

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ прокурора області**  
**«28» лютого 2017 року № 38**

**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 та заступниками, керівниками структурних підрозділів, їх заступниками, прокурорами відділів прокуратури області.

2. Керівництвом прокуратури області особистий прийом громадян здійснюється не рідше одного разу на тиждень 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 проводиться у разі потреби і в порядку, визначеному прокурором області.

3. Працівниками відділу організації особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів особистий прийом, у т.ч. запитувачів інформації, здійснюється у робочі дні та години.

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 надходження заяви до секретаріату 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. Рівномірність навантаження на прокурорів структурних підрозділів, які залучаються до особистого прийому, забезпечується відповідним графіком, який складається керівником самостійного структурного підрозділу, затверджується куруючим заступником та надається до відділу організації особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

6. Графіки особистого прийому громадян розміщуються в доступному для вільного ознайомлення місці та на офіційному веб-сайті прокуратури області.

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

7.1. Вхід до приймальні громадян здійснюється відповідно до Правил пропускового режиму прокуратури Запорізької області, затверджених наказом прокурора області від 12.12.2016 №188 та не потребує оформлення перепустки.

7.2. Забезпечується функціонування камер аудіо-, відеоспостереження, яке здійснюється відповідно до Порядку здійснення аудіо-, відеоспостереження у приміщеннях приймальні громадян прокуратури Запорізької області, затвердженого наказом прокурора області від 15.11.2016 №176.

7.3. 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, за потреби вживаються заходи відповідно до вимог чинного законодавства.

8. 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.

9. На всіх зверненнях, поданих на особистому прийомі, особою яка прийняла звернення, ставиться позначка «з особистого прийому» та проводиться реєстрація прийому в Книзі реєстрації звернень з особистого прийому, в якій відображається дата та підпис відповідальної особи, а згодом також зміст наданої відповіді. Після чого звернення передаються до секретаріату прокуратури області на реєстрацію.

10. Державні службовці, відповідальні за діловодство у структурних підрозділах, на запити відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів негайно надають наглядові провадження за зверненнями громадян, 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, інших осіб, що мають заслуги перед Батьківщиною, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій.

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 відповідальними підрозділами чи 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 роз'яснення.

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 особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів або за безпосереднім дорученням керівництва.

Перед початком приймання громадян працівниками підрозділу 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.

15. Прокурор області приймає громадян за повторними зверненнями, у задоволенні яких раніше відмовлено його заступниками.

У разі потреби прокурор області проводить особистий прийом за участю керівників структурних підрозділів, за необхідності – керівників прокуратур нижчого рівня або виконавців з використанням відеоконференцзв'язку.

За зверненням, отриманим на особистому прийомі прокурора області, відповідь надається ним 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 не пізніше строку, визначеного прокурором області, але не в останній день терміну їх вирішення.

16. Перший заступник прокурора області – начальник управління та заступники прокурора області – начальники управлінь приймають громадян з питань, віднесених до їх компетенції, щодо незгоди з рішеннями, прийнятими за результатами розгляду звернень керівниками структурних підрозділів апарату прокуратури області та керівниками місцевих прокуратур.

Відповідь надається першим заступником – начальником управління або заступником прокурора області – начальником управління, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить вирішення порушених у зверненні питань.

За відсутності підстав для прийому керівництвом прокуратури області працівники відділу організації особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів дають громадянам та іншим особам відповідні роз'яснення. У необхідних випадках вони приймають письмові скарги та

заяви, і направляють на розгляд у структурні підрозділи або у відповідні прокуратури, відомства тощо.

17. Керівники структурних підрозділів прокуратури області, їх заступники приймають громадян згідно компетенції зі зверненнями щодо дій чи рішень, прийнятих підлеглими працівниками або керівниками місцевих прокуратур.

18. Контроль за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах апарату звернень громадян з особистого прийому керівництва забезпечує відділ організації особистого 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.

Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів щотижнево надає керівництву прокуратури області інформацію про стан вирішення звернень громадян з особистого прийому та щомісячно про виявлені недоліки, у т.ч. порушення порядку та строків при розгляді звернень з особистого прийому керівника прокуратури області.

19. 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 слідчими та прокурорами приймаються усні та письмові заяви, повідомлення фізичних осіб, повідомлення юридичних осіб про вчинення кримінального правопорушення. Заява, повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення повинна відповідати вимогам статті 214 КПК 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 чи слідчого при виконанні ними 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, вручас 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 секретаріату, 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.

20. 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 наказом Генерального прокурора України від 14.09.2016 №337.

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.

21. 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**