

## УТВЕРЖДЕНО

приказом председателя  
Челябинского областного суда  
от 07 февраля 2012 г. № 13

### **Положение об информационно-справочном бюро (приемной) Челябинского областного суда**

#### **1. Общие положения**

1.1. Информационно-справочное бюро (приемная) Челябинского областного суда является составной частью отдела делопроизводства Челябинского областного суда. Информационно-справочное бюро (приемная) создано в целях обеспечения доступности правосудия путем эффективной организации работы суда по приему заявлений и обращений граждан.

1.2. В своей деятельности работники информационно-справочного бюро (приемной) руководствуются Конституцией РФ, законами РФ, актами, издаваемыми Президентом РФ, Правительством РФ, Генеральным директором Судебного департамента при Верховном Суде РФ, приказами и распоряжениями председателя Челябинского областного суда, настоящим Положением, Регламентом организации деятельности информационно-справочного бюро (приемной) Челябинского областного суда и должностным регламентом.

#### **2. Основные задачи**

2.1. Обеспечение реализации прав граждан на обращение в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов.

2.2. Упорядочение процедуры реализации права на судебную защиту.

2.3. Оптимизация документооборота.

2.4. Исключение общения судей со сторонами до рассмотрения дела.

#### **3. Основные функции**

3.1. Организация ежедневного (кроме выходных и праздничных дней) приема граждан (физических лиц), их представителей, а также представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления.

3.2. Прием от граждан и представителей организаций письменных обращений (как по конкретным судебным делам, так и жалоб на действия судей, работников аппарата суда и др.), а также других документов, непосредственно приносимых ими в суд, в том числе прием заявлений (исковых заявлений) по делам, подсудным Челябинскому областному суду, жалоб на вступившие и не

вступившие в законную силу судебные постановления и др.

3.3. Выдача копий судебных актов, дубликатов исполнительных документов, справок, разрешений на свидание и других документов.

3.4. Информирование лиц, обращающихся в суд лично или по телефону, о движении и результатах рассмотрения дел и обращений в Челябинском областном суде.

3.5. Оказание информационно-консультативной помощи по разъяснению процессуального законодательства и организации судебного делопроизводства, за исключением консультационных вопросов, касающихся оценки доказательств, влияющих на характер, объем правоотношений и т.п. вопросов.

3.6. Регистрация лиц, явившихся на судебные заседания Челябинского областного суда по жалобам на вступившие и не вступившие в законную силу судебные постановления.

3.7. Обеспечение сохранности поступившей документации.

3.8. Первичная регистрация принятых документов в базе данных учета документов, поступивших в суд, и передача их по принадлежности.

3.9. Поддержание в актуальном состоянии образцов документов и другой справочной информации, размещаемых на специальных стендах.

3.10. Совместно с сотрудниками отдела судебной статистики и правовой информатизации поддержание в актуальном состоянии образцов документов и другой справочной информации, размещаемых в информационных киосках.

3.11. Во взаимодействии с другими структурными подразделениями суда обеспечение возможности реализации прав граждан на снятие копий судебных документов с помощью своих технических средств.

3.12. Оперативное и периодическое информирование председателя суда (лица, исполняющего его обязанности) о результатах работы.

3.13. Деятельность работников информационно-справочного бюро (приемной) по осуществлению вышеуказанных функций бюро (приемной) регулируется Регламентом организации деятельности информационно-справочного бюро (приемной) Челябинского областного суда.

#### **4. Порядок работы информационно-справочного бюро (приемной)**

4.1. Прием граждан осуществляется ежедневно (за исключением выходных и праздничных дней) в течение всего рабочего дня.

4.2. Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности обращения, за исключением регистрации граждан, явившихся на судебные заседания Челябинского областного суда, которая производится в первоочередном порядке.

4.3. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на прием не допускаются. В случае появления указанных лиц в помещении информационно-справочного бюро (приемной) может быть вызван судебный пристав по обеспечению установленного порядка деятельности суда для выдворения указанных лиц из помещения бюро (приемной).

4.5. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван судебный пристав по

обеспечению установленного порядка деятельности суда. По тем же основаниям может быть прекращен телефонный разговор с гражданином.

## **5. Обеспечение деятельности информационно-справочного бюро (приемной)**

5.1. Прием осуществляется в специально отведенном помещении, обеспечивающем свободный доступ граждан в течение всего рабочего дня.

5.2. Деятельность информационно-справочного бюро (приемной) обеспечивается работниками аппарата суда.

5.3. Контроль за деятельностью информационно-справочного бюро (приемной) осуществляет председатель Челябинского областного суда.

5.4. Работники информационно-справочного бюро (приемной) несут непосредственную ответственность за качество обслуживания лиц, обращающихся в бюро (приемную). В случае возникновения по причинам, связанным с организацией работы в суде, проблемных ситуаций, препятствующих предоставить лицу, обратившемуся в суд, запрашиваемую информацию, выдать запрашиваемые документы, принять подаваемые им документы или зарегистрировать его явку на судебное заседание, работники бюро обязаны принять максимально возможные меры для разрешения ситуации по существу, в том числе обратиться к сотрудникам других структурных подразделений суда.

5.5. Информационно-справочное бюро (приемная) работает в тесном взаимодействии с другими структурными подразделениями суда, сотрудники которых, в случае обращения к ним работника информационно-справочного бюро (приемной), обязаны принять незамедлительные меры для разрешения возникшей проблемной ситуации (например, проверить наличие дела в Челябинском областном суде или незамедлительно проверить (установить) запрашиваемую обратившимся в суд гражданином информацию по материалам соответствующего дела (производства, наряда).

5.6. Разрешение любых спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия информационно-справочного бюро (приемной) с другими структурными подразделениями Челябинского областного суда, производится через начальника отдела делопроизводства.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Работа информационно-справочного бюро (приемной) регламентируется настоящим Положением об информационно-справочном бюро (приемной) и Регламентом организации деятельности информационно-справочного бюро (приемной) Челябинского областного суда.

6.2. Положение об информационно-справочном бюро (приемной), Регламент организации деятельности информационно-справочного бюро (приемной) и штатная численность этого подразделения утверждаются председателем Челябинского областного суда.

6.3. Деятельность работников информационно-справочного бюро (приемной) регламентируется названными Положением и Регламентом, а также должностными регламентами, утверждаемыми председателем суда.

6.4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется в

соответствии с положениями Инструкции по судебному делопроизводству в верховных судах республик, краевых и областных судах, судах городов федерального значения, судах автономной области и автономных округов, утвержденной приказом Генерального директора Судебного департамента при Верховном Суде РФ от 15.12.2004 № 161 и нормами действующего законодательства.