



РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА ПРОКУРАТУРА

НАКАЗ

«10» квітня 2024 року

м. Рівне

№ 22

Про затвердження Положення про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Рівненської обласної прокуратури

З метою забезпечення належної організації роботи з особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, відповідно до п. 6.2 наказу Генерального прокурора від 07.08.2020 № 365 «Про загальні засади організації роботи в органах прокуратури України», керуючись вимогами статті 11 Закону України «Про прокуратуру»,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Рівненської обласної прокуратури.
2. Визнати такими, що втратив чинність, наказ керівника Рівненської обласної прокуратури від 28.09.2021 № 141 «Про затвердження Положення про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Рівненської обласної прокуратури».

Керівник

Андрій РУДНИЦЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника

Рівненської обласної прокуратури

від 10 квітня 2024 року № 22

ПОЛОЖЕННЯ

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

1. Загальні положення

1.1. Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Рівненської обласної прокуратури (далі - відділ) є самостійним структурним підрозділом Рівненської обласної прокуратури, який підпорядковується першому заступнику або заступнику керівника Рівненської обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків між керівництвом обласної прокуратури.

1.2. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, Законами України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», іншими нормативно-правовими актами, організаційно-розпорядчими документами Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури, а також цим Положенням.

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

2. Структура та організаційні засади діяльності відділу

2.1. Відділ очолює начальник. До штату відділу входять два головні спеціалісти.

2.2. Робота працівників відділу організовується за територіальним та функціональним (предметним) принципами відповідно до переліку функціональних обов'язків начальника, який визначається начальником відділу і затверджується першим заступником або заступником керівника Рівненської обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків, та посадових інструкцій головних спеціалістів відділу.

2.3. Посадові обов'язки головних спеціалістів закріплюються у посадових інструкціях, які підписуються начальником відділу, погоджуються першим заступником або заступником керівника Рівненської обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків та затверджуються керівником Рівненської обласної прокуратури.

3. Основні завдання та функції відділу

3.1. Вжиття заходів щодо організаційного та методичного забезпечення

діяльності прокуратур нижчого рівня з особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації, надання практичної допомоги та проведення перевірок з цих питань.

3.2. Організація особистого прийому громадян керівником прокуратури, його першим заступником та заступником, здійснення їх прийому, у тому числі із залученням працівників інших структурних підрозділів прокуратури.

3.3. Здійснення попереднього розгляду та безпосередній розгляд звернень, у встановленому порядку надсилання їх за належністю до відповідного органу чи посадовій особі, до окружних (інших) прокуратур. За наявності підстав, визначених Законом України «Про звернення громадян», повернення звернення заявнику з відповідним роз'ясненням або залишення його без розгляду.

3.4. Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах Рівненської обласної прокуратури депутатських звернень та запитів, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому керівника Рівненської обласної прокуратури, його першого заступника та заступника.

3.5. Оприлюднення публічної інформації відповідно до вимог законодавства та нормативних актів Генерального прокурора, здійснення загального контролю за дотриманням установленого порядку та своєчасністю її оприлюднення, наданням інформації з обмеженим доступом.

3.6. Здійснення прийому запитувачів, надання роз'яснень та іншої допомоги в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та облік. У встановленому порядку розгляд запитів на інформацію, за наявності підстав надсилання їх належним розпорядникам інформації.

3.7. Відповідно до покладених завдань відділ забезпечує:

- участь у плануванні роботи Рівненської обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;
- підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу, а також виконання завдань і доручень керівництва Рівненської обласної прокуратури;
- надання практичної і методичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та структурних підрозділах Рівненської обласної прокуратури з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;
- підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;
- щорічне із залученням самостійних структурних підрозділів, окружних прокуратур комплексне вивчення стану організації роботи з особистого прийому громадян, розгляду звернень та забезпечення доступу до публічної інформації, активний вплив на її удосконалення;
- здійснення аналітичної роботи, участь у заходах щодо підвищення

кваліфікації прокурорів Рівненської обласної та окружних прокуратур;

- організацію роботи з питань ведення інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» і формування у межах компетенції статистичної звітності.

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

4. Повноваження працівників відділу

4.1. Начальник відділу:

- здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує, спрямовує і контролює роботу підпорядкованих працівників;

- визначає основні напрями діяльності відділу відповідно до завдань та функцій, визначених цим Положенням;

- забезпечує взаємодію з іншими самостійними структурними підрозділами Рівненської обласної прокуратури;

- визначає перелік функціональних обов'язків, подає відповідні документи на затвердження першому заступнику або заступнику керівника Рівненської обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків;

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

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

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

- здійснює прийом громадян, організовує здійснення попереднього розгляду та безпосередній розгляд звернень, у встановленому порядку надсилання їх за належністю до відповідного органу чи посадовій особі, до окружних (інших) прокуратур;

- організовує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду депутатських звернень та запитів, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду структурними підрозділами Рівненської обласної прокуратури;

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

- організовує особистий прийом громадян керівником Рівненської обласної прокуратури, першим заступником, заступником, *а також іншими працівниками Рівненської обласної прокуратури за дорученням керівництва*, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;

- забезпечує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень з особистого прийому керівництва Рівненської обласної прокуратури;

- 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;

- розглядає звернення громадян і юридичних осіб, запити про надання публічної інформації;

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

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

- за дорученням керівництва бере участь у судовому розгляді справ за скаргами громадян, організовує підготовку проєктів заперечень на оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності працівників відділу з питань розгляду звернень, запитів, доступу до публічної інформації;

- організовує проведення аналітичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу, заходів щодо підвищення кваліфікації прокурорів обласної та окружних прокуратур;

- організовує підготовку матеріалів та документів для опублікування у засобах масової інформації з питань, що належать до компетенції відділу;

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

- здійснює оцінювання результатів службової діяльності головних спеціалістів відділу, погоджує індивідуальні програми підвищення рівня їхньої професійної компетентності;

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

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

- вносить в установленому порядку пропозиції щодо вдосконалення структури та оптимізацію штатної чисельності відділу, призначення,

переміщення, звільнення з посад працівників відділу, заохочення або притягнення до відповідальності;

- здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та трудової дисципліни, вживає заходів щодо створення належних умов праці;

- організовує і контролює стан ведення діловодства у відділі;

- виконує інші службові завдання та доручення керівництва Рівненської обласної прокуратури.

4.2. Головні спеціалісти відділу виконують обов'язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями, зокрема:

- виконують завдання та доручення керівництва Рівненської обласної прокуратури, начальника відділу;

- вивчають проблемні питання в організації роботи з розгляду звернень та запитів у межах компетентності відділу, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків;

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

- вивчають наглядові провадження, доповідають керівнику відділу про факти порушень під час розгляду звернень, депутатських звернень і запитів, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду у структурних підрозділах Рівненської обласної прокуратури;

- беруть участь у підготовці та проведенні заходів щодо підвищення кваліфікації прокурорів обласної та окружних прокуратур, аналітичної роботи;

- за дорученням керівництва беруть участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах Рівненської обласної прокуратури, окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, контролюють усунення встановлених недоліків;

- вивчають документи, що надходять з окружних прокуратур, готують зауваження чи пропозиції до них;

- вивчають зміст депутатських звернень і запитів, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень громадян та юридичних осіб, здійснюють їх попередній розгляд у порядку, визначеному організаційно-розпорядчими документами;

- розглядають звернення, готують проекти відповідей з відповідними роз'ясненнями та листів про надіслання їх до окружних прокуратур, до відповідних органів чи посадовим особам;

- згідно зі встановленим графіком здійснюють приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передання для реєстрації в установленому порядку, забезпечують їх попередній розгляд;

- за дорученням керівника відділу забезпечують здійснення особистого прийому громадян керівником Рівненської обласної прокуратури, його першими заступником та заступником, керівниками та працівниками структурних підрозділів Рівненської обласної прокуратури, безпосередньо здійснюють особистий прийом громадян;

- здійснюють прийом запитувачів інформації, надають консультації та допомогу під час оформлення запитів;

- готують проекти відповідей запитувачам інформації;

- здійснюють загальний контроль за своєчасністю оприлюднення інформації та виконанням доручень керівництва Рівненської обласної прокуратури про надання інформації на запити;

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

- розглядають звернення фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції відділу, готують проекти відповідей на них;

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

- ведуть облік надходження депутатських документів, звернень з особистого прийому керівництва Рівненської обласної прокуратури їх руху та результатів розгляду, створюють відповідну електронну базу даних;

- здійснюють загальний контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів, звернень з особистого прийому керівництва Рівненської обласної прокуратури у структурних підрозділах Рівненської обласної прокуратури, ведуть їх облік, знімають з контролю;

- готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків розгляду і вирішення депутатських звернень та запитів, звернень з особистого прийому керівництва Рівненської обласної прокуратури працівниками структурних підрозділів Рівненської обласної прокуратури, ведуть їх облік;

- за результатами розгляду звернень і запитів вносять відомості до ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», забезпечують своєчасність, повноту та об'єктивність внесених відомостей;

- за дорученням керівника відділу аналізують відомості щодо розгляду звернень в ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», вносять пропозиції з вжиття відповідних заходів реагування;

- постійно працюють над підвищенням рівня своєї професійної компетентності, удосконаленням знань, умінь та навичок, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;

- ведуть облік виконаної роботи, накопичують і систематизують матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на них завдань;

- здійснюють облік використання робочого часу працівниками відділу; виконують інші завдання та службові доручення керівника відділу.

4.3. Працівники відділу мають право:

- одержувати від інших підрозділів Рівненської обласної прокуратури організаційно-розпорядчі та службові документи, наглядові провадження, статистичні дані, інші матеріали, що містять необхідну інформацію для виконання покладених на відділ завдань;

- під час виконання визначених цим Положенням завдань та функцій ознайомлюватись з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією у порядку, встановленому Регламентом Рівненської обласної прокуратури та іншими організаційно-розпорядчими документами;

- ініціювати перед керівництвом Рівненської 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.

5. Відповідальність працівників відділу

5.1. Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань, службових доручень керівництва Рівненської обласної прокуратури та встановлених повноважень.

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

5.3. 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 (трудової) 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
Рівненської обласної прокуратури**