

УТВЕРЖДЕН
приказом
Двенадцатого арбитражного
апелляционного суда
от 13.02.2012 г. № 13-ОВ

Порядок
работы телефона доверия
в Двенадцатом арбитражном апелляционном суде

1. Общие положения

1.1. Порядок работы телефона доверия в Двенадцатом 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» и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.2. Телефон доверия устанавливается в секретариате председателя.

2. Цели работы Телефона доверия

Телефон доверия создан в целях:

- обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Двенадцатого арбитражного апелляционного суда;
- совершенствования организации работы и повышения эффективности судебной деятельности;
- вовлечения субъектов гражданского общества в реализацию антикоррупционной политики;
- содействия принятию мер, направленных на эффективное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;
- формирования нетерпимости к коррупционным проявлениям;
- создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений.

3. Основные задачи

Основными задачами работы телефона доверия являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения заявлений граждан и организаций, поступивших по телефону доверия;
- обработка и направление заявлений, поступивших по телефону доверия, председателю арбитражного суда для рассмотрения и принятия решения;
- анализ обращений и заявлений граждан и организаций, поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий.

4. Порядок организации работы Телефона доверия

4.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения граждан и организаций через средства массовой информации, размещается на информационных стендах и официальном сайте суда.

4.2. Прием заявлений граждан и организаций по телефону доверия осуществляется в рабочее время:

- с 09 часов 00 минут до 13 часов 00 минут, с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут с понедельника по четверг;
- с 09 часов 00 минут до 13 часов 00 минут, с 14 часов 00 минут до 16 часов 45 минут по пятницам;
- с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут, с 18 часов 00 минут (16 часов 45 минут по пятницам) до 09 часов 00 минут следующего дня, в выходные и праздничные дни в режиме автоответчика.

4.3. При ответе на телефонные звонки, принимающее звонок лицо обязано:

- назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- предложить гражданину (представителю организации) назвать свои фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой он является, почтовый адрес, по которому может быть направлен письменный ответ;

- предложить гражданину (представителю организации) изложить суть вопроса;

- сообщить гражданину (представителю организации), что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

4.4. Информация, предоставляемая по телефону доверия абонентам в режиме автоответчика: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в Двенадцатый 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. 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».

4.5. Содержание поступивших по телефону доверия обращений кратко излагается в карточке устного обращения по телефону доверия.

4.6. Прием, обработку, регистрацию и учет поступающих на телефон доверия обращений граждан и организаций осуществляет секретариат председателя суда.

4.7. Устные обращения, поступившие по телефону доверия, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в арбитражных судах Российской Федерации и Положением о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб на действия судей и работников аппарата Двенадцатого арбитражного апелляционного суда.

4.8. Устное обращение, поступившее по телефону доверия, подлежит регистрации в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело».

4.9. После регистрации устного обращения карточка устного обращения по телефону доверия передается председателю Двенадцатого арбитражного апелляционного суда.

4.10. 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.

4.11. При наличии в поступившем обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.12. Государственные гражданские служащие, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

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