****

**ЗНАМ’ЯНСЬКА ОКРУЖНА ПРОКУРАТУРА**

**КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**Н А К А З**

**№ 15**

25 серпня 2021 року м. Знам’янка

**Про організацію роботи з прийому та розгляду звернень**

**і запитів у Знам’янській окружній прокуратурі**

З метою забезпечення розгляду звернень і запитів громадян у відповідності до вимог законодавства та галузевих наказів Генерального прокурора, для забезпечення системного контролю за станом роботи у Знам’янській окружній прокуратурі з цих питань, керуючись ст. 13 Закону України «Про прокуратуру», -

**Н А К А З У Ю :**

**1.** Установити наступний порядок розгляду звернень та запитів громадян керівником, першим заступником та заступником керівника Знам’янської окружної прокуратури:

1.1. Керівнику, першому заступнику, заступнику керівника та прокурорам Знам’янської окружної прокуратури розглядати звернення і запити, які оформлені належним чином і подані в установленому порядку, з дотриманням вимог Конституції України, Законів України [«Про прокуратуру»](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1697-18), [«Про звернення громадян»](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), [«Про статус народного депутата України»](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2790-12), [«Про статус депутатів місцевих рад»](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/93-15), «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про захист персональних даних», Указу Президента України [№ 109](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/109/2008) від 07.02.2008, Інструкції про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора № 363 від 06.08.2020, інших нормативно-правових актів в цій сфері.

1.2. Попередній розгляд звернень і запитів після їх реєстрації здійснювати керівнику окружної прокуратури, першому заступнику та заступнику керівника окружної прокуратури.

1.3. Керівнику Знам’янської окружної прокуратури або виконувачу його обов’язків для розгляду подаються наступні звернення:

- що надійшли від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни, осіб, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, інших осіб, що мають особливі заслуги перед Батьківщиною та осіб, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України»;

- звернення і запити народних депутатів України, депутатів місцевих рад;

- скарги перших керівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, правоохоронних та контролюючих органів, голів судів;

- звернення на дії чи рішення заступників керівника Знам’янської окружної прокуратури або звернення в задоволені яких відмовлено заступниками, повторні звернення, у яких прийнято рішення по відмову в їх задоволенні, звернення в яких прийнято рішення про припинення їх розгляду (для надання остаточної відповіді);

- інші звернення з актуальних питань, що викликали підвищену увагу громадськості та ЗМІ, у т.ч. отримані з особистого прийому.

За резолюцією керівника Знам’янської окружної прокуратури зазначені у цьому пункті звернення і запити передаються першому заступнику або заступникам керівника, для організації розгляду.

1.4. Перший заступник, заступник керівника розглядають та надають відповіді на звернення про:

-повернення звернення, які оформлені без дотримання вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян»;

-направлення звернення за належністю до відповідного органу чи посадовій особі;

-залишення без розгляду анонімного звернення;

-відмову в задоволенні звернень;

- надають відповіді на звернення депутатів сільських та селищних рад.

Приймають рішення про:

-продовження строку розгляду звернень громадян;

-продовження строків розгляду адвокатських запитів;

-надання матеріалів за результатами розгляду звернення для ознайомлення;

Погоджують долучення до справи звернення з питань, що раніше перевірялись і за яким прийнято рішення про припинення його розгляду;

Проводять особистий прийом громадян, запити щодо дій чи рішень, прийнятих підлеглими працівниками, а також, що надійшли з питань віднесених до їх обов’язків визначених наказом про розподіл обов’язків між працівниками Знам’янської окружної прокуратури за винятком тих, що визначені у п.1.3 цього наказу.

Начальники відділів Знам’янської окружної прокуратури розглядають звернення та надають відповіді про:

-повернення звернень, які оформлені без дотримання вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»;

-направлення звернення за належністю до відповідних органів без зазначення посадової особи адресата та встановлення контролю за їх розглядом.

Надають відповіді на такі категорії звернень:

- задоволене;

- у яких надано роз’яснення;

- коли розгляд звернення припинено відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»;

- проводять особистий прийом громадян.

Прокурори окружної прокуратури розглядають звернення та готують проекти відповідей на них, надають відповіді на звернення у випадках, передбачених кримінальним процесуальним законодавством; проводять особистий прийом громадян.

1.5. Попередній розгляд звернень, запитів здійснюється керівництвом Знам’янської окружної прокуратури, як правило, у день їх надходження, але не пізніше наступного дня. На них виконуються резолюції, в яких визначаються виконавці, ставиться дата і підпис.

1.6. За результатами попереднього розгляду щодо кожного звернення і запиту може бути прийняте одне з таких рішень:

- передання звернення до виконавця для його розгляду;

- направити за територіальністю чи за належністю;

- повернення заявнику з наданням відповідних роз’яснень;

- залишення без розгляду, за наявності підстав, визначених [ст. 8](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran45#n45) Закону України «Про звернення громадян».

1.7. Надходження документів від керівництва Знам’янської окружної прокуратури до безпосередніх виконавців не повинно перевищувати **двох** робочих днів, а документів, строк виконання яких визначено окремими законодавчими актами, - забезпечується **невідкладно**.

Спеціалістам, відповідальним за ведення діловодства у Знам’янській окружній прокуратурі, своєчасно надавати звернення чи запити прокурорам (виконавцям), з метою недопущення порушення строків їх розгляду та внесення даних до відповідних інформаційно-аналітичних систем.

1.8. Якщо у резолюції визначено кількох виконавців, доведення її змісту, своєчасне та якісне виконання, продовження строків, підготовка відповіді, підпис у керівництва Знам’янської окружної прокуратури покладається на першого виконавця.

1.9. Звернення, запити оформлені належним чином і подані в установленому чином законодавством порядку підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

Розгляд та вирішення звернень і запитів здійснюється у суворій відповідності до вимог «Інструкції про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури» (надалі - Інструкції), затвердженої наказом Генерального прокурора № 363 від 06.08.2020.

Основними критеріями оцінки ефективності діяльності на цьому напрямі вважати забезпечення об’єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень і запитів, оприлюднення у встановлені законом строки публічної інформації, що перебуває у володінні органів прокуратури, надання за запитами достовірної, точної та повної інформації, реальне поновлення порушених прав громадян.

**2**. Порядок проведення **особистого** **прийому** громадян в Знам’янській окружній прокуратурі:

2.1. Особистий прийом громадян керівником, першим заступником та його заступниками проводити згідно з відповідним графіком, затвердженим керівником Знам’янської окружної прокуратури.

2.2. Особистий прийом керівника прокуратури, за його дорученням, може бути організований також у будь-який робочий день.

2.3. Керівник прокуратури приймає громадян за зверненнями, у задоволені яких відмовлено заступниками або у разі оскарження їх дій чи рішень.

2.4. У разі необхідності, на особистому прийомі керівника прокуратури можуть бути присутні його заступники, а також інші працівники прокуратури.

2.5. У разі відсутності керівника прокуратури прийом проводить особа, на яку покладено виконання його обов’язків.

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

Прийом громадян проводити в спеціально облаштованому приміщенні для здійснення особистого прийому громадян (приймальня громадян).

2.6. Облік та реєстрація звернень з особистого прийому громадян здійснюється працівником органу прокуратури, яким проводився особистий прийом, у Книзі реєстрації особистого прийому громадян за формою, встановленою наказом Генерального прокурора.

Відповідальній особі здійснювати прийом запитувачів, надавати роз’яснення та іншу допомогу в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію та облік. У встановленому порядку розглядати запити на інформацію, за наявності підстав надсилати їх належним розпорядникам інформації.

2.7. Щоденний прийом громадян в окружній прокуратурі проводиться прокурорами прокуратури, відповідно до графіка чергування оперативних працівників Знам’янської окружної прокуратури та відділів, а також відповідальним за цей напрям роботи прокурорським працівником.

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

В окружній прокуратурі встановлено в доступному для громадян місці (на першому поверсі адміністративної будівлі) скриньку «Для скарг і заяв». Кореспонденцію зі скриньки виймати щодня спеціально визначеним державним службовцем. На зверненнях здійснювати відмітку «Зі скриньки для скарг і заяв», вказувати дату виїмки, після чого передавати на реєстрацію та розгляд.

На виконання вимог Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» від 02.07.2015 № 577-VIII, з метою забезпечення можливості подання громадянами письмових звернень з використанням всесвітньої мережі «Інтернет», засобів електронного та телефонного зв’язку, в Знам’янській окружній прокуратурі визначеною відповідальною особою здійснювати контроль за надходженням таких звернень.

З метою неухильного дотримання вимог Закону України від 17.03.2020 № 530-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)», рішення Ради національної безпеки і оборони України від 13.03.2020 «Про невідкладні заходи щодо забезпечення національної безпеки в умовах спалаху гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», введеного в дію Указом Президента України від 13.03.2020 № 87, постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19», ст. 11 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб», ст. 7 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення», наказів виконувача обов’язків Генерального прокурора від 12.03.2020 № 141 та від 13.03.2020 № 147, **на час дії зазначеного стану, обмежити допуск до адміністративних будівель прокуратури та здійснення особистого прийому громадян.**

2.9. Особистий прийом громадян організовувати та здійснювати у суворій відповідності до вимог розділу VІ вказаної вище Інструкції.

**3.** Відповідь на звернення, отримані на особистому прийомі у керівника, надається за підписом керівника окружної прокуратури (виконувача обов’язків).

3.1. Відповіді на звернення та запити громадян, які подаються на підпис керівництву прокуратури, мають бути завізовані безпосередніми виконавцями, а керівнику – також його заступниками.

3.2. Відповіді на звернення, запити, в тому числі які прийняті на особистому прийомі, надаються на підпис керівництву прокуратури за **два дні до закінчення строку розгляду звернень,** встановлених чинним законодавством.

3.3. Всім прокурорам забезпечити своєчасне та достовірне відображення інформації про розгляд звернень і запитів у відповідних інформаційно-аналітичних системах. **Не допускати викривлення статистичної звітності, порушень порядку та строків розгляду звернень і запитів громадян.**

**4.** Відповідальним за безпосередню роботу із розгляду звернень і запитів у окружній прокуратурі, у т.ч. прийнятих на особистому прийомі, визначити прокурора Знам’янської окружної прокуратури **Дьячкова О.П.,** за яким закріпити:

4.1.Забезпечення роботи з особистого прийому громадян керівниками окружної прокуратури, облік цієї роботи, підготовки проектів листів про направлення первинних звернень, у яких порушені питання, які не відносяться до компетенції органів прокуратури, за належністю, з роз’ясненням порядку їх оскарження. Забезпечення контролю за строками розгляду та вирішення звернень, дотримання облікової та виконавської дисципліни.

4.2. Інформування керівника прокуратури про стан розгляду звернень (кожного понеділка), у т.ч. прийнятих з особистого прийому керівництва окружної прокуратури, депутатських документів, поточний контроль за своєчасним розглядом звернень і запитів, перевірки своєчасності обліку роботи з цих питань, правильного та своєчасного внесення даних до інформаційно-аналітичних систем.

4.3. Здійснювати прийом запитувачів, надавати роз’яснення та іншу допомогу в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію та облік. У встановленому порядку розглядати запити на інформацію, за наявності підстав надсилати їх належним розпорядникам інформації.

4.4.Постійний моніторинг даних системи ІАС «ОСОП» щодо повноти та своєчасності внесення відомостей про результати розгляду звернень та запитів, з метою своєчасного виявлення та усунення недоліків і порушень.

4.5. Надання практичної та методичної допомоги з питань розгляду звернень і запитів менш досвідченим прокурорським працівникам.

4.6. Аналітична робота з питань розгляду звернень і запитів у прокуратурі.

4.7. На постійно діючих спільних навчальних тренінгах (семінарах) з працівниками Знам’янської окружної прокуратури готувати до обговорення новели законодавства у цій сфері, методичні рекомендації для прокурорів та інші документи методичного спрямування, готувати проекти виступів про роботу Знам’янської окружної прокуратури з особистого прийому, розгляду звернень і запитів та забезпечення доступу до публічної інформації в ЗМІ.

4.8. Організація та здійснення прийому звернень на телефон «Гарячої лінії» Знам’янської окружної прокуратури, згідно встановленого порядку.

4.9. Своєчасно надавати керівнику (виконувачу обов’язків) інформацію про проблемні питання у вказаній сфері, із вжиттям заходів реагування.

Контроль за об’єктивністю, повнотою та своєчасністю розгляду і вирішенням звернень і запитів у окружній прокуратурі здійснюється керівником прокуратури, його першим заступником та заступниками, згідно із розподілом службових обов’язків.

Контроль за виконанням наказу покласти на заступника керівника окружної прокуратури, згідно із розподілом обов’язків.

З наказом ознайомити першого заступника, заступника керівника окружної прокуратури, прокурорів Знам’янської окружної прокуратури та відділів, а також спеціалістів, відповідальних за ведення діловодства в прокуратурі.

Вважати таким, що втратив чинність наказ №4 від 24 березня 2021 року.

**Керівник**

**Знам’янської окружної прокуратури Д. Прокопчук**