



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ПРОКУРАТУРА

Н А К А З

«08» травня 2023 року

Полтава

№ 72

**Про затвердження змін до
Положення про відділ організації
прийому громадян, розгляду
звернень та запитів Полтавської
обласної прокуратури**

З метою удосконалення організації роботи з розгляду звернень та запитів в органах прокуратури, керуючись статтями 11, 17 Закону України «Про прокуратуру»,

Н А К А З У Ю :

1. Затвердити зміни до Положення про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Полтавської обласної прокуратури, що додаються.

2. Заступнику керівника Полтавської обласної прокуратури відповідно до розподілу обов'язків забезпечити внесення змін до розподілу обов'язків між працівниками відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Полтавської обласної прокуратури.

Виконувач обов'язків керівника

Олег ПЛЕСКАЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ керівника
Полтавської обласної прокуратури
«08» травня 2023 року № 72

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень
та запитів Полтавської обласної прокуратури

1. Загальні положення

1.1. Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Полтавської обласної прокуратури (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом, підпорядкованим заступнику керівника Полтавської обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків між керівництвом.

1.2. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, Законами України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про доступ до публічної інформації», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», іншими актами законодавства України, наказами Генерального прокурора, Регламентом Полтавської обласної прокуратури, а також цим Положенням.

1.3. Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами обласної прокуратури, керівниками окружних прокуратур та іншими державними органами.

2. Структура відділу

2.1. Відділ очолює начальник. До складу відділу входять два головних спеціалісти.

Обов'язки начальника відділу у разі відсутності виконує прокурор обласної прокуратури згідно з наказом керівника обласної прокуратури.

2.2. Робота працівників відділу організовується за територіальним або функціональним (предметним) принципом відповідно до розподілу обов'язків, який здійснюється начальником відділу і затверджується заступником керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків.

Посадові обов'язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які підписуються начальником відділу та затверджуються керівником обласної прокуратури.

3. Основні завдання та функції відділу

3.1. Організаційне та методичне забезпечення діяльності прокурорів обласної прокуратури та окружних прокуратур з питань особистого прийому

громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та наказів Генерального прокурора.

3.2. Організація та здійснення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури.

3.3. Попередній і безпосередній розгляд звернень, що надійшли до обласної прокуратури, направлення їх за належністю до відповідних органів чи посадових осіб та органів прокуратури.

3.4. Здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію, розгляд та надання відповідей запитувачам у встановленому порядку або направлення за наявності підстав належним розпорядникам інформації.

3.5. Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду звернень, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників.

3.6. Відповідно до покладених повноважень **відділ забезпечує:**

- участь у плануванні роботи обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;
- підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу, а також виконання завдань і доручень керівництва обласної прокуратури;
- організаційне та методичне керівництво роботою структурних підрозділів обласної прокуратури та окружних прокуратур;
- надання практичної і методичної допомоги, проведення перевірок у окружних прокуратурах та структурних підрозділах обласної прокуратури з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;
- підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;
- підготовка проектів резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію, звернень та запитів народних депутатів України, звернень громадян і юридичних осіб з особистого прийому;
- вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб органів прокуратури з питань забезпечення доступу до публічної інформації;
- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з питань особистого прийому громадян;

- безпосередній прийом громадян і розгляд звернень з питань, що належать до компетенції відділу;
- проведення аналітичної та методичної роботи, стажування працівників окружних прокуратур та структурних підрозділів обласної прокуратури, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;
- виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції відділу;
- організацію первинного обліку роботи, ведення та складання у межах компетенції статистичної звітності.

3.7. Відділ виконує також інші функції, що впливають із покладених на нього завдань.

4. Повноваження відділу

4.1. Відділ має право:

- одержувати від інших структурних підрозділів обласної прокуратури організаційно-розпорядчі та службові документи, наглядові провадження, статистичні дані, інші матеріали, що містять необхідну інформацію для виконання покладених на відділ завдань;
- під час виконання визначених цим Положенням завдань та функцій ознайомлюватись із необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією в органах прокуратури у порядку, встановленому Регламентом обласної прокуратури та іншими організаційно-розпорядчими документами;
- ініціювати перед керівництвом обласної прокуратури питання про виїзд працівників відділу з метою надання практичної допомоги або проведення перевірки до окружних прокуратур або структурних підрозділів обласної прокуратури, витребування необхідних матеріалів чи інформації, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції відділу.

5. Повноваження працівників відділу

5.1. Начальник відділу:

- здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує, спрямовує і контролює роботу підпорядкованих працівників;
- визначає основні напрями діяльності, характер роботи відділу відповідно до завдань та функцій, визначених цим Положенням;
- забезпечує взаємодію з іншими самостійними структурними підрозділами обласної прокуратури, окружними прокуратурами, співпрацю з іншими державними органами;
- здійснює розподіл обов'язків між працівниками відділу, подає

відповідні документи на затвердження заступнику керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків між керівництвом обласної прокуратури;

- вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури;

- організовує та контролює виконання працівниками відділу наказів, завдань і доручень керівництва обласної прокуратури, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності відділу;

- забезпечує підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

- проводить оперативні наради з найбільш важливих питань діяльності відділу, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів обласної прокуратури для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань;

- у межах компетенції розглядає документи, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, підписує, затверджує та візує службову документацію;

- організовує розгляд звернень та запитів працівниками відділу, розглядає скарги на їхні дії;

- вивчає зміст депутатських звернень і запитів, здійснює їх попередній розгляд, в установленому порядку передає їх на доповідь керівнику обласної прокуратури;

- готує проекти резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію, звернень та запитів народних депутатів України, звернень громадян і юридичних осіб з особистого прийому;

- організовує особистий прийом громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником, заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;

- забезпечує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду звернень, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників;

- організовує роботу з доступу до публічної інформації, її оприлюднення з питань, що належать до компетенції відділу, приймання, реєстрацію, опрацювання запитів на інформацію, їх розгляд та надання відповідей в установленому порядку;

- організовує та здійснює прийом запитувачів, надає роз'яснення і консультації під час оформлення запитів на інформацію, забезпечує їх приймання, реєстрацію та розгляд у встановленому порядку;
- забезпечує здійснення загального контролю за своєчасним розглядом запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури та контролює їх розгляд працівниками відділу;
- організовує роботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік, передання для реєстрації та розгляд у встановленому порядку;
- організовує та за дорученням керівництва обласної прокуратури особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури і окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;
- організовує проведення аналітичної і методичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу;
- забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу, стажування прокурорів обласної прокуратури та окружних прокуратур;
- організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та об'єктивне внесення відомостей до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»), інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), перевіряє достовірність відповідних даних, складає і підписує статистичну звітність про роботу відділу;
- здійснює оцінювання результатів службової діяльності державних службовців відділу, затверджує індивідуальні програми підвищення рівня їхньої професійної компетентності;
- вносить в установленому порядку пропозиції щодо структури та штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, встановлення надбавок до посадових окладів, заохочення або вжиття заходів дисциплінарного впливу;
- за дорученням керівництва обласної прокуратури представляє в органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях обласну прокуратуру з питань діяльності відділу;
- здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та трудової дисципліни, вживає заходів щодо створення належних умов праці;
- організовує і контролює стан ведення діловодства у відділі;
- забезпечує виконання інших службових завдань та доручень керівництва Полтавської обласної прокуратури.

5.2. Головні спеціалісти відділу виконують обов'язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями та/або розподілом обов'язків, зокрема:

- виконують завдання та доручення керівництва обласної прокуратури, начальника відділу;
- вивчають проблемні питання в організації роботи з розгляду звернень та запитів, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків;
- за дорученням начальника відділу готують проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;
- вивчають наглядові провадження, доповідають начальнику відділу про факти порушень під час розгляду звернень, депутатських звернень і запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури;
- за дорученням керівництва беруть участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури, окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, контролюють усунення встановлених недоліків;
- вивчають документи, що надходять з окружних прокуратур, готують зауваження чи пропозиції до них;
- за результатами розгляду звернень і запитів вносять відомості до ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», забезпечують своєчасність, повноту та об'єктивність внесених відомостей;
- за дорученням керівництва відділу аналізують відомості щодо розгляду звернень в ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», вносять пропозиції про вжиття відповідних заходів реагування;
- постійно підвищують рівень своєї професійної компетентності, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;
- ведуть облік виконаної роботи, накопичують і систематизують матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на них завдань.
- вивчають зміст звернень і запитів, здійснюють їх попередній розгляд, в установленому порядку передають їх на доповідь керівництву та до структурних підрозділів обласної прокуратури;
- готують проекти відповідей із відповідними роз'ясненнями та листів про надіслання їх до окружних прокуратур, до відповідних органів чи посадовим особам;

- розглядають звернення фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції відділу, готують проекти відповідей на них;
- ведуть облік надходження депутатських документів, їх руху та результатів розгляду, створюють відповідну електронну базу даних;
- здійснюють загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду звернень, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників;
- готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків розгляду і вирішення депутатських звернень та запитів працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, ведуть їх облік;
- здійснюють приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передання для реєстрації в установленому порядку, забезпечують їх попередній розгляд;
- здійснюють прийом запитувачів інформації, надають консультації та допомогу під час оформлення запитів;
- готують проекти відповідей запитувачам інформації;
- здійснюють загальний контроль за своєчасністю оприлюднення інформації на офіційному вебсайті обласної прокуратури та на єдиному державному вебпорталі відкритих даних, а також за виконанням доручень керівництва обласної прокуратури про надання інформації на запити;
- готують матеріали для опублікування у медіа, розміщення на офіційному вебсайті обласної прокуратури та на єдиному державному вебпорталі відкритих даних з питань, що належать до компетенції відділу;
- готують проекти заперечень на оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності з питань доступу до публічної інформації;
- здійснюють облік використання робочого часу працівниками відділу;
- виконують інші завдання та службові доручення керівництва Полтавської обласної прокуратури, начальника відділу.

6. Відповідальність працівників відділу

6.1. Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань та службових доручень керівництва обласної прокуратури.

6.2. Головні спеціалісти відділу відповідають за належне виконання своїх функціональних обов'язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва обласної прокуратури, начальника відділу.

6.3. Начальник відділу несе відповідальність за порушення Присяги прокурора, Кодексу професійної етики та поведінки прокурорів, службових обов'язків та трудової дисципліни, а також в інших випадках згідно із Законами України «Про прокуратуру», «Про запобігання корупції», законодавством про працю.

6.4. Державні службовці відділу несуть відповідальність відповідно до Кодексу законів про працю України, законів України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», за порушення Правил внутрішнього службового розпорядку та Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, інших законодавчих актів.

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