###### ЗАТВЕРДЖЕНО

###### Наказ керівника Кіровоградської обласної прокуратури

######  « 04 » травня 2023 року № 36

##### ПОЛОЖЕННЯ

**про відділ організації прийому громадян,**

**розгляду звернень та запитів Кіровоградської обласної прокуратури**

**1. Загальні положення**

**1.1.** Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом Кіровоградської обласної прокуратури, підпорядкованим заступнику керівника Кіровоградської обласної прокуратуризгідно з розподілом обов’язків між керівництвом обласної прокуратури.

**1.2.** У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про комітети Верховної Ради України», «Про тимчасові слідчі комісії і тимчасові спеціальні комісії Верховної Ради України», «Про доступ до публічної інформації», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», іншими актами законодавства України, нормативними актами Генерального прокурора, його заступників, Регламентом Кіровоградської обласної прокуратури, а також цим Положенням.

**1.3.** Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами Кіровоградської обласної прокуратури, окружними прокуратурами, Офісом Генерального прокурора, Тренінговим центром прокурорів України та іншими державними органами.

**2. Структура та організаційні засади діяльності відділу**

**2.1.** До складу відділу входять: начальник відділу та головні спеціалісти відділу.

**2.2.** Посадові обов’язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які підписуються їхнім безпосереднім керівником та затверджуються керівником обласної прокуратури.

**3. Основні завдання та функції відділу**

**3.1.** Організаційне та методичне забезпечення діяльності органів прокуратури області з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та нормативних актів Генерального прокурора та керівника Кіровоградської обласної прокуратури.

**3.2.** Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду та вирішення звернень та запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників, оприлюдненням публічної інформації у встановленому порядку.

**3.3.** Попередній і безпосередній розгляд звернень і запитів, що надійшли до Кіровоградської обласної прокуратури, у встановленому порядку направлення їх за належністю до відповідних органів чи посадових осіб та органів прокуратури. За наявності підстав, визначених Законом України «Про звернення громадян», здійснення повернення звернення заявнику з відповідним роз’ясненням або залишення його без розгляду.

**3.4.** Здійснення прийому запитувачів, надання роз’яснень та іншу допомогу в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію та облік, розгляд та надання відповідей запитувачам у встановленому порядку, за наявності підстав направлення їх належним розпорядникам інформації.

**3.5.** Організація та здійснення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури.

**3.6. Відповідно до покладених повноважень відділ забезпечує:**

– участь у плануванні роботи обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;

* підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу, а також виконання завдань і доручень керівництва обласної прокуратури;
* організаційне та методичне керівництво роботою окружних прокуратур, контроль за їх діяльністю у межах повноважень відділу;
* надання практичної і методичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та структурних підрозділах обласної прокуратури з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;
* підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;
* проведення аналітичної та методичної роботи, стажування працівників окружних прокуратур, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;
* щорічне із залученням структурних підрозділів обласної прокуратури, окружних прокуратур комплексне вивчення стану організації роботи з особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів та забезпечення доступу до публічної інформації;
* виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» та нормативних актів Генерального прокурора щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції відділу;
* організацію первинного обліку роботи, ведення та складання у межах компетенції статистичної звітності.

**4. Основні напрями діяльності відділу:**

* вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури області з розгляду та вирішення скарг, заяв, листів та інші звернення громадян, депутатських звернень і запитів, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, юридичних і службових осіб, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників, оприлюдненням публічної інформації у встановленому порядку;
* здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень та запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників;
* попередній та безпосередній розгляд скарг, заяв, листів та інших звернень громадян, депутатських звернень і запитів, а також звернень громадян, які надійшли зі зверненнями народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, юридичних і службових осіб, що надійшли до обласної прокуратури, за наявності підстав направлення їх за належністю або територіальністю до відповідних органів чи посадовим особам та до органів прокуратури;
* надання практичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та у структурних підрозділах обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;
* здійснення аналітичної і методичної роботи, участь у стажуванні працівників окружних прокуратур та у заходах з підвищення рівня кваліфікації та професійної компетентності;
* вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з доступу до публічної інформації;
* здійснення прийому запитувачів, надання роз’яснень та допомоги в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію, облік та опрацювання;
* підготовка проектів резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію;
* здійснення загального контролю за оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному нормативними актами Генерального прокурора, дотриманням установленого порядку та строків розгляду запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури, підготовка відповідей на запити;
* вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб органів прокуратури області з питань забезпечення доступу до публічної інформації;
* вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури області з питань особистого прийому громадян; безпосередній прийом громадян і розгляд звернень у межах компетенції відділу.
* організація особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, попередній розгляд, здійснення загального контролю за додержанням строків та порядку розгляду звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури.

 Відділ виконує також інші функції, що випливають із покладених на нього завдань.

**5. Повноваження працівників відділу**

 **5.1.** **Відділ має право:**

* одержувати від інших підрозділів обласної прокуратури організаційно-розпорядчі та службові документи, наглядові провадження, статистичні дані, інші матеріали, що містять необхідну інформацію для виконання покладених на відділ завдань;
* під час виконання визначених цим Положенням завдань та функцій ознайомлюватися з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією в органах прокуратури області у порядку, встановленому Регламентом обласної прокуратури та іншими організаційно-розпорядчими документами;
* ініціювати перед керівництвом обласної прокуратури питання про виїзд працівників відділу до окружних прокуратур або витребування необхідних матеріалів чи інформації, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції відділу;
* про суттєві порушення порядку та строків розгляду і вирішення звернень повідомляти керівників відповідних самостійних структурних підрозділів, а у разі виявлення систематичності таких порушень – керівника обласної прокуратури або його першого заступника та заступників.

**5.2. Начальник відділу:**

* здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує, спрямовує і контролює роботу підпорядкованих працівників;
* визначає основні напрями діяльності, характер роботи працівників відповідно до завдань та функцій, визначених цим Положенням;
* координує діяльність працівників відділу, забезпечує взаємодію з іншими самостійними структурними підрозділами обласної прокуратури, окружними прокуратурами, співпрацю з іншими державними органами;
* вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури;
* організовує та контролює виконання працівниками відділу наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності відділу;
* забезпечує підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;
* ініціює проведення нарад з найбільш важливих питань діяльності відділу, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів обласної прокуратури для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань;
* вивчає зміст скарг, заяв (клопотань), листів та інших звернень громадян, народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, депутатів місцевих рад, юридичних і службових осіб, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, юридичних і службових осіб, громадських організацій, що надійшли до обласної прокуратури, звернень громадян з особистого прийому керівництва обласної прокуратури, звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», здійснює їх попередній розгляд, в установленому порядку передає на доповідь керівництву обласної прокуратури та до структурних підрозділів обласної прокуратури;
* у межах компетенції розглядає документи, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, підписує, затверджує та візує службову документацію;
* організовує розгляд звернень та запитів працівниками відділу, розглядає скарги на їхні дії;
* організовує роботу з доступу до публічної інформації, її оприлюднення з питань, що належать до компетенції відділу, приймання, реєстрацію, опрацювання запитів на інформацію, їх розгляд та надання відповідей в установленому порядку;
* організовує та, за дорученням керівництва обласної прокуратури, особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури і окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги керівникам окружних прокуратур, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;
* організовує проведення аналітичної і методичної роботи, навчальних семінарів з питань, що належать до компетенції відділу;
* забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу та стажування працівників окружних прокуратур;
* організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»), інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), перевіряє достовірність відповідних даних, складає і підписує статистичну звітність про роботу відділу;
* організовує проведення систематичного моніторингу відомостей, що містяться у програмних комплексах ІС «СЕД», ІАС «ОСОП» та інших баз даних, про роботу зі зверненнями та запитами працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури та окружних прокуратур;
* здійснює оцінювання результатів службової діяльності державних службовців відділу, затверджує індивідуальні програми підвищення рівня їхньої професійної компетентності;
* вносить в установленому порядку пропозиції щодо структури та штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, встановлення надбавок до посадових окладів, заохочення або вжиття заходів дисциплінарного впливу;
* за дорученням керівництва обласної прокуратури представляє в органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях обласну прокуратуру з питань діяльності відділу;
* здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та трудової дисципліни, вживає заходів щодо створення належних умов праці;
* організовує і контролює стан ведення діловодства в відділі;
* забезпечує виконання інших службових завдань та доручень керівництва обласної прокуратури;
* організовуєроботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», забезпечує їх попередній розгляд, облік, передання для реєстрації та розгляд у встановленому порядку;
* організовує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому керівництва обласної прокуратури, знімає їх з контролю;
* організовує та здійснює прийом запитувачів, надає роз’яснення та допомогу в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію, облік, розгляд та надання відповідей запитувачам у встановленому порядку;
* забезпечує здійснення загального контролю за своєчасним розглядом запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури та контролює їх розгляд працівниками відділу;
* забезпечує загальний контроль за оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначному нормативними актами Генерального прокурора;
* забезпечує вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб окружних прокуратур з питань забезпечення доступу до публічної інформації;
* організовує особистий прийом громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником, заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;
* організовує підготовку та безпосередньо готує матеріали з питань діяльності відділу для опублікування у засобах масової інформації, розміщення їх на офіційному вебсайті обласної прокуратури.

**6. Головні спеціалісти відділу:**

* виконують обов’язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями, зокрема:
* виконують завдання і доручення керівництва обласної прокуратури та відділу;
* здійснюють організаційне і методичне керівництво та належний вплив на стан справ та ефективність роботи в окружних прокуратурах;
* вивчають проблемні питання в організації роботи у межах компетенції відділу, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;
* беруть участь у підготовці матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури та відділу;
* готують проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;
* безпосередньо здійснюють особистий прийом громадян;
* за дорученням керівництва відділу розглядають звернення громадян та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції відділу, готують проекти відповідей з відповідними роз’ясненнями та листів про надіслання їх до окружних прокуратур;
* згідно з компетенцією залучаються до перевірки у структурних підрозділах обласної прокуратури, здійснюють виїзди до окружних прокуратур для проведення перевірок і надання практичної допомоги їх керівникам, контролюють виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичне усунення недоліків;
* беруть участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, розробленні методичних рекомендацій і стажуванні працівників окружних прокуратур;
* вивчають документи, що надходять з окружних прокуратур, готують зауваження чи пропозиції до них;
* відповідно до компетенції забезпечують своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей до ІС «СЕД» та ІАС «ОСОП»;
* здійснюють систематичний моніторинг відомостей, що містяться у програмних комплексах ІС «СЕД», ІАС «ОСОП» та інших баз даних, про роботу зі скаргами, заявами (клопотаннями), зверненнями та запитами працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури та окружних прокуратур;
* ведуть облік виконаної роботи, накопичують і систематизують матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на них завдань;
* постійно підвищують рівень своєї професійної компетентності, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;
* розглядають звернення і запити, готують проекти відповідей з відповідними роз’ясненнями та листів про направлення за територіальністю та /або за належністю, за наявності підстав повертають заявнику з наданням відповідних роз’яснень;
* ведуть облік надходження звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури, їх руху та результатів розгляду, створюють відповідну електронну базу даних;
* здійснюють контроль за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників у структурних підрозділах обласної прокуратури, ведуть їх облік; вивчають наглядові провадження, готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків їх розгляду і вирішення працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури;
* згідно зі встановленим графіком здійснюють приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік;
* здійснюють прийом запитувачів інформації, надають роз’яснення та допомогу під час оформлення запитів;
* готують проекти відповідей запитувачам інформації;
* здійснюють контроль за своєчасністю оприлюднення інформації та виконанням доручень керівництва обласної прокуратури про надання інформації на запити;
* готують матеріали для опублікування у засобах масової інформації, розміщення їх на офіційному вебсайті обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;
* готують проекти заперечень на оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності з питань доступу до публічної інформації;
* виконують інші завдання та доручення керівництва обласної прокуратури та відділу.

**7. Відповідальність працівників відділу**

**7.1.** Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань та службових доручень керівництва обласної прокуратури.

**7.2.** Головні спеціалісти відділу відповідають за належне виконання своїх функціональних обов’язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва обласної прокуратури та відділу.

**7.3.**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», законодавством про працю.

**Відділ організації прийому**

**громадян, розгляду звернень та запитів**

**Кіровоградської обласної прокуратури**