###### ЗАТВЕРДЖЕНО

###### Наказ керівника Кіровоградської обласної прокуратури

######  від 19 жовтня 2020 року № 132

##### ПОЛОЖЕННЯ

**про відділ організації прийому громадян,**

**розгляду звернень та запитів Кіровоградської обласної прокуратури**

**1. Загальні положення**

**1.1.** Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом Кіровоградської обласної прокуратури, підпорядкованим заступнику керівника Кіровоградської обласної прокуратуризгідно з розподілом обов’язків між керівництвом обласної прокуратури.

**1.2.** У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про доступ до публічної інформації», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», іншими актами законодавства України, наказами Генерального прокурора, його заступників, Регламентом Кіровоградської обласної прокуратури, а також цим Положенням.

**1.3.** Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами Кіровоградської обласної прокуратури, місцевими (окружними) прокуратурами, Офісом Генерального прокурора та іншими державними органами.

**2. Структура та організаційні засади діяльності відділу**

**2.1.** До складу відділу входять: начальник відділу та головні спеціалісти відділу.

**2.2.** Робота працівників відділу залежно від покладених на них функцій організовується за територіальним або функціональним (предметним)принципом відповідно до розподілу обов’язків, який затверджується заступником керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов’язків.

Посадові обов’язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які підписуються їхніми безпосередніми керівниками, погоджуються із заступником керівника обласної прокуратури та затверджуються керівником обласної прокуратури.

**3. Основні завдання та функції відділу**

**3.1.** Організаційне та методичне забезпечення діяльності органів прокуратури з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та наказів Генерального прокурора та керівника Кіровоградської обласної прокуратури.

**3.2.** Організація та здійснення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури.

**3.3.** Попередній і безпосередній розгляд звернень, що надійшли до Кіровоградської обласної прокуратури, направлення їх за належністю до відповідних органів чи посадових осіб та органів прокуратури.

**3.4.** Здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація, розгляд та надання відповідей запитувачам у встановленому порядку або направлення за наявності підстав належним розпорядникам інформації.

**3.5.** Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури звернень та запитів народних депутатів України, звернень громадян і юридичних осіб з особистого прийому керівництва обласної прокуратури, оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора.

**3.6. Відповідно до покладених повноважень відділ забезпечує:**

- участь у плануванні роботи обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;

- підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу, а також виконання завдань і доручень керівництва обласної прокуратури;

- організаційне та методичне керівництво роботою відповідних структурних підрозділів обласної прокуратури та місцевих (окружних) прокуратур, контроль за їх діяльністю у межах повноважень відділу;

- надання практичної і методичної допомоги, проведення перевірок у місцевих (окружних) прокуратурах та структурних підрозділах обласної прокуратури з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;

- підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;

- проведення аналітичної та методичної роботи, стажування працівників місцевих (окружних) прокуратур, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;

- виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції відділу;

- організацію первинного обліку роботи, ведення та складання у межах компетенції статистичної звітності.

**4. Основні напрями діяльності відділу:**

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з розгляду запитів та звернень народних депутатів України; з розгляду звернень громадян;

-попередній та безпосередній розгляд депутатських звернень і запитів, що надійшли до обласної прокуратури, у тому числі надіслання їх в установленому порядку до місцевих (окружних) прокуратур, а також звернень громадян, які надійшли зі зверненнями народних депутатів України, до відповідних органів чи посадовим особам;

- попередній та безпосередній розгляд звернень громадян у межах компетенції відділу, надіслання їх за належністю або територіальністю до відповідних органів чи посадовим особам та до органів прокуратури;

- здійснення загального контролю за дотриманням порядку та строків вирішення депутатських звернень і запитів структурними підрозділами обласної прокуратури у межах повноважень відділу;

-надання практичної допомоги, проведення перевірок у місцевих (окружних) прокуратурах та у структурних підрозділах обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;

- здійснення аналітичної і методичної роботи, участь у стажуванні працівників місцевих (окружних) прокуратур та у заходах з підвищення рівня кваліфікації і професійної компетентності;

 - вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з доступу до публічної інформації;

- здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та опрацювання;

- підготовка проектів резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію;

- здійснення загального контролю за оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора, дотриманням установленого порядку та строків розгляду запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури, підготовка відповідей на запити;

- вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб органів прокуратури з питань забезпечення доступу до публічної інформації;

-надання практичної допомоги, проведення перевірок у місцевих (окружних) прокуратурах та у структурних підрозділах обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з питань особистого прийому громадян;

- організація особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури;

 - безпосередній прийом громадян і розгляд звернень у межах компетенції відділу;

Відділ виконує також інші функції, що випливають із покладених на нього завдань.

**5. Повноваження працівників відділу**

 **5.1.** **Відділ має право:**

-одержувати від інших підрозділів обласної прокуратури організаційно-розпорядчі та службові документи, наглядові провадження, статистичні дані, інші матеріали, що містять необхідну інформацію для виконання покладених на відділ завдань;

 - під час виконання визначених цим Положенням завдань та функцій ознайомлюватись з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією в органах прокуратури у порядку, встановленому Регламентом обласної прокуратури та іншими організаційно-розпорядчими документами;

 -ініціювати перед керівництвом обласної прокуратури питання про виїзд працівників відділу до місцевих (окружних) прокуратур або витребування необхідних матеріалів чи інформації, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції відділу.

**5.2. Начальник відділу:**

 - здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує, спрямовує і контролює роботу підпорядкованих працівників;

 - визначає основні напрями діяльності, характер роботи працівників відповідно до завдань та функцій, визначених цим Положенням;

- координує діяльність працівників відділу, забезпечує взаємодію з іншими самостійними структурними підрозділами обласної прокуратури, місцевими (окружними) прокуратурами, співпрацю з іншими державними органами;

 - вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури;

 - організовує та контролює виконання працівниками відділу наказів, завдань і доручень керівництва обласної прокуратури, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності відділу;

 - забезпечує підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

 - ініціює проведення нарад з найбільш важливих питань діяльності відділу, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів обласної прокуратури для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань;

- у межах компетенції розглядає документи, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, підписує, затверджує та візує службову документацію;

 - здійснює прийом громадян, організовує розгляд звернень та запитів працівниками відділу, розглядає скарги на їхні дії;

 - організовує роботу з доступу до публічної інформації, її оприлюднення з питань, що належать до компетенції відділу, приймання, реєстрацію, опрацювання запитів на інформацію, їх розгляд та надання відповідей в установленому порядку;

 - організовує та, за дорученням керівництва обласної прокуратури, особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури і місцевих (окружних) прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;

 - організовує проведення аналітичної і методичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу;

 - забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу та стажування працівників місцевих (окружних) прокуратур;

- організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»), інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), перевіряє достовірність відповідних даних, складає і підписує статистичну звітність про роботу відділу;

- здійснює оцінювання результатів службової діяльності державних службовців відділу, затверджує індивідуальні програми підвищення рівня їхньої професійної компетентності;

 - вносить в установленому порядку пропозиції щодо структури та штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, встановлення надбавок до посадових окладів, заохочення або вжиття заходів дисциплінарного впливу;

 - за дорученням керівництва обласної прокуратури представляє в органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях обласну прокуратуру з питань діяльності відділу;

- здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та трудової дисципліни, вживає заходів щодо створення належних умов праці;

 - організовує і контролює стан ведення діловодства в відділі;

 - забезпечує виконання інших службових завдань та доручень керівництва обласної прокуратури;

- організовуєроботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік, передання для реєстрації та розгляд у встановленому порядку;

-організовує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень та запитів народних депутатів України структурними підрозділами обласної прокуратури;

- організовує та здійснює прийом запитувачів, надає роз’яснення і консультації під час оформлення запитів на інформацію, забезпечує їх приймання, реєстрацію та розгляд у встановленому порядку;

- забезпечує здійснення загального контролю за своєчасним розглядом запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури та контролює їх розгляд працівниками відділу;

- організовує особистий прийом громадян керівником обласної прокуратури, першим заступником, заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;

- забезпечує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури.

**6. Головні спеціалісти відділу:**

**-**  виконують обов’язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями та/або розподілом обов’язків, зокрема:

- виконують завдання і доручення керівництва обласної прокуратури та відділу;

- здійснюють організаційне і методичне керівництво та належний вплив на стан справ та ефективність роботи у місцевих (окружних) прокуратурах;

- вивчають проблемні питання в організації роботи у межах компетенції відділу, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;

- беруть участь у підготовці матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури та відділу;

- готують проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

- забезпечують здійснення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, безпосередньо здійснюють особистий прийом громадян;

- здійснюють контроль за дотриманням порядку і строків вирішення звернень з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників у структурних підрозділах обласної прокуратури, ведуть їх облік, знімають з контролю;

- за дорученням керівництва відділу розглядають звернення громадян та юридичних осіб;

- згідно з компетенцією проводять перевірки у структурних підрозділах обласної прокуратури, здійснюють виїзди до місцевих (окружних) прокуратур для проведення перевірок і надання практичної допомоги їх керівникам, контролюють виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичне усунення недоліків;

- беруть участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, розробленні методичних рекомендацій і стажуванні працівників місцевих (окружних) прокуратур;

- вивчають документи, що надходять з місцевих (окружних) прокуратур, готують зауваження чи пропозиції до них;

- відповідно до компетенції забезпечують своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей до ІС «СЕД» та ІАС «ОСОП»;

- ведуть облік виконаної роботи, накопичують і систематизують матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на них завдань;

- вивчають проблемні питання в організації роботи з розгляду звернень та запитів у межах компетентності відділу, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків;

- за дорученням керівництва відділу готують проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

- вивчають наглядові провадження, доповідають керівництву відділу про факти порушень під час розгляду звернень, депутатських звернень і запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури;

* постійно підвищують рівень своєї професійної компетентності, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;

- вивчають зміст депутатських звернень і запитів, здійснюють їх попередній розгляд, в установленому порядку передають їх на доповідь керівництву обласної прокуратури та до структурних підрозділів обласної прокуратури;

- розглядають звернення громадян, депутатські звернення і запити, готують проекти відповідей з відповідними роз’ясненнями та листів про надіслання їх до місцевих (окружних) прокуратур, а також щодо направлення звернень громадян, які надійшли зі зверненнями народних депутатів України, до відповідних органів чи посадовим особам;

- ведуть облік надходження депутатських документів, їх руху та результатів розгляду, створюють відповідну електронну базу даних;

- здійснюють загальний контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури, ведуть їх облік, знімають з контролю;

- готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків розгляду і вирішення депутатських звернень та запитів працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, ведуть їх облік;

- вивчають зміст звернень, здійснюють їх попередній розгляд, в установленому порядку передають на доповідь керівництву обласної прокуратури та до структурних підрозділів обласної прокуратури;

- згідно зі встановленим графіком здійснюють приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передачу для реєстрації в установленому порядку, забезпечують їх попередній розгляд.

- здійснюють прийом запитувачів інформації, надають консультації та допомогу під час оформлення запитів;

- готують проекти відповідей запитувачам інформації;

- здійснюють загальний контроль за своєчасністю оприлюднення інформації та виконанням доручень керівництва обласної прокуратури про надання інформації на запити;

- готують матеріали для опублікування у засобах масової інформації, розміщення на офіційному вебсайті обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;

- розглядають звернення фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції відділу, готують проекти відповідей на них;

- готують проекти заперечень на оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності з питань доступу до публічної інформації;

 - виконують завдання та доручення керівництва обласної прокуратури та відділу.

**7. Відповідальність працівників відділу**

**7.1.** Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань та службових доручень керівництва обласної прокуратури.

**7.2.** Головні спеціалісти відділу відповідають за належне виконання своїх функціональних обов’язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва обласної прокуратури та відділу.

**7.3.**Працівники відділу несуть відповідальність за порушення Присяги прокурора, Присяги державного службовця, Кодексу професійної етики та поведінки прокурорів, Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, службових обов’язків, службової (трудової) та виконавської дисципліни, а також в інших випадках згідно із законами України «Про прокуратуру», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», законодавством про працю.

**Відділ організації прийому**

**громадян, розгляду звернень та запитів**

**Кіровоградської обласної прокуратури**