

Прокуратура України

НОВОУКРАЇНСЬКА ОКРУЖНА ПРОКУРАТУРА

КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**Н А К А З №\_\_\_\_\_**

**20 листопада 2023 року м. Новоукраїнка**

**Про порядок організації особистого прийому**

**громадян у Новоукраїнській окружній прокуратурі**

З метою забезпечення належної організації та проведення особистого прийому громадян в Новоукраїнській окружній прокуратурі, а також виконання вимог статті 22 Закону України «Про звернення громадян» керуючись ст. 11,17 Закону України «Про прокуратуру» -

**Н А К А З У Ю:**

**1.** Першому заступнику, заступнику керівника Новоукраїнської окружної прокуратури, іншим працівникам окружної прокуратури за дорученням керівництва, забезпечити проведення особистого прийому громадян відповідно до Конституції України, законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», інших законів, підзаконних актів, наказу Генерального прокурора «Про організацію роботи органів прокуратури з особистого прийому, розгляду звернень і запитів та забезпечення доступу до публічної інформації» від 06.08.2020 № 363, зі змінами, внесеними наказами Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117, від 01.11.2023 № 296, яким затверджено Інструкцію про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України (далі – Інструкція), інших організаційно-розпорядчих документів Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури з цих питань, а також цього Наказу.

Особистий прийом громадян керівництвом окружної прокуратури здійснювати у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником окружної прокуратури, а працівниками окружної прокуратури - у день їх звернення у робочі дні з 9 по 13 години та з 13 години 45 хвилин по 17 годину 30 хвилин; у п’ятницю – з 9 по 13 години та з 13 години 45 хвилин по 16 годину 15 хвилин, згідно затверджених графіків чергування оперативних працівників в окружній прокуратурі, або за дорученням керівництва.

Забороняється відмова в особистому прийомі громадян з огляду на політичні погляди, партійну належність, віросповідання, стать, вік, національність, етнічне та соціальне походження, майновий стан, місце проживання, незнання державної мови або інші обставини.

**2.** Прийом громадян проводити в спеціально облаштованому приміщенні для здійснення особистого прийому громадян (приймальня громадян). Крім приймальні громадян, прийом може проводитися в інших службових приміщеннях відомства лише за дорученням керівника окружної прокуратури, його заступників або осіб, які виконують їхні обов’язки.

Вхід громадян до приймальні чи службових приміщень окружної прокуратури, в яких проводиться особистий прийом, не потребує оформлення перепустки.

На Порталі відкритих даних та у приміщенні окружної прокуратури у доступному для ознайомлення місці (на інформаційних стендах) розміщувати графіки прийому громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, обласної та окружної прокуратури, тексти законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», іншу публічну інформацію довідкового та роз’яснювального характеру щодо компетенції та діяльності органів прокуратури, зразки звернення, запиту, іншу корисну інформацію, яку систематично оновлювати з урахуванням законодавчих, організаційних та кадрових змін.

**3.** Перед початком прийому громадян, а також під час попереднього запису на особистий прийом працівникам з’ясовувати прізвище, ім’я, по батькові заявника, місце його 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 порушеного ним питання, вивчати матеріали, які подає громадянин на обґрунтування своїх вимог. Не допускати отримання інших відомостей про громадянина чи його представника та інформації, що не стосуються звернення.

Під час звернення на особистий прийом громадянин повинен пред’явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представництва ним інтересів інших осіб, у тому числі здійснення їх захисту – також документи, що підтверджують відповідні повноваження, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені відповідно до вимог чинного законодавства.

Працівникам, які ведуть особистий прийом надавати допомогу в оформленні звернень; за можливості, вживати заходи до вирішення проблемного питання заявника безпосередньо на місці; надавати кваліфіковані роз’яснення щодо обсягу компетенції органів прокуратури, порядку оскарження прийнятих органами прокуратури рішень.

Якщо питання, з яким громадянин звернувся на особистий прийом, не належить до компетенції органів прокуратури, працівникам, які ведуть особистий прийом громадян роз’яснювати повноваження органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, установ чи організацій, уповноважених на розгляд його вимог, а за необхідності надавати іншу інформаційну допомогу (адреса, номер телефону відповідного органу тощо).

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 здійснювати працівникам, які здійснюють особистий прийом громадян, або за дорученням керівництва іншим працівникам.

Працівникам, які здійснюють особистий прийом, на вимогу громадянина надавати копії відповідей на його попередні звернення, зареєстровані в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України».

Прийом народних депутатів України, депутатів місцевих рад проводити у порядку, визначеному Законами України «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад».

На особистому прийомі громадянином може бути подано письмове чи усне звернення.

Усні звернення з особистого прийому, на які надано усні роз’яснення, вважаються вирішеними, якщо заявник не подав письмового звернення. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, його записувати та розглядати у тому самому порядку, що й письмове звернення.

Особистий прийом припиняти у разі звернення громадян, які застосовують ненормативну лексику, вдаються до образ, або якщо їхні звернення містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі; особи перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння, мають явні ознаки психічного розладу або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, у тому числі для працівників окружної прокуратури.

У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, повідомлень про мінування, загрози життю та здоров’ю працівників органів прокуратури та осіб, які перебувають у приміщенні прокуратури), надходження сигналу оповіщення про загрозу її виникнення особистий прийом припиняти і вирішувати питання про його перенесення на інший час.

За потреби вживати заходи попередження або припинення вчинення правопорушень відповідно до вимог законодавства.

**4.** Особистий прийом громадян керівництвом окружної прокуратури здійснювати у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником або виконуючим обов’язки керівника окружної прокуратури.

Прийом громадян за місцем їх роботи і проживання та в інших державних установах проводити у разі потреби в порядку, визначеному керівником окружної прокуратури.

Керівник окружної прокуратури приймає громадян за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено його першим заступником та заступниками, або у разі оскарження їхніх дій чи рішень. У разі відсутності керівника окружної прокуратури прийом громадян проводити виконувачем його обов’язків.

У разі потреби на особистий прийом керівника окружної прокуратури запрошуються його заступники, інші працівники прокуратури.

Першому заступнику та заступнику керівника окружної прокуратури приймати громадян в день їх звернення, згідно з графіком, у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду їх звернень начальниками відділів окружної прокуратури, підлеглими працівниками, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

За відсутності відповідного заступника керівника окружної прокуратури у визначений графіком день його прийому, особистий прийом громадян проводити відповідно до взаємозамінюваності, визначеної розподілом обов’язків.

Звернення, отримане на особистому прийомі першим заступником, заступниками керівника окружної прокуратури, передавати тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов’язків належить вирішення порушених у ньому питань.

**5.** Відповідальному працівнику згідно з посадовою інструкцією забезпечити прийом запитувачів публічної інформації з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» та Інструкції про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 06.08.2020 № 363, зі змінами, внесеними наказом Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117.

**6.** На зверненнях, прийнятих на особистому прийомі, ставити відмітку (штамп) «З особистого прийому» та зазначати посаду, прізвище, ім’я, по батькові працівника окружної прокуратури, який здійснював прийом, проставляти дату та підпис.

Отримані на особистому прийомі звернення, а також інша кореспонденція, подана громадянами через особистий прийом громадян, невідкладно передавати відповідальним працівникам канцелярії окружної прокуратури для їх реєстрації в Інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України» відповідно до вимог Тимчасової інструкції з діловодства в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 12.02.2019 № 27 (зі змінами). Після реєстрації у встановленому порядку вказані документи згідно з вимогами Інструкції надавати керівництву окружної прокуратуривідповідно до повноважень для вчинення резолюції.

Реєстраційний номер такого документа повідомляється заявнику на його вимогу.

**7.** Звернення з особистого прийому вирішувати у порядку та строки, визначені чинним законодавством України, організаційно-розпорядчими документами Генерального прокурора та керівника обласної прокуратури.

Про результати розгляду звернення громадян повідомляти письмово або усно (за бажанням громадянина).

Відповідь на звернення, отримане на особистому прийомі керівника прокуратури, надавати за підписом керівника окружної прокуратури або виконувача його обов’язків.

Відповідь на звернення з особистого прийому першого заступника керівника окружної прокуратури та заступників надавати відповідно до вимог законодавства з урахуванням вчиненої резолюції.

**8.** Результати роботи зі зверненнями, отриманими на особистому прийомі, вносити до Інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» відповідно до вимог Інструкції про порядок складання звітності про роботу органів прокуратури, затвердженої наказом Генерального прокурора від 20.01.2021 № 11.

**9.** Контроль за об’єктивністю, повнотою та своєчасністю розгляду і вирішення звернень і запитів громадян з особистого прийому у окружній прокуратурі та її відділах здійснювати керівнику та заступникам, у межах повноважень, відповідно до розподілу обов’язків.

Загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду звернень громадян з особистого прийому покласти на прокурора Новоукраїнської окружної прокуратури Кулик О.А., згідно з розподілом обов’язків.

Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Наказ довести до відома працівників окружної прокуратури.

Визнати таким, що втратив чинність, наказ керівника Новоукраїнської окружної прокуратури від 16.09.2021 № 21 «Про організацію роботи з особистого прийому та розгляду звернень і запитів, забезпечення доступу до публічної інформації у Новоукраїнській окружній прокуратурі».

**Виконувач обов’язків керівника**

**Новоукраїнської окружної прокуратури Юрій ДУЛЬДІЄР**