.

5. После подписания председателем суда поручения, обращение не позднее следующего дня передается Секретариатом председателя суда непосредственному исполнителю. Если в поручении указано несколько исполнителей, то обращение передается тому исполнителю, чья фамилия в поручении стоит первой. Остальным исполнителям Секретариатом председателя суда вручаются копии обращения.

Ответственным за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него является исполнитель, указанный в поручении первым.

Документ передается Секретариатом председателя суда исполнителю под подпись в журнале учета вручения поручений с указанием номера поручения, Ф.И.О. лица, принявшего документы на исполнение, даты получения документов, перечисленных в поручении.

6. При рассмотрении обращения исполнителем проводится проверка содержащихся в нем доводов. При проведении проверки назначенный поручением председателя суда исполнитель вправе знакомиться с имеющимися в суде документами, снимать с них копии, делать выписки, получать необходимые объяснения от судей, работников аппарата суда и иных лиц, запрашивать информацию в других организациях.

Проверка должна быть завершена в сроки, обеспечивающие проведение ознакомления с ее результатами, подготовку и направление ответа на обращение в установленный пунктом 16 настоящего Положения общий срок рассмотрения обращения.

Лицо, в отношении которого проведена проверка, должно быть ознакомлено с ее результатами и вправе изложить в письменной форме свое мнение относительно результатов проверки.

7. Рассмотрение обращения должно быть объективным, всесторонним и своевременным. В случае необходимости рассмотрение обращения производится с участием заявителя. В ходе рассмотрения обращения исполнитель обязан принять необходимые и возможные меры для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

8. Лицам, принимающим участие в работе с обращениями, запрещается разглашать ставшие им известными сведения об обстоятельствах личной жизни граждан и иную конфиденциальную информацию, а также сведения, содержащиеся в обращении, без согласия заявителя. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения председателю вышестоящего арбитражного суда или направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. На обращение заявителя дается письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 11–16 настоящего Положения и иных установленных законом случаев.

Ответ на обращение должен быть полным, обоснованным, содержать при необходимости ссылки на законодательство.

В случае признания доводов, содержащихся в жалобах на действия судей или работников аппарата суда, несостоятельными, заявителю направляется ответ с обоснованием и оценкой каждого довода заявителя, со ссылкой на материалы проверки и нормы законодательства.

В случае признания доводов заявителя обоснованными (полностью или частично) в ответе дается ссылка на обстоятельства, подтвержденные проверкой, и сообщается о принятых по ним мерах, в том числе в отношении лиц, допустивших те или иные нарушения и упущения в работе, а также о мерах организационного характера, принятых по устранению и предупреждению выявленных недостатков.

10. Ответ на обращение, содержащее жалобу на действия судей и/или работников аппарата, рассматривается и подписывается только председателем суда либо по его поручению заместителями председателя суда.

Ответ на иные обращения может быть подписан председателем суда либо по его поручению заместителями председателя суда, руководителем аппарата – администратором, иным уполномоченным председателем суда лицом (судьей, руководителем структурного подразделения арбитражного суда и другим).

Представляемый на подпись председателя суда проект ответа должен быть завизирован исполнителем, ответственным за его подготовку, с указанием его Ф.И.О., номера телефона в левом нижнем углу оборотной стороны последнего листа проекта ответа (за исключением ответов на обращения, содержащие жалобу на действия судей и/или работников аппарата).

11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию арбитражного суда, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации.

12. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта, установленного процессуальным законодательством.

Обращение лица, не являющегося участником процесса, по поводу находящегося в производстве суда дела по решению председателя суда подлежит размещению на сайте суда в установленном порядке.

13. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- в обращении отсутствует фамилия гражданина, индивидуального предпринимателя, наименование юридического лица, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу судьи (членов его семьи), работника аппарата.

- фамилия (наименование) и/или почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

14. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

15. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель суда вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

16. Общий срок рассмотрения обращения и подготовки ответа на него составляет 30 дней со дня регистрации обращения. Специальные сроки рассмотрения отдельных видов обращения могут быть установлены законом.

В поручении председателя суда может быть установлен иной срок рассмотрения обращения и подготовки ответа на него. Поручения с резолюцией «Срочно» исполняются в трехдневный срок, с пометкой «Оперативно» - в десятидневный срок.

Если для рассмотрения и разрешения обращения необходимы проведение сложной проверки, истребование дополнительных документов, изучение материалов судебных дел, находящихся в вышестоящих судах, председатель суда вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Срок рассмотрения обращения, в котором содержится запрос о предоставлении информации о деятельности арбитражного суда, может быть продлен председателем суда не более чем на 15 дней от установленного законом срока.

О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю.

Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации в арбитражном суде. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа с изложением принятого по обращению решения.

Если обращение было направлено одновременно в адрес суда и Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, информация о проведенной проверке и копия ответа заявителю направляется в Высший Арбитражный Суд Российской Федерации в течение 14 дней со дня поступления обращения.

17. Отправку ответа, подписанного руководством суда, производит Секретариат председателя суда. Отправка ответа, подписанного иными уполномоченными председателем лицами, организуется последними.

После рассмотрения обращения приложенные к нему подлинники документов в обязательном порядке возвращаются заявителям. Копии приложенных к обращению документов возвращаются заявителям по усмотрению руководства суда либо по запросу заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

18. Все обращения вместе с поручением председателя, ответом на него, содержащим отметку об отправке, и относящимися к обращению материалами должны быть возвращены в Секретариат председателя суда для снятия с контроля и помещения в соответствующий наряд.

19. Секретариат председателя суда осуществляет контроль за качественной и своевременной подготовкой ответов на обращения; анализирует работу, связанную с исполнением обращений. По мере необходимости, но не реже двух раз в год представляет председателю суда информацию о результатах рассмотрения обращений; о результатах рассмотрения жалоб на действия судей – ежемесячно.

20. Личный прием граждан, представителей юридических лиц, государственных, иных органов и должностных лиц в арбитражном суде осуществляет председатель суда, заместители председателя, руководитель аппарата–администратор, руководитель секретариата председателя суда, начальники отдела кадров и государственной службы (с исполнением функций режимно-секретного подразделения), отдела анализа и обобщения судебной практики, законодательства и статистики, отдела делопроизводства.

21. Прием осуществляется по вопросам организации и обеспечения деятельности арбитражного суда, а также по жалобам на действия судей и работников аппарата арбитражного суда.

Прием по конкретным судебным делам (рассмотренным или находящимся в стадии рассмотрения) не ведется.

Поданные на личном приеме письменные обращения, подлежат регистрации и учету в установленном порядке.

22. Круг вопросов, по которым ведется прием каждым должностным лицом, информация о месте приема, о днях и часах приема устанавливаются в графике приема. График приема составляется Секретариатом председателя суда и доводится до всеобщего сведения.

Прием осуществляется каждым должностным лицом не реже одного раза в месяц (кроме случаев отсутствия на рабочем месте по уважительным причинам).

23. Организацией приема председателя суда и его заместителей занимается Секретариат председателя суда. Руководитель аппарата – администратор, руководители структурных подразделений организуют прием по обращениям граждан и юридических лиц самостоятельно.

24. Сведения о лицах, обратившихся на личный прием, заносятся в специальные журналы, содержащие дату и время приема; Ф.И.О. заявителя, контактный телефон заявителя; существо обращения; результат рассмотрения обращения.

Журналы ведут в Секретариате председателя суда (журнал личного приема председателя суда, а также журналы личного приема каждого из заместителей председателя суда), руководитель аппарата – администратор, руководители структурных подразделений. Результат рассмотрения обращения заполняется лицом, ведущим прием, либо по его поручению Секретариатом председателя суда непосредственно по окончании приема.

25. Письменные обращения, принятые во время приема, регистрируются и рассматриваются в общем порядке.

26. Если решение вопросов, поставленных заявителем в ходе приема, не входит в компетенцию лица, ведущего прием, заявителю разъясняется порядок решения его вопросов, о чем делается отметка в журнале приема.

27. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

28. При неявке лица, записанного на прием, в журнале делается соответствующая отметка.