

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ керівника
Івано-Франківської обласної
прокуратури
7 жовтня 2021 року № 69

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів
Івано-Франківської обласної прокуратури

1. Загальні положення

1.1. Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом Івано-Франківської обласної прокуратури, підпорядкованим першому заступнику або заступнику керівника Івано-Франківської обласної прокуратури відповідно до розподілу обов'язків між керівництвом обласної прокуратури.

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

1.3. Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами обласної прокуратури, окружними прокуратурами та іншими державними органами.

2. Склад та засади діяльності відділу

2.1. Відділ очолює начальник відділу. До штату відділу входить головний спеціаліст.

2.2. Робота працівників відділу залежно від покладених на них функцій організовується за територіальним або функціональним (предметним) принципом відповідно до розподілу обов'язків, який здійснюється начальником відділу та затверджується першим заступником або заступником керівника обласної прокуратури відповідно до розподілу обов'язків між керівництвом обласної прокуратури.

Посадові обов'язки головного спеціаліста відділу закріплюються у посадовій інструкції, яка підписується начальником відділу, погоджується начальником відділу кадрової роботи та державної служби і затверджується керівником обласної прокуратури.

2.3. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує інший працівник обласної прокуратури відповідно до наказу керівника обласної прокуратури.

3. Основні завдання відділу

3.1. Організаційне та методичне забезпечення діяльності Івано-Франківської обласної прокуратури та окружних прокуратур з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та організаційно-розпорядчих документів Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури.

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

3.3. Попередній і безпосередній розгляд звернень, що надійшли до Івано-Франківської обласної прокуратури, направлення їх за належністю до відповідних органів чи посадових осіб, окружних прокуратур чи інших обласних прокуратур.

3.4. Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури звернень та запитів народних депутатів України, звернень громадян і юридичних осіб з особистого прийому керівника обласної прокуратури, оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора.

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

3.6. Здійснення загального контролю за своєчасністю оприлюднення інформації в порядку, визначеному Інструкцією про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України.

3.7. Вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб окружних прокуратур щодо порушення порядку та строків розгляду звернень у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» та з питань забезпечення доступу до публічної інформації.

3.8. Відповідно до покладених завдань відділ забезпечує:

- участь у плануванні роботи обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;

- підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з

питань, що належать до компетенції відділу, а також виконання завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури;

- організаційне та методичне керівництво роботою окружних прокуратур, контроль за їх діяльністю у межах повноважень відділу;

- надання практичної допомоги, проведення перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури та в окружних прокуратурах з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;

- підготовку в межах повноважень проектів організаційно-розпорядчих документів керівництва обласної прокуратури, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;

- проведення аналітичної та методичної роботи, стажування працівників обласної прокуратури та окружних прокуратур, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;

- підготовка та проведення навчально-методичних заходів із питань організації роботи щодо прийому громадян, розгляду звернень та запитів;

- участь у заходах щодо підвищення рівня кваліфікації і професійної компетентності, що проводяться іншими структурними підрозділами обласної прокуратури;

- опрацювання законопроектів, внесення пропозицій щодо вдосконалення законодавства;

- виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції відділу;

- внесення пропозицій щодо вдосконалення роботи з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів;

- збір та накопичення необхідних для виконання покладених на відділ завдань статистичних даних, службової інформації, нормативно-правових документів та інформаційних матеріалів;

- підготовка матеріалів для висвітлення у засобах масової інформації та розміщення на офіційному вебсайті обласної прокуратури та вебпорталі відкритих даних в межах компетенції відділу;

- організацію первинного обліку роботи, ведення та складання в межах компетенції статистичної звітності;

- своєчасне, повне та об'єктивне внесення відомостей до Інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури», створення та опрацювання документів в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України».

4. Основні функції відділу

4.1. З питань особистого прийому та розгляду звернень:

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи обласної прокуратури та окружних прокуратур з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень громадян, запитів та звернень народних депутатів України та депутатів місцевих рад;

- попередній та безпосередній розгляд звернень громадян, надісланні їх за належністю або територіальністю до відповідних органів чи посадовим особам та до окружних прокуратур;

- попередній та безпосередній розгляд депутатських звернень і запитів, що надійшли до обласної прокуратури;

- організація особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури;

- безпосередній прийом громадян та розгляд звернень у межах компетенції відділу;

- здійснення загального контролю за дотриманням порядку та строків вирішення депутатських звернень і запитів структурними підрозділами обласної прокуратури та окружними прокуратурами у межах повноважень відділу;

- попередній розгляд, здійснення загального контролю за додержанням строків та порядку розгляду звернень з особистого прийому керівника обласної прокуратури та керівників окружних прокуратур;

- здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури та окружних прокуратурах звернень громадян та юридичних осіб;

- вивчення надісланих окружними прокуратурами документів із питань організації роботи щодо прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

4.2. З питань доступу до публічної інформації:

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи обласної прокуратури та окружних прокуратур з питань доступу до публічної інформації, створення належних умов для реалізації права кожного на доступ до публічної інформації;

- здійснення прийому запитувачів, надання консультацій та іншої допомоги під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та опрацювання;

- забезпечення у встановленому порядку розгляду запитів на інформацію та надання відповіді запитувачам, за наявності підстав надсилання запитів належним розпорядникам інформації;
- підготовка проектів резолюцій керівника обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію;
- здійснення загального контролю за оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора, дотриманням установленого порядку та строків розгляду запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури;
- організація роботи з отримання від структурних підрозділів обласної прокуратури інформацій для надання відповідей на запити;
- вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб обласної прокуратури та окружних прокуратур з питань забезпечення доступу до публічної інформації;

4.3. Відділ виконує також інші функції, що випливають із покладених на нього завдань.

5. Повноваження відділу

5.1. При виконанні покладених завдань і функцій відділ має право:

- одержувати від інших підрозділів обласної прокуратури, окружних прокуратур службові документи, наглядові провадження, статистичні дані, інші матеріали, що містять необхідну інформацію для виконання покладених на відділ завдань (у тому числі з обмеженим доступом);
- під час виконання визначених цим Положенням завдань та функцій ознайомлюватись з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією у порядку, встановленому Регламентом Івано-Франківської обласної прокуратури та іншими організаційно-розпорядчими документами;
- ініціювати перед керівництвом обласної прокуратури питання про виїзд працівників відділу до окружних прокуратур або витребування необхідних матеріалів чи інформації, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції відділу;
- організувати у встановленому порядку виїзди керівника обласної прокуратури, першого заступника та заступника керівника обласної прокуратури до окружних прокуратур, місць позбавлення волі для здійснення особистого прийому громадян;
- за дорученням керівництва обласної прокуратури проводити перевірки дотримання строків та порядку розгляду звернень громадян;
- у встановленому порядку залучати до вирішення звернень працівників структурних підрозділів обласної прокуратури та окружних прокуратур.

6. Повноваження працівників відділу

6.1. Начальник відділу:

- здійснює загальне керівництво діяльністю відділу з урахуванням плану роботи обласної прокуратури, рішень нарад, інших організаційно-розпорядчих документів, організовує, спрямовує і контролює роботу відділу;
- визначає основні напрями діяльності відділу відповідно до завдань і функцій, визначених цим Положенням;
- забезпечує взаємодію відділу з іншими структурними підрозділами обласної прокуратури, окружними прокуратурами, співпрацю з іншими місцевими державними органами;
- здійснює розподіл обов'язків між працівниками відділу, подає його на затвердження першому заступнику або заступнику керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків між керівництвом обласної прокуратури;
- вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури;
- організовує, забезпечує виконання та контролює виконання відділом наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, обласної прокуратури, документів, щодо яких встановлено особливий контроль та контроль керівником обласної прокуратури, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності відділу;
- проводить оперативні наради з найбільш важливих питань діяльності відділу, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів обласної прокуратури чи окружних прокуратур для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань;
- у межах компетенції розглядає документи, що надійшли до відділу, у тому числі з грифом «Для службового користування», доручає працівнику відділу їх опрацювання та вирішення, підписує, погоджує та візує службову документацію;
- організовує підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, безпосередньо готує проекти таких документів;
- здійснює особистий прийом громадян, надає їм відповідні роз'яснення, організовує особистий прийом громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступником, керівництвом та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури;
- організовує і контролює розгляд звернень та запитів у відділі, розглядає скарги на дії підпорядкованого працівника;
- після реєстрації у відділі документального забезпечення вивчає звернення, визначає структурний підрозділ, до компетенції якого належить вирішення питань, викладених у зверненні, та повертає їх до відділу

документального забезпечення для подальшого спрямування керівництву обласної прокуратури або надсилає до окружних прокуратур чи в інші відомства;

- організовує підготовку проектів резолюцій керівника обласної прокуратури щодо розгляду депутатських документів, звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі керівником обласної прокуратури;

- організовує та здійснює контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських документів, заяв і скарг громадян з особистого прийому керівництва обласної прокуратури, працівників структурних підрозділів обласної прокуратури, веде облік їх надходження, руху та результатів розгляду, знімає з контролю;

- організовує роботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік, передання для реєстрації та розгляду у встановленому порядку;

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

- організовує та здійснює прийом запитувачів, надає роз'яснення і консультації під час оформлення запитів на інформацію, забезпечує їх приймання, реєстрацію та розгляд у встановленому порядку;

- забезпечує здійснення загального контролю за своєчасним розглядом запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури та контролює їх розгляд працівниками відділу;

- організовує та за дорученням керівництва обласної прокуратури особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури, в окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;

- організовує та забезпечує проведення аналітичної і методичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу;

- забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу та стажування працівників обласної прокуратури та окружних прокуратур;

- організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та об'єктивне внесення відомостей до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури», інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України», перевіряє достовірність відповідних даних, складає і підписує статистичну звітність про роботу відділу;

- здійснює оцінювання результатів службової діяльності головного спеціаліста відділу, затверджує індивідуальну програму підвищення рівня його професійної компетентності;

- вносить в установленому порядку пропозиції щодо штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, встановлення надбавок до посадових окладів, заохочення або вжиття заходів дисциплінарного впливу;

- організовує підготовку і безпосередньо готує матеріали для висвітлення в засобах масової інформації з питань діяльності відділу;

- за дорученням керівництва обласної прокуратури представляє в місцевих органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях обласну прокуратуру з питань діяльності відділу;

- здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та трудової дисципліни, вживає заходи з питань внутрішньої безпеки;

- організовує і контролює стан ведення діловодства у відділі;

- вживає заходи щодо створення належних умов праці, забезпечує вирішення матеріально-технічних питань, пов'язаних з виконанням функцій та основних завдань відділу;

- забезпечує виконання інших службових завдань та доручень керівництва обласної прокуратури.

6.2. Головний спеціаліст відділу виконує обов'язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовою інструкцією та/або розподілом обов'язків, у тому числі:

- здійснює організаційні та консультативні функції із забезпечення виконання завдань, покладених на відділ;

- вивчає проблемні питання в організації роботи у межах компетенції відділу, готує пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціює вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків;

- за дорученням начальника відділу бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури, окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, контролює усунення встановлених недоліків;

- за дорученням начальника відділу готує проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

- вивчає документи, що надходять з окружних прокуратур, готує зауваження чи пропозиції щодо їх якості;

- після реєстрації у відділі документального забезпечення, за дорученням начальника відділу вивчає звернення, здійснює їх попередній розгляд, визначає структурний підрозділ, до компетенції якого належить вирішення питань, викладених у зверненні, та повертає їх до відділу документального забезпечення для подальшого спрямування у встановленому порядку;

- за дорученням начальника відділу готує проекти листів-резольцій керівника обласної прокуратури щодо порядку розгляду звернень, які надійшли від народних депутатів України, звернень громадян прийнятих на особистому прийомі керівником обласної прокуратури, та запитів на публічну інформацію;

- за дорученням начальника відділу розглядає звернення фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції відділу, готує проекти відповідей з відповідними роз'ясненнями та листи про надіслання їх до окружних прокуратур, до відповідних органів чи посадовим особам;

- за дорученням начальника відділу формує списки громадян, які записались на особистий прийом до керівника обласної прокуратури, витребує наглядові провадження, передає їх начальнику відділу для доповіді керівнику обласної прокуратури;

- за необхідності забезпечує участь керівників структурних підрозділів, прокурорів відділів під час проведення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури;

- за дорученням начальника відділу вивчає наглядові провадження, доповідає про встановлені факти порушень під час розгляду звернень та запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури та окружних прокуратурах, вносить пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування, готує зауваження;

- здійснює загальний контроль за дотриманням порядку і строків вирішення звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі керівником обласної прокуратури, депутатських звернень та запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури, веде їх облік, знімає з контролю;

- готує інформацію про виявлені порушення порядку і строків розгляду та вирішення звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, депутатських звернень та запитів, контролює надходження інформації про вжиті заходи щодо усунення виявлених недоліків;

- в межах компетенції відділу виконує завдання, доручення та розглядає документи, щодо яких керівництвом обласної прокуратури встановлено особливий контроль та контроль, готує інформації про стан їх виконання, вносить відповідні пропозиції;

- здійснює особистий прийом громадян, реєструє їх у книзі обліку скарг, заяв і звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі, надає роз'яснення

відповідно до норм чинного законодавства, приймає та реєструє отримані звернення;

- за дорученням начальника відділу готує проекти інформації щодо звернень громадян, які надійшли на розгляд у інші структурні підрозділи обласної прокуратури в частині повноважень відділу;

- здійснює приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передання для реєстрації в установленому порядку, забезпечує їх попередній розгляд;

- здійснює прийом запитувачів інформації, надає консультації, роз'яснення та допомогу під час оформлення запитів на публічну інформацію, їх приймання, реєстрацію та облік;

- забезпечує реєстрацію в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України» та облік запитів на публічну інформацію, які надійшли до обласної прокуратури;

- у встановленому порядку забезпечує розгляд запитів на інформацію та надання відповіді запитувачам, за наявності підстав надсилає запити належним розпорядникам інформації;

- готує проекти відповідей запитувачам інформації;

- доповідає начальнику відділу про виявлені факти порушень при розгляді запитів на інформацію у структурних підрозділах;

- здійснює загальний контроль за своєчасністю оприлюднення інформації та виконанням доручень керівництва обласної прокуратури та начальника відділу про надання інформації на запити;

- готує матеріали для опублікування у засобах масової інформації, розміщення на офіційному вебсайті обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;

- готує проекти заперечень на оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності з питань доступу до публічної інформації;

- бере участь у підготовці матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури, у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів;

- за дорученням начальника відділу приймає участь у підготовці матеріалів щодо проведення стажування працівників обласної прокуратури та окружних прокуратур;

- за результатами розгляду звернень і запитів вносить відомості до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури», інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України», забезпечує своєчасність, повноту та об'єктивність внесених відомостей;

- за дорученням начальника відділу аналізує відомості щодо розгляду звернень та запитів в інформаційно-аналітичній системі «Облік та статистика органів прокуратури», інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України», внесені структурними підрозділами обласної прокуратури та окружними прокуратурами, у разі виявлення порушень порядку чи строків розгляду звернень та запитів, доповідає начальнику відділу, вносить пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування;

- готує інформації про порядок здійснення прийому громадян, графіки прийому громадян, порядок розгляду та вирішення звернень для подальшого їх розміщення на офіційному вебсайті обласної прокуратури;

- бере участь у проведенні аналітичної роботи в межах повноважень відділу;

- забезпечує виконання вимог наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, обласної прокуратури, начальника відділу з питань діловодства;

- приймає вхідну та внутрішню кореспонденцію, у тому числі з грифом «Для службового користування», реєструє у відповідних книгах обліку та передає начальнику відділу для розгляду;

- реєструє вихідну кореспонденцію, у тому числі з грифом «Для службового користування»;

- веде облік документів з грифом «Для службового користування», що надійшли на розгляд до відділу;

- вносить до інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» необхідні дані щодо документів, які перебувають на розгляді у відділі;

- перевіряє правильність оформлення документів (наявність адреси, підпису, додатків тощо);

- веде облік та стежить за строками виконання контрольних документів, депутатських документів, заяв і скарг громадян, поданих на особистому прийомі керівництва обласної прокуратури, облікує результати їх розгляду; завчасно інформує начальника відділу про затримання їх виконання структурними підрозділами;

- забезпечує збереження прийнятих документів, формує, накопичує, підшиває наглядові провадження за зверненнями громадян та запитамі на публічну інформацію;

- оформляє і здає до архіву обласної прокуратури справи та наглядові провадження, які підлягають подальшому зберіганню;

- тиражує необхідні службові документи;

- надає пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення відділу;

- спільно з начальником відділу складає номенклатуру справ, формує та накопичує у них необхідні документи;
- бере участь у виконанні організаційних, програмних і технічних завдань, а також у навчаннях та оперативних нарадах з питань діловодства;
- постійно підвищує рівень своєї професійної компетентності, бере участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;
- веде облік виконаної роботи, накопичує і систематизує матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на відділ завдань;
- виконує інші службові завдання та доручення керівництва обласної прокуратури та начальника відділу.

7. Відповідальність працівників відділу

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

7.2. Головний спеціаліст відділу відповідає за належне виконання службових обов'язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва обласної прокуратури та начальника відділу.

7.3. Працівники відділу несуть відповідальність за порушення Присяги прокурора, Присяги державного службовця, Кодексу професійної етики та поведінки прокурорів, Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, службових обов'язків, службової та виконавської дисципліни, а також в інших випадках згідно із Законами України «Про прокуратуру», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», законодавством про працю.

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