Утверждено
постановлением Президиума
Арбитражного суда
Республики Марий Эл
№ 15/15 от 16.03.2015,
№ 36/23 от 11.07.2023

Положение
о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб на действия судей и работников аппарата Арбитражного суда Республики Марий Эл, а также запросов о предоставлении информации о деятельности арбитражного суда

1. Общие положения

1.1. Обращения организаций, предпринимателей и граждан с предложениями об улучшении организационной работы Арбитражного суда Республики Марий Эл, заявлениями и жалобами по вопросам судебной деятельности арбитражного суда являются реализацией их прав, предусмотренных Конституцией Российской Федерации и федеральным законом, важным средством защиты законных интересов, эффективным путем информирования о недостатках, имеющихся в работе арбитражного суда, и способствуют совершенствованию организации судебной деятельности.

Своевременное и полное рассмотрение предложений, заявлений и жалоб, принятие по ним действенных мер – одно из важных и ответственных направлений работы всех органов государственной власти, в том числе и органов судебной власти.

Положение о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб на действия судей и работников аппарата Арбитражного суда Республики Марий Эл, а также запросов о предоставлении информации о деятельности судов (далее – Положение) определяет единый порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб организаций, предпринимателей, граждан и их представителей (далее - заявители) на действия судей и работников аппарата арбитражного суда, а также запросов о предоставлении информации о деятельности арбитражного суда (далее – обращения), за исключением тех, которые рассматриваются в процессуальном порядке.

Обращения, содержащие просьбу предоставить информацию о деятельности арбитражного суда, а также содержащие сведения о коррупционных правонарушениях со стороны судей и работников аппарата арбитражного суда, рассматриваются с учетом особенностей, установленных Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» и законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции.

1.2. В работе по рассмотрению обращений арбитражный суд руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным конституционным законом «Об арбитражных судах в Российской Федерации», Законом РФ «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 РФ «О средствах массовой информации», Регламентом арбитражных судов РФ, иными нормативными правовыми актами, Постановлениями Конституционного Суда РФ, Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах РФ, локальными актами Арбитражного суда Республики Марий Эл, Регламентом Арбитражного суда Республики Марий Эл и настоящим Положением.

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

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

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

1.4. Регистрация и делопроизводство по обращениям ведутся согласно правилам, установленным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом арбитражных судов Российской Федерации, соответствующими разделами Инструкции по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации, Регламентом Арбитражного суда Республики Марий Эл.

Обращение подлежит обязательной регистрации в трехдневный срок с момента поступления в арбитражный суд в базе данных используемого программного комплекса (в журнале регистрации).

Обращения, поступившие в арбитражный суд в электронной форме, подлежат обязательной регистрации в трехдневный срок с момента поступления в арбитражный суд.

Обращения, поступившие в арбитражный суд на бумажном носителе, подлежат обязательной регистрации в трехдневный срок с момента поступления в арбитражный суд в Журнале регистрации жалоб, заявлений и обращений на судей и работников Арбитражного суда Республики Марий Эл. 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 арбитражном суде номенклатуре дел. Сроки их хранения устанавливаются в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденным приказом Росархива от 20.12.2019 № 236, по согласованию с архивом.

1.5. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, определяется приказом председателя арбитражного суда. Оно осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в порядке, установленном соответствующими разделами Инструкции по делопроизводству в арбитражных судах РФ и Инструкции по делопроизводству в Арбитражном суде Республики Марий Эл.

1.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию арбитражного суда, не позднее чем в семидневный срок со дня регистрации направляются в соответствующие организации по принадлежности с уведомлением заявителя либо возвращаются.

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

1.8. Арбитражным 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, подлежат регистрации согласно установленному порядку работы телефона доверия и порядку организации личного приема граждан и представителей организаций.

1.9. Ответ на обращение может быть направлен арбитражным 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 арбитражным 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 поста-

новления Конституционного Суда РФ 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 РФ «О статусе судей в Российской Федерации» и статей 19, 21 и 22 Федерального закона «Об органах судейского сообщества в РФ» 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.

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

Арбитражные суды не представляют информацию по обращениям на основании положений статьи 20 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности арбитражного суда;

2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности арбитражного суда;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация является вмешательством в осуществление правосудия;

6) предоставление запрашиваемой информации не позволяет обеспечивать безопасность участников судебного разбирательства;

7) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

8) в запросе ставится вопрос о толковании нормы права, разъяснении ее применения или правовой оценке судебных актов, выработке правовой позиции по запросу, проведении анализа судебной практики или выполнении по запросу иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

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 арбитражного 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 арбитражный суд.

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

Проверка обращений на действия председателей арбитражных судов проводится по поручению Председателя Верховного Суда Российской Федерации их заместителями, судьями и работниками аппарата Верховного Суда Российской Федерации либо председателями арбитражных судов вышестоящих инстанций.

1.11. Должностное лицо арбитражного суда, неправомерно отказывающее в приеме или рассмотрении обращения, препятствующее подаче обращения, подвергающее заявителя преследованию и допускающее другие нарушения действующего законодательства в работе с обращениями, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

В случае если при проверке будет установлено, что обращение содержит заведомо ложные сведения, председатель арбитражного суда вправе обратиться в соответствующие органы о привлечении заявителя к ответственности согласно действующему законодательству.

1.12. 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 арбитражного суда.

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

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Председатель арбитражного суда поручает проверку изложенных в обращениях обстоятельств в зависимости от их характера заместителям председателя арбитражного суда, председателям судебных составов, судьям, администратору арбитражного суда, помощнику председателя или руководителям структурных подразделений, работникам арбитражного суда.

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

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

2.3. Ответы на обращения подписывает председатель арбитражного суда, а также по его поручению заместители председателя суда, администратор арбитражного суда.

2.4. Рассмотрению обращения, как правило, предшествует проверка содержащихся в нем доводов, которую проводит исполнитель (члены комиссии).

Поручения о проведении проверок по обращениям могут даваться арбитражным судам органами судейского сообщества, в частности квалификационными коллегиями судей.

2.5. При проведении проверки исполнитель (члены комиссии) на основании поручения председателя арбитражного 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.

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, его направление председателю арбитражного суда, на действия судей и работников которого поступила жалоба, в вышестоящий арбитражный 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 арбитражного суда.

2.6. Окончательные решения по обращениям принимает председатель Арбитражного суда Республики Марий Эл.

2.7. 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.

На поступившее от лиц, участвующих в незавершенном производством деле, обращение, из содержания которого можно сделать вывод о попытке оказания влияния на суд, председатель арбитражного суда вправе направить ответ без проведения служебной проверки.

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

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.

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 арбитражного 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.

2.8. В зависимости от характера нарушения и степени виновности судьи, допустившего его, председатель арбитражного суда может ограничиться беседой с ним либо вынести этот вопрос на совещание судей или на заседание Президиума Арбитражного суда Республики Марий Эл.

При установлении факта совершения судьей дисциплинарного проступка председатель арбитражного суда вправе внести представление в соответствующую квалификационную коллегию судей о привлечении судьи к дисциплинарной ответственности.

2.9. В зависимости от характера нарушения и степени виновности работника аппарата арбитражного суда, допустившего его, председатель арбитражного суда, его заместители или по поручению председателя арбитражного суда руководитель аппарата – администратор арбитражного суда, или помощник председателя арбитражного суда могут ограничиться беседой с ним или вынести этот вопрос на совещание работников аппарата арбитражного суда.

При установлении факта совершения работником аппарата суда дисциплинарного проступка председатель арбитражного суда вправе принять решение о наложении на такого работника дисциплинарного взыскания в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе.

2.10. Обобщенные сведения по всем фактам привлечения работников аппарата к дисциплинарной ответственности председатель арбитражного суда сообщает в информации (отчете) по итогам работы за соответствующий год.

Сведения об основных показателях, характеризующих работу по рассмотрению обращений в арбитражном суде, могут быть размещены на сайте суда.

2.11. По результатам рассмотрения обращения, содержащего запрос о деятельности суда, ответ дается с учетом положений Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», а именно: обратившемуся предоставляется информация либо направляется мотивированный отказ, 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.

2.12. В случае поступления в арбитражный 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 «Об арбитражных судах в Российской Федерации», не предусмотрено ведение с юридическими лицами и гражданами переписки консультативного характера по вопросам применения норм действующего законодательства.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней, за исключением обращений, в которых обжалуется судебное решение, а также в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2. Обращение, поступившее в соответствии с Законом РФ «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, если она содержит сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну, вручается представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса.

3.3. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации в арбитражном 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.

3.4. Если для рассмотрения и разрешения обращения необходимы 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 арбитражного суда или его заместителем.

О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю.

3.5. Если председателю арбитражного суда или исполнителю, рассматривающему обращение, станет известно о проводимом органами следствия расследовании или прокурорской проверке по изложенным в обращении фактам, до завершения которых не представляется возможным дать обоснованный ответ заявителю, то материалы по решению председателя арбитражного суда или его заместителя.

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 арбитражного суда или его заместителя обращение остается на контроле до возвращения дела в арбитражный суд.

О принятом решении уведомляется лицо, направившее обращение.

4. Организация личного приема граждан и представителей организаций

4.1. В соответствии с Регламентом арбитражных судов Российской Федерации, Регламентом Арбитражного суда Республики Марий Эл председателем арбитражного суда, заместителями председателя и руководителями структурных подразделений осуществляется личный прием граждан и представителей организаций, обращающихся по вопросам организации деятельности суда.

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

Юридические консультации работниками арбитражного суда не даются.

Прием граждан и представителей организаций в связи с их обращениями по судебным делам, рассмотренным или находящимся в стадии рассмотрения, в Арбитражном суде Республики Марий Эл не ведется.

4.3. Порядок организации личного приема граждан и представителей организаций в Арбитражном суде Республики Марий Эл утверждается приказом председателя арбитражного суда. Информация о правилах личного приема граждан и представителей организаций (место приема, условия приема, необходимые документы, контактные телефоны, почтовый адрес, адрес электронной почты) размещается в доступном для посетителей месте и на официальном сайте арбитражного суда.

4.4. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан и представителей организаций, в том числе и по вопросам личного приема, определяется приказом арбитражного суда. На него возлагается обязанность ведения учета обратившихся граждан и представителей организаций, осуществление контроля за соблюдением графика приема граждан, своевременностью извещения граждан о времени личного приема, сроками рассмотрения обращений и переадресации обращений в соответствующие организации по подведомственности.

4.5. Первичный прием посетителей производится помощником председателя суда, который на основании приказа арбитражного суда и в пределах своей компетенции самостоятельно разрешают поставленные на личном приеме вопросы, определяют порядок их дальнейшего рассмотрения.

4.6. 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 подлежат регистрации и учету в установленном порядке.

Если заявитель не получил ответа на свое обращение в ходе личного приема, дальнейшее рассмотрение обращения производится в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации и настоящим Положением.

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

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

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

5. Организация работы телефона доверия

5.1. Прием устных обращений граждан и представителей организаций 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».

5.2. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после окончания рабочего дня суда, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

5.3. После соединения с абонентом, позвонившим по «телефону доверия» арбитражного суда, ему предоставляется следующая информация: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в Арбитражный суд Республики Марий Эл. Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения назовите свои 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. Информируем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя, а также на обращения, в которых обжалуется судебное решение, ответ не дается. Конфиденциальность Вашего обращения гарантируется. Обращаем Ваше внимание на то, что статьей 306 Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность за заведомо ложный донос о совершении преступления. С информацией о правилах работы «телефона доверия» можно ознакомиться на официальном сайте Арбитражного суда Республики Марий Эл. Пожалуйста, говорите».

Далее абонент излагает свое обращение в адрес арбитражного суда.

5.4. Время приема одного сообщения составляет 5 минут.

5.5. Помощник председателя суда ежедневно осуществляет прослушивание фонограмм устных обращений, поступивших по телефону доверия.

5.6. Все обращения, поступающие по «телефону доверия», не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений по «телефону доверия», оформленному в соответствии с приложением к настоящему Положению.

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

5.8. 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, информация принимается к сведению.

5.9. Обращения, в которых содержится нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу.

5.10. Федеральные государственные гражданские служащие Арбитражного суда Республики Марий Эл, работающие с информацией «телефона доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

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

5.12. Срок хранения записей обращений, поступивших по «телефону доверия», составляет один год, после чего они уничтожаются.

Приложение

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан и организаций, поступивших
по «телефону доверия», в Арбитражный суд Республики Марий Эл

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Ф.И.О. федерального государственного гражданского служащего, обработавшего обращение, подпись	Принятые меры
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*