ВЫСШИЙ АРБИТРАЖНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 30 июня 2011 г. N 68

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ 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

В целях реализации Федерального закона "О внесении изменений в статью 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации", Федерального закона "О противодействии коррупции", совершенствования организации работы по рассмотрению обращений организаций, предпринимателей, граждан и их представителей, руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Федерального конституционного закона "Об арбитражных судах в Российской Федерации", приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение 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.

2. Председателям арбитражных судов организовать работу судов по рассмотрению обращений организаций, предпринимателей, граждан и их представителей, запросов о предоставлении информации о деятельности судов, по приему посетителей в соответствии с федеральными законами и настоящим Положением.

3. Состояние работы судов по рассмотрению обращений организаций, предпринимателей и граждан, по приему посетителей, а также запросов о предоставлении информации о деятельности судов проверять не реже двух раз в год.

В федеральных арбитражных судах округов, арбитражных апелляционных судах и арбитражных судах субъектов Российской Федерации проверка осуществляется комиссией, назначаемой председателем соответствующего арбитражного суда, в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации - Административным отделом.

4. Административному отделу Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации направить настоящий приказ в федеральные арбитражные суды округов, арбитражные апелляционные суды, арбитражные суды субъектов Российской Федерации.

5. Признать утратившим силу приказ Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 5 декабря 2007 года N 160.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на руководителя аппарата - администратора Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.

Председатель Высшего Арбитражного
Суда Российской Федерации
А.А.ИВАНОВ

Утверждено
приказом Высшего Арбитражного
Суда Российской Федерации
от 30 июня 2011 г. N 68

ПОЛОЖЕНИЕ
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

Обращения организаций, предпринимателей и граждан с предложениями об улучшении организационной работы арбитражных судов, заявлениями и жалобами по вопросам судебной деятельности арбитражных судов являются реализацией их прав, предусмотренных Конституцией Российской Федерации и федеральным законом, важным средством защиты законных интересов, эффективным путем информирования о недостатках, имеющихся в работе арбитражных судов, 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.

1. Общие положения

1.1. Положение 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 (далее - Положение) определяет единый порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб организаций, предпринимателей, граждан и их представителей (далее - заявители) на действия судей и работников аппаратов арбитражных судов, а также запросов о предоставлении информации о деятельности судов (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 аппаратов арбитражных судов, 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 арбитражные суды руководствуются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, Федеральным конституционным законом "Об арбитражных судах в 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, локальными актами Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, Инструкцией по делопроизводству в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации, Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации и настоящим Положением.

В арбитражных судах в целях организации работы по рассмотрению обращений могут разрабатываться и издаваться локальные акты, которыми утверждаются инструкции, положения, порядки и т.д.

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 аппаратов арбитражных судов, а также обращений, связанных с организацией деятельности судов, возлагается на председателей арбитражных судов.

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 Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации и Инструкции по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации.

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

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 хранения, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 года N 558.

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

Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в порядке, установленном соответствующими разделами Инструкции по делопроизводству в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации и Инструкции по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации.

1.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию арбитражных судов, 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. Арбитражными судами 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.

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 информации по обращениям на основании положений статьи 20 Федерального закона "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 арбитражных судов, 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 соответствующий 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 Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации их заместителями, судьями и работниками аппарата Высшего Арбитражного 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 лицами, указанными в пункте 2.6 настоящего Положения.

В случае принятия решения о прекращении переписки поступающие в дальнейшем обращения возвращаются заявителю без рассмотрения.

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, руководителю аппарата - администратору арбитражного суда или его заместителю, руководителям структурных подразделений, работникам арбитражного суда.

Если обращение было направлено одновременно в адрес арбитражного суда и Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, в течение 14 дней со дня его поступления арбитражный суд обязан по результатам рассмотрения представить в Высший Арбитражный Суд Российской Федерации информацию о проведенной проверке и копию ответа заявителю.

2.2. По решению председателя 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 подписывают:

в федеральных арбитражных судах округов, арбитражных апелляционных судах, арбитражных судах субъектов Российской Федерации - председатель арбитражного суда, а также по его поручению заместители председателя суда, руководитель аппарата - администратор арбитражного суда;

в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации - Председатель Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, а также по его поручению заместители Председателя Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, руководитель аппарата - администратор

Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, его заместитель или руководители структурных подразделений.

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

По поступившим в Высший Арбитражный Суд Российской Федерации обращениям на действия судей и работников соответствующего аппарата суда проведение проверки может поручаться председателю арбитражного суда.

При необходимости для проведения проверки в арбитражные суды направляются судьи и работники структурных подразделений Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.

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.

Председатель арбитражного суда или уполномоченное им лицо в соответствии с поручением Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации 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 Высший Арбитражный Суд Российской Федерации 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, 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, а в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации - руководителю структурного подразделения для последующего доклада руководству Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.

2.6. Окончательные решения по обращениям принимают:

в арбитражных судах - председатель суда;

в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации - Председатель Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации либо по его поручению заместители Председателя Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации и руководители структурных подразделений.

2.7. Высший Арбитражный Суд Российской Федерации по результатам рассмотрения обращения в отношении судьи направляет для сведения председателю соответствующего арбитражного суда копию ответа заявителю.

При необходимости Высший Арбитражный Суд Российской Федерации может направить председателю арбитражного суда поручение о принятии мер организационного характера для устранения выявленных нарушений и недостатков.

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 не завершенном 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.

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

Признав оценку председателем арбитражного суда допущенного судьей проступка недостаточно объективной, Председатель Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации может предложить ему пересмотреть принятое решение.

2.9. Обо всех фактах внесения представлений в квалификационные коллегии судей о привлечении судей к дисциплинарной ответственности и результатах их рассмотрения председатель соответствующего суда незамедлительно информирует Высший Арбитражный Суд Российской Федерации.

2.10. 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 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.

2.11. Обобщенные сведения по всем фактам привлечения работников аппарата к дисциплинарной ответственности председатель 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.

2.12. 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.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. 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.

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, если она содержит сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну, вручается представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса.

3.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации в арбитражном суде.

3.3. 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, а в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации и руководителем структурного подразделения.

Срок проверки доводов обращения по поручению Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации продлевается по решению должностного лица Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, направившего поручение.

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, а в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации и руководителя структурного подразделения, остаются на контроле до момента завершения следствия либо прокурорской проверки.

О принятом решении уведомляется лицо, направившее обращение.

4. Организация личного приема и работы телефона доверия

4.1. В соответствии с Регламентом арбитражных судов Российской Федерации 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 ведется по вопросам организации деятельности Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации и арбитражных судов Российской Федерации.

Прием граждан и представителей организаций в связи с их обращениями по судебным делам, рассмотренным или находящимся в стадии рассмотрения, в арбитражных судах Российской Федерации не ведется.

4.3. Порядок организации личного приема граждан и представителей организаций в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации и арбитражных судах Российской Федерации утверждается приказом председателя соответствующего 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 официальных сайтах арбитражных судов.

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

Поданные на личном приеме письменные обращения, а также обращения, высказанные в ходе приема устно, 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 Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации, Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации и настоящим Положением.

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

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

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

4.8. Прием устных обращений граждан и представителей организаций по телефону доверия осуществляется круглосуточно в автоматическом режиме с аудиозаписью обращений (в режиме автоответчика) с использованием аппаратно-программного комплекса.

Порядок работы телефона доверия утверждается приказом председателя соответствующего арбитражного суда. Информация о режиме работы телефона доверия в арбитражных судах доводится до сведения граждан и представителей организаций путем размещения в доступном для посетителей месте и на официальных сайтах арбитражных судов.

Устные обращения граждан, поступившие по телефону доверия, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации, Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации и настоящим Положением.