**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, зі змінами, внесеними наказом Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117, 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, Тимчасовою інструкцією з діловодства в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 12.02.2019 № 27 зі змінами, а також наказом керівника Кіровоградської обласної прокуратури від 16.03.2021 № 29 «Про організацію роботи з приймання та реєстрації електронних звернень громадян і звернень, що надходять на телефон «гарячої лінії» в органах прокуратури Кіровоградської області».

З метою забезпечення реалізації прав громадян на подання письмових звернень з використанням мережі Інтернет, засобів електронного та телефонного зв’язку в Кіровоградській обласній прокуратурі визначено:

- адресу електронної пошти для роботи з електронними зверненнями громадян: [**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));

- номер телефону «гарячої лінії» для приймання впродовж робочого часу усних звернень: **(0522) 32-10-18.**

**Телефони «гарячої лінії» та електронні поштові адреси**

**окружних прокуратур Кіровоградської області**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Найменування окружної 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 |

Приймання таких звернень 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.

Електронне звернення повинно відповідати вимогам ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» та у ньому зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронну зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику надсилається 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 зазначених вимог закону повертаються заявнику із відповідними роз'ясненнями. Письмове звернення без зазначення місця проживання, **не підписане автором (авторами)**, а також таке, з якого неможливо встановити авторство **визнається анонімним і розгляду не підлягає** (ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»).