

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ В АРБИТРАЖНЫХ СУДАХ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ПЕРВОЙ, АПЕЛЛЯЦИОННОЙ И КАССАЦИОННОЙ  
ИНСТАНЦИЯХ)**

(утверждена приказом Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации  
от 25.03.2004 № 27)

(извлечение)

**17. Организация личного приема  
и рассмотрение обращений граждан**

17.1. Личный прием граждан и представителей организаций производится по вопросам организации и обеспечения деятельности арбитражного суда, а также жалобам на действия судей, не связанным с рассмотрением конкретных дел, обжалованием судебных актов и процессуальных действий судей.

17.2. Первичный прием посетителей производится администратором арбитражного суда, который в пределах своей компетенции самостоятельно разрешает поставленные вопросы либо определяет порядок их дальнейшего рассмотрения, в том числе и необходимость последующего личного приема заявителя руководством арбитражного суда или руководителями структурных подразделений.

17.3. Личный прием заявителей заместителями председателя арбитражного суда производится в соответствии с графиком приема и списком принимаемых лиц, подготовленным администратором суда.

Администратор суда извещает заявителей о времени и месте приема.

17.4. Список лиц, записанных на личный прием к руководству арбитражного суда, передается в секретариат (приемную) соответствующего руководителя не позднее дня, предшествующего дню приема. В этот же срок производится согласование личного приема с руководителями структурных подразделений.

17.5. Специалист отдела делопроизводства ведет учет принятых на личном приеме лиц в журнале установленной формы.

Если вопрос, поставленный в обращении, не был окончательно разрешен на личном приеме, обращение передается через отдел делопроизводства по принадлежности в соответствующее подразделение для рассмотрения и подготовки предложений или ответа в установленные законодательством сроки.

17.6. Начальник отдела делопроизводства ведет централизованный учет письменных заявлений, жалоб и предложений граждан по вопросам организации и обеспечения

деятельности арбитражного суда и на действия судей, не связанные с рассмотрением конкретных дел.

Специалисты по делопроизводству в судебных составах и подразделениях ведут журнал учета рассмотренных письменных обращений граждан и обращений, поступивших с приема, осуществляют контроль за их прохождением.

17.7. Ответственность за организацию рассмотрения обращений, их разрешение по существу, соблюдение сроков исполнения, а также за состоянием делопроизводства по ним в подразделениях возлагается на руководителей подразделений.

17.8. К рассмотрению не принимаются обращения без подлинной подписи и обратного адреса (анонимные), содержащие непристойные выражения (они подшиваются в дело по номенклатуре), а также не поддающиеся прочтению (последние, если возможно установить адрес, возвращаются заявителям).

17.9. Если обращение поступило более чем от трех заявителей, оно регистрируется на фамилию первого из них. Ему же и направляется ответ с просьбой уведомить о нем других заявителей. Канцелярией заводятся аналогичные учетные карточки на фамилии второго и третьего заявителей с отметкой о том, что поднятые ими вопросы имеют отношение к коллективному обращению лиц, зарегистрированному на фамилию первого из заявителей.

17.10. После регистрации, в зависимости от содержания и степени важности поставленных вопросов, обращения передаются на рассмотрение в соответствующий секретариат (приемную) руководства либо в соответствующее подразделение через специалиста по делопроизводству под его расписку в учетной карточке.

Все сведения о рассмотрении и прохождении обращений вводятся специалистами подразделений в АИС "Делопроизводство", вносятся в карточки и журналы учета.

17.11. Обращение считается разрешенным, если по поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной форме либо, при его согласии, устно при личной беседе или по телефону, а также в случаях, когда заявитель письменно снимает с рассмотрения поставленные им вопросы. При устном ответе составляется соответствующая справка, которая приобщается к обращению.

17.12. Обращение снимается с контроля руководителем, поставившим обращение на контроль, или его заместителем, о чем ими делается отметка в виде резолюции либо на самом обращении, либо на служебной записке исполнителя, либо на копии исполненного документа.

17.13. Обращения граждан и организаций после их рассмотрения формируются в дела по номенклатуре в том структурном подразделении, где готовились ответы.

17.14. Копии документов и приложений к ним, направленных в Администрацию Президента Российской Федерации и Правительство Российской Федерации, специалистом канцелярии Управления делопроизводства помещаются в дело по номенклатуре для постоянного хранения. Копии документов, направляемых в иные высшие федеральные государственные органы, хранятся в деле по номенклатуре канцелярии в течение пяти лет.