

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, от 15.06.2016 № 90, от 23.12.2016 № 188)

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,

резюлюции 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 по форме согласно приложению к настоящему Положению 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 материалами судебных дел, иными документами, имеющимися в суде, 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. Лица, обозначенные в поручении в качестве исполнителей, обязаны в срок, установленный в поручении, представить в Секретариат председателя суда переданное исполнителю поручение с отметкой о результате исполнения поручения, дате его исполнения. Поручения, переданные для сведения, возврату в приемную не подлежат.

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. К поручениям о составлении проектов писем, ответов на обращения, проверке доводов жалоб на действия судей и работников аппарата суда исполнителем прилагаются проект ответа на обращение, а также копии документов, на основании которых подготовлен проект ответа. Ответ на обращение должен быть полным, обоснованным, содержать при необходимости ссылки на нормы действующего законодательства.

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.

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, администратор арбитражного суда, 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 обеспечения судопроизводства и 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. Администратор арбитражного суда, 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), администратор арбитражного суда, 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.