

**ОЛЕКСАНДРІЙСЬКА ОКРУЖНА ПРОКУРАТУРА**

**Н А К А З**

**№ 36**

**03 вересня 2021 року м. Олександрія**

Про порядок організації особистого прийому

громадян і запитувачів в Олександрійській окружній прокуратурі

З метою забезпечення належної організації та проведення особистого прийому громадян і запитувачів в Олександрійській окружній прокуратурі, а також виконання вимог статей 22, 19 Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», з урахуванням організаційних змін в роботі обласної прокуратури, керуючись вимогами статей 11, 17 Закону України «Про прокуратуру».

НАКАЗУЮ:

1. Організація особистого прийому громадян і запитувачів здійснюється відповідно до Конституції України, законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», інших законів, підзаконних актів, Стратегії розвитку органів прокуратури на 2020-2023 роки, затвердженої наказом Генерального прокурора від 16.10.2020 №489, 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, яким затверджено Інструкцію про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України, а також Інструкцію про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України, інших організаційно- розпорядчих документів Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури та керівника окружної прокуратури з цих питань.
2. Прийом громадян в Олександрійській окружній прокуратурі проводиться керівником окружної прокуратури, його першим заступником та заступником, начальниками відділів окружної прокуратури та іншими працівниками за дорученням керівництва у спеціально облаштованому приміщенні (приймальні громадян).

Прийом громадян в окружній прокуратурі, крім приймальні громадян, може проводитися в інших службових приміщеннях окружної прокуратури лише за дорученням керівництва окружної прокуратури, їх заступників або осіб, які виконують їхні обов’язки.

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

У приміщенні приймальні громадян окружної прокуратури в доступному для ознайомлення місці (на інформаційних стендах) розміщуються графіки прийому громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, обласної та окружної прокуратури, тексти законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної Інформації», інша публічна інформація довідкового та роз’яснювального характеру щодо компетенції та діяльності органів прокуратури, зразки звернення, запиту та інша корисна інформація.

У приймальні громадян окружної прокуратури забезпечуються належні умови для ефективної реалізації прав громадян на звернення та подання запиту на отримання публічної інформації (наявні в достатній кількості столи, стільці, комп’ютер із доступом до мережі інтернет, принтер, папір, ручки, кулер із питною водою, індивідуальні засоби захисту тощо).

Робоче місце працівника, що здійснює прийом громадян, обладнане копіювальною та комп’ютерною технікою з вільним доступом до мережі Інтернет та налаштованими програмними комплексами, що використовуються органами прокуратури, зокрема Інформаційно-аналітичною системою «Облік та статистика органів прокуратури» та інформаційною системою «Система електронного документообігу», забезпечено канцелярським приладдям тощо.

Для забезпечення безпеки працівників органів прокуратури під час проведення особистого прийому в приміщенні приймальні громадян обладнано місце для працівника охорони, забезпечено його чергування, згідно з режимом роботи окружної прокуратури, та функціонування камери відеоспостереження. Встановлена система спостереження є відкритою, про її функціонування в приміщенні приймальні громадян у доступному для відвідувачів місці розміщено попередження.

Матеріально-технічне забезпечення та функціонування відповідних технічних пристроїв та програмних засобів у приміщенні приймальні громадян окружної прокуратури покладається на відділи матеріально-технічного забезпечення та соціально-побутових потреб та інформаційних технологій Кіровоградської обласної прокуратури.

Проведення відвідувачами фото-, відео-, аудіо, кінозйомки у приміщенні приймальні громадян, а також подальше оприлюднення цих матеріалів, може проводитися з дотриманням вимог Конституції України, статті 307 Цивільного кодексу України за згодою присутніх громадян, оскільки процес відповідної зйомки може певним чином суттєво порушувати їх особисті немайнові права.

1. Особистий прийом громадян та запитувачів керівництвом Олександрійської окружної прокуратури здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником окружної прокуратури (далі - графіком),

У разі відсутності керівника окружної прокуратури прийом громадян проводиться виконувачем його обов’язків, заступниками керівника окружної прокуратури - особою, що їх заміняє або уповноваженими ними працівниками.

Керівник окружної прокуратури приймає громадян за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено його першим заступником та заступником, або у разі оскарження їхніх дій чи рішень.

Заступники керівника окружної прокуратури здійснюють особистий прийом громадян щодо дій чи рішень, прийнятих начальником відділу окружної прокуратури, підлеглими працівниками.

Звернення, отримане на особистому прийомі керівником окружної прокуратури, передається тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить вирішення порушених у ньому питань.

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

Звернення, отримане на особистому прийому заступниками керівника окружної прокуратури, передається тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов’язків належить вирішення у ньому питань.

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

Організація прийому громадян керівником окружної прокуратури, його заступниками здійснюється відповідальним за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі або проводиться за їх безпосереднім дорученням.

У разі потреби на особистий прийом керівника окружної прокуратури запрошуються його перший заступник та заступник, начальники відділів, інші працівники окружної прокуратури.

У випадку звернення громадянина до окружної прокуратури з проханням організації прийому керівником окружної прокуратури або його заступниками у день прийому, але перед часом їх прийому, відповідальний за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі пропонує заявникові попередньо відвідати особистий прийому начальників відділів окружної прокуратури відповідно до тематики звернення та їх компетенції.

Відповідальним за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі формується список громадян, готуються необхідні документи та матеріали для організації особистого прийому керівника окружної прокуратури, які надаються на його вимогу відділам окружної прокуратури згідно з компетенцією.

На вимогу відповідального за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі чи інших працівників окружної прокуратури, які здійснюють прийом громадян, спеціаліста, відповідального за ведення діловодства в окружній прокуратурі невідкладно надаються наглядові провадження (справи) за зверненнями, необхідні для доповіді керівництву окружної прокуратури, а також інша інформація у межах їхньої компетенції.

Перед проведенням прийому громадян керівництвом окружної прокуратури відповідальний за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі оформлюються контрольні листки особистого прийому керівника окружної прокуратури, його першого заступника чи заступника, згідно з визначеною формою (додатки 1, 2, 3) з урахуванням кількості громадян, яким організовується особистий прийом.

Особистий прийом керівника окружної прокуратури здійснюється за участю відповідального за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі, за необхідності – начальників (працівників) відділів окружної прокуратури відповідно до тематики звернення або причетних до розгляду попередніх скарг заявника.

Облік та реєстрація звернень, поданих на особистому прийомі керівництва окружної прокуратури забезпечується відповідальним за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі або проводиться за їх безпосереднім дорученням та спеціалістом, відповідальним за ведення діловодства в Олександрійській окружній прокуратурі.

1. Особистий прийом ув’язнених і засуджених осіб в установах попереднього ув’язнення та виконання покарань проводиться керівником окружної прокуратури або їхнім першим заступником та заступником, згідно з розподілом обов'язків, не рідше одного разу на місяць відповідно до вимог наказу Генерального прокурора від 03.08.2020 № 353 «Про організацію діяльності прокурорів з нагляду за додержанням законів при виконанні судових рішень у кримінальних справах, а також при застосуванні інших заходів примусового характеру, пов’язаних з обмеженням особистої свободи громадян».

Про результати здійснення прийому ув’язнених і засуджених осіб керівництвом окружної прокуратури невідкладно інформується відповідальний за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі або проводиться за їх безпосереднім дорученням.

1. Прийом громадян в Олександрійській окружній прокуратурі забезпечується працівниками прокуратури, у день їх звернення у робочі дні з 10 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 17 години; у п’ятницю - з 10 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 16 години.

 Прийом громадян працівниками окружної прокуратури також може здійснюватися за дорученням керівництва окружної прокуратури.

Під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їхніх представників або окремих громадян для організації їх прийому відповідальним за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі або посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, залучаються інші працівники (за погодженням із керівником) та начальники відділів окружної прокуратури, до повноважень яких належить вирішення порушених скаржниками питань.

1. Перед початком прийому громадян працівники окружної прокуратури, які проводять прийом, з’ясовують прізвище, ім’я, по батькові заявника, місце 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 питання, вивчають матеріали, які подає громадянин на обґрунтування своїх вимог. Отримання інших відомостей про громадянина чи його представника та інформації, що не стосується його звернення, забороняється.

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.

1. Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України». Відповіді на ці звернення надсилаються за підписом керівника окружної прокуратури або виконувачем його обов’язки.

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 здійснюється прокурором, що проводить прийом.

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

Прийом представників ЗМІ здійснюється із залученням спеціаліста з питань інформаційної політики обласної прокуратури.

Прийом запитувачів публічної інформації проводиться лише відповідальним за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі, відповідно до посадової інструкції з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

1. Прийом громадян працівниками окружної прокуратури здійснюється з дотриманням вимог професійної етики та поведінки, чинного законодавства України, організаційно-розпорядчих документів Генерального прокурора та керівника обласної прокуратури, керівника окружної прокуратури.

Під час прийому громадян працівники окружної прокуратури з'ясовують суть порушеного питання, інші дані, передбачені вимогами чинного законодавства України; надають допомогу в оформленні звернень; за можливості, вживаються заходи до вирішення проблемного питання заявника безпосередньо на місці; надаються кваліфіковані роз'яснення щодо обсягу компетенції органів прокуратури, порядку оскарження прийнятих органами прокуратури рішень, а у випадку, якщо вирішення порушених заявником питань не входить до компетенції органів прокуратури, роз'яснюють можливість звернення до відповідних органів державної влади, місцевого самоврядування, правоохоронних чи контролюючих органів, службових осіб підприємств, установ, організацій та надають відповідну контактну інформацію тощо.

1. Особистий прийом не проводиться у тому разі, якщо:

- громадянин звертається до органу прокуратури з одного й того самого питання зі зверненням, розгляд якого припинено відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян»;

- звернення подано з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

1. Особистий прийом припиняється у разі звернення громадян, які застосовують ненормативну лексику, вдаються до образ, або якщо їхні звернення містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, або 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 обласної 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) також негайно вирішується питання про припинення (призупинення) особистого прийому.

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

1. На особистому прийомі громадянином може бути подане 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, воно записується посадовою особою органу прокуратури та розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення,

З метою спрощення процедури оформлення усних звернень, прийнятих на особистому прийомі, визначити відповідні форми (додатки 4 та 5).

1. Облік та реєстрація звернень із особистого прийому громадян забезпечується працівником окружної прокуратури, яким проводився особистий прийом у Книзі реєстрації особистого прийому громадян за формою, встановленою наказом Генерального прокурора.

До Книги реєстрації особистого прийому громадян вносяться відомості про прийняті під час особистого прийому рішення (внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань, надання усного роз’яснення, припинення прийому громадян у випадках, передбачених Інструкцією про порядок розгляду звернень і запитів, особистого прийому громадян в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 06.08.2020 № 363.

На зверненнях, прийнятих на особистому прийомі, ставиться відмітка (штамп) «З особистого прийому» та зазначається посада, прізвище, ім’я, по батькові працівника окружної прокуратури, який здійснював прийом, проставляється дата та підпис.

Отримані на особистому прийомі звернення невідкладно передаються спеціалісту, відповідальному за ведення діловодства в окружній прокуратурі 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.

Після реєстрації у встановленому порядку, звернення з особистого прийому надаються згідно з вимогами Інструкції про порядок розгляд) звернень і запитів, особистого прийому громадян в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 06.08.2020 № 363, керівництву окружної прокуратури відповідно до повноважень для вчинення резолюції.

1. Звернення з особистого прийому вирішуються у порядку та строки, визначені чинним законодавством України, організаційно-розпорядчими документами Офісу Генерального прокурора, обласної прокуратури.

Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно (за бажанням громадянина).

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

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

1. Результати роботи зі зверненнями, отриманими на особистому прийомі, вносяться 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.

Начальники відділів окружної прокуратури, організовують та контролюють своєчасне, повне і достовірне внесення відомостей до ІАС «ОСОП» та подання звіту за формою № П.

1. Контроль за об’єктивністю, повнотою та своєчасністю розгляду і вирішення звернень в окружній прокуратурі здійснюється керівником або його заступниками.

Загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду звернень громадян з особистого прийому керівництва окружної прокуратури здійснюється відповідальним за роботу із розгляду звернень і запитів в окружній прокуратурі або проводиться за їх безпосереднім дорученням.

Звернення і запити вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо розглянуто всі вимоги заявника і за підписом уповноваженої посадової особи окружної прокуратури йому направлено відповідь.

Контроль за виконанням наказу покласти на заступника керівника Олександрійської окружної прокуратури, згідно з розподілом обов’язків між керівництвом окружної прокуратури.

 Визнати таким, що втратив чинність наказ керівника Олександрійської окружної прокуратури від 01 червня 2021 року №29 «Про порядок особистого прийому в Олександрійській окружній прокуратурі Кіровоградської області».

 З наказом ознайомити першого заступника, заступника керівника окружної прокуратури, начальників відділів, прокурорів окружної прокуратури, а також спеціалістів, відповідальних за ведення діловодства в окружній прокуратурі.

**Керівник Олександрійської**

**окружної прокуратури А. Моргай**