

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Генерального прокурора**  
**25 червня 2024 року № 153**

**ІНСТРУКЦІЯ**  
**про порядок розгляду звернень і запитів**  
**в органах прокуратури України**

**I. Загальні положення**

1. 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 тимчасові слідчі комісії і тимчасові спеціальні комісії Верховної Ради України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», процесуального законодавства, інших нормативно-правових актів.

2. Інструкція визначає порядок розгляду в органах прокуратури звернень громадян, юридичних осіб та громадських організацій без статусу юридичної особи, звернень і запитів народних депутатів України, депутатів місцевих рад, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів (далі – звернення і запити), здійснення контролю за результатами їх розгляду.

Особливості порядку розгляду звернень і запитів у Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі можуть визначатися наказом заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

3. 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 України.

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

5. Розгляд звернень і запитів в органах прокуратури здійснюється 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, а також етичної поведінки державних службовців.

**6.** Не допускається розголошення одержаних зі звернень чи запитів відомостей про особисте життя громадян (у тому числі тих, що містять персональні дані) без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує чи створює загрозу порушення прав і законних інтересів 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 стосунок до вирішення справи.

## **II. Межі дії Інструкції**

**1.** Ця Інструкція регулює порядок розгляду звернень громадян, отриманих у письмовій, електронній або усній формі, звернень і запитів народних депутатів України, депутатів місцевих рад, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України (далі – депутатські звернення і запити), адвокатських запитів, отриманих у паперовій або електронній формі.

**2.** Дія Інструкції не поширюється на порядок розгляду заяв, скарг і клопотань громадян, передбачених процесуальним законодавством.

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

**4.** Заяви і повідомлення про вчинення кримінального правопорушення розглядаються в органах прокуратури відповідно до вимог кримінального процесуального законодавства та нормативних актів Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

Заява чи повідомлення, в якій (якому) не викладено фактичних обставини та об'єктивних даних, що можуть свідчити про вчинення кримінального правопорушення, передбаченого законом України про кримінальну відповідальність суспільно небезпечного діяння, вчиненого суб'єктом кримінального правопорушення, розглядається в порядку і строки, передбачені законодавством про звернення громадян та цією Інструкцією.

**5.** Повідомлення, у тому числі анонімні, про вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» розглядаються у порядку, встановленому цим Законом, якщо наведена у них інформація містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

**6.** Адвокатські запити про надання інформації та копій документів, необхідних адвокату для надання правничої допомоги клієнту, розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

### III. Порядок організації роботи з розгляду звернень та запитів

1. Усі звернення, що надходять до органів прокуратури, відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян» поділяються на заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги.

2. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

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

до органу прокуратури з порушених питань уперше;

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 обласної прокуратури, до повноважень якої належить вирішення викладених у зверненні питань, не приймалося;

до обласної, спеціалізованої на правах обласної прокуратури (далі – обласні прокуратури), але за результатами розгляду порушених у зверненні питань рішення керівником окружної, спеціалізованої на правах окружної прокуратури (далі – окружні прокуратури), до повноважень якої належить вирішення викладених у зверненні питань, не приймалося;

до Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, але за результатами розгляду порушених у зверненні питань рішення керівником такої прокуратури 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;

порушуються питання, щодо яких прийнято рішення відповідним органом прокуратури;

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.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

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

**4.** Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови звернення.

**5.** Звернення може бути усним, викладеним на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, чи письмовим, надісланим поштою або поданим під час особистого прийому громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного та іншого виду зв'язку (електронне звернення).

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

**6.** Звернення 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.

**7.** Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу шляхом заповнення та надсилання електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласної прокуратури.

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 кваліфікованого електронного підпису при

надсиланні електронного звернення не вимагається. Для ідентифікації автора електронного звернення може використовуватися електронний підпис.

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

**8.** Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені телефони «гарячої лінії» та записується посадовою особою органу прокуратури за формою, визначеною у Додатку 1 до цієї Інструкції. Усі усні звернення підлягають реєстрації в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»).

Усні звернення без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» вважаються анонімними.

**9.** Працівники підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласних прокуратур, на яких покладено повноваження з організації особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів (далі – відповідальні підрозділи), є уповноваженими на прийняття заяв і повідомлень про можливі факти вчинення кримінального правопорушення під час особистого прийому та на телефон «гарячої лінії», їх реєстрацію в ІС «СЕД».

**10.** Усі звернення та запити, крім усних звернень, які вирішено на особистому прийомі чи під час приймання на телефон «гарячої лінії», підлягають попередньому розгляду. Попередній розгляд передбачає ознайомлення зі змістом звернення або запиту, перевірку правильності оформлення, належності порушених у них питань до компетенції прокуратури, а також наявності у заявника відповідних повноважень у разі представництва ним інтересів інших осіб.

Попередній розгляд звернень і запитів після їх реєстрації в Офісі Генерального прокурора, Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі, обласних прокуратурах здійснюється відповідальними підрозділами, в окружних – керівниками окружних прокуратур, їх першими заступниками та заступниками.

**11.** За результатами попереднього розгляду щодо кожного звернення та запиту приймається одне з таких рішень:

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

передання для розгляду до структурного підрозділу відповідної прокуратури згідно з компетенцією, 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 статтями 8 та 17 Закону України «Про звернення громадян».

**12.** 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, Бюро економічної безпеки України, Міністра внутрішніх справ України, Міністра оборони України, Міністра юстиції України, голів Служби безпеки України та Національної поліції України, голів Верховної Ради України та Ради міністрів Автономної Республіки Крим, бізнес-омбудсмена, керівників державних установ іноземних держав і міжнародних організацій (їх представництв), голів Ради прокурорів України та Кваліфікаційно-дисциплінарної комісії прокурорів; запити народних депутатів України; звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, скарги на дії та рішення першого заступника та заступників Генерального прокурора (далі – заступники Генерального прокурора), заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівників самостійних структурних підрозділів, підпорядкованих безпосередньо Генеральному прокурору; інші звернення з актуальних питань, що викликали підвищену увагу громадськості та медіа.

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, підпорядкованих Генеральному прокурору, або за його дорученням – іншим працівникам прокуратури.

**13.** Заступникам Генерального прокурора відповідно до розподілу обов'язків подаються для розгляду звернення, які надійшли від заступників Керівника Офісу Президента України, перших заступників та заступників Голови Верховної Ради України, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України, Першого віце-прем'єр-міністра України, віце-прем'єр-міністрів України, Керівника Апарату Верховної Ради України, уповноважених Президента України, Уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини, Уповноваженого із захисту державної мови, 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, перших заступників та заступників директорів Національного антикорупційного бюро України, Державного бюро розслідувань, Бюро

економічної безпеки України, керівників і заступників керівників міністерств та інших центральних органів виконавчої влади (крім тих, що подаються на розгляд Генеральному прокурору), 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, членів Ради прокурорів України та Кваліфікаційно-дисциплінарної комісії прокурорів, звернення народних депутатів України, комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України; скарги на дії чи рішення керівників самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора.

Звернення народних депутатів України, вирішення яких належить до компетенції кількох структурних підрозділів, підпорядкованих різним заступникам Генерального прокурора, передаються для розгляду першому заступнику Генерального прокурора (за винятком тих, що у встановленому порядку подаються для розгляду Генеральному прокурору), який визначає виконавців.

Якщо один зі структурних підрозділів, що є співвиконавцем розгляду звернення народного депутата України, перебуває у безпосередньому підпорядкуванні Генерального прокурора, порядок розгляду такого звернення визначається Генеральним прокурором.

**14.** Звернення та запити, визначені в абзаці першому пункту 12 та абзаці першому пункту 13 цього розділу Інструкції, які є первинними і в яких не оскаржуються дії чи рішення працівників Офісу Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівника обласної прокуратури (за винятком депутатських звернень і запитів, 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 комунікації з громадськістю, розгляду звернень і запитів.

**15.** За резолюцією заступників Генерального прокурора звернення та запити, які надійшли до них для розгляду відповідно до пунктів 12–14 цього розділу Інструкції, передаються керівникам самостійних структурних підрозділів або їх заступникам для розгляду та визначення виконавців.

**16.** Керівникам самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора для розгляду передаються звернення згідно з компетенцією, звернення щодо дій чи рішень, прийнятих їх підлеглими, керівниками обласних прокуратур, адвокатські запити, а також заяви і повідомлення про можливі факти вчинення кримінального правопорушення, які потребують прийняття рішення у порядку статті 214 Кримінального процесуального кодексу України (далі – КПК України).

До розгляду звернень, у яких наведена інформація про порушення правил прокурорської етики, вчинення дій, що порочать звання прокурора і можуть викликати сумнів у його об'єктивності, неупередженості та незалежності, у чесності та непідкупності органів прокуратури; втручання чи будь-який інший вплив прокурора у службову діяльність іншого прокурора, службових, посадових осіб чи суддів, залучається Генеральна інспекція.

**17.** Заступнику Генерального прокурора – керівнику Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, його першому заступнику та заступнику, керівникам обласних прокуратур, їх першим заступникам та заступникам, керівникам самостійних структурних підрозділів передаються для розгляду звернення та запити в порядку, визначеному регламентами цих прокуратур, з урахуванням вимог цієї Інструкції.

Керівникам окружних прокуратур, їх першим заступникам та заступникам, керівникам структурних підрозділів цих прокуратур такі документи передаються для розгляду у порядку, визначеному наказами керівників окружних прокуратур, з урахуванням вимог цієї Інструкції.

**18.** У разі неправильного визначення структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненні питань, та за умови відсутності співвиконавців воно невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з дня отримання, передається для розгляду до відповідального підрозділу на підставі рапорту (службової записки) виконавця, погодженого безпосереднім керівником та керівником самостійного структурного підрозділу або його заступником, з обґрунтуванням прийнятого рішення.

Якщо першим виконавцем встановлено відсутність належних для вирішення питань, звернення у такому самому порядку не пізніше двох робочих днів передається наступному визначеному виконавцю для підготовки відповіді (повідомлення) заявнику. У необхідних випадках перший виконавець готує повідомлення заявнику про продовження строку розгляду його звернення.

Депутатські звернення і запити у разі неправильного визначення самостійного структурного підрозділу на підставі рапорту (службової записки) його керівника і резолюції заступника Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури невідкладно передаються безпосередньо до структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення зазначених у них питань.

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 самостійного структурного підрозділу або його заступником.

**19.** У спірних випадках відповідальний або інший структурний підрозділ передає звернення чи запит першому заступнику Генерального прокурора, керівнику обласної прокуратури або його першому заступнику для встановлення порядку їх розгляду.



**20.** Звернення громадян, що надійшли до Офісу Генерального прокурора, обласної прокуратури, за результатами розгляду яких не приймалися рішення керівником органу прокуратури, у термін не більш ніж п'ять днів надсилаються до відповідної прокуратури нижчого рівня, якщо вирішення порушених у них питань належить до її компетенції.

Звернення громадян, у яких порушені питання належать до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, надсилаються за належністю до цієї прокуратури.

**21.** 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 окружних прокуратур або їх першими заступниками та заступниками, керівниками структурних підрозділів цих прокуратур, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

**22.** Звернення, у яких порушені питання не належать до повноважень органів прокуратури, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» відповідальними підрозділами або керівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласних прокуратур, керівниками окружних прокуратур або їх першими заступниками та заступниками 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.

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

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

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

У такому самому порядку розглядаються звернення, у яких частина порушених питань належить до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

**23.** 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 про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень вимог Закону України «Про запобігання корупції».

Рішення про залишення такого звернення без розгляду приймається керівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласної прокуратури або їх заступниками на підставі рапорту (службової записки) виконавця, в окружних прокуратурах – керівниками окружних прокуратур або їх першими заступниками та заступниками на підставі рапорту (службової записки) виконавця.

**24.** Розгляд звернень громадян 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 за результатом розгляду первинного звернення прийнято рішення;

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

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

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

у Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, першим заступником або заступником керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури та затвердженого заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури;

в обласній прокуратурі – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, першим заступником або заступником керівника обласної прокуратури та затвердженого керівником обласної прокуратури;

в окружній прокуратурі – погодженого першим заступником або заступником керівника окружної прокуратури та затвердженого керівником 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) виконавця, погодженого керівником самостійного структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури чи обласної прокуратури, в окружній прокуратурі – керівником прокуратури чи його першим заступником або заступником.

**26.** Про припинення розгляду звернення керівниками самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури чи обласних прокуратур у п'ятиденний строк з дня прийняття такого рішення до відповідального підрозділу направляються повідомлення з копіями висновку про підстави його припинення та відповіді заявнику, у яких зазначається, коли і з яких саме питань прийнято таке рішення.

У цей самий строк інформація про припинення розгляду звернення з копією висновку прокуратурою нижчого рівня надсилається до прокуратури вищого рівня, а прокуратурою вищого рівня – до прокуратури нижчого рівня.

**27.** Повторні звернення, за якими прийнято рішення про припинення розгляду, передаються до самостійних структурних підрозділів, які готували висновок про припинення їх розгляду, для долучення до матеріалів наглядового провадження за зверненням та/або додаткового інформування заявника про припинення розгляду його повторних вимог по суті.

Надсилання таких звернень до прокуратури нижчого рівня не допускається.

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

**29.** У разі надходження звернень від того самого громадянина з того самого питання, які відправлені ним за допомогою різних засобів зв'язку, але за результатами розгляду одного з них рішення прийнято і надано відповідь, інші такі звернення на підставі вмотивованого рапорту (службової записки) виконавця, погодженого його безпосереднім керівником та керівником самостійного структурного підрозділу, керівником окружної прокуратури або його першим заступником чи заступником, долучаються до наглядового провадження за цим зверненням із зазначенням відповідних даних в ІС «СЕД».

#### **IV. Вирішення звернень громадян та адвокатських запитів і надання відповідей на них**

**1.** Порядок вирішення звернень громадян (далі – звернення) та адвокатських запитів (далі – запити) визначається керівником органу прокуратури, його заступниками, керівниками самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласних прокуратур.

**2.** При порушенні у зверненні або запиті 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 підготовку рапорту (службової записки) про продовження строку його вирішення.

Частини до відповіді залученими до вирішення звернення або запиту структурними підрозділами надаються першому виконавцю за підписом

керівника відповідного структурного підрозділу 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.

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

Доручення, адресовані керівникам обласних прокуратур із встановленням контролю чи без такого, надсилаються за підписами Генерального прокурора, його заступників, керівника Генеральної інспекції; заступникам керівників обласних прокуратур – за підписом керівників самостійних структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, їх заступників.

Контроль за результатами розгляду таких звернень або запитів 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), зумовлених дією незалежних від нього обставин, не може розглянути звернення чи запит або виконати доручення щодо його розгляду, воно (він) розглядається або доручення виконується за першої можливості, про що інформується заявник та/або особа, якою надано 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.** 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.** 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, провадження в якій відкрито за позовом (заявою) 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 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 та приймання звернень на телефон «гарячої лінії».

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

**10.** 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.

**11.** 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.

**12.** Рішення про відмову в задоволенні звернень в Офісі Генерального прокурора або Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі приймаються керівниками самостійних структурних підрозділів, їх заступниками. У разі незгоди заявника з таким рішенням відповідь заявнику надається за підписом заступників Генерального прокурора, першого заступника чи заступника керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури відповідно.

В обласних і окружних прокуратурах рішення про відмову в задоволенні звернень приймаються та відповідь підписується керівниками цих прокуратур або їх 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.

**13.** Відповідь на звернення, отримане на особистому прийомі керівника прокуратури, а також на звернення осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, 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.

**14.** Керівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівниками обласних і окружних прокуратур або їх першими заступниками чи 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, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури та обласних прокуратур за наявності письмового доручення (резолуції) керівника департаменту, управління або відділу підписуються відповіді на такі звернення, а також листи про направлення звернень до обласних та окружних прокуратур чи за належністю до відповідних органів без зазначення посадової особи адресата і встановлення контролю за їх розглядом.

Прокурорами відділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури та обласних прокуратур, прокурорами окружних прокуратур надаються відповіді на звернення у випадках, передбачених кримінальним процесуальним законодавством.

**15.** За результатами вирішення скарги на рішення, дії чи бездіяльність органів досудового розслідування чи прокурора під час досудового розслідування особі наводяться роз'яснення про можливість судового оскарження таких рішень чи дій відповідно до статей 303–307 КПК України, за необхідності – 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».

**16.** Розгляд адвокатського запиту забезпечується, і відповідь надається тим органом прокуратури, до якого такий запит надійшов.

Інформація та копії документів, отриманих під час здійснення кримінального провадження, надаються адвокату в порядку, встановленому процесуальним законодавством.

У разі якщо задоволення адвокатського запиту передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як десять сторінок, адвокат зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк, розмір і порядок відшкодування яких визначено відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» та нормативних актів Генерального прокурора з питань доступу до публічної інформації.

**17.** Після закінчення перевірки наведених у зверненні питань заявнику за бажанням у приміщенні прокуратури надається можливість ознайомитися з матеріалами перевірки за його зверненням, 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 їх заступниками, у Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі – першим заступником або заступником керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівниками структурних підрозділів або їх заступниками, в обласних і окружних прокуратурах – керівниками прокуратур, їх першими заступниками або 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 витребувалася інформація.

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

**19.** Відповіді на звернення і запити надаються державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», якщо інше не встановлено законом.

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

**1.** Звернення і запити народних депутатів України, депутатів місцевих рад, звернення комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, надіслані до органів прокуратури в установленому порядку, розглядаються відповідно до Законів України «Про статус народного депутата України», «Про комітети Верховної Ради України», «Про тимчасові слідчі комісії і тимчасові спеціальні комісії Верховної Ради України», «Про статус депутатів місцевих рад».

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

**2.** Звернення депутатів усіх рівнів, строк повноважень яких на момент звернення до органів прокуратури закінчився або його повноваження достроково припинені, розглядаються в порядку, встановленому для звернень громадян.

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

У Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі порядок розгляду запитів народних депутатів України визначається заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов'язків, звернень народних депутатів України, звернень

комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України – першим заступником або заступником керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури з урахуванням вимог цієї Інструкції.

В обласних та окружних прокуратурах порядок розгляду депутатських звернень і запитів визначається керівниками цих прокуратур.

**5.** На депутатські звернення, надіслані в порядку статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України», статті 17 Закону України «Про комітети Верховної Ради України», статті 13 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», у яких порушені питання не належать до компетенції органів прокуратури, надаються роз'яснення про відсутність повноважень з наведенням відповідних норм Закону України «Про прокуратуру». Надсилання таких звернень до інших органів не допускається.

У такому самому порядку розглядаються звернення народних депутатів України, в яких порушені питання або їх частина належить до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

Якщо 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 повідомляються депутат і громадянин.

**6.** Звернення народних депутатів України, звернення комітетів, тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, які вперше надійшли до Офісу Генерального прокурора відповідно до вимог статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України», статті 17 Закону України «Про комітети Верховної Ради України» чи надіслані в інтересах осіб, в яких не оскаржуються дії чи рішення працівників Офісу Генерального прокурора, керівника 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 обласних прокуратур, якщо вирішення порушених у них питань належить до їх компетенції.

**7.** Повідомлення народним депутатам України, комітетам, тимчасовим спеціальним комісіям Верховної Ради України про направлення їх звернень до 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.

**8.** Звернення і запити депутатів усіх рівнів, звернення комітетів, тимчасових слідчих та тимчасових спеціальних комісій 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.

**9.** Відповідь на запит народного депутата України надається Голові Верховної Ради України і депутату, який його вніс, Генеральним прокурором або виконувачем його обов'язків, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури чи керівником 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.

**10.** За результатами вирішення звернень народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих або тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, що надійшли до Офісу Генерального прокурора, відповідь надається Генеральним прокурором, його заступниками, а до Спеціалізованої антикорупційної прокуратури – заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, його першим заступником чи заступником.

На депутатські звернення, підписані 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 звернень народних депутатів України для розгляду до обласної прокуратури відповідь по суті звернення надається керівником цієї прокуратури.

Відповідь на звернення народного депутата України, комітету, тимчасової слідчої або тимчасової спеціальної комісії Верховної Ради України, що надійшло для розгляду до обласної чи окружної прокуратури, надає керівник прокуратури, до якої його адресовано.

**11.** Відповідь на звернення і запит депутата місцевої ради надається керівником обласної чи окружної прокуратури з урахуванням вимог законодавства та цієї Інструкції.

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

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

## **VI. Строки розгляду звернень та запитів**

**1.** Звернення вирішуються у строк не більше одного місяця від дня надходження до прокуратури. Загальний строк 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.

**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.

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 і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України розглядаються в строки, передбачені Законом України «Про статус народного депутата України» для депутатських звернень, якщо такі строки не встановлені у самому зверненні.

Звернення тимчасових слідчих комісій Верховної Ради України розглядаються у визначені ними строки, а у випадку їх невстановлення – з урахуванням загальних положень Закону України «Про статус народного депутата України», цієї Інструкції щодо порядку та строків розгляду 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, першим заступником чи заступником керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівниками обласної чи окружної прокуратур за мотивованим рапортом (службовою запискою) виконавця, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

**9.** Рішення про продовження строку розгляду депутатських звернень і запитів народних депутатів України, комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України приймається за мотивованим рапортом (службовою запискою) виконавця:

в Офісі Генерального прокурора – погодженим керівником самостійного структурного підрозділу, заступником Генерального прокурора;

у Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі – погодженим керівником самостійного структурного підрозділу, першим заступником чи заступником керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури;

в обласній прокуратурі – погодженим керівником самостійного структурного підрозділу, першим заступником чи заступником керівника обласної прокуратури, керівником цієї прокуратури;

в окружній прокуратурі – погодженим першим заступником або заступником керівника окружної прокуратури, керівником цієї прокуратури.

Про продовження строку розгляду таких звернень повідомляється депутат, група депутатів, комітет, тимчасова слідча чи тимчасова спеціальна комісія Верховної Ради України з викладенням причин такого продовження, а щодо запиту – також Голова Верховної Ради України.

Повідомлення про продовження строків розгляду звернень і запитів народних депутатів України надсилається за підписом Генерального прокурора, заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, його першого заступника або заступника, керівників обласної та 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, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласної прокуратури, в окружних прокуратурах – керівником окружної прокуратури або його першим заступником чи заступником.

**12.** Строк розгляду звернень обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації в органі прокуратури. Якщо закінчення строку розгляду звернення припадає на неробочий день, останнім днем цього строку вважається наступний за ним робочий день. Закінченням строку розгляду звернення, відповідь на яке надається у паперовому вигляді, вважається дата, підтверджена проставленням штампа на його копії із зазначенням дати надсилання, а в електронному вигляді – дата направлення відповіді згідно з даними ІС «СЕД».

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

**1.** Контроль за об'єктивністю, повнотою та своєчасністю розгляду і вирішення звернень і запитів у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури та обласних прокуратур здійснюється їх керівниками або їх заступниками, в окружних прокуратурах – керівниками цих прокуратур, їх першими заступниками та заступниками.

**2.** 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, стосовно яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому Генерального прокурора, його заступників, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, його першого заступника та заступника, керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників здійснюється відповідальними підрозділами відповідних прокуратур.

**3.** В Офісі Генерального прокурора, Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі, обласних прокуратурах матеріали справи (наглядового провадження) щодо розгляду звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, стосовно яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень з особистого прийому Генерального прокурора, його першого заступника та заступників, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, його першого заступника та заступника, керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників у день виконання або не пізніше наступного робочого дня передаються до відповідального підрозділу для зняття з контролю або його продовження, про що робиться відмітка на копії відповіді та/або у реєстраційно-моніторинговій картці відповідного документа в ІС «СЕД».

Передання таких матеріалів для зняття з контролю або його продовження забезпечується керівником структурного підрозділу або його заступниками у межах визначених повноважень, у тому числі засобами ІС «СЕД».

4. Відповідальність за необґрунтоване зволікання з розглядом звернення або запиту у встановлений строк покладається на працівників, зазначених у резолюції як виконавців.

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

6. Про суттєві порушення порядку та строків розгляду і вирішення звернень або запитів відповідальний підрозділ повідомляє керівників відповідних самостійних структурних підрозділів, а у разі виявлення систематичності таких порушень – керівника органу прокуратури або його заступників.

**Управління організації  
комунікації з громадськістю,  
розгляду звернень і запитів  
Офісу Генерального прокурора**

**Додаток 1  
до Інструкції про порядок розгляду  
звернень і запитів в органах  
прокуратури України**

**Картка  
на усне звернення, прийняте на  
на особистому прийомі або на телефон «гарячої лінії»**

<b>Прізвище, ім'я, по батькові / найменування юридичної особи та посади суб'єкта звернення</b>	
<b>Місце проживання / адреса для листування / електронної пошти</b>	
<b>Контактний номер телефону</b>	
<b>Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги*</b>	
<b>Дата і час прийняття звернення, реєстраційний номер*</b>	
<b>Посада, власне ім'я, прізвище працівника органу прокуратури, яким прийнято звернення*</b>	
<b>Форма і тип надходження звернення* (прийняте на особистому прийомі / на телефон «гарячої лінії»)</b>	

\* *Обов'язкові для заповнення поля*