

УТВЕРЖДЕН
приказом председателя
Одиннадцатого арбитражного
апелляционного суда
от 21 октября 2010 года № 80

**Порядок работы телефона доверия в
Одиннадцатом арбитражном апелляционном суде**

1. Порядок работы телефона доверия в Одиннадцатом арбитражном апелляционном суде (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», приказом Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 30 июня 2010 года № 92.

2. Телефон доверия вводится в целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности арбитражных судов, совершенствования организации работы и повышения эффективности судебной деятельности, профилактики коррупционных правонарушений в арбитражных судах Российской Федерации.

3. 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 Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда (далее - Система).

Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 18 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

4. Информация, предоставляемая по телефону доверия абонентам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в Одиннадцатый арбитражный апелляционный суд. Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения 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».

5. 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 телефону доверия по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

6. Устные обращения граждан, поступившие по телефону доверия, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в Одиннадцатом арбитражном апелляционном суде.

7. Устное обращение, поступившее по телефону доверия, подлежит регистрации в системе электронного документооборота в трехдневный срок с даты его поступления.

После регистрации устного обращения в системе электронного документооборота карточка устного обращения по телефону доверия передается руководству Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда в установленном порядке.

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 котором обжалуется судебное решение, ответ не дается.

9. Информация о режиме работы телефона доверия в Одиннадцатом арбитражном апелляционном суде доводится до сведения граждан и представителей организаций путем размещения на официальном сайте Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда в сети Интернет.