**Інформація про порядок приймання електронних звернень та звернень, поданих на телефон «гарячої лінії» в органах прокуратури Кіровоградської області**

Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції від 02.07.2015 за № 577-VIII внесені зміни та доповнення до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». Запроваджено можливість подання громадянами усних звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку, тобто через телефони «гарячі лінії», та надіслання звернень з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронні звернення).

Порядок прийому та реєстрації електронних звернень громадян, поданих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, та звернень, що надходять на телефон «гарячої лінії», на виконання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», в органах прокуратури Кіровоградської області врегульовано Інструкцією про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України», затвердженої наказом Генерального прокурора від 06.08.2020 №363, наказом Генерального прокурора «Про організацію роботи з приймання та реєстрації електронних звернень громадян і звернень, що надходять на телефон «гарячої лінії» в органах прокуратури України» від 22.06.2020 №293 та Тимчасовою інструкцією з діловодства в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 12.02.2019 №27 зі змінами.

Крім того, у кожній прокуратурі області в загальнодоступному місці, розташовується скринька для додання письмових звернення і запитів. У Кіровоградській обласній прокуратурі скриньку «Для звернень та запитів громадян та юридичних осіб» розміщено на першому поверсі адміністративної будівлі. Кореспонденція зі скриньки виймається впродовж робочого часу двічі на день (у першій та другій половині дня) спеціально визначеним працівником відділу документального забезпечення обласної прокуратури. На зверненнях здійснюється відмітка «Зі скриньки», вказується дата виїмки, після чого вони передаються на реєстрацію та розгляд.

Згідно з вимогами статті 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

Звернення в інтересах малолітніх і неповнолітніх осіб подаються їхніми законними представниками, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством, якщо їхні права та інтереси порушуються цими особами.

Звернення громадян повинні бути оформлені згідно з вимогами [статті 5](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran28#n28) Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) 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 підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Для ідентифікації автора електронного звернення може використовуватися електронний підпис.

Електронне звернення без електронного підпису **надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.** Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення громадян, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертаються заявнику із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Відповідно до вимог 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**.

Електронні звернення до **Кіровоградської обласної прокуратури** надсилаються на визначену адресу скриньки електронної пошти - [zvern@kir.gp.gov.ua](mailto:zvern@kir.gp.gov.ua) або шляхом заповнення та надсилання [**електронної форми**](http://kir.gp.gov.ua/ua/treatment.html)**,** розміщеної на офіційному вебсайті Кіровоградської обласної прокуратури ([**https://kir.gp.gov.ua**](https://kir.gp.gov.ua)).

Усні звернення приймаються впродовж робочого часу за телефоном «гарячої лінії» **-(0522) 32-10-18.**

Приймання звернень на телефон «гарячої лінії» у Кіровоградській обласній прокуратурі здійснюється працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів, в окружних прокуратурах – відповідальним працівником цієї прокуратури, **у робочий час щодня**, крім вихідних та неробочих днів (з понеділка по четвер із 09:00 год. до 13:00 год. та з 13:45 год до 18:00 год., а в п’ятницю - з 09:00 год. до 13:00 год. та з 13:45 год до 16:45 год.).

Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв’язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог [частини сьомої](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran140#n140) статті 5 Закону України «Про звернення громадян», вважаються анонімними.

**Телефони «гарячої лінії» та електронні поштові адреси окружних прокуратур Кіровоградської області, відповідно до Закону України «Про звернення громадян»:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Окружні прокуратури** | **Електронна адреса** | **Номер телефону «гарячої лінії»** |
| Кропивницька окружна прокуратура | zvern-Kirovograd@kir.gp.gov.ua | (0522)34-59-05 |
| Знам'янська окружна прокуратура | zvern-Znamyanka@kir.gp.gov.ua | (05233)7-47-69 |
| Новоукраїнська окружна прокуратура | zvern-Novoukrayinka@kir.gp.gov.ua | (05251) 2-21-44 |
| Олександрійська окружна прокуратура | zvern-Oleksandriya@kir.gp.gov.ua | (050)588-22-65 |
| Голованівська окружна прокуратура | zvern-Golovanivsk@kir.gp.gov.ua | (05252)2-28-82 |