**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ прокурора Кіровоградської області**

**від 15 травня 2020 року №50**

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів прокуратури Кіровоградської області**

1. **Загальні положення**
	1. Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом прокуратури Кіровоградської області, підпорядкованим заступнику прокурора області, згідно з розподілом обов’язків між керівництвом прокуратури області.
	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», іншими актами законодавства України, наказами Генерального прокурора, його заступників, наказами керівника прокуратури області, Регламентом прокуратури Кіровоградської області, а також цим Положенням.
	3. Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами прокуратури області, місцевими прокуратурами та Офісом Генерального прокурора.
2. **Структура та організаційні засади діяльності відділу**
	1. До складу відділу входять начальник відділу, прокурор відділу та головний спеціаліст відділу.
	2. Розподіл обов’язків між працівниками відділу з урахуванням їх особистих якостей, професійних здібностей та обсягу роботи затверджується заступником прокурора області.
	3. Робота працівників відділу організовується за предметним принципом відповідно до розподілу обов’язків, який затверджується заступником прокурора області, згідно з розподілом обов’язків між керівництвом прокуратури області.

Посадові обов’язки державних службовців також закріплюються у посадових інструкціях.

1. **Основні завдання та функції відділу**
	1. Організація діяльності органів прокуратури Кіровоградської області з особистого прийому, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та організаційно-розпорядчих документів Офісу Генерального прокурора та прокуратури області.
	2. Організація особистого прийому громадян прокурором області, його заступниками, працівниками структурних підрозділів прокуратури області.
	3. Попередній розгляд звернень, що надійшли до прокуратури області, направлення їх за належністю до інших відомств чи органів прокуратури.
	4. Розгляд звернень щодо можливих порушень органами прокуратури області порядку і строків розгляду звернень та запитів.
	5. Здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація, розгляд у встановленому порядку, надання відповіді запитувачам або направлення за наявності підстав належним розпорядникам інформації.
	6. Контроль за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах прокуратури області звернень, депутатських документів, запитів.
	7. Контроль за виконанням структурними підрозділами апарату прокуратури області вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» та Інструкції про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України.
	8. З метою реалізації вищезазначених завдань відділ забезпечує:

а) участь у плануванні роботи прокуратури області та контроль за своєчасним і якісним виконанням запланованих заходів;

б) підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу;

в) організаційне та методичне керівництво роботою місцевих прокуратур, контроль за їх діяльністю у межах повноважень відділу;

г) надання практичної і методичної допомоги, проведення перевірок у місцевих прокуратурах, структурних підрозділах прокуратури області з питань організації особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів, контроль за усуненням недоліків;

ґ) підготовку у межах повноважень проектів відомчих нормативних актів, наказів, інших організаційно-розпорядчих документів;

д) проведення аналітичної та методичної допомоги, стажування працівників місцевих прокуратур та обласного апарату, вжиття заходів щодо підвищення їх кваліфікації;

е) виконання згідно з компетенцією вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації»;

є) організацію первинного обліку роботи, ведення та складання у межах компетенції статистичної звітності;

ж) поінформованість громадськості через Веб-сайт прокуратури області та його відповідні рубрики «Приймальня громадян», «Телефони «гарячої лінії» та електронна адреса для звернень громадян», «Забезпечення доступу до публічної інформації» з питань організації прийому громадян та звернень в органах прокуратури області та змін в цій роботі, а також доступу до публічної інформації;

з) надання адміністратору Веб-сайту прокуратури області інформації щодо організації прийому громадян органами прокуратури області, у тому числі - графіків прийому керівництвом обласного апарату та змін до них для відповідного корегування у підпорядкованих рубриках;

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

1. **Основні напрями діяльності відділу:**
* вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури області з особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів;
* попередній розгляд звернень, що надійшли до прокуратури області, направлення їх за належністю до відповідних органів чи посадових осіб органів прокуратури;
* розгляд скарг, що стосуються можливих порушень працівниками органів прокуратури області порядку і строків розгляду звернень;
* здійснення контролю за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських документів та звернень з особистого прийому керівництва прокуратури області структурними підрозділами обласного апарату у межах повноважень відділу;
* прийом громадян в приймальні прокуратури області;
* організація роботи з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік та передача для реєстрації у встановленому порядку;
* забезпечення належної організації роботи органів прокуратури області з доступу до публічної інформації;
* здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та опрацювання;
* розгляд запитів на інформацію, підготовка відповідей на запити;

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

- організаційне керівництво підпорядкованими прокуратурами щодо оприлюднення публічної інформації, контроль за їх діяльністю у межах повноважень відділу;

* надання практичної допомоги, проведення перевірок у місцевих прокуратурах та проведення перевірок у структурних підрозділах прокуратури області з питань, що відносяться до компетенції відділу;
* здійснення аналітичної і методичної роботи, участь у стажуванні працівників підпорядкованих прокуратур та у заходах із підвищення рівня професійної кваліфікації.
1. **Повноваження працівників відділу**
	1. **Відділ має право:**
* одержувати від інших підрозділів обласного апарату та місцевих прокуратур організаційно-розпорядчі та службові документи, статистичні дані, інші матеріали, що містять інформацію, необхідну для виконання покладених на відділ завдань;
* при виконанні визначених цим Положенням повноважень знайомитися з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією в органах прокуратури області у порядку, встановленому Регламентом прокуратури Кіровоградської області та іншими організаційно-розпорядчими документами;
* ініціювати перед керівництвом прокуратури області питання про виїзд працівників відділу до підпорядкованих прокуратур або витребування необхідних інформацій чи матеріалів, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції відділу.
	1. **Начальник відділу**:

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

- забезпечує взаємодію очолюваного відділу з іншими структурними підрозділами прокуратури області та місцевими прокуратурами;

- організовує виконання працівниками відділу організаційно-розпорядчих документів Генерального прокурора, його заступників, прокурора області та його заступників, планових заходів та ухвалених нарадами рішень з питань діяльності відділу;

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

- проводить оперативні наради з питань діяльності відділу, заслуховує звіти підпорядкованих працівників;

- організовує особистий прийом громадян прокурором області, його заступниками, забезпечує контроль за додержанням строків та порядку розгляду звернень з особистого прийому керівництва прокуратури області;

- розглядає, візує та підписує у межах компетенції службову документацію;

- здійснює попередній розгляд звернень, які надійшли до прокуратури області, передає їх на доповідь керівництву, а також безпосередньо до структурних підрозділів обласного апарату;

- організовує здійснення контролю за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських документів, звернень з особистого прийому прокурора області, його заступників у структурних підрозділах обласного апарату, веде облік їх надходження, руху та результатів розгляду, заповнює дані у відповідній комп’ютерній базі даних;

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

- організовує роботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік та передачу для реєстрації у встановленому порядку;

 - організовує роботу з приймання, реєстрації, опрацювання запитів на інформацію, їх розгляд та надання відповідей в установленому порядку;

 - організовує роботу з доступу до публічної інформації, її оприлюднення, розгляду запитів на інформацію;

- організовує та за дорученням керівництва прокуратури області особисто бере участь у проведенні перевірок діяльності структурних підрозділів обласного апарату та підпорядкованих прокуратур, наданні практичної допомоги, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;

- організовує проведення аналітичної та методичної роботи з питань, віднесених до компетенції відділу;

- забезпечує роботу з підвищення кваліфікації працівників відділу та стажування прокурорів місцевих прокуратур;

- організовує ведення первинного обліку роботи, складає та підписує статистичну звітність про роботу відділу, несе персональну відповідальність за достовірність відображеної у ній інформації;

- забезпечує своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей про проведену роботу до Інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» та Інформаційної системи «Система електронного документообігу», перевірку достовірності цих даних у структурних підрозділах обласного апарату та місцевих прокуратурах;

- забезпечує поінформованість мешканців міста та області через Веб-сайт прокуратури області та його відповідні рубрики «Приймальня громадян», «Телефони «гарячої лінії» та електронна адреса для звернень громадян», «Забезпечення доступу до публічної інформації» з питань організації прийому громадян та звернень в органах прокуратури області та змін в цій роботі, а також доступу до публічної інформації;

- забезпечує надання адміністратору Веб-сайту прокуратури області інформації щодо організації прийому громадян органами прокуратури області, у тому числі - графіків прийому керівництвом обласного апарату та змін до них для відповідного корегування у підпорядкованих рубриках;

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

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

- організовує виконання інших службових доручень керівництва прокуратури області.

**5.3. Прокурор відділу**:

- виконує завдання і доручення керівництва прокуратури області та відділу;

- здійснює методичне керівництво і належний вплив на стан справ та ефективність роботи у місцевих прокуратурах, оперативний контроль за своєчасним і якісним виконанням управлінських рішень;

- проводить особистий прийом громадян у приймальні прокуратури області, а в разі, якщо питання, з якими громадяни звертаються на особистий прийом не відносяться до компетенції органів прокуратури, надає їм роз’яснення щодо органів, уповноважених на розгляд порушених питань;

- бере участь в організації особистого прийому громадян керівником прокуратури області та його заступниками;

- організовує особистий прийом громадян працівниками структурних підрозділів прокуратури області;

- здійснює контроль за дотриманням порядку і строків вирішення звернень з особистого прийому прокурора області, його заступників у структурних підрозділах прокуратури області, веде облік результатів розгляду, заповнює дані у відповідній комп’ютерній базі даних;

- здійснює попередній розгляд звернень, які надійшли до обласного апарату, передає їх на доповідь керівництву прокуратури області, а також безпосередньо до структурних підрозділів апарату;

- бере участь у розгляді скарг щодо можливих порушень порядку і строків розгляду звернень працівниками органів прокуратури області, готує проекти відповідей;

- за дорученням начальника відділу вивчає наглядові провадження, доповідає керівнику відділу про встановлені факти порушень при розгляді звернень у структурних підрозділах прокуратури області та місцевих прокуратурах, вносить пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування;

- готує проекти супровідних листів про надіслання звернень за належністю до відповідних органів чи посадових осіб та місцевих прокуратур;

- забезпечує своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей про проведену роботу з розгляду звернень до Інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» та Інформаційної системи «Система електронного документообігу», перевірку достовірності цих даних у структурних підрозділах обласного апарату та місцевих прокуратурах;

- здійснює приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік та передачу для реєстрації в установленому порядку;

- виконує завдання та доручення керівництва прокуратури області та начальника відділу;

- вивчає документи, що надходять із місцевих прокуратур, готує зауваження чи пропозиції щодо їх якості;

- вносить пропозиції щодо удосконалення роботи органів прокуратури області з організації особистого прийому, розгляду звернень і запитів, ініціює вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;

- бере участь у підготовці матеріалів на розгляд нарад у керівництва прокуратури області;

- готує проекти службових листів, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів, що належать до компетенції відділу;

- здійснює виїзди до місцевих прокуратур для проведення перевірок та надання практичної допомоги, контролює виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичного усунення недоліків;

- бере участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, розробці методичних рекомендацій та стажуванні працівників підпорядкованих прокуратур;

- готує матеріали для інформування громадськості через Веб-сайт прокуратури області та його відповідні рубрики «Приймальня громадян», «Телефони «гарячої лінії» та електронна адреса для звернень громадян» з питань організації прийому громадян та розгляду звернень в органах прокуратури області;

- готує інформацію адміністратору Веб-сайту прокуратури області щодо організації прийому громадян прокуратурою області, у тому числі - графіки прийому керівництвом прокуратури області та зміни до них для відповідного корегування у підпорядкованих рубриках;

- веде відповідний облік проведеної роботи, накопичує і систематизує матеріали, інформації, статистичні дані, необхідні для виконання покладених завдань;

- виконує інші службові доручення начальника відділу.

**5.4. Головний спеціаліст відділу** забезпечує:

- проведення особистого прийому громадян та запитувачів у приймальні прокуратури області, надання їм роз’яснень щодо повноважень органів прокуратури та права на звернення до уповноважених органів на розгляд порушених у зверненнях питань;

- приймання звернень, у тому числі на телефон «гарячої лінії», їх облік та передачу на реєстрацію;

- підготовку проектів листів про надіслання первинних звернень до відповідних органів чи посадових осіб та місцевих прокуратур, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів, що належать до компетенції відділу, проектів відповідей на запити;

- підготовку документів, у межах компетенції відділу, для оприлюднення публічної інформації, у тому числі у формі відкритих даних та своєчасного оновлення на офіційному Веб-сайті прокуратури області та Єдиному державному Веб-порталі відкритих даних;

- участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, розробці методичних рекомендацій та стажуванні працівників місцевих прокуратур;

- здійснення контролю за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських документів у органах прокуратури області, ведення обліку результатів розгляду, внесення даних у відповідній комп’ютерній базі даних;

- виконання інших доручень керівництва прокуратури області, пов’язаних із забезпеченням виконання покладених на відділ завдань.

**5.5. Головний спеціаліст**виконує обов’язки згідно з посадовою інструкцією, постійно підвищує рівень своєї професійної компетентності, бере участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності.

1. **Відповідальність працівників відділу:**
	1. Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань, своєчасне та якісне виконання наказів і службових доручень керівництва прокуратури області.
	2. Прокурор та головний спеціаліст відділу відповідають за належне виконання своїх функціональних обов’язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва прокуратури області та відділу.
	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» та законодавством про працю.

**Відділ організації прийому громадян,**

**розгляду звернень та запитів**

**прокуратури Кіровоградської області**

**ЗГОДЕН**

**Заступник прокурора**

**Кіровоградської області**

 **О.Гладкіх**

**\_\_\_\_ травня 2020 року**