

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ керівника обласної**  
**прокуратури**  
**01 листопада 2023 року № 69**

**ПОРЯДОК**  
**організації та проведення особистого прийому**  
**в Запорізькій обласній прокуратурі**

1. Особистий прийом громадян у Запорізькій обласній прокуратурі проводиться керівником обласної прокуратури, його першим заступником, заступниками керівника обласної прокуратури, відділом організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів, а також іншими працівниками органів прокуратури за дорученням керівництва.

2. Організація прийому громадян керівництвом обласної прокуратури покладається на відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів або проводиться за безпосереднім дорученням керівництва.

3. Керівництвом обласної прокуратури особистий прийом громадян здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником обласної прокуратури.

Працівники відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів здійснюють особистий прийом звернень і запитів громадян у день їх звернення у робочі дні з 09 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 17 години 30 хвилин, а у п'ятницю – з 09 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 16 години 15 хвилин, як правило, у порядку черговості або за дорученням керівництва.

4. Прийом звернень і запитів громадян в Запорізькій обласній прокуратурі здійснюється в спеціально облаштованому для цього приміщенні (приймальня громадян).

Режим роботи приймальні громадян обласної прокуратури розміщується в доступному для вільного ознайомлення місці.

Вхід до приймальні громадян здійснюється відповідно до Правил пропускового режиму обласної прокуратури, затверджених відповідним наказом її керівника, та не потребує оформлення перепустки.

Забезпечення безпеки працівників прокуратури в приміщеннях приймальні громадян забезпечується силами фізичної охорони, інженерно-технічними укріпленнями та технічними засобами охоронного призначення.

Функціонування камер відеоспостереження здійснюється відповідно до Порядку здійснення відео-, аудіоспостереження у приміщеннях приймальні громадян обласної прокуратури, 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 з камер спостереження заборонено використовувати з метою збирання інформації про конкретну особу.

Проведення фото-, відео-, кінозйомок у приміщенні приймальні громадян обласної прокуратури може здійснюватися виключно з дозволу керівника обласної прокуратури або особи, яка виконує його обов'язки.

Спілкування з представниками медіа (у тому числі особами з кіно-, фото-, відео-, аудіоапаратурою), які увійшли до приймальні громадян обласної прокуратури, здійснюють працівники відділу інформаційної політики.

Робочі місця для працівників, які проводять прийом громадян, облаштовуються комп'ютерною технікою з вільним доступом до мережі «Інтернет», на якій встановлено 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 відеофіксація проведення особистого прийому.

Приміщення приймальні громадян облаштовується з достатнім рівнем функціональності. У загальнодоступному для відвідувачів місці розміщується місця для написання заяв та запитів, з використанням копіювальної техніки та комп'ютера із вільним доступом до мережі «Інтернет» і визначенням сайтів контролюючих та правоохоронних органів, до яких надано вільний доступ, засоби телефонного зв'язку, кулер з питною водою, аптечка тощо.

Для задоволення потреб відвідувачів з дітьми в приймальні облаштовується куточок дитячого дозвілля.

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

Прийом громадян в інших службових приміщеннях обласної прокуратури може проводитися лише за дорученням керівництва обласної прокуратури або осіб, які виконують їх обов'язки.

**5.** Графіки особистого прийому громадян розміщуються в приймальні громадян у доступному для вільного ознайомлення місці та на офіційному вебсайті обласної прокуратури.

Поряд з ними розміщуються тексти Законів України «Про звернення громадян», «Про прокуратуру», графіки прийому громадян керівництвом Офісу Генеральної прокуратури, довідкова інформація, друкований матеріал, бланки заяв та запитів.

**6.** Керівник обласної прокуратури проводить прийом громадян за попереднім записом, за зверненнями, у задоволенні яких раніше відмовлено його першим закупником чи заступниками, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

Особистий прийом громадян керівником обласної прокуратури може бути організований також за його безпосереднім дорученням.

Прийом громадян за місцем їх проживання, роботи та в інших державних установах керівником обласної прокуратури проводиться у разі потреби (у тому числі з використанням сучасних засобів зв'язку) та відповідно до цього Порядку.

У разі потреби керівник обласної прокуратури проводить особистий прийом за участю його першого заступника та заступників, керівників структурних підрозділів, керівників окружних прокуратур, інших працівників прокуратури, за необхідності, з використанням відеоконференцзв'язку або інших сучасних засобів дистанційного зв'язку.

7. Працівники відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів здійснюють попередній запис громадян на особистий прийом керівника обласної прокуратури на підставі письмової заяви громадянина, в якій викладається суть порушеного питання та до якої додаються копії оскаржуваних відповідей за його попередніми зверненнями.

У разі відсутності вищевказаної заяви з додатками, запис на особистий прийом не проводиться.

Попередній запис розпочинається наступного дня після проведення керівником обласної прокуратури особистого прийому та завершується за п'ятнадцять днів до передбаченої графіком дати здійснення прийому.

Під час попереднього запису на прийом, а також перед початком особистого прийому, працівник відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або іншу адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція, у т.ч. відповідь, номери контактних телефонів (за бажанням особи) чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, а також суть питання, з яким він звертається, вивчає матеріали, що подає громадянин в обґрунтування своїх вимог.

Працівники відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів формують відповідний список громадян та готують необхідні для прийому документи та матеріали, що надаються на їх вимогу структурними підрозділами обласної прокуратури, до компетенції яких належить вирішення поставлених скаржниками питань.

Відділ документального забезпечення або особи, на яких покладається ведення діловодства, на вимогу відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів чи працівників, які здійснюють прийом громадян, невідкладно надають справи за зверненнями, необхідні для доповіді керівництву обласної прокуратури, а також іншу інформацію у межах їх компетенції.

Громадян про час, місце та спосіб проведення особистого прийому керівником обласної прокуратури повідомляє відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів у телефонному режимі або інший спосіб.

**8.** Запис на особистий прийом та сам особистий прийом не проводиться, якщо громадянин звертається зі зверненням з одного й того самого питання, з якого прийнято рішення про припинення розгляду відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», а також якщо звернення подано з порушенням строків, визначених ст.17 вказаного Закону.

Про підстави відмови в записі на особистий прийом заявник повідомляється письмово.

Забороняється відмова в особистому прийомі громадянам з огляду на політичні погляди, партійну належність, віросповідання, стать, вік, національність, етнічне та соціальне походження, майновий стан, місце проживання, незнання державної мови або інші обставини.

**9.** Особистий прийом громадян з використанням відеоконференцзв'язку органів прокуратури здійснюється керівником обласної прокуратури згідно з затвердженим графіком.

Керівники окружних прокуратур для ефективної організації такого прийому забезпечують своєчасне та повне оповіщення мешканців відповідних регіонів про проведення прийому громадян керівником обласної прокуратури, відповідно до затвердженого графіку, шляхом розміщення відповідної інформації у приміщеннях прокуратури, на інформаційних стендах органів місцевого самоврядування, у місцевих медіа, мережі «Інтернет» тощо.

Матеріали для організації особистого прийому у режимі відеоконференцзв'язку, а також інша інформація, необхідна для доповіді керівництву обласної прокуратури, надається керівниками окружних прокуратур та структурних підрозділів обласної прокуратури до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів невідкладно.

У разі проведення особистого прийому з використанням відеоконференцзв'язку в приміщенні окружної прокуратури, у визначений день прийому, перед його початком, працівники окружних прокуратур перевіряють наявність у заявників документів, що посвідчують особу заявника або його повноваження.

Працівники відділу інформаційних технологій обласної прокуратури напередодні, а також безпосередньо перед початком здійснення особистого прийому керівником обласної прокуратури з використанням засобів дистанційного зв'язку перевіряють належну роботу програмного забезпечення та засобів відеоконференцзв'язку тощо.

У випадку виникнення технічних несправностей інтернет-з'єднання, відеозв'язку або іншого обладнання керівники окружних прокуратур зобов'язані відразу повідомити про це працівників відділу інформаційних технологій обласної прокуратури.

**10.** Перший заступник керівника обласної прокуратури, а також заступники керівника обласної прокуратури приймають громадян згідно з графіком прийому

з питань, які належать до їх компетенції щодо незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду звернень керівниками окружних прокуратур та самостійних структурних підрозділів обласної прокуратури, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

**11.** Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, 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 та осіб, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України», інших категорій громадян, яким надано таке право згідно з вимогами законодавства.

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

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 працівником відділу організації прийому громадян розгляду звернень та запитів або за дорученням керівництва іншим працівником.

Під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їх представників або окремих громадян для організації їх прийому працівники відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів або посадова особа, яка здійснює особистий прийом, можуть залучають інших працівників та керівників структурних підрозділів, до повноважень яких належить вирішення поставлених скаржниками питань, а також працівників відділу інформаційної політики.

**12.** 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.

На особистому прийомі громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, а у 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 звернення на особистий прийом громадянин має право користуватись послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши відповідні документи у встановленому законом порядку.

**13.** На всіх зверненнях, отриманих на особистому прийомі, працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів проставляється штамп «З прийому».

Звернення, прийняті під час особистого прийому поза межами приймальні громадян, за резолюцією особи, що здійснила прийом, невідкладно передаються для реєстрації до відділу організації прийому громадян розгляду звернень та запитів.

Звернення з особистого прийому керівництва обласної прокуратури після вчинення резолюції, реєстрації та взяття на контроль відділом організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів передаються до відповідного структурного підрозділу чи посадової особи, визначеній в резолюції.

Інші звернення, отримані на особистому прийомі, а також інша кореспонденція, подана громадянами через приймальню громадян, реєструється працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів з дотриманням вимог організаційно-розпорядчого акта з питань діловодства в органах прокуратури, після чого передаються для вчинення резолюції в порядку, визначеному Регламентом Запорізької обласної прокуратури.

Реєстраційний номер такого документа повідомляється заявнику на його вимогу.

Реєстрація усного прийому, проведеного керівництвом та працівниками обласної прокуратури, проводиться відповідно до вимог, передбачених організаційно-розпорядчим актом з питань складання звітності в органах прокуратури. Зокрема в електронній картці відображається дата проведення прийому, дані особи, що звернулася на прийом, зміст звернення, відомості про прийняті під час прийому рішення (надання усного роз'яснення, припинення прийому тощо).

Працівники, які здійснюють особистий прийом, на вимогу громадянина можуть надавати копії відповідей на його попередні звернення, зареєстровані в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України».

**14.** Про результати розгляду звернення з особистого прийому громадянин повідомляється письмово або усно під час проведення прийому (за бажанням громадянина).

Усні звернення з особистого прийому, на які надано усні роз'яснення, вважаються вирішеними, якщо заявник не подав письмового звернення.

У разі, коли порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі розв'язати неможливо, воно записується посадовою особою органу прокуратури та розглядається у тому самому порядку, що і письмове звернення.

Якщо питання, з яким громадянин звернувся на особистий прийом, не належить до компетенції органів прокуратури, йому роз'яснюється повноваження органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, установ чи організацій, уповноважених на розгляд його вимог, за необхідності надається інша інформаційна допомога (адреса, номер телефону відповідного органу тощо).

**15.** За зверненнями, отриманими на особистому прийомі керівника обласної прокуратури, відповіді надаються за його підписом або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповіді на звернення за підписом керівника обласної прокуратури мають бути завізовані безпосередніми виконавцями, керівниками структурних та самостійних структурних підрозділів, заступниками керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків, коректором та подані на підпис у порядку, визначеному Регламентом обласної прокуратури, за 3 дні до кінцевого строку їх розгляду.

Відповіді на звернення, отримані на особистому прийомі першого заступника та заступників керівника обласної прокуратури, передаються на підпис тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить вирішення порушених у ньому питань. Відповідь надається відповідно до вимог законодавства та з урахуванням вчиненої резолюції.

**16.** 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 особою, яка проводить прийом, заноситься до протоколу усної заяви про вчинене кримінальне правопорушення, який скріплюється особистим підписом заявника.

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

Подальший рух заяв про вчинення кримінального правопорушення, поданих на особистому прийомі, здійснюється відповідно до вимог Кримінального процесуального кодексу України, 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, Регламенту обласної прокуратури та організаційно-розпорядчого акта з питань діловодства.

**17.** Особистий прийом припиняється у разі звернення громадян, які застосовують ненормативну лексику, вдаються до образ, протиправної поведінки, або їх 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.

Прийом припиняється та вирішується питання про його перенесення на інший час у разі виникнення надзвичайної ситуації або надходження сигналів оповіщення про загрозу її виникнення (пожежі, аварії, катастрофи, обстрілу),

повідомлень про мінування, іншої загрози життю та здоров'ю працівників органів прокуратури та осіб, які перебувають у приміщенні прокуратури.

За потреби вживаються заходи попередження або припинення вчинення правопорушень відповідно до вимог чинного законодавства, застосовується сигнальна кнопка виклику поліцейської охорони, а також залучення працівника фізичної охорони з приймальні громадян.

**18.** При заповненні електронних карток на звернення, прийнятих на особистому прийомі, виконавцем повинні забезпечуватись вимоги Інструкції про порядок складання звітності про роботу органів прокуратури.

Відомості до електронних карток на звернення з особистого прийому вносяться не пізніше наступного дня з часу настання факту (отримання, вирішення звернення тощо) працівниками прокуратури, які виконали цю роботу та які несуть персональну відповідальність за своєчасне, повне і достовірне відображення даних про виконану роботу.

Форма електронних карток повинна містити інформацію, передбачену організаційно-розпорядчим актом з питань складання звітності в органах прокуратури, у тому числі 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 тощо.

Заповнення реквізитів необхідно проводити 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).

**19.** Контроль за об'єктивністю, повнотою, своєчасністю та якістю розгляду і вирішення звернень з особистого прийому у структурних підрозділах обласної прокуратури, яким доручено їх вирішення, здійснюється їх керівниками та заступниками.

Загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури здійснює відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів обласної прокуратури.

Матеріали наглядного провадження за зверненнями з особистого прийому керівництва обласної прокуратури 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.



Передання таких матеріалів для зняття з контролю або його продовження забезпечується керівником структурного підрозділу або його заступниками у межах визначених повноважень.

Звернення з особистого прийому вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо розглянуто усі вимоги заявника та йому надано відповідь за підписом уповноваженої посадової особи.

Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів щотижнево надає керівництву обласної прокуратури інформацію про стан вирішення звернень громадян з особистого прийому керівництва та щомісяця про суттєві порушення порядку та строків розгляду і вирішення таких звернень інформує відповідних керівників самостійних структурних підрозділів, а у разі виявлення систематичності таких порушень – керівника органу прокуратури або його першого заступника чи заступників відповідно до розподілу обов'язків.

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