

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ голови

господарського

суду Запорізької

області від

27.02.2019 № 14од



Положення про порядок прийому інформації на «гарячу» телефонну лінію господарського суду Запорізької області

1. Це Положення визначає основні вимоги до організації та проведення телефонної «гарячої лінії» господарського суду Запорізької області (далі – ГТЛ).

2. Телефонна «гаряча лінія» впроваджується з метою оперативного отримання громадянами всієї необхідної інформації що стосується організації роботи господарського суду Запорізької області, можливістю залишити свої повідомлення, зауваження та пропозиції з питань організаційного забезпечення діяльності суду.

3. Основними завданнями телефонної «гарячої лінії» є:

- покращення комунікації суспільства із судовою владою;

- отримання усіма бажаючими якісної та оперативної інформації що стосується організації роботи суду;

- можливість усіма бажаючим залишити свої обґрунтовані повідомлення, зауваження та надати пропозиції з питань організаційного забезпечення діяльності судів.

4. Функції відповідального за функціонування телефонної «гарячої лінії» господарського суду Запорізької області:

- забезпечення приймання упродовж робочого дня з 9 до 13 та з 14 до 18 години з понеділка по четвер та до 17-45 у п'ятницю прийом дзвінків та звернень на телефонну «гарячу лінію» господарського суду Запорізької області;

- оперативний, об'єктивний, своєчасний та якісний розгляд звернень, що надійшли за телефонною «гарячою лінією» господарського суду Запорізької області;

- забезпечення обліку телефонних дзвінків та звернень, що надходять, у журналі за встановленою формою;

- щомісячне звітування керівництву суду щодо кількості отриманих дзвінків та звернень та якості надання відповідей на них.

5. Питання, які можуть бути предметом звернень на телефонну «гарячу лінію» господарського суду Запорізької області, і на які відповідальна за функціонування телефонної «гарячої лінії» господарського суду Запорізької області особа зобов'язана відповісти:

- щодо розкладу роботи господарського суду Запорізької області та номерів телефонів приймальної та інформаційного центру суду, а також електронної адреси суду;

- щодо місцезнаходження господарського суду Запорізької області та маршрутів проїзду до суду;

- щодо графіку особистого прийому громадян та представників юридичних осіб керівництвом господарського суду Запорізької області з питань організаційного забезпечення діяльності суду;

- щодо порядку подання позовів (заяв, скарг) та оскарження судових рішень та порядку розгляду скарг на дії суддів та працівників апарату суду;

- щодо порядку звернення до суду із клопотанням про ознайомлення із матеріалами справи.

6. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі господарського суду Запорізької області за адресою: м. Запоріжжя, вул. Гетьманська, 4, за номером телефону (061) 764-89-30, протягом робочого часу відповідно до графіку роботи господарського суду Запорізької області з 9 до 13 та з 14 до 18 години з понеділка по четвер та до 17-45 у п'ятницю.

7. Особа, відповідальна за прийом та реєстрацію повідомлень, зобов'язана відповісти на дзвінок наступним чином: «Телефонна «гаряча лінія» господарського суду Запорізької області». Працівник зобов'язаний ввічливо спілкуватись із заявником, уважно вислухати обґрунтовані повідомлення, і прийняти до уваги всі обґрунтовані аргументи заявника.

8. Питання, з якими звертається громадянин (за можливості) вирішується під час телефонної розмови.

9. Звернення реєструються в текстовій формі в Журналі обліку телефонних дзвінків та звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» із зазначенням часу, дати, змісту повідомлення, контактних телефонів (заявника).

10 Анонімні повідомлення не реєструються та не розглядаються.

**Керівник апарату господарського суду
Запорізької області**

О.І.Вознесенська