

Утверждено
Приказом председателя
Арбитражного суда
Поволжского округа
от «07» ноября 2019 г.
№ 04-02/337-1

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений и жалоб на действия судей и работников аппарата Арбитражного суда Поволжского округа, а также запросов о предоставлении информации о деятельности суда

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений, обращений и жалоб организаций, предпринимателей, граждан и их представителей (далее – заявители) на действия судей и работников Арбитражного суда Поволжского округа, а также запросов о предоставлении информации о деятельности суда (далее – обращения), за исключением тех, которые рассматриваются в процессуальном порядке.

1.2. Обращения, касающиеся процедуры рассмотрения конкретных судебных дел и оспаривания принятых по ним судебных актов, рассматриваются по нормам, установленным арбитражным процессуальным законодательством.

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

1.4. При поступлении в арбитражный суд внепроцессуального обращения по делу, находящемуся в производстве этого суда, учитываются требования, изложенные в части 2 статьи 5 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации и части 1 статьи 10 Закона Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации».

1.5. При рассмотрении обращений, в которых содержатся сведения о коррупционных правонарушениях со стороны судей и работников аппаратов

арбитражных судов, учитываются положения Федерального закона «О противодействии коррупции», а также других законодательных и локальных актов о противодействии коррупции.

1.6. В работе по рассмотрению обращений Арбитражный суд Поволжского округа руководствуется 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, Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами.

2. Порядок регистрации обращений

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

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

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

2.3. Обращение, в том числе поступившее в форме электронного документа посредством Системы подачи жалоб на действия судей и работников аппаратов арбитражных судов (далее – СПЖ), подлежит обязательной регистрации

в электронной системе «Дело Web» либо в журнале регистрации в трехдневный срок с момента поступления в суд.

2.4. 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 Поволжского округа номенклатуре дел.

2.5. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, определяется приказом Арбитражного суда Поволжского округа.

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

Окончательные решения по обращениям принимает председатель Арбитражного суда Поволжского округа.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Арбитражного суда Поволжского округа, 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.

3.2. 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 с предложением предоставить необходимые сведения.

3.3. Арбитражным судом Поволжского округа 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.

3.4. Обращения, поступившие в устной форме, в электронной форме с использованием сервисов, размещенных в сети Интернет, подлежат регистрации в электронной системе «Дело Web».

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

3.6. В случае если в тексте обращения фактически обжалуются принятые Арбитражным судом Поволжского округа 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 июля 2011 года № 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.

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

3.8. Информация о деятельности Арбитражного суда Поволжского округа не представляется в случаях, перечисленных в Федеральном законе «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

3.9. 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.

3.10. 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 арбитражных судов, такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.11. 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.

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

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

3.14. 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 и переписки 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 Поволжского округа.

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.

3.15. Председатель Арбитражного суда Поволжского округа поручает проверку изложенных в обращениях обстоятельств в зависимости от их характера заместителям председателя Арбитражного суда Поволжского округа, председателям судебных составов, судьям, администратору суда, руководителям структурных подразделений, работникам суда.

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

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

3.17. Обращение считается рассмотренным, если по поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной форме при его согласии, по факсимильной связи, электронной почтой, 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.

3.18. Ответы на обращения подписывает председатель Арбитражного суда Поволжского округа, либо по его поручению заместители председателя суда, либо администратор суда.

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

При проведении проверки исполнитель (члены комиссии) на основании поручения председателя Арбитражного суда Поволжского округа 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 на действия судей и работников аппарата суда, на чьи действия поступила жалоба, 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.

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

3.21. 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.

3.22. 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.

3.23. 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 Поволжского округа 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.

3.24. 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 от 28 апреля 1995 года № 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.

3.25. 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 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.

3.26. Информация о вчепроцессуальных обращениях в соответствии с частью 1 статьи 10 Закона Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации» подлежит преданию гласности и доведению до сведения участников судебного разбирательства путем размещения данной информации на официальном сайте арбитражного суда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в установленном порядке.

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

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней, за исключением обращений, указанных в пунктах 2 и 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Такие обращения рассматриваются в семидневный срок.

4.2. Обращение, поступившее в соответствии с Законом Российской Федерации «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.

4.3. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации в Арбитражном суде Поволжского округа.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается:

– дата резолюции председателя Арбитражного суда Поволжского округа 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.

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

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. Срок рассмотрения обращения продлевается председателем Арбитражного суда Поволжского округа или его заместителем.

О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю.

4.8. Если председателю Арбитражного суда Поволжского округа 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 Арбитражного суда Поволжского округа или его заместителя остаются на контроле до момента завершения следствия, либо прокурорской проверки.

4.9. 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 Поволжского округа или его заместителя обращение остается на контроле до возвращения дела в арбитражный суд.

О принятом решении уведомляется лицо, направившее обращение.

5. Организация личного приема

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

5.2. 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 Поволжского округа не даются.

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

5.4. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан и представителей организаций, в том числе и по вопросам личного приема, определяется приказом Арбитражного суда Поволжского округа. 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.

5.5. Первичный прием посетителей производится работником приемной суда, а при отсутствии такого подразделения в суде – работником секретариата председателя Арбитражного суда Поволжского округа, которые на основании приказа арбитражного суда и в пределах своей компетенции самостоятельно разрешают поставленные на личном приеме вопросы, определяют порядок их дальнейшего рассмотрения.

5.6. 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 работником приемной. Работник приемной извещает заявителей о времени личного приема руководством суда. Рекомендации и разъяснения по судебным делам не даются.

5.7. Работник приемной ведет учет принятых на личном приеме лиц в системе автоматизации делопроизводства (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.

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

5.9. Принятые на приеме документы в этот же день передаются на регистрацию в подразделение делопроизводства в группу регистрации документов. После регистрации документы незамедлительно передаются по реестру (журналу) в приемную председателя суда (администратору суда).

5.10. Специалисты по делопроизводству структурных подразделений суда ведут учет рассмотренных письменных обращений граждан и обращений, поступивших с приема, осуществляют контроль их прохождения.

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

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

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

6. Организация работы телефона доверия

6.1. 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.

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

6.3. Уполномоченный работник секретариата председателя суда с использованием Системы ежедневно осуществляет прослушивание фонограмм устных обращений, поступивших по телефону доверия, и кратко излагает их содержание в карточке устного обращения по форме, предусмотренной Порядком работы телефона доверия Арбитражного суда Поволжского округа.

6.4. Устные обращения граждан, поступившие по телефону доверия, регистрируются в группе регистрации документов, 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 системе электронного документооборота в трехдневный срок с даты его поступления.

6.5. После регистрации устного обращения в системе электронного документооборота карточка устного обращения по телефону доверия передается руководству Арбитражного суда Поволжского округа в установленном порядке.

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.

Информация о режиме работы телефона доверия в Арбитражном суде Поволжского округа размещается на официальном сайте суда.

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