

УТВЕРЖДЕН  
приказом и.о. председателя  
Арбитражного суда  
Пензенской области  
от 04.09.2010г № 45

### **Порядок работы телефона доверия в Арбитражном суде Пензенской области**

1. Порядок работы телефона доверия в Арбитражном суде Пензенской 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 Пензенской 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 Пензенской 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. Информировем 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 отдела кадров и государственной службы 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 Арбитражных судах 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 отделом кадров и государственной службы передается руководству Арбитражного суда Пензенской 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 Пензенской области доводится до сведения граждан, представителей организаций путем размещения на официальном сайте Арбитражного суда Пензенской области в сети Интернет.



Приложение  
к Порядку работы телефона доверия  
в Арбитражном суде Пензенской области,  
утвержденному приказом и.о. председателя  
Арбитражного суда Пензенской области  
от 01.09.2010 № 45

## Арбитражный суд Пензенской 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 отдела кадров и государственной службы, осуществившего расшифровку фонограммы обращения	Ф.И.О.:		
	должность:		
	дата:		ПОДПИСЬ: