



ГЕНЕРАЛЬНАЯ  
ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**УКАЗАНИЕ**

06.03.2020

№ 14/9

Москва

**О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и  
приему граждан в органах прокуратуры  
Российской Федерации**

В целях обеспечения в органах прокуратуры Российской Федерации эффективной защиты охраняемых законом интересов граждан, общества и государства и реализации дополнительных мер, направленных на совершенствование организации работы по рассмотрению обращений и приему граждан, руководствуясь статьей 17 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

**О Б Я З Ы В А Ю:**

1. Заместителей Генерального прокурора Российской Федерации, начальников главных управлений, управлений и отделов (на правах управлений) Генеральной прокуратуры Российской Федерации, прокуроров субъектов Российской Федерации, приравненных к ним военных и иных специализированных прокуроров, прокуроров городов и районов, а также других территориальных, военных и иных специализированных прокуроров:

1.1. Работу с обращениями считать одним из приоритетных направлений прокурорской деятельности, руководствоваться при ее организации требованиями приказов Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» и от 01.11.2011 № 373 «О порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, следователя, руководителя следственного органа и прокурора», уделяя повышенное внимание срокам и качеству разрешения обращений.

1.2. Обеспечить реализацию гражданами конституционного права на обращения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий и специального программного обеспечения, прозрачность работы по рассмотрению обращений, добиваясь восстановления в полном объеме их нарушенных прав и законных интересов.

Особое внимание в работе с обращениями уделять социально незащищенным категориям населения: ветеранам, инвалидам, несовершеннолетним, многодетным семьям и малоимущим гражданам.

1.3. Не допускать формального подхода в работе по личному приему граждан, сочетать личный прием с задачами по правовому просвещению населения.

Проводить тематические приемы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс.

На регулярной основе для проведения приема осуществлять выезды в регионы со сложной криминогенной обстановкой, отдаленные и труднодоступные населенные пункты, предприятия с социально-экономическими проблемами.

Расширить практику приема населения с использованием мобильных и временных приемных Генеральной прокуратуры Российской Федерации, прокуроров субъектов Российской Федерации, приравненных к ним военных и иных специализированных прокуроров в местах чрезвычайных происшествий и стихийных бедствий.

Сведения о времени и месте проведения приема заблаговременно сообщать на официальных сайтах органов прокуратуры в сети Интернет, а также направлять в средства массовой информации.

1.4. Личный прием граждан проводить в форменном обмундировании в соответствии с требованиями приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 27.10.2004 № 29 «Об обеспечении исполнения требований федерального законодательства об обязательном ношении форменного обмундирования».

1.5. При общении с посетителями и в ответах на обращения проявлять корректность и вежливость согласно Кодексу этики прокурорского работника Российской Федерации, утвержденному приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 17.03.2010 № 114.

1.6. В книге регистрации приема посетителей либо компьютерной базе данных конкретизировать суть обращений.

По обращениям, не требующим дополнительной проверки, в графе «Результат приема» указывать, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приема при наличии их согласия.

1.7. Исключить факты оставления обращений граждан без рассмотрения по существу по формальным основаниям. При отсутствии в обращении сведений, достаточных для его разрешения, либо в случае неясности изложения существа вопроса принимать исчерпывающие меры к восполнению недостающих данных.

1.8. Добиваться объективного и окончательного разрешения каждого обращения в той прокуратуре, к компетенции которой относится решение вопроса, реального устранения нарушений закона и привлечения к ответственности лиц, их допустивших.

Обеспечить полную и всестороннюю проверку каждого довода обращения.

1.9. Проверять, как правило, с выездом на место обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной

оценки правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее резонансным вопросам либо устанавливать контроль за результатами проверок таких обращений.

1.10. Повысить требовательность к рассмотрению жалоб на действия (бездействие) и решения прокуроров. Исключить факты направления жалоб на рассмотрение должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются, а также случаи неоднократного направления в органы прокуратуры жалоб в связи с ненадлежащим рассмотрением первичных обращений и непринятием необходимых мер в рамках их рассмотрения.

1.11. Не допускать фактов волокиты и бездействия при рассмотрении обращений, продления сроков без достаточных для этого оснований.

В исключительных случаях при проведении дополнительной проверки, истребовании материалов устанавливать оптимальный срок для завершения проверки, но не более чем на 30 дней.

1.12. Ответы с результатами рассмотрения обращений излагать в доступной для понимания форме со ссылкой на нормы действующего законодательства по всем затрагиваемым вопросам и доводам.

Практиковать личный прием гражданина с его согласия руководителем прокуратуры, подписавшим ответ, для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения по жалобе, поступившей на личном приеме.

1.13. Решать вопрос о персональной ответственности виновных должностных лиц за ненадлежащее рассмотрение обращений.

1.14. При проведении комплексного анализа поступивших обращений и практики их разрешения в органах прокуратуры обращать внимание на изменение состояния законности и правопорядка, а результаты анализа использовать для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

Своевременно сообщать прокурорам об аспектах данной работы в информационных письмах и обзорах. Копии информационно-аналитических документов направлять для сведения в управление по рассмотрению обращений и документационному обеспечению Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

1.15. В соответствии с пунктом 2 Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» поддерживать на портале ССТУ.РФ в актуальном состоянии информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о принятых мерах.

1.16. Повысить активность в освещении на официальных сайтах органов прокуратуры в сети Интернет и подготовке пресс-релизов для средств массовой информации о работе по рассмотрению обращений граждан, приводить примеры реальной помощи в восстановлении нарушенных прав обратившихся в прокуратуру граждан, разъяснять законодательство по часто затрагиваемым в обращениях вопросам.

1.17. На постоянной основе уделять внимание профессиональной подготовке прокурорских работников в части работы с обращениями и личного приема граждан.

При проведении аттестации работника прокуратуры в обязательном порядке рассматривать его результаты в работе по рассмотрению обращений.

1.18. Вопросы работы с обращениями граждан регулярно обсуждать на заседаниях коллегии и на совещаниях.

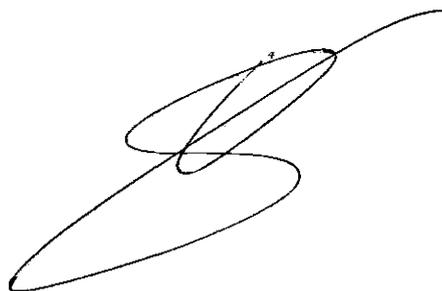
2. Настоящее указание опубликовать в журнале «Законность» и разместить на официальном сайте Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением настоящего указания возложить на заместителей Генерального прокурора Российской Федерации по направлениям деятельности.

Указание направить заместителям Генерального прокурора Российской Федерации, советникам Генерального прокурора Российской Федерации, старшим помощникам Генерального прокурора Российской Федерации по особым поручениям, помощникам заместителей Генерального прокурора Российской Федерации по особым поручениям, начальникам главных управлений, управлений и отделов Генеральной прокуратуры Российской Федерации, ректору Университета прокуратуры Российской Федерации, прокурорам субъектов Российской Федерации, приравненным к ним военным и иным специализированным прокурорам, прокурору комплекса «Байконур», которым довести его содержание до сведения подчиненных работников.

Генеральный прокурор  
Российской Федерации

действительный государственный  
советник юстиции



И.В. Краснов