



ОФІС ГЕНЕРАЛЬНОГО ПРОКУРОРА

НАКАЗ

«01» листопада 2023 року

Київ

№ 296

**Про внесення змін до Інструкції
про порядок розгляду звернень і
запитів та особистого прийому громадян
в органах прокуратури України,
затвердженої наказом Генерального
прокурора від 06.08.2020 № 363**

З метою удосконалення організації роботи з особистого прийому громадян в органах прокуратури, керуючись статтею 9 Закону України «Про прокуратуру»,

НАКАЗУЮ :

1. Внести зміни до Інструкції про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України, затвердженої наказом Генерального прокурора від 06.08.2020 № 363.

1.1. Розділ VI Інструкції викласти у такій редакції:

«VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян в органах прокуратури проводиться Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками обласних і окружних прокуратур, їх першими заступниками та заступниками, відповідальними підрозділами, а також іншими працівниками органів прокуратури за дорученням керівництва.

2. Особистий прийом громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, обласних, окружних прокуратур здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником органу прокуратури, а працівниками відповідальних підрозділів – у день їх звернення у робочі дні з 9 по 13 годину та з 13 години 45 хвилин по 17 годину 30 хвилин, у п'ятницю – з 9 по 13 годину та з 13 години 45 хвилин по 16 годину 15 хвилин, як правило, у порядку черговості або за дорученням керівництва.

Генеральним прокурором та його заступниками, керівниками обласних прокуратур прийом громадян проводиться за попереднім записом.

3. У разі відсутності Генерального прокурора, керівника обласної чи окружної прокуратури прийом громадян проводиться виконувачем їх обов'язків, а заступників Генерального прокурора, керівника обласної чи окружної прокуратури – особою, що виконує їх обов'язки, або уповноваженими ними працівниками.

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

5. Графіки особистого прийому громадян розміщуються на офіційних вебсайтах Офісу Генерального прокурора, обласних прокуратур та в приміщеннях органів прокуратури в доступному для ознайомлення місці. Поряд з ними мають бути розміщені тексти Законів України «Про звернення громадян», «Про прокуратуру», графіки прийому громадян керівництвом прокуратур вищого рівня.

6. У кожній прокуратурі для приймання громадян облаштовується спеціальне приміщення для здійснення особистого прийому громадян (приймальня громадян).

7. Прийом громадян в Офісі Генерального прокурора та обласних прокуратурах, крім приймалень громадян, може проводитися в інших службових приміщеннях органів прокуратури лише за дорученням керівників органів прокуратури, їхніх заступників або осіб, які виконують їх обов'язки.

Звернення, прийняті під час особистого прийому громадян, за резолюцією зазначених осіб невідкладно передаються для реєстрації до відповідальних підрозділів.

8. Вхід громадян до службових приміщень органів прокуратури, в яких проводиться особистий прийом громадян, не потребує оформлення перепустки.

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

10. Організація прийому громадян Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками обласних прокуратур, їх першими заступниками та заступниками покладається на відповідальні підрозділи або проводиться за їхнім безпосереднім дорученням.

11. Попередній запис громадян на особистий прийом до Генерального прокурора та його заступників, керівника обласної прокуратури здійснюється

відповідальним підрозділом на підставі письмової заяви громадянина, в якій викладається суть порушеного питання та до якої додаються копії оскаржуваних відповідей за його попередніми зверненнями. Запис розпочинається наступного дня після проведення зазначеними керівниками особистого прийому та завершується за п'ятнадцять днів до передбаченої графіком дати здійснення прийому.

Відповідальним підрозділом формується список громадян, готуються необхідні документи та матеріали, що надаються на його вимогу структурними підрозділами відповідної прокуратури згідно з компетенцією, а також у телефонному режимі або в інший спосіб повідомляються громадяни про час і місце проведення прийому керівництвом.

Матеріали для організації особистого прийому Генеральним прокурором передаються до підрозділу забезпечення діяльності керівництва не пізніше ніж за п'ять днів до дня особистого прийому.

12. Перед початком прийому громадян, а також під час попереднього запису на особистий прийом відповідальні підрозділи 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.

13. Керівники органів прокуратури приймають громадян за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено їх заступниками, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

14. У разі потреби на особистий прийом керівників органів прокуратури запрошуються їхні заступники, інші працівники прокуратури, за необхідності – керівники прокуратур нижчого рівня.

15. Заступники Генерального прокурора приймають громадян з питань незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду їхніх звернень керівником самотійного структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора, керівником обласної прокуратури, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

Першочергово із цих питань громадян приймає заступник Генерального прокурора, який згідно з наказом Генерального прокурора про розподіл обов'язків відповідає за стан організації роботи відповідального підрозділу Офісу Генерального прокурора.

Заступник Генерального прокурора – керівник Спеціалізованої антикорупційної прокуратури приймає громадян з питань, які належать до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено його першим заступником чи заступником, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

Заступники керівника обласної прокуратури приймають громадян у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими керівником самостійного структурного підрозділу цієї прокуратури, керівником окружної прокуратури, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

Заступники керівника окружної прокуратури здійснюють особистий прийом громадян щодо дій чи рішень, прийнятих керівником підрозділу окружної прокуратури, підлеглими працівниками, в тому числі з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

16. Звернення, отримане на особистому прийомі заступниками Генерального прокурора, першими заступниками та заступниками керівників обласної чи окружної прокуратури, передається тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить вирішення порушених у ньому питань.

17. Особистий прийом, а також запис на особистий прийом не проводиться у 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»;
- заява не відповідає вимогам пункту 11 розділу VI цієї Інструкції.

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

18. Особистий прийом припиняється у разі звернення громадян, які застосовують ненормативну лексику, вдаються до образ, або якщо їхні звернення містять заклики до розпалювання національної, регіональної, 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.

У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, повідомлень про мінування, загрози життю та здоров'ю працівників органів прокуратури та осіб, які перебувають у приміщенні прокуратури), надходження сигналу оповіщення про загрозу її виникнення особистий прийом також припиняється і вирішується питання про його перенесення на інший час.

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

19. Під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їх представників або окремих громадян для організації їх прийому відповідальним підрозділом або посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, можуть бути залучені інші працівники та керівники структурних підрозділів органу прокуратури, до повноважень яких належить вирішення порушених скаржниками питань.

20. 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 відповідальними підрозділами або за дорученням керівництва іншим працівником.

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

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.

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

22. Отримані на особистому прийомі звернення, а також інша кореспонденція, подана громадянами через приймальню громадян, реєструється відповідальним підрозділом з дотриманням вимог організаційно-розпорядчого акта з питань діловодства в органах прокуратури України та передається керівництву відповідного органу прокуратури для вчинення резолюції у порядку, передбаченому цією Інструкцією.

Реєстраційний номер такого документа повідомляється заявнику на його вимогу.

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

Відповідь на звернення з особистого прийому заступників керівника прокуратури надається відповідно до вимог законодавства з урахуванням вчиненої резолюції.

24. Працівниками, якими здійснюється особистий прийом, на вимогу громадянина можуть надаватися копії відповідей на його попередні звернення, зареєстровані в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України».

25. Службою діловодства чи особами, на яких покладається ведення діловодства в органі прокуратури, на вимогу відповідальних підрозділів невідкладно надаються справи за зверненнями, необхідні для доповіді керівництву органів прокуратури, а також інша інформація у межах їх компетенції.».

Генеральний прокурор



Андрій КОСТІН