УТВЕРЖДЕНО
приказом председателя
Орловского областного суда
от «13» августа 2025 г. №51

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Орловском областном суде

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Орловском областном суде (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, организаций, общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления, за исключением тех, которые рассматриваются в процессуальном порядке.

1.2. Работа с обращениями и запросами граждан и организаций в Орловском областном суде осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным конституционным законом от 7 февраля 2011 года № 1-ФКЗ «О судах общей юрисдикции в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 22 декабря 2008 г. № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», Инструкцией по судебному делопроизводству в верховных судах республик, краевых и областных судах, судах городов федерального значения, судах автономной области и автономных округов, утвержденной приказом Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 15 декабря 2004 года № 161 (далее - Инструкция по судебному делопроизводству), Положением о порядке рассмотрения судами общей юрисдикции поступающих в электронной форме обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления, утвержденным постановлением Президиума Совета судей Российской Федерации от 21.06.2010 № 229, Регламентом организации деятельности Приемной Орловского областного суда и иным федеральным законодательством, регулирующим правоотношения граждан и организаций при обращении в государственные органы и органы местного самоуправления.

1.3. Порядок приема, регистрации обращений, подготовки внутренних и исходящих документов устанавливается Инструкцией по судебному делопроизводству.

1.4. В Орловском областном суде подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, а также

запросы граждан и организаций (далее - обращения (запросы)), поступающие в письменной форме, форме электронных документов или в форме устного обращения во время личного приема, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений (запросов) не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

1.6. Информация на запрос может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

1.7. Руководители отделов (иные должностные лица) по поручению председателя суда (заместителей председателя суда) в пределах своих полномочий обязаны обеспечить:

всестороннее и объективное рассмотрение обращений (запросов) и предоставление заявителям или пользователям информацией достоверных сведений;

соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений и предоставления информации;

систематический анализ обращений (запросов) для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, организаций, а также для совершенствования работы.

1.8. Отдел делопроизводства и приема граждан:

осуществляет централизованный учет обращений (запросов);

обеспечивает рассмотрение обращений (запросов), адресованных в Орловский областной суд;

ведет контроль за исполнением обращений (запросов);

осуществляет информационно-справочную работу, связанную с обращениями (запросами).

1.9. Ежегодно по плану работы суда проводится обобщение по результатам работы с обращениями граждан.

2. Порядок рассмотрения обращений.

2.1. Все поступившие в суд обращения регистрируются отделом делопроизводства и приема граждан в течение рабочего дня и не позднее следующего дня передаются для рассмотрения председателю суда (заместителям председателя суда).

2.2. Обращение с резолюцией председателем суда (заместителей председателя суда) передается исполнителю в день наложения резолюции или не позднее следующего дня. Если поручение дано нескольким должностным

лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым.

2.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отдел или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

2.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю.

При рассмотрении обращений:

– обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;

– запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

– принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

2.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Орловского областного суда, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом автора обращения, за исключением случая, когда ответ на обращение не дается.

2.6. Обращение в соответствии с компетенцией Орловского областного суда рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.7. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов председателем суда (заместителем председателя суда) может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнителем председателю суда (заместителю председателя суда) подается докладная записка с указанием причин продления срока.

2.8. Председателем суда (заместителями председателя суда) могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела.

Сроки рассмотрения обращения исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.9. В соответствии с резолюцией председателя суда исполнение обращения может быть поставлено на контроль («К»), о чем делается отметка в ПС ГАС «Правосудие» и реестре.

2.10. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

2.11. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля в соответствии с резолюцией председателя суда или заместителя председателя

суда. После подписания ответа на письменное обращение, обращение и материалы проверки передаются в отдел делопроизводства и приема граждан для исполнения.

2.12. Обращение, поступившее в Орловский областной суд в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.13. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы также данные о почтовом адресе, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит. Анонимное обращение по соответствующей резолюции председателя суда или заместителя председателя суда подлежит помещению в наряд.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.14. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования.

2.15. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу судьи либо сотрудника суда, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.16. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.17. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.18. Обращения, содержащие оскорбительные выражения, не поддающиеся прочтению, либо оформленные на оборотной стороне бланков, документов, обрывках бумаги, не подлежат рассмотрению. После регистрации они возвращаются автору с указанием причин не рассмотрения. Копии данных обращений с копиями ответов остаются в суде.

2.19. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель суда (заместитель председателя суда) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.20. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Орловского областного суда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.22. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.21 на официальном сайте Орловского областного суда в сети «Интернет», лицу, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.23. Орловский областной суд вправе запрашивать документы и

материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Порядок предоставления информации по запросам.

3.1. Организация работы с запросами осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по судебному делопроизводству.

3.2. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса или адрес электронной почты, а также фамилия, имя и отчество гражданина или наименование организации, запрашивающих информацию. Анонимные запросы не рассматриваются.

3.3. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Орловского областного суда, такой запрос направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информации.

3.4. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.5. Запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации.

3.6. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

3.7. Ответ на запрос, поданный в электронном виде, может быть направлен в электронном виде, если в запросе не указан иной способ получения ответа.

3.8. Информация о деятельности судов, органов судейского сообщества, Управления Судебного департамента в Орловской области предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

3.9. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Орловского областного суда;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация является вмешательством в осуществление правосудия;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о толковании нормы права, разъяснении ее применения или правовой оценке судебных актов, выработке правовой позиции по запросу, проведении анализа судебной практики или выполнении по запросу иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

3.10. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, Орловский областной суд предоставляет запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.11. Орловский областной суд вправе не предоставлять информацию по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

4. Ведение делопроизводства по обращениям (запросам).

4.1. Делопроизводство по обращениям (запросам) ведется отдельно от других видов делопроизводства в отделе делопроизводства и приема граждан.

4.2. Обращения (запросы) от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения (запроса), считаются первичными, подлежат регистрации и приобщению к ранее поступившим материалам.

Срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения (запроса). При этом в ответе обязательна ссылка на все поступившие обращения (запросы) и адресаты (если они имеются).

4.3. Дубликаты, повторные, а также дополнительные обращения

регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившее обращение, также с указанием даты их поступления.

4.4. Дубликатами считаются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, адресованные различным лицам или организациям.

4.5. Повторными считаются обращения (запросы), поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

заявитель или пользователь информацией не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению (запросу);

со времени подачи первого обращения (запроса) истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю или пользователю информацией не дан.

4.6. Если в соответствии с поручением председателя суда или его заместителей обращение (запрос) подлежит рассмотрению несколькими исполнителями, то подлинник обращения (запроса) передается ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым, копия - соисполнителю.

Решение, принятое по такому обращению или запросу, должно быть согласовано между всеми исполнителями, участвующими в рассмотрении, путем визирования. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает лицо, давшее поручение.

Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность и достоверность использованной при подготовке ответа информации.

4.7. Обращение (запрос), переданное в структурные подразделения Орловского областного суда ошибочно, возвращается в тот же день в отдел делопроизводства и приема граждан.

4.8. Передача обращения (запроса) из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел делопроизводства и приема граждан, не допускается.

4.9. Ответ на обращение (запрос) двух и более лиц направляется на фамилию первого подписавшего лица, если не оговорено конкретное лицо, с просьбой сообщить о результатах рассмотрения другим авторам. В отдельных случаях ответ направляется каждому из подписавших обращение (запрос).

4.10. Материалы исполненного обращения (запроса) с ответом передаются председателю суда (заместителям председателя суда) и последующей отправки адресатам не позднее трех дней до истечения установленного законом 30-дневного срока рассмотрения обращения.

4.11. Об утере обращения (запроса) или документов по нему исполнитель сообщает председателю суда (заместителю председателя суда).

В этом случае председатель суда назначает служебную проверку.

4.12. Законченные производством обращения (запросы) хранятся в отделе делопроизводства и приема граждан.

4.13. По письменной просьбе заявителя с разрешения председателя суда (заместителя председателя суда) он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения и находящимися в распоряжении Орловского областного суда, а также ему может быть выдана копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его

обращения в Орловском областном суде, если указанные письменные ответы не были получены заявителем по независящим от него обстоятельствам.

5. Особенности работы с обращением (запросом) в форме электронного документа.

5.1. Орловский областной суд обеспечивает возможность направления обращения (запроса) в форме электронного документа посредством информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

5.2. Для приема обращений (запросов) в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение Государственной автоматизированной системы Российской Федерации "Правосудие" (далее - СПО ГАС "Правосудие"), обеспечивающее идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

5.3. Орловский областной суд сохраняет за собой право в установленном порядке уточнить достоверность информации об отправителе, а также уточнить содержание обращения (запроса).

5.4. Информация о персональных данных авторов обращений (запросов) хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

5.5. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. Обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа обрабатывается отделом делопроизводства и приема граждан и подлежит регистрации в системе электронного документооборота.

При отсутствии соответствующей технической возможности автоматической передачи из ГАС "Правосудие" в систему электронного документооборота данных о поступлении обращения (запроса) в форме электронного документа работником отдела делопроизводства и приема граждан осуществляется ввод соответствующих данных в систему электронного документооборота в ручном режиме, в том числе с использованием технических средств, электронных носителей информации.

5.7. Обращение (запрос), направленное посредством ГАС "Правосудие", представляет собой комплект электронных документов, который включает в себя:

обращение (запрос);

квитанцию об отправке;

приложенные документы (при наличии);

сведения о результатах проверки электронной подписи заявителя (в случае, если обращение и приложенные к нему документы (при наличии) содержат электронную подпись).

Обращение (запрос), квитанция об отправке, приложенные документы

(при наличии) распечатываются, и дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по судебному делопроизводству.

5.8. Квитанция об отправке является документом, подтверждающим отправку обращения (запроса) и содержащим информацию об органе, в который направлено обращение, дату отправки, данные заявителя, указанные им при направлении обращения (запроса), уникальный идентификатор, присваиваемый обращению (запросу), а также перечень приложенных заявителем документов (при наличии).

5.9. Документы, приложенные заявителем к обращению (запросу), распечатываются в той последовательности, в которой они перечислены в квитанции об отправке.

5.10. При необходимости сведения о результатах проверки электронной подписи распечатываются и прилагаются к обращению (запросу).

5.11. Основанием для отказа в рассмотрении электронного документа, помимо оснований, указанных в разделах 2 - 3 Положения, также может являться:

указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного документа;

некорректность содержания электронного документа.

5.12. При отсутствии соответствующей технической возможности автоматической передачи данных из системы электронного документооборота в СПО ГАС "Правосудие" ответ на обращение (запрос) или уведомление направляется заявителю работником отдела делопроизводства и приема граждан, который произвел регистрацию исходящего документа в системе электронного документооборота, путем изменения статуса на "Направлен ответ" или "Продление срока подготовки ответа" в СПО ГАС "Правосудие", указав регистрационный номер ответа (уведомления) в поле "Комментарий" и приложив файл, содержащий ответ (уведомление), в формате "PDF", размер которого не должен превышать 5 Мбайт.

В наименовании файла с ответом указывается фамилия и инициалы заявителя, которому адресован ответ, в дательном падеже (например: Андрееву А.А.pdf, Петрову П.П.pdf).

В случае если ответ на обращение (запрос) не дается, по основаниям, предусмотренным разделами 2 - 3 Положения, сотрудник отдела делопроизводства и приема граждан меняет статус обращения (запроса) на «Оставлено без ответа» в ГАС "Правосудие", выбрав причину в соответствующей графе и указан в поле "Комментарий" статью нормативного правового акта, в соответствии с которой принято указанное решение.

6. Приём граждан.

6.1. В соответствии с пунктом 12 части 1 статьи 39 Федерального конституционного закона от 7 февраля 2011 года №1-ФКЗ «О судах общей

юрисдикции в Российской Федерации» прием граждан в суде осуществляется аппаратом суда.

В целях обеспечения реализации прав граждан на обращение в суд создана Приёмная Орловского областного суда.

6.2. Приёмная суда осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Приёмной Орловского областного суда и Регламентом организации деятельности Приёмной Орловского областного суда.