

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Генерального прокурора**  
**06 серпня 2020 № 363**

**ІНСТРУКЦІЯ**  
**про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому**  
**громадян в органах прокуратури України**

**I. Загальні положення**

1. Ця Інструкція визначає порядок і строки розгляду всіх звернень громадян, юридичних осіб, які надходять до органів прокуратури в усній чи письмовій формі, звернень і запитів народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, депутатів місцевих рад, адвокатських запитів (далі – звернення і запити), здійснення контролю за результатами їх розгляду, а також основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян в Офісі Генерального прокурора, у тому числі у Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі, регіональних (обласних), місцевих (окружних) прокуратурах, військових (спеціалізованих) на правах регіональних (обласних) і місцевих (окружних) прокуратурах (далі – регіональні (обласні), місцеві (окружні) прокуратури).

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про комітети Верховної Ради України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про захист персональних даних», «Про електронні документи та електронний документообіг», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», процесуального законодавства, інших нормативно-правових актів.

3. Приймання, реєстрація звернень і запитів, їх облік, проходження, формування у справи та зберігання здійснюються згідно з наказами Генерального прокурора.

4. Розгляд звернень і запитів, особистий прийом громадян в органах прокуратури здійснюються на принципах законності, об'єктивності, всебічності, неупередженості, своєчасності, недопущення дискримінації за будь-якими ознаками, заборони переслідування за подання звернення, неухильного дотримання вимог професійної етики та поведінки прокурорів.

5. Не допускається розголошення одержаних зі звернень відомостей про особисте життя громадян (у тому числі тих, що містять персональні дані) без їхньої згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю,

яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

**6.** За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними та неодноразовими.

Первинні – звернення, що надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) звернулася (-ися):

до органу прокуратури з порушених питань вперше;

до органу прокуратури не вперше, але попередні звернення з порушених питань не розглядалися по суті;

до органу прокуратури не вперше, але порушене у зверненні питання жодним чином не стосується попередніх звернень;

до Офісу Генерального прокурора, але за результатами розгляду порушених у зверненні питань рішення керівником регіональної (обласної) прокуратури, до повноважень якої належить вирішення викладених у зверненні питань, не приймалося;

до регіональної (обласної) прокуратури, але за результатами розгляду порушених у зверненні питань рішення керівником місцевої (окружної) прокуратури, до повноважень якої належить вирішення викладених у зверненні питань, не приймалося.

Повторні – звернення, які надійшли від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання до тієї самої прокуратури, у яких:

оскаржується прийняте рішення чи повідомляється про незгоду з рішенням, прийнятим за попереднім зверненням, яке вирішено по суті цією самою прокуратурою;

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання до тієї самої прокуратури, якщо перше вирішено по суті;

повідомляється про неотримання відповіді або несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув установлений законодавством строк розгляду.

Якщо у зверненні громадянин разом з питаннями, які вже розглядалися і на які надано вичерпну відповідь або щодо яких прийнято відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, таке звернення не є повторним і розглядається органом прокуратури в установленому законодавством порядку.

Дублетні звернення – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органу прокуратури.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу прокуратури з того самого питання, що й попереднє звернення, але попереднє звернення не вирішено по суті, а визначений законодавством строк розгляду ще не закінчився.

**7.** Розглянутими вважаються звернення, у тому числі дублетні, які направлено до інших відомств чи прокуратури нижчого рівня, повернуто заявникам або залишено без розгляду, вирішено по суті заявлених вимог.

**8.** Звернення осіб, які не є громадянами України і на законних підставах перебувають на її території, розглядаються у тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

**9.** Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

**10.** Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до органу прокуратури особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог законодавства, а також може бути надіслане ним з використанням мережі «Інтернет», засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Звернення в інтересах малолітніх і неповнолітніх осіб подаються їхніми законними представниками, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством, якщо їхні права та інтереси порушуються цими особами.

**11.** Звернення громадян повинні бути оформлені згідно з вимогами статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

**12.** В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Для ідентифікації автора електронного звернення може використовуватися електронний підпис.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Офісу Генерального прокурора, регіональної (обласної) прокуратури.

Електронне звернення без електронного підпису надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

**13.** Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені телефонні «гарячі лінії» записується посадовою особою органу прокуратури.

**14.** Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону України «Про звернення громадян», вважаються анонімними.

**15.** Заяви і повідомлення про вчинення кримінального правопорушення вирішуються в органах прокуратури відповідно до вимог кримінального процесуального законодавства.

Повідомлення викривачів, а також анонімні повідомлення про факти вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» розглядаються у порядку, визначеному цим Законом.

Розгляд дисциплінарних скарг, у яких містяться відомості про вчинення прокурором дисциплінарного проступку, здійснюється у порядку, визначеному Законом України «Про прокуратуру», та згідно з організаційно-розпорядчими документами з питань здійснення дисциплінарного провадження.

**16.** Адвокатські запити розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», кримінальним процесуальним законодавством. До адвокатського запиту додаються посвідчені адвокатом копії свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю, ордера або доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги.

**17.** Звернення осіб з питань досудового розслідування, які не є учасниками кримінального провадження, вирішуються в порядку та строки, передбачені законодавством про звернення громадян.

## **II. Порядок розгляду звернень і запитів**

**1.** Усі звернення та запити, крім усних звернень, які вирішені на особистому прийомі, підлягають попередньому розгляду. Попередній розгляд звернень та запитів передбачає ознайомлення з їх змістом, перевірку правильності оформлення та належності порушених у них питань до компетенції прокуратури.

**2.** Попередній розгляд звернень і запитів після їх реєстрації здійснюється в Офісі Генерального прокурора та регіональних (обласних) прокуратурах підрозділами з організації особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відповідальні підрозділи), у місцевих

(окружних) прокуратурах – керівниками місцевих (окружних) прокуратур, їхніми першими заступниками та заступниками.

**3.** За результатами попереднього розгляду щодо кожного звернення і запиту визначеними у пункті 2 цього розділу особами у межах повноважень приймається одне з таких рішень:

передання для розгляду керівнику органу прокуратури або його заступнику згідно з розподілом обов'язків;

передання для розгляду до відповідного структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора, регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратури, прокурору або іншому працівнику органу прокуратури;

направлення за територіальністю та/або належністю;

повернення заявнику з наданням відповідних роз'яснень;

залишення без розгляду за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

**4.** Генеральному прокурору або виконувачу його обов'язків для розгляду подаються звернення, що надійшли від Президента України, Керівника Офісу Президента України, Голови Верховної Ради України, Прем'єр-міністра України, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України, голів Конституційного Суду України, Верховного Суду, Вищої ради правосуддя, Державної судової адміністрації України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, голів Національного агентства з питань запобігання корупції, Національного агентства з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, директорів Національного антикорупційного бюро України, Державного бюро розслідувань, Міністра внутрішніх справ України, Міністра оборони України, Міністра юстиції України, голів Служби безпеки України та Національної поліції України, Голови Ради прокурорів України, голів Верховної Ради та Ради міністрів Автономної Республіки Крим, а також запити народних депутатів України, звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, скарги на дії чи рішення перших заступників та заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури (далі – заступники Генерального прокурора), інші звернення з актуальних питань, що викликали підвищену увагу громадськості та засобів масової інформації.

За резолюцією Генерального прокурора або виконувача його обов'язків зазначені у цьому пункті звернення і запити передаються для організації розгляду заступникам Генерального прокурора, керівникам самостійних структурних підрозділів, які підпорядковуються Генеральному прокурору, або за його дорученням – іншим працівникам прокуратури.

5. Заступникам Генерального прокурора відповідно до розподілу обов'язків подаються для розгляду звернення, які надійшли від Першого заступника та заступників Керівника Офісу Президента України, заступників Голови Верховної Ради України, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України, Прем'єр-міністра України (надіслані до відома), Першого віце-прем'єр-міністра України, віце-прем'єр-міністрів України, уповноважених Президента України, Уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини, заступників голів Конституційного Суду України, Верховного Суду, Вищої ради правосуддя, Державної судової адміністрації України, Національного агентства з питань запобігання корупції, Національного агентства з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, Національної поліції України, Служби безпеки України, директорів Національного антикорупційного бюро України, Державного бюро розслідувань, керівників і заступників керівників міністерств та інших центральних органів виконавчої влади (крім тих, що подаються на розгляд Генеральному прокурору), бізнес-омбудсмена, державних секретарів міністерств, заступників голів Верховної Ради та Ради міністрів Автономної Республіки Крим, Постійного Представника Президента України в Автономній Республіці Крим, представників та Керівника Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, голів обласних рад і державних адміністрацій, Київського та Севастопольського міських голів, керівників державних установ іноземних держав і міжнародних організацій (їх представництв), членів Ради прокурорів України, звернення народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, скарги на дії чи рішення керівників самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора.

Зазначені звернення, вирішення яких належить до компетенції кількох структурних підрозділів, підпорядкованих різним заступникам Генерального прокурора, передаються для розгляду першому заступнику Генерального прокурора згідно з розподілом обов'язків (за винятком тих, що у встановленому порядку подаються для розгляду Генеральному прокурору), який визначає виконавців.

6. Звернення, визначені в абзаці першому пункту 4 та абзаці першому пункту 5 цього розділу, які є первинними і в яких не оскаржуються дії чи рішення працівників Офісу Генерального прокурора, керівника регіональної (обласної) прокуратури (за винятком запитів народних депутатів України та звернень, за якими встановлено контроль Генеральним прокурором або його заступниками, вищими державними органами), а також звернення, у яких порушені питання не належать до повноважень прокуратури, передаються для організації розгляду заступнику Генерального прокурора, який згідно з розподілом обов'язків відповідає за стан організації роботи підрозділу з організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

7. Звернення і запити, адресовані безпосередньо Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі або її керівнику, подаються для розгляду

заступнику Генерального прокурора – керівнику Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або його першому заступнику чи заступнику.

**8.** За резолюцією заступників Генерального прокурора звернення, які надійшли до них для розгляду відповідно до пунктів 4 - 7 цього розділу, передаються керівникам самостійних структурних підрозділів або їхнім заступникам, заступникам керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури для розгляду та визначення виконавців.

**9.** Керівникам самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора згідно з компетенцією передаються на розгляд повторні звернення, звернення щодо дій чи рішень, прийнятих їхніми підлеглими, керівниками регіональних (обласних) прокуратур, а також звернення, які потребують вирішення у порядку статті 214 КПК України (у тому числі звернення, у яких містяться вимоги про притягнення до кримінальної відповідальності, внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань), надання роз'яснень повноважень органів прокуратури та вимог законодавства.

**10.** Керівникам регіональних (обласних) прокуратур, їхнім першим заступникам та заступникам, керівникам самостійних структурних підрозділів передаються для розгляду звернення і запити у порядку, визначеному регламентом, з урахуванням вимог цієї Інструкції.

Керівникам місцевих (окружних) прокуратур, їхнім заступникам, керівникам структурних підрозділів цих прокуратур такі документи передаються для розгляду у порядку, визначеному наказами керівників місцевих (окружних) прокуратур, з урахуванням вимог цієї Інструкції.

**11.** У разі неправильного визначення структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненні питань, воно невідкладно, але не пізніше наступного дня з дня отримання, передається для розгляду до відповідального підрозділу на підставі рапорту (службової записки) виконавця, погодженого безпосереднім керівником, з обґрунтуванням прийнятого рішення.

Депутатські звернення і запити у таких випадках на підставі рапорту (службової записки) керівника самостійного структурного підрозділу і резолюції заступника Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувача його обов'язків, керівника регіональної (обласної) прокуратури невідкладно передаються безпосередньо до структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення зазначених у них питань. Копія рапорту (службової записки) одночасно направляється до відповідального підрозділу.

Адвокатські запити у разі неправильного визначення виконавця невідкладно передаються до самостійного структурного підрозділу, до компетенції якого належить їх розгляд, на підставі рапорту (службової записки) виконавця, погодженого керівником структурного підрозділу.

**12.** У спірних випадках відповідальний або інший структурний підрозділ передає звернення і запити першому заступнику Генерального прокурора, керівнику регіональної прокуратури або його першому заступнику для встановлення порядку їх розгляду.

**13.** Звернення, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження повертаються заявникам відповідальними підрозділами, керівниками місцевих (окружних) прокуратур або їхніми першими заступниками та заступниками, керівниками структурних підрозділів цих прокуратур, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

**14.** Звернення, у яких порушені питання не належать до повноважень органів прокуратури, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» відповідальними підрозділами, керівниками місцевих (окружних) прокуратур або їхніми першими заступниками та заступниками, керівниками структурних підрозділів цих прокуратур у термін не більш ніж п'ять днів надсилаються за належністю до відповідного органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідним роз'ясненням.

У разі необхідності заявнику роз'яснюються компетенція органів прокуратури, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненні питань, функції Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та право на звернення до суду.

Забороняється направляти звернення громадян для розгляду до тих органів або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

**15.** Звернення громадян, за результатами розгляду яких не приймалися рішення керівником органу прокуратури і в яких не оскаржуються дії чи рішення працівників цієї прокуратури, відповідальними підрозділами у термін не більш ніж п'ять днів надсилаються до відповідної прокуратури нижчого рівня, якщо вирішення порушених у них питань належить до її компетенції.

Якщо у зверненні, поряд з питаннями, що належать до компетенції прокуратури, порушуються питання, які підлягають розгляду в інших органах, під час надання відповіді на таке звернення заявнику роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

**16.** Не підлягають розгляду звернення громадян без зазначення місця проживання, не підписані авторами, а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення), крім анонімних повідомлень відповідного органу (без зазначення авторства) про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції» працівником прокуратури, якщо наведена у ньому



інформація стосується конкретної особи, містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

Рішення про залишення такого звернення без розгляду приймається керівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або їхніми заступниками на підставі рапорту (службової записки) виконавця, у регіональних (обласних) та місцевих (окружних) прокуратурах – керівниками регіональних (обласних) та місцевих (окружних) прокуратур або їхніми першими заступниками та заступниками на підставі рапорту (службової записки) виконавця, погодженого відповідними керівниками.

**17.** Розгляд звернень припиняється у разі:

подання повторного звернення від одного й того самого громадянина до однієї й тієї самої прокуратури з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

подання звернення з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

**18.** Розгляд звернень громадян припиняється керівником органу прокуратури на підставі мотивованого висновку виконавця:

в Офісі Генерального прокурора – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, заступником Генерального прокурора, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури та затвердженого Генеральним прокурором;

у регіональній (обласній) прокуратурі – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, першим заступником або заступником керівника регіональної (обласної) прокуратури та затвердженого керівником регіональної (обласної) прокуратури;

у місцевій (окружній) прокуратурі – погодженого першим заступником або заступником керівника місцевої (окружної) прокуратури та затвердженого керівником місцевої (окружної) прокуратури.

Повідомлення про припинення розгляду звернення надсилається заявнику один раз із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення за підписом керівника органу прокуратури. Наступні звернення з питань, що раніше перевірялися, долучаються до справи на підставі рапорту (службової записки), погодженого керівником самостійного структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора чи регіональної (обласної) прокуратури, у місцевій (окружній) прокуратурі – керівником прокуратури чи його першим заступником або заступником.

**19.** Про припинення розгляду звернення прокуратура нижчого рівня у п'ятиденний строк направляє повідомлення з висновком про підстави припинення до відповідального підрозділу Офісу Генерального прокурора чи

регіональної (обласної) прокуратури, в якому зазначається, коли і з яких саме питань прийнято таке рішення.

У цей самий строк інформація про припинення розгляду звернення у прокуратурі вищого рівня надсилається до прокуратури нижчого рівня.

**20.** Повторні звернення з питань, які вирішені по суті та за якими прийнято рішення про припинення розгляду, передаються до самостійних структурних підрозділів, які готували висновок про припинення їх розгляду.

**21.** Розгляд звернення поновлюється, якщо змінилися підстави, за якими його припинено. Нові дані про порушення закону, повідомлені заявником, перевіряються у порядку, встановленому цією Інструкцією.

### **III. Вирішення звернень та надання відповідей на них**

**1.** Порядок вирішення звернень і запитів визначається керівником органу прокуратури, його заступниками, керівниками самостійних структурних підрозділів **Офісу Генерального прокурора, регіональних (обласних прокуратур.)**

**2.** При порушенні у зверненні питань, вирішення яких належить до компетенції кількох структурних підрозділів, організація його розгляду та вирішення у повному обсязі покладаються на керівника підрозділу, вказаного серед виконавців першим. За необхідності керівник підрозділу, зазначеного серед виконавців першим, забезпечує тиражування, передавання звернення до відповідних підрозділів, підготовку рапорту (службової записки) про продовження строку вирішення звернення.

Частини до відповіді залученими до вирішення звернення структурними підрозділами надаються першому виконавцю не пізніше ніж за три робочі дні до закінчення встановленого строку для надання відповіді, а в разі стислих термінів виконання – у строк, визначений першим виконавцем.

Якщо першим виконавцем встановлено відсутність належних для вирішення питань, звернення за його обґрунтованим рапортом (службовою запискою), погодженим керівником самостійного структурного підрозділу або його заступником, невідкладно передається наступному визначеному виконавцю з відповідною інформацією для підготовки відповіді заявнику. У необхідних випадках перший виконавець готує повідомлення заявнику про продовження строку розгляду його звернення.

**3.** За потреби прокуратурам нижчого рівня доручається проведення перевірок наведених у зверненнях і запитах доводів, прийняття відповідних рішень чи надання інформації про результати перевірок.

Доручення, адресовані керівникам регіональних (обласних) прокуратур зі встановленням контролю чи без такого, надсилаються за підписами Генерального прокурора, його заступників, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або

виконувача його обов'язків, керівника Генеральної інспекції; заступникам керівників регіональних (обласних) прокуратур – за підписом керівників самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, їхніх заступників, заступників керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

Контроль за результатами розгляду таких звернень у разі його встановлення здійснюється тим підрозділом, яким направлено доручення.

**4.** Якщо прокурор з об'єктивних причин (під час особливого періоду, оголошення надзвичайної ситуації, введення воєнного чи надзвичайного стану) не може виконати доручення щодо розгляду звернення, воно виконується за першої можливості, про що інформується особа, якою надано це доручення.

**5.** При виконанні доручення прокуратури вищого рівня до відповідної інформації (за наявності такої вимоги) додаються матеріали перевірки, наглядові провадження, а в разі необхідності в установленому законодавством порядку – провадження, справи.

**6.** За рішенням керівника органу прокуратури вищого рівня або його заступника інформація за зверненнями, в яких оскаржуються дії працівника прокуратури нижчого рівня чи прийняте ним рішення, може перевірятися з виїздом на місце.

**7.** За результатами вирішення звернень приймається одне з таких рішень:

задоволено – наведені у зверненні доводи визнано обґрунтованими (надано відповідну інформацію, прийнято відповідне процесуальне рішення за результатами розгляду скарги на дії, рішення слідчого або прокурора згідно з вимогами КПК України; пред'явлено позов, здійснено вступ у справу, порушено за позовом іншої особи, внесено апеляційну, касаційну скаргу або заяву про перегляд судового рішення за нововиявленими або виключними обставинами під час представництва в суді; внесено документ реагування згідно зі статтею 26 Закону України «Про прокуратуру», задоволено прохання про особистий прийом заявника, надано для ознайомлення матеріали перевірки за зверненням тощо);

відмовлено у задоволенні (відхилено) – вимоги заявника, викладені у зверненні, визнано необґрунтованими;

роз'яснено – надано роз'яснення щодо компетенції органів прокуратури, вимог законодавства, у тому числі надано усні роз'яснення на усні звернення під час особистого прийому.

**8.** Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені у ньому питання, заявнику надано відповідь.

**9.** Відповідь за результатами вирішення звернення надається тим органом прокуратури, якому його надіслано і до компетенції якого належить вирішення порушених у ньому питань.

Відповідь на колективне звернення направляється тому громадянину, який підписав його першим або поштова адреса якого вказана для інформування інших заявників, а на вимогу – кожному громадянину, який підписав звернення.

**10.** У разі відмови в задоволенні звернень у відповіді зазначаються мотиви прийнятого рішення з посиланням на норми законодавства, а також роз'яснюється порядок його оскарження, у необхідних випадках долучається копія процесуального рішення.

**11.** Рішення про відмову в задоволенні звернень в Офісі Генерального прокурора приймаються керівниками самостійних структурних підрозділів, їхніми заступниками. У разі незгоди заявника з таким рішенням відповідь заявнику надається за підписом заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувача його обов'язків.

У регіональній (обласній) і місцевій (окружних) прокуратурах рішення про відмову в задоволенні звернень приймаються та відповідь підписується керівниками цих прокуратур або їхніми першими заступниками чи заступниками у межах повноважень та відповідно до вимог законодавства, повторних звернень – виключно керівником прокуратури.

Остаточна відповідь заявнику про відмову в задоволенні звернення надається керівником прокуратури з одночасним повідомленням про припинення розгляду звернення згідно з вимогами законодавства.

**12.** Керівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, регіональних (обласних) і місцевих (окружних) прокуратур або їхніми заступниками у межах повноважень підписуються відповіді на задоволені звернення, звернення, у яких надано роз'яснення, а також у випадках, коли розгляд звернення припинено відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

Прокурорами відділів Офісу Генерального прокурора та регіональних (обласних) прокуратур надаються відповіді на такі звернення за наявності письмового доручення (резолуції) керівника департаменту, управління або відділу, а також повідомлення про направлення конкретних звернень до регіональних (обласних) прокуратур та за належністю до відповідних органів без зазначення посадової особи адресата і встановлення контролю за їх розглядом.

Прокурорами відділів Офісу Генерального прокурора та регіональних (обласних) прокуратур, прокурорами місцевих (окружних) прокуратур надаються відповіді на звернення у випадках, передбачених кримінальним процесуальним законодавством.

**13.** За результатами вирішення скарги на рішення, дії чи бездіяльність органів досудового розслідування чи прокурора під час досудового розслідування особі надаються роз'яснення про можливість судового

оскарження таких рішень чи дій відповідно до статей 303 – 307 КПК України та за необхідності роз'яснюються рішення і висновки Конституційного Суду України.

На скаргу, подану згідно зі статтею 308 КПК України, надаються роз'яснення щодо порядку її вирішення з урахуванням вимог, передбачених статтею 17 Закону України «Про прокуратуру».

Якщо у такій скарзі також порушуються питання про притягнення прокурора до дисциплінарної відповідальності і під час її вирішення в межах кримінального процесу прийнято процесуальне рішення, у якому встановлені факти порушення прокурором прав осіб або умисного порушення вимог законодавства чи неналежного виконання службових обов'язків, відповідні керівники органу прокуратури можуть звернутися з дисциплінарною скаргою до органу, що здійснює дисциплінарне провадження.

**14.** Після закінчення перевірки наведених у зверненні питань заявнику за бажанням у приміщенні прокуратури надається можливість ознайомитися з матеріалами перевірки за його зверненням до органів прокуратури, якщо це не суперечить законодавству України та законним інтересам інших осіб.

Рішення про надання матеріалів для ознайомлення в Офісі Генерального прокурора приймається заступниками Генерального прокурора, керівниками самостійних структурних підрозділів або їхніми заступниками, у регіональних (обласних) і місцевих (окружних) прокуратурах – керівниками прокуратур, їхніми заступниками.

Про ознайомлення заявника з матеріалами складається довідка із зазначенням дати та переліку документів, з якими його ознайомлено. У разі відмови в наданні матеріалів для ознайомлення заявнику надається письмове мотивоване роз'яснення з посиланням на вимоги закону чи іншого нормативно-правового акта, згідно з якими обмежено його право на ознайомлення з документами.

У такому самому порядку з урахуванням вимог законодавства надається можливість ознайомлення з матеріалами перевірки особам, дії чи рішення яких оскаржувалися заявниками або щодо яких вотребувалася інформація.

**15.** Матеріали досудового розслідування стороні захисту, потерпілому, представнику юридичної особи, щодо якої здійснюється кримінальне провадження, надаються для ознайомлення в порядку, передбаченому кримінальним процесуальним законодавством.

**16.** Відповіді про результати розгляду звернень громадян оформлюються відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

#### **IV. Особливості розгляду та вирішення депутатських звернень і запитів**

1. Депутатські звернення і запити, надіслані до органів прокуратури в установленому порядку, розглядаються відповідно до Законів України «Про статус народного депутата України», «Про комітети Верховної Ради України», «Про статус депутатів місцевих рад».

2. Звернення від комітетів Верховної Ради України розглядаються в порядку, передбаченому Законом України «Про статус народного депутата України» для депутатських звернень.

Звернення народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України та депутатів місцевих рад, які надійшли до органу прокуратури не у визначеному законодавством порядку, розглядаються згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

3. Порядок розгляду запитів народних депутатів України в Офісі Генерального прокурора визначається Генеральним прокурором або виконувачем його обов'язків, звернень народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України – заступниками Генерального прокурора з урахуванням вимог розділу II цієї Інструкції.

У регіональних (обласних) та місцевих (окружних) прокуратурах порядок розгляду депутатських звернень і запитів визначається керівниками цих прокуратур.

4. На депутатські звернення, надіслані в порядку статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України», статті 13 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», порушені у яких питання не належать до компетенції органів прокуратури, надаються роз'яснення про відсутність повноважень з наведенням відповідних норм Закону України «Про прокуратуру». Надіслання таких звернень до інших органів не допускається.

Якщо таке звернення депутата надійшло зі зверненням громадянина, яке не може бути розглянуто по суті через відсутність повноважень прокуратури на вирішення порушених у ньому питань, звернення громадянина направляється за належністю згідно з частиною третьою статті 7 Закону України «Про звернення громадян», про що повідомляється депутат та громадянин.

5. Звернення народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, які вперше надійшли до Офісу Генерального прокурора відповідно до вимог статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України» чи надіслані в інтересах осіб, в яких не оскаржуються дії чи рішення працівників Офісу Генерального прокурора, керівника регіональної (обласної) прокуратури (за винятком звернень, за якими встановлено контроль Генеральним прокурором або його заступниками, вищими державними органами), у термін не більше п'яти днів з дня його одержання надсилаються для розгляду до регіональних (обласних) прокуратур, якщо вирішення порушених у них питань належить до компетенції цих прокуратур.

6. Повідомлення народним депутатам України про направлення депутатських звернень до регіональних (обласних) прокуратур готуються

працівниками відповідального підрозділу, інших самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора згідно з компетенцією та підписуються заступниками Генерального прокурора відповідно до розподілу обов'язків, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов'язків.

**7.** Звернення і запити депутатів усіх рівнів, звернення комітетів Верховної Ради України, інших органів чи посадових осіб, у яких містяться пропозиції, вказівки чи вимоги у конкретних кримінальних провадженнях, цивільних, господарських, адміністративних справах та у справах про адміністративні правопорушення, у тому числі з питань нагляду за додержанням законів органами, що провадять оперативно-розшукову діяльність, дізнання, досудове слідство, нагляду за додержанням законів при виконанні судових рішень у кримінальних справах, а також при застосуванні інших заходів примусового характеру, пов'язаних з обмеженням особистої свободи громадян, розглядаються з урахуванням вимог Закону України «Про прокуратуру», рішень Конституційного Суду України та інших актів законодавства.

**8.** Відповідь на запит народного депутата України надається Голові Верховної Ради України і депутату, який його вніс, Генеральним прокурором або виконувачем його обов'язків чи керівником органу прокуратури, до якої звернуто запит.

На депутатський запит, внесений групою народних депутатів України, відповідь надається Голові Верховної Ради України і депутату, підпис якого під запитом стоїть першим, із пропозицією довести її зміст до відома інших депутатів.

Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом України безпосередньо заступнику Генерального прокурора – керівнику Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, надається заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов'язків, якщо вирішення порушених у ньому питань належить до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

**9.** За результатами вирішення звернень народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, що надійшли до Офісу Генерального прокурора, відповідь надається Генеральним прокурором, його заступниками, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов'язків.

На депутатське звернення, підписане групою народних депутатів України, відповідь надається депутату, підпис якого під зверненням стоїть першим, із пропозицією довести її зміст до відома інших депутатів.

У разі направлення зазначених звернень для розгляду до регіональної (обласної) прокуратури відповідь по суті звернення надається керівником цієї прокуратури.

Відповідь на звернення народного депутата України, комітету Верховної Ради України, що надійшло для розгляду до регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратури, надає керівник прокуратури, до якої його адресовано.

**10.** Відповідь на звернення і запити депутата місцевої ради надається керівником регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратури з урахуванням вимог законодавства та цієї Інструкції.

**11.** Відповіді депутату, що звернувся в інтересах громадянина, та заявнику направляються одночасно.

**12.** Відповіді на запити і звернення депутатів усіх рівнів, у яких закінчився строк повноважень, а також у разі дострокового припинення їхніх повноважень направляються до Верховної Ради України та інших відповідних рад.

## **V. Строки розгляду звернень**

**1.** Звернення вирішуються у строк не більше одного місяця від дня надходження до прокуратури. Загальний термін вирішення порушених у зверненні питань не може перевищувати сорока п'яти днів.

**2.** Звернення, у яких викладені доводи не потребують перевірки чи додаткового вивчення і за результатами розгляду яких надаються роз'яснення, у тому числі про судовий порядок оскарження прийнятого рішення, вирішуються невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження до прокуратури.

**3.** Дублетні звернення розглядаються у межах строку розгляду основного звернення. Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, не пізніше п'ятнадцятиденного строку направляється відповідь на нього зі стислим викладом суті прийнятого рішення та з посиланням на дату і вихідний номер направленої раніше відповіді.

**4.** Звернення з питань досудового розслідування вирішуються у строки, визначені кримінальним процесуальним законодавством, законодавством про звернення громадян або цією Інструкцією.

**5.** Запит народного депутата України вирішується у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший встановлений Верховною Радою України строк. Запит депутата місцевої ради – у строк, встановлений місцевою радою. Якщо строк розгляду запиту депутата місцевої ради не встановлений, він не повинен перевищувати одного місяця з дня надходження до прокуратури такого запиту.

Звернення народного депутата України вирішується протягом десяти днів з моменту його одержання. Звернення депутата місцевої ради, надіслане до прокуратури, юрисдикція якої поширюється на територію відповідної ради, – у такий самий строк.



Загальний строк розгляду звернення народного депутата України не може перевищувати 30 днів з дня одержання звернення, запиту – одного місяця після одержання запиту.

Загальний строк розгляду звернення депутата місцевої ради не може перевищувати одного місяця з дня надходження до прокуратури.

**6.** Звернення від комітетів Верховної Ради України розглядаються в порядку та строки, передбачені Законом України «Про статус народного депутата України» для депутатських звернень.

**7.** Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради згідно з частиною другою статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», розглядаються у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

**8.** Рішення про продовження строку розгляду звернень громадян приймається заступниками Генерального прокурора, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов'язків, керівниками регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратур за мотивованим рапортом (службовою запискою) виконавця, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

**9.** Рішення про продовження строку розгляду звернень і запитів народних депутатів України приймається за мотивованим рапортом (службовою запискою) виконавця:

в Офісі Генерального прокурора – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, заступником Генерального прокурора, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов'язків;

у регіональній (обласній) прокуратурі – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, заступником керівника регіональної (обласної) прокуратури, керівником цієї прокуратури;

у місцевій (окружній) прокуратурі – погодженого першим заступником або заступником керівника місцевої (окружної) прокуратури, керівником цієї прокуратури.

Про продовження строку розгляду звернення повідомляється депутат, група депутатів чи комітет Верховної Ради України з викладенням причин такого продовження, а щодо запиту – також Голова Верховної Ради України.

Повідомлення про продовження строків розгляду звернень та запитів народних депутатів України надсилається за підписом Генерального прокурора, заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувача його

обов'язків, керівників регіональної (обласної) та місцевої (окружної) прокуратур.

**10.** Рішення про продовження строку розгляду звернень і запитів депутатів місцевих рад приймається керівником прокуратури, до якої звернувся депутат.

**11.** Адвокатський запит розглядається в строк не більше п'яти робочих днів з дня надходження до прокуратури. За наявності підстав цей строк може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що повідомляється адвокат.

Рішення про продовження строку розгляду адвокатського запиту приймається керівником структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора, регіональної (обласної) прокуратури, у місцевих (окружних) прокуратурах – керівником місцевої (окружної) прокуратури або його першим заступником чи заступником.

**12.** Строк розгляду звернень обчислюється у календарних днях, починаючи від дня отримання органом прокуратури. Якщо закінчення строку розгляду звернення припадає на неробочий день, останнім днем цього строку вважається наступний за ним робочий день. Закінченням строку розгляду звернень вважається дата направлення відповіді, що підтверджується проставленням штампу на його копії із зазначенням дати надсилання.

## **VI. Організація особистого прийому громадян**

**1.** Особистий прийом громадян в органах прокуратури проводиться Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками регіональних (обласних) і місцевих (окружних) прокуратур, структурних підрозділів прокуратур усіх рівнів, їхніми заступниками, прокурорами Офісу Генерального прокурора, регіональних (обласних) та місцевих (окружних) прокуратур, а також іншими працівниками органів прокуратури за дорученням керівництва.

**2.** Особистий прийом громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, регіональних (обласних), місцевих (окружних) прокуратур здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником органу прокуратури, а іншими працівниками прокуратури – у день їх звернення у робочі дні з 10 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 17 години, у п'ятницю – з 10 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 16 години, як правило, у порядку черговості або за дорученням керівництва.

Генеральним прокурором, керівниками регіональних (обласних) прокуратур прийом громадян проводиться за попереднім записом.

**3.** У разі відсутності Генерального прокурора, керівника регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратури прийом громадян проводиться виконувачем їхніх обов'язків, заступників Генерального прокурора, керівника

регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратури – особою, що їх замінює або уповноваженими ними працівниками.

**4.** Прийом громадян за місцем їхньої 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 та регіональних (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 регіональних (обласних) прокуратурах, крім приймалень громадян, може проводитися в інших службових приміщеннях органів прокуратури лише за дорученням керівників органів прокуратури, самостійних структурних підрозділів, їхніх заступників або осіб, які виконують їхні обов'язки.

Звернення, прийняті під час особистого прийому громадян, за резолюцією зазначених осіб невідкладно передаються для реєстрації через відповідальні підрозділи.

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

**9.** Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання 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, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України».

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 регіональних (обласних) прокуратур, їхніми першими заступниками та заступниками покладається на відповідальні підрозділи або проводиться за їхнім безпосереднім дорученням.

**11.** Попередній запис громадян на особистий прийом до Генерального прокурора, керівника регіональної (обласної) прокуратури здійснюється

відповідальним підрозділом, який розпочинається на наступний день після проведення ними 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 та місце проведення прийому керівником.

Матеріали для організації особистого прийому Генеральним прокурором передаються до підрозділу забезпечення діяльності керівництва не пізніше ніж за три дні до дня особистого прийому.

**12.** Перед початком прийому громадян, а також під час попереднього запису на особистий прийом відповідальні підрозділи чи інший працівник органу прокуратури, які проводять прийом, 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 їхніми заступниками, або у разі оскарження їхніх 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 без попереднього запису в день їх звернення згідно з графіком прийому громадян з питань незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду їхніх звернень керівником самостійного структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора, керівником регіональної (обласної) прокуратури.

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 їхніх дій чи рішень.

Заступники керівника регіональної (обласної) прокуратури приймають громадян у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими керівником самостійного структурного підрозділу цієї прокуратури, керівником місцевої (окружної) прокуратури.

Заступники керівника місцевої (окружної) прокуратури здійснюють особистий прийом громадян щодо дій чи рішень, прийнятих керівником підрозділу місцевої (окружної) прокуратури, підлеглими працівниками.

**16.** Звернення, отримане на особистому прийомі заступниками Генерального прокурора, керівниками регіональної (обласної) чи місцевої (окружної) прокуратури, передається тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить вирішення порушених у ньому питань.

**17.** Керівники структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, регіональних (обласних) прокуратур, їхні заступники згідно з компетенцією приймають громадян зі зверненнями щодо дій чи рішень, прийнятих підлеглими працівниками або керівниками регіональних (обласних) чи місцевих (окружних) прокуратур, їхніми заступниками, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

Прокурори відділів Офісу Генерального прокурора приймають громадян за зверненнями щодо дій чи рішень, прийнятих керівниками структурних підрозділів регіональних (обласних) прокуратур.

**18.** У разі подання під час особистого прийому клопотань учасниками кримінального провадження, заяв, повідомлень про вчинення кримінального правопорушення чи звернень з вимогою про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань їх прийом здійснюється підрозділами, до компетенції яких належить розгляд таких документів.

**19.** Особистий прийом, а також запис на особистий прийом не проводиться у тому 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».

**20.** Особистий прийом припиняється у разі звернення громадян, які застосовують ненормативну лексику, вдаються до образ, або якщо їхні 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.

У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, повідомлень про мінування, загрози життю та здоров'ю працівників органів прокуратури та осіб,

які перебувають у приміщенні прокуратури) також негайно вирішується питання про припинення (призупинення) особистого прийому.

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

**21.** Під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їхніх представників або окремих громадян для організації їх прийому відповідальним підрозділом або посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, залучаються інші працівники (за погодженням із керівником цього підрозділу) та керівники структурних підрозділів органу прокуратури, до повноважень яких належить вирішення порушених скаржниками питань.

**22.** 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 чи прокурором, що проводить прийом.

**23.** 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.

**24.** Отримані на особистому прийомі звернення після реєстрації у встановленому порядку передаються згідно з вимогами цієї Інструкції відповідному керівнику органу прокуратури для вчинення резолюції.

**25.** 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.

**26.** Облік та реєстрація звернень з особистого прийому громадян здійснюється працівником органу прокуратури, яким проводився особистий прийом, у Книзі реєстрації особистого прийому громадян за формою, встановленою наказом Генерального прокурора.

До Книги реєстрації особистого прийому громадян вносяться відомості про прийняті під час особистого прийому рішення (внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань, надання усного роз'яснення, припинення прийому громадян у випадках, передбачених цією Інструкцією).

**27.** Службою діловодства чи особами, на яких покладається ведення діловодства в органі прокуратури, на вимогу відповідальних підрозділів чи працівників, які здійснюють особистий прийом громадян, невідкладно надаються справи за зверненнями, необхідні для доповіді керівництву органів прокуратури, а також інша інформація у межах їхньої компетенції.

## **VII. Контроль за розглядом звернень та запитів**

**1.** Контроль за об'єктивністю, повнотою та своєчасністю розгляду і вирішення звернень і запитів у структурних підрозділах органів прокуратури здійснюється їхніми керівниками або заступниками, у місцевих (окружних) прокуратурах – керівниками цих прокуратур, їхніми першими заступниками та заступниками.

**2.** Загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду звернень і запитів народних депутатів України, звернень громадян з особистого прийому керівництва Офісу Генерального прокурора, регіональної (обласної) прокуратури здійснюється відповідальними підрозділами відповідних прокуратур.

**3.** В Офісі Генерального прокурора, регіональних (обласних) прокуратурах матеріали справи (наглядового провадження) щодо розгляду депутатських звернень і запитів, звернень з особистого прийому керівника органу прокуратури та його заступників у день виконання або не пізніше наступного робочого дня передаються до відповідального підрозділу для зняття з контролю або його продовження, про що робиться запис на копії відповіді.

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

**4.** Звернення і запити вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо розглянуто всі вимоги заявника і за підписом уповноваженої посадової особи органу прокуратури йому направлено відповідь.

**5.** Про суттєві порушення порядку та строків розгляду і вирішення звернень відповідальний підрозділ повідомляє керівників відповідних самостійних структурних підрозділів, а у разі виявлення систематичності таких порушень - керівника органу прокуратури або його заступників, заступника Генерального прокурора - керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури чи виконувача його обов'язків.

**Заступник  
Генерального прокурора**

**А. Любович**