ЗАТВЕРДЖЕНО

***Наказ керівника Волинської обласної прокуратури***

***від 08 червня 2021 року № 100***

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про відділ організації прийому громадян, розгляду**

**звернень та запитів Волинської обласної прокуратури**

1. **Загальні положення**

**1.1.** Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом Волинської обласної прокуратури. Підпорядкування відділу визначається розподілом обов’язків між керівництвом обласної прокуратури.

**1.2.** У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, Законами України «Про прокуратуру», «Про державну службу», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», іншими актами законодавства України, організаційно-розпорядчими документами Офісу Генерального прокурора (Генеральної прокуратури України) та обласної прокуратури, Регламентом обласної прокуратури, а також цим Положенням.

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

1. **Структура та організаційні засади діяльності відділу**

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

**2.2.** У разі відсутності начальника відділу його обов’язки виконує інший працівник обласної прокуратури відповідно до наказу керівника обласної прокуратури.

**2.3.**Робота відділу організовується за територіальним і функціональним (предметним) принципами відповідно до розподілу обов’язків, який здійснюється начальником відділу та затверджується першим заступником чи заступником керівника обласної прокуратури з розподілом обов’язків.

**2.4.** Посадові обов’язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які підписуються і погоджують начальником відділу, та затверджуються керівником обласної прокуратури.

1. **Основні завдання та функції відділу**

**3.1.** Організація діяльності обласної прокуратури з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства, наказів Генерального прокурора та керівника обласної прокуратури.

**3.2.** Організація та здійснення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першими заступниками та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів апарату обласної прокуратури.

**3.3.** Попередній і безпосередній розгляд звернень та депутатських документів, що надійшли до обласної прокуратури, направлення їх за територіальністю та/або належністю до відповідних органів чи посадових осіб та органів прокуратури.

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

**3.5.** Контроль за дотриманням структурними підрозділами обласної прокуратури порядку і строків вирішення звернень та запитів народних депутатів України, звернень громадян і юридичних осіб з особистого прийому керівництва обласної прокуратури, а також звернень, взятих на контроль керівником обласної прокуратури.

**3.6.** Здійснення загального контролю за виконанням структурними підрозділами апарату обласної прокуратури вимог законодавства про звернення та запити, Інструкції про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України, а також Інструкції про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України.

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

* участь у плануванні роботи обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;
* підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу, а також виконання завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури;
* організаційне забезпечення окружних прокуратур, спрямування їх діяльності згідно з вимогами законодавства;
* надання практичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та структурних підрозділах апарату обласної прокуратури з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;
* підготовку у межах повноважень проектів наказів, інших організаційно-розпорядчих документів;
* проведення аналітичної роботи, стажування працівників окружних прокуратур та апарату обласної прокуратури, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;
* виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції відділу;
* організацію первинного обліку роботи, ведення та складання у межах компетенції статистичної звітності.
1. **Основні напрями діяльності відділу**
* вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів обласної прокуратури з розгляду запитів та звернень народних депутатів України, доступу до публічної інформації, а також особистого прийому громадян;
* попередній та безпосередній розгляд депутатських документів, що надійшли до обласної прокуратури;
* здійснення загального контролю за дотриманням порядку та строків вирішення депутатських звернень і запитів структурними підрозділами апарату обласної прокуратури у межах повноважень відділу;
* попередній та безпосередній розгляд звернень громадян, надіслання їх за належністю або територіальністю до відповідних органів чи посадовим особам та до органів прокуратури;
* організація особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів апарату обласної прокуратури;
* безпосередній прийом громадян і розгляд звернень у межах компетенції відділу;
* попередній розгляд, здійснення загального контролю за додержанням строків та порядку розгляду звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури;
* здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та опрацювання;
* підготовка проектів резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію;
* здійснення контролю за дотриманням встановленого порядку та строків розгляду запитів на інформацію структурними підрозділами апарату обласної прокуратури, підготовка відповідей на запити;
* вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб органів прокуратури з питань забезпечення доступу до публічної інформації;
* надання практичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та у структурних підрозділах апарату обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;
* здійснення аналітичної роботи, участь у стажуванні працівників апарату обласної прокуратури і окружних прокуратур та у заходах з підвищення рівня кваліфікації і професійної компетентності;
* підготовка листів, проектів організаційно-розпорядчих документів обласної прокуратури з питань, що відносяться до компетенції відділу.

**5. Повноваження відділу**

**5.1.** **Відділ має право:**

Для виконання завдань, доручень, вказівок керівництва обласної прокуратури, здійснення визначених функцій працівники відділу мають право:

* одержувати від інших підрозділів апарату 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 в органах обласної прокуратури у порядку, встановленому Регламентом 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.

**6. Обов’язки та повноваження працівників відділу**

**6.1. Начальник відділу:**

* здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує та спрямовує його роботу, контролює повноту і своєчасність виконання покладених на відділ завдань;
* забезпечує взаємодію з іншими структурними підрозділами обласної прокуратури, окружними прокуратурами з питань, належних до компетенції відділу;
* здійснює розподіл обов’язків між працівниками відділу, подає його для затвердження керівництву обласної прокуратури згідно з розподілом обов’язків;
* вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує виконання працівниками відділу планових заходів та здійснює контроль за своєчасним і якісним їх виконанням;
* організовує та контролює виконання відділом наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури, ухвалених нарадами рішень та інших організаційно-розпорядчих документів;
* забезпечує підготовку матеріалів на розгляд у керівництва обласної прокуратури, контролює та забезпечує їх виконання;
* проводить оперативні наради з питань діяльності відділу, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів апарату обласної прокуратури для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань, контролює та забезпечує їх виконання;
* забезпечує підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів з питань, що належить до компетенції відділу;
* у межах компетенції розглядає документи, які надходять до відділу, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, розглядає, візує та підписує службову документацію;
* здійснює прийом громадян; організовує та здійснює попередній розгляд звернень, запитів на інформацію та депутатських документів, організовує і контролює роботу підпорядкованих працівників з розгляду звернень та запитів, розглядає скарги на дії підлеглих працівників, забезпечує своєчасне та якісне їх вирішення;
* організовує приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передачу для реєстрації в установленому порядку;
* забезпечує організацію особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури та його заступниками, у тому числі із залученням працівників інших структурних підрозділів апарату та органів прокуратури; забезпечує організацію прийому громадян працівниками структурних підрозділів апарату обласної прокуратури;
* забезпечує контроль за додержанням строків та порядку розгляду звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури;
* організовує роботу з прийому запитувачів інформації, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрації, розгляду у встановленому порядку, надання відповіді запитувачам або скерування за наявності підстав належним розпорядникам інформації;
* 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 виконання структурними підрозділами апарату обласної прокуратури вимог законодавства та Інструкції про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України;
* організовує та за дорученням керівництва обласної прокуратури особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури і окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;
* організовує проведення аналітичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу, вносить пропозиції керівництву обласної прокуратури щодо удосконалення роботи, впровадження позитивних напрацювань;
* забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу та стажування працівників окружних прокуратур, апарату обласної прокуратури;
* забезпечує участь, підготовку та проведення навчально-методичних заходів, з питань віднесених до компетенції відділу;
* вносить в установленому порядку пропозиції щодо штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, встановлення надбавок до посадових окладів. Ініціює перед керівництвом обласної прокуратури розгляд питань про заохочення або вжиття заходів дисциплінарного впливу працівників органів обласної прокуратури, в тому числі окружних прокуратур;
* забезпечує у відділі проведення профілактично-виховної роботи, здійснює контроль за додержанням працівниками відділу службової та трудової дисципліни, вживає заходів щодо створення належних умов праці;
* 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;
* невідкладно інформує відділ роботи кадрової роботи та державної служби обласної прокуратури у випадку надходження заяв, скарг та повідомлень щодо вчинення працівниками прокуратури злочинів, корупційних діянь та ганебних вчинків, а також загибелі чи тяжкого травмування працівників прокуратури, втрати ними кримінальних проваджень, таємних, інших важливих документів, зброї та випадків її застосування;
* організовує облік та опрацювання інформацій про припинення провадження (розгляду звернення), які надходять у відділ;
* витребовує від керівників структурних підрозділів апарату обласної прокуратури та окружних прокуратур необхідні матеріали з метою вирішення завдань, що випливають з цього Положення;
* забезпечує контроль за своєчасним оприлюдненням визначеної нормативними документами інформації, у тому числі у формі відкритих даних, в межах компетенції відділу, здійснює загальний контроль за дотриманням установленого порядку та своєчасністю її оприлюднення, в органах обласної прокуратури;
* організовує висвітлення в засобах масової інформації результатів роботи органів обласної прокуратури з питань, що віднесені до компетенції відділу;
* забезпечує контроль за своєчасним, повним і об’єктивним внесенням відомостей про результати роботи відділу до форм первинного обліку, передбачених нормативними документами Офісу Генерального прокурора (Генеральної прокуратури України);
* організовує перевірки об’єктивності показників звітності на закріплених напрямах роботи в структурних підрозділах апарату обласної прокуратури та окружних прокуратурах;
* здійснює оцінювання результатів службової діяльності державних службовців управління, затверджує індивідуальні програми підвищення рівня їхньої професійної компетентності;
* забезпечує здійснення обліку робочого часу працівників відділу шляхом складання відповідальною особою табеля;
* організовує і контролює стан ведення діловодства у відділі;
* забезпечує виконання інших доручення, службові завдання та доручення керівництва обласної прокуратури.

У разі тимчасової відсутності начальника відділу, виконання його обов’язків покладається на особу, яка визначається наказом керівника обласної прокуратури.

**5.2.2. Головні спеціалісти відділу:**

* безпосередньо виконують завдання і доручення Офісу Генерального прокурора, керівництва обласної прокуратури та відділу, планові заходи та ухвалені нарадами рішення, беруть участь у виконанні покладених на відділ завдань;
* забезпечують виконання вимог Регламенту обласної прокуратури, наказів Генерального прокурора та обласної прокуратури з питань діловодства;
* здійснюють підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури та відділу;
* вивчають проблемні питання в організації роботи у межах компетенції відділу, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;
* беруть участь у підготовці матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури та відділу;
* готують проекти завдань, доручень, службових листів, у тому числі інформаційного характеру, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;
* здійснюють прийом громадян, надають їм відповідні роз’яснення, беруть участь в організації особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, працівників апарату;
* за дорученням начальника відділу розглядають звернення громадян та юридичних осіб;
* згідно з компетенцією проводять перевірки у структурних підрозділах апарату обласної прокуратури, здійснюють виїзди до окружних прокуратур для проведення перевірок і надання практичної допомоги їх керівникам, контролюють виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичне усунення недоліків;
* приймають звернення за телефоном «гарячої лінії», ведуть їх облік та передання для реєстрації в установленому порядку;
* вивчають зміст звернень, їх відповідність вимогам чинного законодавства, здійснюють попередній розгляд звернень, передають їх на доповідь керівництву, а також безпосередньо до структурних підрозділів апарату, своєчасно та якісно розглядають первинні звернення, готують листи про надіслання їх до відповідних органів чи посадових осіб та окружних прокуратур;
* вивчають наглядові провадження, доповідають начальнику відділу про факти порушень під час розгляду звернень, депутатських звернень і запитів у структурних підрозділах апарату обласної прокуратури;
* у межах компетенції відділу розглядають, вирішують та готують відповіді на звернення громадян, депутатські документи та запити;
* здійснюють контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів у структурних підрозділах апарату обласної прокуратури, ведуть їх облік, рух та результати розгляду, знімають з контролю;
* готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків розгляду і вирішення депутатських звернень та запитів працівниками структурних підрозділів апарату обласної прокуратури, ведуть їх облік;
* вивчають проблемні питання в організації роботи у межах компетенції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів до усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;
* за дорученням керівництва обласної прокуратури та відділу, вивчають наглядові провадження за зверненнями, доповідають начальнику відділу про встановлені факти порушень при розгляді звернень у структурних підрозділах апарату та окружних прокуратурах;
* готують проекти резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію, здійснюють прийом запитувачів, надають роз’яснення та іншу допомогу в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію та обліку, у встановленому порядку розглядають запити на інформацію, за наявності підстав, надсилають їх належним розпорядникам інформації;
* беруть участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, стажуванні працівників окружних прокуратур та апарату обласної прокуратури;
* проводять роботу та забезпечують оприлюднення, визначеної нормативними документами, інформації, у тому числі у формі відкритих даних, у межах компетенції відділу, здійснюють загальний контроль за дотриманням установленого порядку доступу до публічної інформації та своєчасністю її оприлюднення в органах обласної прокуратури;
* здійснюють виїзди до окружних прокуратур для проведення перевірок та надання практичної допомоги, контролюють виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичне усунення недоліків;
* за дорученням керівника обласної прокуратури та відділу беруть участь в судах при розгляді справ за скаргами громадян та запитувачів;
* накопичують і систематизують матеріали, інформації, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на них завдань;
* ведуть первинний облік роботи, оперативно, своєчасно, повно та об’єктивно вносять відомості до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»), інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), забезпечують достовірність відповідних даних, складають статистичну звітність про роботу відділу;
* перевіряють об’єктивність показників у закріплених прокуратурах, результати цієї роботи систематично доповідають начальнику відділу;
* готують запити керівникам галузевих підрозділів апарату обласної прокуратури та окружних прокуратур на необхідні матеріали з метою вирішення завдань, що випливають з цього Положення;
* щоденно перевіряють факт вилучення документів зі скриньки для вхідної кореспонденції працівниками відділу документального забезпечення обласної прокуратури;
* вивчають причини надходження задоволених та повторних обґрунтованих звернень;
* за дорученням керівництва обласної прокуратури та відділу готують виступи у засобах масової інформації та здійснюють надання публічної інформації;
* вивчають документи, що надходять з окружних прокуратур, готують зауваження та пропозиції щодо їх якості;
* забезпечують ведення діловодства у відділі відповідно до вимог Інструкції з діловодства в органах прокуратури України;
* приймають вхідну та внутрішню кореспонденцію, реєструють її у встановленому порядку, передають працівникам відділу;
* приймають вхідну кореспонденцію відділу, реєструють її у встановленому порядку та передають до відділу, реєструють її у встановленому порядку та передають до відділу документального забезпечення обласної прокуратури для надіслання адресатам;
* реєструють та ведуть облік документів з грифом обмеженого доступу «Для службового користування», що надійшли на розгляд до відділу;
* передають до структурних підрозділів апарату обласної прокуратури опрацьовані у відділі звернення для розгляду;
* спільно з начальником відділу складають номенклатуру справ, формують та накопичують у них необхідні документи;
* забезпечують збереження прийнятих документів, систематизують та зберігають документи поточного архіву;
* оформляють і здають до відділу документального забезпечення прокуратури області справи та наглядові провадження, які підлягають подальшому збереженню;
* надають пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення працівників відділу;
* додержуються вимог законодавства про запобігання корупції, трудової дисципліни та етики;
* вживають передбачені законодавством заходи для запобігання потенційного та реального конфлікту інтересів;
* виконують інші службові завдання, доручення керівництва обласної прокуратури та начальника відділу в межах компетенції відділу.

**Головні спеціалісти** виконують також обов’язки згідно з посадовими інструкціями, постійно підвищують рівень своєї професійної компетентності, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності.

1. **Відповідальність працівників відділу**

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

**6.2.** Головні спеціалісти відділу відповідають за належне виконання своїх функціональних обов’язків, своєчасне та якісне виконання наказів, завдань, службових доручень та організаційно-розпорядчих документів керівництва Офісу Генерального прокурора, обласної прокуратури та відділу.

**6.3.**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**

**Волинської обласної прокуратури**