



АРБИТРАЖНЫЙ СУД
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

07 июля 2010 г.

№ 01-02/ 26

Архангельск

**Об утверждении Порядка работы телефона доверия
в Арбитражном суде Архангельской области**

В целях реализации положений Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», Федерального закона «О противодействии коррупции», совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, руководствуясь пунктом 2 статьи 42 Федерального конституционного закона «Об арбитражных судах в Российской Федерации», приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы телефона доверия в Арбитражном суде Архангельской области.

2. Отделу информатизации, программного и технического обеспечения:

предоставить для телефона доверия городской номер телефонной сети общего пользования Российской Федерации;

обеспечить аппаратно-программный комплекс, реализующий функцию телефона доверия (далее – Система);

организовать техническое сопровождение функционирования Системы;

разместить информацию о режиме работы телефона доверия на официальном сайте Арбитражного суда Архангельской области в сети Интернет.

3. Общему отделу:

приступить с 1 августа 2010 года к обработке информации, поступающей на телефон доверия;

назначить ответственного за обработку информации, поступающей на телефон доверия, с использованием Системы;

организовать регистрацию и учет обращений граждан и организаций, поступивших на телефон доверия.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя аппарата – администратора Арбитражного суда Архангельской области.

Председатель
Арбитражного суда
Архангельской области



А.П. Лепеха

УТВЕРЖДЕН
приказом
Арбитражного суда
от 07 июля 2010 г. № 01-02/16

**Порядок
работы телефона доверия
в Арбитражном суде Архангельской области**

1. Порядок работы телефона доверия в Арбитражном суде Архангельской области (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» и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

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 Арбитражного суда Архангельской области (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 Арбитражный суд Архангельской области. 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. Информировать 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 общего отдела 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 Высшем Арбитражном Суде Российской Федерации.

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 общего

отдела передается руководству Арбитражного суда Архангельской области 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 которых обжалуется судебное решение, ответ не дается.

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

Приложение
к Порядку работы телефона доверия
в Арбитражном суде
Архангельской области,
утвержденному приказом
Арбитражного суда Архангельской
области
от 07 июля 2010 г. № 01-02/26



АРБИТРАЖНЫЙ СУД АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Карточка устного обращения по телефону доверия

Дата, время аудиофиксации обращения			
Данные лица, Обратившегося по телефону доверия	фамилия:		
	имя, отчество:		
	почтовый адрес:		
Данные организации	наименование:		
	почтовый адрес:		
Содержание обращения:			
Данные работника общего отдела, осуществившего расшифровку фонограммы обращения	Ф.И.О.:		
	должность:		
	дата:		подпись: