

ВЫПИСКА
из Инструкции по делопроизводству в Третьем
арбитражном апелляционном суде,
утверждённой приказом председателя суда
от 19.09.2014 № 69-ПР/14-О

Раздел V. Прочие вопросы организации делопроизводства в арбитражных судах

32. Рассмотрение обращений граждан и представителей организаций, организация личного приема и работы телефона доверия

32.1. Порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб на действия судей и работников аппаратов суда, а также запросов о предоставлении информации о деятельности судов

32.1.1. Порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб на действия судей и работников аппаратов арбитражных судов Российской Федерации, определяется приказом Судебного департамента при ВС РФ.

32.1.2. В работе по рассмотрению обращений суды руководствуются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, Федеральным конституционным законом «Об арбитражных судах в Российской Федерации», Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации», Федеральным законом «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «О противодействии коррупции», Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «О средствах массовой информации», Регламентом арбитражных судов Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами, Постановлениями Конституционного Суда Российской Федерации, локальными актами судебного департамента при ВС РФ, настоящей Инструкцией.

Обращения, содержащие просьбу предоставить информацию о деятельности суда (запросы), рассматриваются с учетом особенностей, установленных Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

При поступлении в суд внепроцессуального обращения по делу, находящемуся в производстве этого суда, следует учитывать требования, изложенные в части 1 статьи 10 Закона Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации».

При рассмотрении обращений, в которых содержатся сведения о коррупционных правонарушениях со стороны судей и работников аппаратов арбитражных судов, учитываются положения Федерального закона «О

противодействию коррупции», а также других законодательных и локальных актов о противодействии коррупции.

32.1.3. Обращение, поступившее в суд в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Организация работы по своевременному рассмотрению обращений на действия судей и работников аппарата суда, а также обращений, связанных с организацией деятельности суда, возлагается на председателя суда.

Председатель суда несет персональную ответственность за своевременную организацию рассмотрения обращений и принятие по ним соответствующих мер.

32.1.4. Обращение, в том числе поступившее в форме электронного документа посредством Информационной системы подачи жалоб на действия судей и работников аппаратов судов Российской Федерации (далее – СПЖ), подлежит обязательной регистрации в СЭД «Дело» в трехдневный срок с момента поступления в суд.

Кроме того, обращения, являющиеся жалобами, вне зависимости от формы и способа их поступления подлежат обязательной регистрации в СПЖ.

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.

Рассмотренные обращения с копиями ответов подшиваются в дело согласно утвержденной в суде номенклатуре дел.

32.1.5. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, определяется приказом председателя суда.

Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, - руководитель секретариата председателя суда - осуществляет текущий контроль за сроками рассмотрения обращений, и ежеквартально предоставляет отчет о порядке работы с обращениями председателю суда.

Окончательные решения по обращениям принимает председатель суда.

32.1.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию суда, не позднее чем в семидневный срок со дня регистрации направляются в соответствующие организации по принадлежности с уведомлением заявителя кроме случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо возвращаются.

32.1.7. Если для решения поставленных в обращении вопросов требуется получение информации от другого суда или нескольких судов, от структурного подразделения суда, иных государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий суд (суды), структурное подразделение суда, государственный орган или должностному лицу с предложением предоставить необходимые сведения.

32.1.8. Судом рассматриваются обращения, поступившие в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Письменные обращения в обязательном порядке должны содержать наименование арбитражного суда, в который они направляются, либо фамилию, имя, отчество лица, которому направляется обращение, либо должность этого лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя или наименование организации, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы. Письменное обращение должно содержать личную подпись заявителя, а обращение организации должно быть подписано руководителем. К обращению, подписанному лицом, действующим на основании доверенности, прилагается копия доверенности.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Обращения, поступившие в устной форме, в электронной форме с использованием сервисов, размещенных в сети Интернет, подлежат регистрации в СЭД «Дело» в порядке, определенном Инструкцией.

32.1.9. Ответ на обращение может быть направлен судом в форме электронного документа по адресу электронной почты либо в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

В случае если в тексте обращения фактически обжалуются принятые судом судебные акты и/или ставится вопрос о привлечении судей к дисциплинарной ответственности в связи с принятыми судебными актами, заявителю направляется стандартный ответ с разъяснением порядка обжалования судебных актов, а также разъяснением положений постановления Конституционного Суда Российской Федерации от 21.07.2011 № 19-П «По делу о проверке конституционности положений пунктов 1 и 2 статьи 3, пункта 1 статьи 8 и пункта 1 статьи 12.1 Закона Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации» и статей 19, 21 и 22 Федерального закона «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации» в связи с жалобой гражданки А.В. Матюшенко» в части невозможности привлечения судьи к дисциплинарной ответственности в случае, если соответствующий судебный акт не был пересмотрен судом вышестоящей инстанции.

Направление такого ответа заявителю тем не менее не освобождает суд от обязанности дать Судебному департаменту при ВС РФ развернутый мотивированный ответ по всем доводам обращения с приложением всех запрашиваемых материалов и документов в случае, если запрос (поручение) о рассмотрении обращения направляется в СД при ВС РФ.

Ответ на обращение не дается в случае получения письменного обращения без подписи обратившегося и без обратного почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Информация о деятельности суда не представляется в случаях, перечисленных в Федеральном законе от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

Ответ по существу приведенных в обращении доводов не дается и в тех случаях, когда оно не поддается прочтению, содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и его рассмотрение по существу не относится к компетенции суда, такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в суд.

32.1.10. Направление обращений на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются, запрещается.

32.1.11. Если по обращениям, поступающим неоднократно от одного и того же заявителя по одним и тем же вопросам, проводились проверки и были приняты обоснованные решения, о чем ему сообщалось, а в последнем его обращении новые доводы или обстоятельства не содержатся, заявителю сообщается о прекращении проверок по таким обращениям. При наличии в обращении ссылок на новые (дополнительные) обстоятельства проверка проводится в установленном порядке.

Решение о прекращении переписки принимается председателем суда.

В случае принятия решения о прекращении переписки обращения, поступающие в дальнейшем в бумажном виде, возвращаются заявителю без рассмотрения, поступившие в электронном виде заявителю не возвращаются, а списываются в номенклатурное дело.

32.1.12. Председатель суда поручает проверку изложенных в обращениях обстоятельств в зависимости от их характера заместителям председателя суда, председателям судебных составов, судьям, руководителю секретариата председателя суда.

Если обращение было направлено одновременно в адрес суда и СД при ВС РФ, в течение 14 дней со дня его поступления суд обязан по результатам рассмотрения представить в СД при ВС РФ информацию о проведенной проверке и копию ответа заявителю.

32.1.13. По решению председателя суда в необходимых случаях может создаваться комиссия для рассмотрения обращения.

Обращения на действия судей председатель суда рассматривает лично или поручает их рассмотрение своим заместителям.

32.1.14. Обращение считается рассмотренным, если по поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной форме либо, при его согласии, по факсимильной связи, электронной почте, по телефону, либо устно на личном приеме. В случаях, когда заявитель письменно снимает с рассмотрения поставленные им вопросы (отзывает поданное обращение), то подлинник обращения возвращается заявителю без рассмотрения с сопроводительным письмом, составляется соответствующая справка, которая приобщается к копии обращения и списывается в дело по номенклатуре. Текст письма-ответа печатается на бланке суда с угловым расположением штампа суда, шрифтом Times New Roman, размером 14.

В суде ответы на обращения подписывает председатель суда, либо по его поручению его заместители.

32.1.15. Рассмотрению обращения, как правило, предшествует проверка содержащихся в нем доводов, которую проводит исполнитель (члены комиссии) в соответствии с 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, утверждённым приказом ВАС РФ.

32.1.16. При проведении проверки исполнитель (члены комиссии) на основании поручения председателя суда о рассмотрении обращения 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, консультироваться со специалистами в той или иной области действующего законодательства.

Председатель суда или уполномоченное им лицо в соответствии с поручением СД при ВС РФ обязан (обязано) предоставить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в сроки, установленные в поручении, либо согласно действующему законодательству – в течение 15 дней. Документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляются в СД при ВС РФ в установленном для такой корреспонденции порядке.

Исполнитель или члены комиссии должны проявлять тактичность, вежливость, уважительное отношение к собеседникам. 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 на действия судей и работников аппарата суда, на чьи действия поступила жалоба, его направление председателю суда, на действия судей и работников которого поступила жалоба, в вышестоящий суд, государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Проверка должна проводиться объективно и всесторонне, охватывать все обстоятельства, изложенные в обращении.

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

По окончании проверки ее материалы с выводами исполнителя (членов комиссии), предложениями и проектом ответа заявителю докладываются председателю суда.

32.1.17. Если в обращении приводятся доводы и обстоятельства разрешенного судом дела и оспариваются решения и выводы суда, которые в установленном законом процессуальном порядке могут быть рассмотрены только вышестоящими судебными инстанциями, то обращение возвращается заявителю в течение семи дней со дня его регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного акта.

При признании доводов, содержащихся в обращении, несостоятельными заявителю направляется ответ с обоснованием и оценкой каждого его довода, со ссылками на материалы проверки и нормы действующего законодательства за исключением доводов, требующих пересмотра судебных актов.

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

32.1.18. В случае поступления в суд обращения, содержащего просьбу об оказании юридической помощи или консультации по правовому вопросу, заявителю направляется ответ о том, что компетенцией арбитражных судов, установленной Федеральным конституционным законом от 28.04.1995 № 1-ФКЗ «Об арбитражных судах в Российской Федерации», не предусмотрено ведение с юридическими лицами и гражданами переписки консультативного характера по вопросам применения норм действующего законодательства.

32.1.19. По результатам рассмотрения обращения, содержащего запрос о деятельности суда, ответ дается с учетом положений Федерального закона от 22.12.2008 № 268-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», а именно: обратившемуся предоставляется информация либо направляется мотивированный ответ, а в случае если эта информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети Интернет, в ответе суд указывает название, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором она опубликована, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

Информация о внепроцессуальных обращениях в соответствии с частью 1 статьи 10 Закона Российской Федерации от 26.06.1992 № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации» подлежит преданию гласности и доведению до сведения участников судебного разбирательства путем размещения данной информации на официальном сайте суда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в установленном порядке.

Служебные проверки по внепроцессуальным обращениям не проводятся. В ответе на такое обращение председатель суда сообщает заявителю о размещении информации на официальном сайте суда.

32.1.20. Обращения рассматриваются в течение 30 дней, за исключением обращений, указанных в пунктах 2 и 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Такие обращения рассматриваются в семидневный срок.

Обращение, поступившее в соответствии с Законом Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», должно быть рассмотрено на основании статьи 40 названного Закона в семидневный срок со дня получения, в те же сроки обратившемуся предоставляются сведения, запрашиваемые в данном обращении. Уведомление об отказе либо об отсрочке в предоставлении запрашиваемой информации, в частности, если она содержит сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну, направляется представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса.

32.1.21. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации в суде.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается:

дата резолюции председателя суда либо его заместителя о согласии с предложениями исполнителя (членов комиссии) по обращению, если проверка назначалась по поручению председателя суда или его заместителя;

дата направления письменного ответа с изложением принятого по обращению решения.

В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

32.1.22. Если для рассмотрения и разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных документов, изучение материалов судебных дел, находящихся в вышестоящих судах, сроки могут быть продлены не более чем на 30 дней.

Срок рассмотрения обращения, в котором содержится запрос о предоставлении информации о деятельности арбитражного суда, может быть продлен не более чем на 15 дней от установленного законом срока с обязательным уведомлением заявителя о причинах такой задержки в течение семи дней со дня регистрации его обращения.

Срок рассмотрения обращения продлевается председателем суда.

О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю.

32.1.23. Если председателю суда или исполнителю, рассматривающему обращение, станет известно о проводимом органами следствия расследовании или прокурорской проверки по изложенным в обращении фактам, до завершения которых не представляется возможным дать обоснованный ответ заявителю, то материалы по решению председателя суда остаются на контроле до момента завершения следствия либо прокурорской проверки.

В случае если на момент рассмотрения обращения судебное дело находится в суде вышестоящей инстанции и не представляется возможным дать обоснованный ответ заявителю по решению председателя суда обращение остается на контроле до возвращения дела в суд.

О принятом решении уведомляется лицо, направившее обращение.

32.2. Организация личного приема граждан и представителей организаций

32.2.1. В соответствии с Регламентом арбитражных судов Российской Федерации председателем суда и заместителями председателя осуществляется личный прием граждан и представителей организаций, обращающихся по вопросам организации деятельности суда.

32.2.2. Личный прием граждан и представителей организаций производится по вопросам организации и обеспечения деятельности суда, а также жалобам на действия судей, не связанным с рассмотрением конкретных дел, а также обжалованием судебных актов и процессуальных действий судей.

Юридические консультации работниками суда не даются.

32.2.3. Порядок организации личного приема граждан и представителей организаций в суде утверждается приказом председателя суда.

Информация о правилах личного приема граждан и представителей организаций (место приема, условия приема, необходимые документы, контактные телефоны, почтовый адрес, адрес электронной почты) размещается на информационном стенде суда и на официальном сайте суда.

32.2.4. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан и представителей организаций, в том числе и по вопросам личного приема, определяется приказом председателя суда. На него возлагается обязанность контроля за сроками рассмотрения обращений и переадресации обращений в соответствующие организации по подведомственности.

32.2.5. Первичный прием посетителей производится ведущим специалистом секретариата председателя суда, который обязан вести учет обратившихся граждан и представителей организаций, осуществлять контроль за соблюдением графика приема граждан, своевременно извещать граждан о времени личного приема.

32.2.6. Личный прием заявителей по вопросам, не связанным с рассмотрением конкретных судебных дел, производится в соответствии с графиком приема и списком принимаемых лиц, подготовленным ответственным за личный прием ведущим специалистом секретариата председателя суда. Он извещает заявителей о времени личного приема руководством суда. Рекомендации и разъяснения по судебным делам не даются.

32.2.7. Ведущий специалист секретариата председателя суда ведет учет принятых на личном приеме лиц в журнале установленной формы.

В журнал вносятся записи о дате обращения с просьбой о личном приеме, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина или представителя юридического лица, указываются место проживания, работы, номер контактного телефона (факса, электронная почта), а также существо вопроса, результат рассмотрения обращения.

32.2.9. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать посетителя, тщательно разобраться в существе его обращения и по возможности сразу же дать необходимые разъяснения и рекомендации.

Принятые на приеме документы в этот же день передаются на регистрацию в отдел делопроизводства. После регистрации документы незамедлительно передаются в приемную председателя суда.

Если заявитель не получил ответа на свое обращение в ходе личного приема, дальнейшее рассмотрение обращения производится в соответствии с настоящей Инструкцией.

32.2.10. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию суда, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

32.2.11. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

32.2.12. В ходе личного приема может осуществляться аудио- и/или видеозапись.

32.3. Организация работы телефона доверия

32.3.1. Телефон доверия в суде введён в целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности суда, совершенствования

организации работы и повышения эффективности судебной деятельности, профилактики коррупционных правонарушений в суде.

32.3.2. Прием устных обращений граждан и представителей организаций (далее – граждан) по телефону доверия осуществляется круглосуточно в автоматическом режиме с аудиозаписью сообщений (в режиме автоответчика) с использованием аппаратно-программного комплекса, предназначенного для воспроизведения сообщения, содержащего информацию для абонентов, позвонивших на телефон доверия, записи, регистрации, архивирования и расшифровки сообщений абонентов, поступающих на телефон доверия.

32.3.3. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 15:30 часов рабочего дня, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню *(в редакции приказа председателя суда от 08.06.2016 № 37-ПР)*.

32.3.4. После соединения с абонентом, позвонившим по телефону доверия суда, ему может быть предоставлена следующая информация: «Здравствуйтесь. Вы позвонили по телефону доверия в Третий арбитражный апелляционный суд. Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения и звукового сигнала назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информировуем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя, а также на обращения, в которых обжалуется судебное решение, ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста.»

Далее абонент излагает свое обращение в адрес суда.

32.3.5. Уполномоченный сотрудник отдела делопроизводства, на которого возложено осуществление указанной функции, ежедневно с 09:00 до 10:00 часов осуществляет прослушивание фонограмм устных обращений, поступивших по телефону доверия. Каждое полученное сообщение излагается в краткой форме в карточке устного обращения по телефону доверия *(приложение № 66)*.

32.3.6. Устные обращения граждан, поступившие по телефону доверия, регистрируются в СЭД «Дело», при этом указываются фамилия, инициалы гражданина (представителя организации), наименование организации, если обратившийся является ее представителем, адрес для отправления ответа на обращение и краткое изложение обращения.

Устное обращение, поступившее по телефону доверия, подлежит регистрации в СЭД «Дело» в трехдневный срок считая с даты его поступления.

32.3.7. После регистрации устного обращения в СЭД «Дело» карточка устного обращения по телефону доверия начальником отдела делопроизводства передается руководству суда в установленном порядке.

32.3.8. Ответ на устное обращение направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином.

На устное обращение без указания фамилии гражданина (анонимное обращение) или адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также в которых обжалуется судебное решение, ответ не дается.

32.3.9. Информация о режиме работы телефона доверия в суде доводится до сведения граждан и представителей организаций путем размещения на официальном сайте суда в сети Интернет.

32.3.10. Судьи и федеральные государственные гражданские служащие, работающие с информацией телефона доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

32.3.11. Использование телефона доверия не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, не допускается.