**Порядок звернення громадян.**

Розгляд звернень та особистий прийом в органах прокуратури здійснюється відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про прокуратуру», «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», інших законодавчих актів України.

Звернення, у яких порушуються питання, що не належать до повноважень органів прокуратури, в термін не більше п’яти днів працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів прокуратури області надсилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об’єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені контактні центри, телефони "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

**Усні звернення у Тернопільській обласній прокуратурі приймаються за телефоном «гарячої лінії» - (0352) 52-50-65.**

**Електронні звернення** доТернопільської обласної прокуратурипрокуратури Тернопільської області надсилати **на електронну пошту** **zvern@tern.gp.gov.ua** **або шляхом заповнення електронної форми**, яка розміщена на офіційному Веб-сайті Тернопільської обласної прокуратури **(**[**https://tern.gp.gov.ua**](https://tern.gp.gov.ua)**).**

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електроне звернення без електронного підпису надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Статтею 17 вказаного Закону визначено, скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

**Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню**

Відповідно до статті 8 Закону України “Про звернення громадян”, письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

 **Особистий прийом громадян.**

 Особистий прийом громадян керівництвом Тернопільської обласної прокуратури здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим прокурором області, а іншими працівниками прокуратури - у день їх звернення у робочі дні з 8 до 12 години та з 12 години 45 хвилин до 17 години, у п’ятницю з 8 до 12 години та з 12 години 45 хвилин до 15 години 45 хвилин, як правило, у порядку черговості або за дорученням керівників.

Перед початком прийому громадян працівники відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів з’ясовують прізвище, ім’я, по батькові заявника, місце проживання або іншу адресу, за якою йому може бути надана відповідь, номери контактних телефонів (за бажанням громадянина) чи відомості щодо інших засобів зв’язку, а також суть питання, з яким він звертається, вивчають матеріали, які подає громадянин на обґрунтування своїх вимог.

Під час звернення на особистий прийом громадянин має пред’явити документ, що посвідчує його особу, а у разі представництва ним інтересів інших осіб, у тому числі здійснення їх захисту, - також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України».

Керівник Тернопільської обласної прокуратури приймає громадян за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено їх заступниками, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

Попередній запис громадян на особистий прийом до керівника обласної прокуратури здійснюється відділом організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів, який розпочинається на наступний день після проведення ним особистого прийому та завершується за п'ятнадцять днів до передбаченої графіком дати здійснення прийому.

Перший заступник та заступник керівника обласної прокуратури приймає громадян у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими керівником самостійного структурного підрозділу обласної прокуратури або керівником місцевої прокуратури.

Прийом громадян проводиться, якщо керівництвом не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» і громадянину письмово не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненням.

У разі подання громадянами під час особистого прийому заяви, повідомлення про вчинення кримінального правопорушення чи звернення з вимогою про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань їх прийом здійснюється підрозділами, до компетенції яких належить розгляд таких заяв і повідомлень.

У разі звернення на особистий прийом громадян з обмеженими фізичними можливостями, які через стан здоров’я чи з інших причин не можуть подати письмове звернення, оформлення такого звернення здійснюється відповідальними підрозділами чи прокурором, що проводить прийом.

Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, розглядаються відповідно до вимог законодавства.