

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом
Арбитражного суда
Северо-Кавказского округа
от 13 марта 2017 г. № 18

**Положение
о секретариате председателя
Арбитражного суда Северо-Кавказского округа**

15. Порядок работы общественной приемной суда (далее – Приемная).

Порядок определяет правила организации личного приема граждан и представителей организаций (далее – посетители, заявители) в суде:

1) прием ведется уполномоченным сотрудником суда (далее – сотрудник Приемной) по вопросам организации деятельности суда ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней) в специально отведенном помещении на первом этаже здания суда по адресу: г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 5;

2) прием ведется без предварительной записи в порядке очередности;

3) в интересах обеспечения защиты прав посетителей ведение приема может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем посетители уведомляются до начала приема;

4) личный прием гражданина проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, представителя организации при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности на право представления интересов организации. Обращения принимаются без предъявления документа, удостоверяющего личность;

5) посетители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на прием не допускаются;

6) в случае грубого, агрессивного поведения посетителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван судебный пристав по обеспечению установленного порядка деятельности суда;

7) сотрудник Приемной ведет учет посетителей, явившихся на прием, в журнале личного приема граждан и представителей организаций по форме согласно приложению к настоящему Положению. Содержание устного обращения и краткое содержание устного ответа заносятся сотрудником Приемной в журнал (приложение);

8) если изложенные в устном обращении заявителя (в том числе по телефону) факты, обстоятельства и вопросы являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, обоснованный ответ на обращение с его согласия может быть дан сотрудником Приемной устно.

При необходимости сотрудник Приемной имеет право обратиться к компетентному специалисту соответствующего подразделения суда для консультаций и разъяснений по обращению либо адресовать заявителя к указанному специалисту для решения поставленных в обращении вопросов. Структурные подразделения суда обязаны результаты рассмотрения поступившего обращения передать сотруднику Приемной.

В случаях, когда сотрудник Приемной обращается к сотрудникам других структурных подразделений суда, последние обязаны принять незамедлительные меры для разрешения соответствующей проблемной ситуации (например, проверить наличие дела в суде, установить запрашиваемую информацию по материалам соответствующего делопроизводства и др.).

Устные ответы и разъяснения даются, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным, заявителю дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

Если изложенные в устном обращении заявителя факты требуют дополнительной проверки либо устного ответа недостаточно, ему предлагается в письменном виде изложить содержание обращения.

Письменные обращения регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству, применяемой в суде, локальными актами суда.

9) сотрудник Приемной обязан информировать руководителя секретариата обо всех возникающих в процессе работы Приемной проблемных ситуациях;

10) если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию суда, ему разъясняется, в какой суд следует обратиться с подобным вопросом, либо сообщается, что данный вопрос не относится к компетенции судебной системы;

11) ведение справочной работы осуществляется сотрудником Приемной также во взаимодействии с судебными составами и подразделениями суда, с использованием системы автоматизации судопроизводства и делопроизводства, позволяющей получить необходимую для дачи справок информацию по делам и жалобам.

В необходимых случаях при отсутствии такой информации сотрудник Приемной вправе адресовать заявителей к специалистам судебных составов и подразделений суда для получения справок по интересующим их вопросам.

12) сотрудник Приемной вправе давать разъяснения по следующим вопросам (со ссылкой на Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации и соответствующие разделы официального сайта суда в сети Интернет):

- организации деятельности суда;
- формы кассационной жалобы (заявления);
- перечня документов, прилагаемых к кассационной жалобе (заявлению);
- порядка принятия кассационной жалобы (заявления) к производству суда;
- уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в суде;
- порядка и времени приема документов Приемной;
- порядка и времени ознакомления с материалами судебных дел;
- порядка выдачи копий судебных документов, личных документов, исполнительных документов;
- графика приема посетителей по вопросам, не связанным с рассмотрением судебных дел;

другим вопросам судопроизводства и делопроизводства, за исключением консультационных вопросов, касающихся оценки доказательств, влияющих на характер, объем правоотношений и т. п.;

13) сотрудник Приемной обязан оказывать содействие в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названия суда;

14) прием, обработка, регистрация и распределение корреспонденции, поступающей в Приемную производятся в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, применяемой в суде.

Заявления и жалобы, а также другие документы, предназначенные для рассмотрения председателем суда, регистрируются в системе автоматизированного делопроизводства и передаются под расписку в реестре руководителю секретариата.

15) сотрудник Приемной не имеет права представлять кому бы то ни было информацию о номерах телефонов руководителей и судей (кроме указанных на официальном сайте суда в сети Интернет), а также информацию, составляющую служебную, коммерческую тайну и иную охраняемую законом тайну, а также другие, не подлежащие распространению сведения, ставшие известные ему в связи с исполнением должностных обязанностей;

16) сотрудник Приемной несет персональную ответственность за качество обслуживания лиц, обращающихся в Приемную;

17) при выдаче через Приемную любого документа от лица, получающего документ, берется расписка в его получении.

Расписка оформляется либо на обращении о выдаче запрашиваемого документа, либо на отдельном листе и должна содержать следующие сведения:

наименование документа (расписка);

фамилию, имя и отчество лица, получившего документ;

наименование должности лица, получившего документ, если расписка оформляется не на обращении, содержащем информацию о занимаемой им должности;

наименование полученного документа, указание количества полученных экземпляров и количества листов приложений;

подпись лица, получившего документ;

дату получения документа.

Сотрудник Приемной обязан проверить правильность оформления расписки.

18) руководит деятельностью Приемной руководитель секретариата;

19) контроль деятельности Приемной осуществляет председатель суда;

20) приемная работает в тесном взаимодействии со структурными подразделениями суда;

21) информация о порядке личного приема граждан и представителей организаций (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты) размещается на официальном сайте суда в сети Интернет, а также в здании суда.