**Інформація про порядок організації роботи зі зверненнями**

**та проведення особистого прийому громадян**

**ДО УВАГИ ГРОМАДЯН!**

Відповідно до 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», уведеного в дію Указом Президента України від 13.03.2020 № 87, постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 № 211 із змінами «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19», статті 11 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб», статті 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, **ТИМЧАСОВО ОБМЕЖЕНО ДОПУСК ДО АДМІНІСТРАТИВНИХ БУДІВЕЛЬ ОРГАНІВ ПРОКУРАТУРИ ТА ВСТАНОВЛЕНО ОСОБЛИВИЙ ПОРЯДОК ЇХ РОБОТИ.**

У зв’язку з цим, **НА ЧАС ДІЇ КАРАНТИНУ НА ВСІЙ ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ, ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ЗАЯВНИКІВ, ЗАПИТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЇ, ДЕПУТАТІВ УСІХ РІВНІВ В ОРГАНАХ ПРОКУРАТУРИ ПРИЗУПИНЯЄТЬСЯ**.

Водночас звернутися до Кіровоградської обласної прокуратури Ви можете:

**1) з письмовим зверненням:**

– поштою на адресу Кіровоградської обласної прокуратури: вул. Велика Пермська, 4, місто Кропивницький, 25006;

– через спеціально визначену скриньку, яка знаходиться в холі адміністративної будівлі Кіровоградської обласної прокуратури за адресою: вул. Велика Пермська, 4, місто Кропивницький;

– шляхом подання електронного звернення на електронну адресу Кіровоградської обласної прокуратури: zvern@kir.gp.gov.ua (крім депутатських звернень та запитів);

– зателефонувавши на телефон «гарячої лінії» - (0522)-32-10-18.

**2) із запитами на публічну інформацію:**

– через спеціально визначену скриньку, яка знаходиться в холі адміністративної будівлі за адресою Кіровоградської обласної прокуратури: вул. Велика Пермська, 4, місто Кропивницький;

– поштою (на адресу Кіровоградської обласної прокуратури: вул. Велика Пермська, 4, місто Кропивницький, 25006);

– на електронну пошту: infdostup@kir.gp.gov.ua;

– зателефонувавши за номером телефону (0522)-32-10-18.

**Враховуючи ситуацію, яка вимагає дотримання правил карантину, просимо із розумінням віднестися до призупинення особистого прийому заявників і запитувачів.**

**І. Організація прийому громадян в органах прокуратури Кіровоградської області**.

Організація роботи зі зверненнями громадян в органах прокуратури Кіровоградської області здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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.

Особистий прийом громадян в органах прокуратури Кіровоградської області проводиться керівниками обласних і окружних прокуратур. структурних підрозділів прокуратур усіх рівнів, їхніми заступниками, прокурорами обласних та окружних прокуратур, а також іншими працівниками органів прокуратури за дорученням керівництва.

Прийом громадян у Кіровоградській обласній прокуратурі проводиться працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів за участю галузевих підрозділів щоденно (крім вихідних та святкових днів) **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.**

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.

Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції прокуратури, посадова особа, яка веде прийом, надає відповідні роз’яснення.

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 органів прокуратури.

Особистий прийом громадян керівництвом обласної та окружних прокуратур здійснюється у встановлені дні та години згідно із затвердженим графіком.

Керівником обласної прокуратури прийом громадян проводиться **за попереднім записом.**

**Попередній запис** громадян на особистий прийом до керівника Кіровоградської обласної прокуратури здійснюється відділом організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Кіровоградської обласної прокуратури. Вказаний запис розпочинається на наступний день після проведення керівником прокуратури особистого прийому та завершується за п'ятнадцять днів до передбаченої графіком дати здійснення прийому.

Очільники органів прокуратури приймають громадян за зверненнями у задоволенні яких відмовлено їхніми заступниками, або у разі оскарження їхніх дій чи рішень.

Керівник Кіровоградської обласної прокуратури приймає громадян щосереди з 10.00 до 13.00 години.

Начальники структурних підрозділів апарату обласної прокуратури та прокурори відділів проводять прийом громадян у робочі дні відповідно до наданих повноважень, як правило, у порядку черговості або за дорученням керівництва, з 10 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 17 години (з понеділка по четвер), а у п’ятницю – з 10 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 16 години**.**

У вихідні та святкові дні прийом громадян та інших осіб здійснюється черговим працівником обласної прокуратури.

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

В обласній прокуратурі встановлено в доступному для громадян місці (на першому поверсі адміністративної будівлі) скриньку «Для скарг і заяв». Кореспонденція зі скриньки виймається щодня спеціально визначеним працівником. На зверненнях здійснюється відмітка «Зі скриньки для скарг і заяв», вказується дата виїмки, після чого вони передаються 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 мережі Інтернет, засобів електронного та телефонного зв’язку, в Кіровоградській обласній прокуратурі визначено:

- адресу електронної пошти для роботи з електронними зверненнями громадян: **zvern@kir.gp.gov.ua**;

- номер телефону «гарячої лінії» для приймання усних звернень: **(0522)32-10-18**

У разі отримання звернень, у яких порушені питання не належать до повноважень органів прокуратури, відповідно до вимог статті 7 Закону України «Про звернення громадян», вони в 5-денний термін направляються за належністю до компетентних органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, про що письмово повідомляються заявники.

**Зразок заяви керівнику Кіровоградської обласної прокуратури.**

***Зразок звернення***

**Керівнику Кіровоградської**

**обласної прокуратури**

**Володимиру ТВЕРДОХЛІБУ**

**(Прізвище, ім’я, по батькові**

**заявника, місце проживання)**

**Звернення**

**(або заява, скарга, клопотання, пропозиція, зауваження)**

У письмовому зверненні викладається:

- суть порушеного питання;

- прохання чи вимоги до керівника обласної прокуратури.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                                   \_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (підпис)

**Вимоги до звернення:**

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення громадян повинні бути оформлені згідно з вимогами [статті 5](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran28#n28) Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

**Звернення може бути залишено без розгляду, якщо:**

– воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення);

– порушено строк його подання, встановлений статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

– у ньому не викладено суті порушеного питання або воно не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;

–подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством;

– прийнято рішення про припинення розгляду.

**Органом прокуратури розгляд звернення припиняється у разі:**

* подання повторного звернення від одного й того самого громадянина до однієї й тієї самої прокуратури з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
* подання звернення з порушенням строків, передбачених [статтею 17](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran78#n78) Закону України «Про звернення громадян».

Повідомлення про припинення розгляду звернення надсилається заявнику один раз із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. На наступні звернення з питань, що раніше перевірялися відповіді не надаються.

**Примітка:**

Пунктом 1 та підпунктом 33 пункту 5 Розділу XII Прикінцевих положень Закону України «Про прокуратуру» (N1697-VII від 14.10.2014) виключено ст. 29 Закону України «Про звернення громадян», якою передбачалось здійснення прокурорського нагляду за дотриманням законодавства про звернення громадян.

Відповідно до ст. 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об’єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

**ІІ. Інформація про порядок приймання звернень за допомогою телефону «гарячої лінії» та електронної поштової скриньки в Кіровоградській обласній прокуратурі**

Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції від 02.07.2015 за № 577-VIII внесено зміни та доповнення до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». Запроваджено можливість подання громадянами усних звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку, тобто через телефони «гарячі лінії», та надіслання звернень з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронні звернення).

Положеннями статті 5 Закону України «Про звернення громадян», Інструкцією про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України», затвердженої наказом Генерального прокурора від 06.08.2020 №363 та наказом Генерального прокурора «Про організацію роботи з приймання та реєстрації електронних звернень громадян і звернень, що надходять на телефон «гарячої лінії» в органах прокуратури України» передбачено право громадян надсилати письмові звернення з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

**Способи подачі письмових звернень:**

- поштою;

- передається громадянином до органу прокуратури особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог законодавства, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством;

- з використанням мережі «Інтернет», засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Звернення в інтересах малолітніх і неповнолітніх осіб подаються їхніми законними представниками, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством, якщо їхні права та інтереси порушуються цими особами.

Звернення громадян повинні бути оформлені згідно з вимогами [статті 5](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/paran28#n28) Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Для ідентифікації автора електронного звернення може використовуватися електронний підпис.

Електронне звернення без електронного підпису **надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.** Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення громадян, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертаються заявнику із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Відповідно до вимог статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, **не підписане автором (авторами)**, а також таке, з якого неможливо встановити авторство **визнається анонімним і розгляду не підлягає**.

Електронні звернення до **Кіровоградської обласної прокуратури** надсилаються на визначену адресу скриньки електронної пошти -zvern@kir.gp.gov.ua або шляхом заповнення та надсилання [**електронної форми**](http://kir.gp.gov.ua/ua/treatment.html)**,** розміщеної на офіційному вебсайті відомства (https://kir.gp.gov.ua).

Усні звернення приймаються за телефоном «гарячої лінії» **-(0522)32-10-18.**

Приймання звернень у Кіровоградській обласній прокуратурі здійснюється у робочий час щодня, крім вихідних та неробочих днів.

**Телефони «гарячої лінії» та електронні поштові адреси окружних прокуратур, відповідно до Закону України «Про звернення громадян»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Окружна прокуратура** | **Електронна адреса** | **Телефон «гарячої лінії»** |
| Кіровоградська окружна прокуратура | zvern-Kirovograd@kir.gp.gov.ua | (0522) 59-54-32 |
| Знам'янська окружна прокуратура | zvern-Znamyanka@kir.gp.gov.ua | (0522) 27-61-32 |
| Новоукраїнська окружна прокуратура | zvern-Novoukrayinka@kir.gp.gov.ua | (05251) 2-21-44 |
| Олександрійська окружна прокуратура | zvern-Oleksandriya@kir.gp.gov.ua | (050)588-22-65 |
| Голованівська окружна прокуратура | zvern-Golovanivsk@kir.gp.gov.ua | (05252) 3-01-33 |