

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ прокурора області
«28» лютого 2019 року № 26

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому
в прокуратурі Запорізької області

1. Особистий прийом громадян у прокуратурі Запорізької області проводиться керівником регіональної прокуратури, його першим заступником прокурора області – начальником управління, заступником прокурора області – начальником управління та заступниками прокурора області, керівниками структурних підрозділів, їх заступниками, прокурорами відділів прокуратури області.

2. Керівництвом прокуратури області особистий прийом громадян здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим прокурором області.

Особистий прийом прокурора області може бути організований також за його безпосереднім дорученням.

Прийом громадян за місцем їх проживання, роботи та в інших державних установах проводиться у разі потреби в порядку, визначеному прокурором області.

3. Працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів особистий прийом, у тому числі запитувачів інформації, здійснюється у робочі дні та години у порядку черговості.

4. Прийом звернень громадян у вечірній час, вихідні та святкові дні проводиться працівниками відділу приймання, опрацювання та аналізу оперативної інформації, які після отримання звернення роблять про це запис у книзі реєстрації звернень з особистого прийому та забезпечують його надходження до відділу документального забезпечення прокуратури області для реєстрації у перший робочий день.

5. Інші працівники прокуратури здійснюють особистий прийом громадян у день їх звернення у робочі дні та години згідно з графіками, які щоквартально складаються та оновлюються керівником самостійного структурного підрозділу, затверджуються керуючим заступником та надаються до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів прокуратури області.

6. Прийом громадян проводиться, якщо керівництвом не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» і громадянину письмово не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненнями.

7. Графіки особистого прийому громадян розміщуються в приймальні громадян у доступному для вільного ознайомлення місці та на офіційному веб-сайті прокуратури області. Поряд з ними мають бути розміщені тексти Законів України «Про звернення громадян», «Про прокуратуру», графіки прийому громадян керівництвом Генеральної прокуратури України.

8. З метою удосконалення організації особистого прийому та забезпечення безпеки працівників прокуратури в приміщеннях приймальні громадян:

8.1. Вхід до приймальні громадян здійснюється відповідно до Правил пропускного режиму прокуратури Запорізької області, затверджених наказом прокурора області від 04.05.2018 № 52, та не потребує оформлення перепустки.

Режим роботи громадської приймальні прокуратури області встановлюється прокурором Запорізької області та розміщується в доступному для вільного ознайомлення місці.

Перебування відвідувачів у громадській приймальні прокуратури області у час поза режимом її роботи забороняється. Відвідувачам категорично забороняється залишати у громадській приймальні особисті речі, валізи, пакети, коробки тощо.

На видному місці розміщується рекомендації щодо дій населення під час виявлення підозрілих предметів, а також засоби зв'язку із відповідними правоохоронними органами, яких першочергово необхідно сповістити під час виявлення таких предметів.

8.2. Прийом громадян, крім приймальні громадян, може проводитися в інших службових приміщеннях прокуратури лише за вказівкою керівництва прокуратури області, керівників самостійних структурних підрозділів, їх заступників або осіб, які виконують їх обов'язки.

8.3. Забезпечується функціонування камер відеоспостереження, яке здійснюється відповідно до Порядку здійснення відео-, аудіоспостереження у приміщеннях приймальні громадян прокуратури Запорізької області, затвердженого наказом прокурора області від 15.11.2016 № 176. Встановлена система спостереження є відкритою, про її функціонування в приміщенні приймальні громадян розміщено відповідні попередження на доступних для сприйняття відвідувачів місцях.

Отримані матеріали відео-, аудіоспостереження заборонено використовувати з метою збирання інформації про конкретну особу.

Проведення фото-, відео-, кінозйомок у приміщенні приймальні громадян прокуратури Запорізької області може здійснюватися виключно з дозволу прокурора області або особи, яка виконує його обов'язки. Спілкування з представниками засобів масової інформації (у тому числі з кіно-, фото-, відео-, аудіоапаратурою), які увійшли до приймальні громадян прокуратури області, здійснює прес-секретар прокуратури області.

8.4. У приміщенні приймальні громадян у загальнодоступному для заявників місці розміщено довідкову інформацію, бланки заяв та запитів, засоби телефонного зв'язку, кулер з питною водою, облаштовано місця для написання заяв та запитів, користування копіювальною технікою та комп'ютером із вільним доступом до мережі Інтернет і визначенням сайтів контролюючих та правоохоронних органів, до яких надано вільний доступ.

Робочі місця для чергових прокурорів обладнані комп'ютерною технікою з вільним доступом до мережі Інтернет, на якій встановлено та налаштовано програмні комплекси, що використовуються в органах прокуратури, зокрема система електронного документообігу, Інформаційно-аналітична система «Облік та статистика органів прокуратури», Єдиний реєстр досудових розслідувань, а також здійснюється аудіо- та відео- фіксація проведення особистого прийому.

8.5. Особистий прийом припиняється у разі звернення громадян, які перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння або їх поведінка створює небезпеку для оточуючих, у тому числі для працівників органів прокуратури, а також заважають їх роботі, за потреби вживаються заходи відповідно до вимог чинного законодавства.

Для забезпечення безпеки працівників органів прокуратури області приміщення приймальні громадян обладнано кнопкою виклику поліцейської охорони, яка знаходиться у чергового прокурора, а також забезпечено чергування працівника охорони.

9. Під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їх представників або окремих громадян для організації їх прийому залучаються працівники структурних підрозділів, до повноважень яких належить вирішення поставлених скаржниками питань, прес-секретар прокуратури області та інші працівники прокуратури області за вказівкою прокурора області.

10. Державні службовці, відповідальні за діловодство у структурних підрозділах прокуратури області, на вимогу працівників відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів невідкладно надають необхідні справи, наглядові провадження за зверненнями, довідки та іншу інформацію в межах їх компетенції.

11. На особистому прийомі громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх та недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Під час звернення на особистому прийомі громадянин має право користуватись послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку.

На особистому прийомі громадянин має пред'явити документ, що посвідчує його особу, а у разі представництва ним інтересів інших осіб - також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

12. Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій та осіб, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України».

У разі звернення на особистий прийом громадян з обмеженими фізичними можливостями, які через стан здоров'я чи з інших причин не можуть здійснити письмовий виклад питань, оформлення такого звернення здійснюється працівником прокуратури, який проводить прийом.

13. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції прокуратури, посадова особа, яка веде прийом, надає відповідні усні роз'яснення. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі, розглядаються відповідно до вимог законодавства. Про результати розгляду такого звернення громадянин повідомляється письмово або усно під час проведення прийому (за бажанням громадянина).

У разі, коли розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в порядку статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

14. Організація прийому громадян керівництвом прокуратури області забезпечується відділом організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів відповідно до графіків прийомів або за безпосереднім дорученням керівництва.

Перед початком прийому громадян працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або інша адреса, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція, номери контактних телефонів (за бажанням особи) чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, а також суть питання, з яким він звертається, вивчаються матеріали, що подаються громадянином в обґрунтування своїх вимог, копії рішень (відповідей), які приймалися за зверненням раніше.

Наглядові провадження за зверненнями, необхідні для вивчення або доповіді керівництву прокуратури, безперешкодно надаються до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

15. Прокурор області приймає громадян за повторними зверненнями, у задоволенні яких раніше відмовлено його заступниками, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

У разі потреби прокурор області проводить особистий прийом за участю його першого заступника та заступників, керівників структурних підрозділів, керівників місцевих прокуратур, інших працівників прокуратури, за необхідності, з використанням відеоконференцзв'язку.

15.1. Особистий прийом громадян з використанням відеоконференцзв'язку здійснюється прокурором області у відділах місцевих прокуратур, згідно з затвердженим графіком.

Керівники Мелітопольської, Бердянської, Енергодарської та Токмацької місцевих прокуратур для ефективної організації такого прийому забезпечують своєчасне та повне оповіщення мешканців регіонів про проведення щомісячних прийомів громадян прокурором області відповідно до затвердженого графіку шляхом розміщення відповідної інформації у приміщенні прокуратури, на інформаційних стендах органів місцевого самоврядування, у місцевих засобах масової інформації тощо.

Щоп'ятниці, що передує проведенню прийому громадян, у відділах місцевої прокуратури керівник відповідної місцевої прокуратури забезпечує надходження, до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів прокуратури області інформації про осіб, які виявили бажання звернутися до прокурора області.

У визначений день прийому, перед його початком, начальники відділів місцевої прокуратури перевіряють наявність письмових звернень у громадян, які з'явилися на прийом. У разі відсутності у заявників таких звернень, вживаються заходи щодо оформлення усного звернення.

Після проведення прокурором області прийому громадян у режимі відеоконференції письмові звернення заявників невідкладно направляються в сканованому вигляді на електронну адресу відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів прокуратури області 19@zap.gov.ua, а оригінали звернень того ж дня передаються в паперовому вигляді до відділу документального забезпечення прокуратури області.

15.2. Працівники відділу інформаційних технологій прокуратури області у день здійснення особистого прийому прокурором області з використанням відеоконференцзв'язку завчасно перевіряють належну роботу відеотелефону за допомогою здійснення тестового відеодзвінка до відповідних відділів місцевої прокуратури, в яких організуються прийом громадян.

У разі виникнення технічних несправностей інтернет-з'єднання, відеотелефону або іншого обладнання начальники відділів місцевих прокуратур, в яких організується прийом громадян, зобов'язані відразу повідомити про це працівників відділу інформаційних технологій прокуратури області.

16. На всіх зверненнях, отриманих на особистому прийомі, особою яка прийняла звернення, проставляється відмітка «З прийому» та проводиться реєстрація прийому в Книзі реєстрації звернень з особистого прийому, в якій відображається дата проведення прийому, дані особи, що звернулася на прийом (ПІБ та контактні дані), зміст звернення та дані про відповідальний структурний підрозділ прокуратури області, якому необхідно передати звернення на розгляд, після чого вони передаються до відділу документального забезпечення прокуратури області на реєстрацію.

Звернення з особистого прийому керівництва прокуратури області після їх реєстрації працівниками відділу документального забезпечення передаються до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів для взяття звернень указаної категорії на контроль та їх обліку в Книгах реєстрації звернень з особистого прийому керівництва прокуратури області, в якій відображається дата проведення прийому, дані особи, що звернулася на прийом (ПІБ та контактні дані), зміст звернення та дані про відповідальний структурний підрозділ прокуратури області, якому необхідно передати звернення на розгляд.

17. За зверненнями, отриманими на особистому прийомі прокурора області, відповіді надаються за підписом прокурора області або особою, яка виконує його обов'язки.

Відповіді на звернення за підписом прокурора області мають бути завізовані безпосередніми виконавцями, керівниками структурних підрозділів, заступниками прокурора області та подані на підпис у порядку, визначеному Регламентом прокуратури області, за 3 дні до кінцевого строку їх розгляду.

18. Перший заступник прокурора області – начальник управління, заступник прокурора області – начальник управління, заступники прокурора області, керівники структурних підрозділів та їх заступники приймають громадян з питань, віднесених до їх компетенції, щодо незгоди з рішеннями, прийнятими за результатами розгляду звернень керівниками місцевих прокуратур, підлеглими працівниками.

Відповідь на звернення, отримане на особистому прийомі першим заступником прокурора області – начальником управління, заступником прокурора області – начальником управління або заступниками прокурора області, надається за підписом першого заступника або заступника прокурора області, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить вирішення порушених у зверненні питань, у порядку, визначеному Регламентом прокуратури області.

За відсутності підстав для прийому керівництвом прокуратури області працівники відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів дають громадянам та іншим особам відповідні роз'яснення. У необхідних випадках вони приймають письмові скарги та заяви, і після реєстрації відповідно до вимог ведення діловодства в органах прокуратури передають їх на розгляд до структурних підрозділів або до відповідних прокуратур, відомств тощо, до компетенції яких належить вирішення порушених у ньому питань.

19. Контроль за своєчасністю, якістю та повнотою розгляду і вирішення звернень з особистого прийому здійснює керівник структурного підрозділу прокуратури області, до компетенції якого належить розгляд звернень.

Забезпечення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення звернень з особистого прийому керівництва прокуратури області здійснює відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

Наглядові провадження за зверненнями з особистого прийому керівництва прокуратури області у день виконання або не пізніше наступного робочого дня передаються до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів для зняття з контролю або його продовження, про що робиться відповідний запис на примірнику відповіді.

Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів щотижнево надає керівництву прокуратури області інформацію про стан вирішення звернень громадян з особистого прийому та щомісяця про суттєві порушення порядку та строків розгляду і вирішення звернень з особистого прийому керівництва прокуратури області інформуються відповідні керівники самостійних структурних підрозділів, а у разі виявлення систематичності таких порушень – керівник органу прокуратури або його перший заступник чи заступник відповідно до розподілу обов'язків.

20. У разі подання громадянами під час особистого прийому заяви, повідомлення про вчинення кримінального правопорушення чи звернення з вимогою про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань, їх прийом здійснюється працівниками підрозділів, до компетенції яких належить розгляд таких заяв і повідомлень.

На особистому прийомі прокурорами приймаються усні та письмові заяви, повідомлення про вчинення кримінального правопорушення. Заява, повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення повинна відповідати вимогам статті 214 Кримінального процесуального кодексу України.

Усна заява про кримінальне правопорушення, подана на особистому прийомі, після попередження заявника про відповідальність за завідомо неправдиве повідомлення про злочин заноситься до протоколу усної заяви про вчинене кримінальне правопорушення, який скріплюється особистим підписом заявника.

У разі звернення особи з інформацією про вчинене кримінальне правопорушення до прокурора при виконанні ним службових обов'язків складання протоколу про прийняття заяви є обов'язковим. Якщо при цьому неможливо скласти протокол (необхідність проведення невідкладних слідчих (розшукових) дій), прийнята усно інформація заноситься до протоколу відразу після виконання цих дій.

Особа, яка прийняла письмову заяву, повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення на особистому прийомі, вручає заявнику документ, що підтверджує прийняття заяви.

Заяви про вчинення кримінального правопорушення, подані на особистому прийомі, реєструються у Книзі прийому звернень на особистому прийомі та передаються для реєстрації до відділу документального забезпечення з присвоєнням індексу «ЗП».

Подальший рух заяв про вчинення кримінального правопорушення, поданих на особистому прийомі, здійснюється відповідно до вимог Кримінального

процесуального кодексу України, Положення про порядок ведення Єдиного реєстру досудових розслідувань, затвердженого наказом виконувача обов'язків Генерального прокурора України від 06.04.2016 № 139, та Інструкції про порядок приймання, реєстрації та розгляду в органах прокуратури України заяв, повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення, затвердженої наказом Генерального прокурора України від 03.12.2012 № 125.

21. При заповненні електронних карток на звернення, прийнятих на особистому прийомі, виконавцем повинні забезпечуватись вимоги Інструкції зі складання звітності про роботу прокурора, затвердженої наказом Генерального прокурора України від 18.11.2015 № 350, із змінами, внесеними наказами Генерального прокурора України від 14.09.2016 № 337 та від 31.10.2018 № 221.

Відомості до електронних карток на звернення з особистого прийому необхідно вносити в обсязі, який забезпечить правильне формування відповідних таблиць звіту, незалежно від визначення технічною інструкцією окремих полів як «необов'язкових» (тобто тих, до яких інформація вноситься за її наявності).

Заповнення реквізитів електронних карток на звернення з особистого прийому проводиться виконавцем не пізніше наступного дня після отримання звернення для вирішення. Зокрема вноситься інформація про дату і номер реєстрації звернення, дату надходження виконавцю, категорію, вид і зміст звернення, дані про заявника, а також відмітка щодо надходження звернення з особистого прийому із зазначенням посадової особи, яка здійснювала прийом тощо. Після вирішення звернень до електронних карток вносяться дані про результати та дату вирішення (направлення), у тому числі щодо порушення строків та порядку розгляду.

22. Керівники структурних підрозділів апарату прокуратури області забезпечують додержання вимог наказу прокурора області «Про удосконалення роботи з розгляду і вирішення звернень та особистого прийому громадян в органах прокуратури Запорізької області» від 07.11.2016 № 153 щодо контролю за своєчасним та об'єктивним відображенням підлеглими працівниками даних про розгляд звернень, прийнятих на особистому прийомі, систематичного проведення звірок відомостей щодо кількості громадян, прийнятих на особистих прийомах, які відображені у формах первинного обліку роботи прокурора та книгах вхідної кореспонденції, вжиття заходів до усунення виявлених розбіжностей.

**Відділ організації прийому громадян,
розгляду звернень та запитів
прокуратури Запорізької області**