



ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРОКУРАТУРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

30.05.2023

№ 90

Москва

О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре Московской области

В целях обеспечения эффективной защиты охраняемых законом интересов граждан, общества и государства, совершенствования организации работы по рассмотрению обращений и приему граждан, руководствуясь ст. 18 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Первому заместителю и заместителям прокурора Московской области, начальникам управлений и самостоятельных отделов аппарата, старшим помощникам и помощникам прокурора области, городским, районным и специализированным прокурорам области:

1.1. Работу с обращениями считать одним из приоритетных направлений прокурорской деятельности, руководствоваться при ее организации требованиями:

Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

приказов Генерального прокурора Российской Федерации:

«Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» от 30.01.2013 № 45;

«О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации» от 29.12.2011 № 450;

«О порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения дознавателя, начальника подразделения дознания, начальника органа дознания, органа дознания, следователя, руководителя следственного органа и прокурора» от 24.08.2021 № 487;

«Об утверждении Регламента рассмотрения обращений субъектов предпринимательской деятельности в связи с оказанием на них давления

со стороны правоохранительных органов, поступающих посредством цифровой платформы для приема таких обращений» от 19.09.2019 № 665;

«Об утверждении перечня случаев официального представительства органов прокуратуры Российской Федерации, предусматривающих обязательное ношение прокурорскими работниками форменного обмундирования» от 31.08.2021 № 507;

указания Генерального прокурора Российской Федерации от 06.03.2020 № 137/9 «О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и приему граждан в органах прокуратуры Российской Федерации»;

приказа прокурора Московской области от 30.08.2019 № 106 «О мерах по реализации приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 12.07.2019 № 491 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений и мониторинга анкет обратной связи, поступающих из личного кабинета предпринимателя на портале «Бизнес-навигатор МСП»;

распоряжения прокурора Московской области от 10.08.2021 № 183/20р «Об организации исполнения требований Регламента рассмотрения личных сообщений в Генеральную прокуратуру Российской Федерации, поступивших от субъектов предпринимательской деятельности посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей», утвержденного приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 12.04.2021 № 188, уделяя повышенное внимание срокам и качеству рассмотрения и 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 уязвимым категориям населения: ветеранам, инвалидам, несовершеннолетним, многодетным семьям и малоимущим гражданам.

2. Установить следующий порядок рассмотрения и разрешения обращений в прокуратуре области:

2.1. Обращения, поступившие в прокуратуру области, передаются в управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению.

Обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные на личном приеме, по почте, электронной почте, факсимильной связи, телеграфу, информационным системам общего пользования, подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в прокуратуру области, а обращения и запросы, указанные в пунктах 2.28, 2.29, 2.30, 2.31, 2.32 настоящего Приказа – в день поступления, который применительно к названным пунктам настоящего

Приказа считается днем получения обращения (запроса) органами прокуратуры области.

Особенности порядка и сроков рассмотрения личных сообщений субъектов предпринимательской деятельности, адресованных Генеральному прокурору Российской Федерации, поступивших в прокуратуру области посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей», а также в связи с оказанием на них давления со стороны правоохранительных органов, регламентируются отдельными организационно-распорядительными документами прокурора области.

В управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению незамедлительно передаются поступившие в городские, районные и специализированные прокуратуры области:

- запросы сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

- обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения.

- обращения депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации, содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения.

- обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений, допущенных работниками органов прокуратуры области, а также депутатами и должностными лицами законодательных (представительных), исполнительных и судебных органов государственной власти Московской области;

- обращения Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей.

2.2. Незамедлительно в день поступления в управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению регистрируются в системе АИК «Надзор-WEB» и передаются прокурору области либо лицу, его замещающему:

2.2.1. Обращения и иные документы, подлежащие контролю:

поручения и указания советников Президента Российской Федерации, обращения полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, полномочных представителей Президента Российской Федерации в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, Конституционном Суде Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его советников и заместителей, заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации – пресс-секретаря Президента Российской Федерации,

начальников управлений Администрации Президента Российской Федерации, Заместителя Председателя Совета Безопасности Российской Федерации, Секретаря Совета Безопасности Российской Федерации и его заместителей, Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации и его заместителей, поручения и указания Генерального прокурора Российской Федерации и его заместителей;

обращения Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Председателей Конституционного Суда Российской Федерации, Верховного Суда Российской Федерации и их заместителей, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Председателя Центрального банка Российской Федерации и его заместителей, Председателя Центральной избирательной комиссии Российской Федерации и его заместителей;

парламентские запросы, запросы и обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения;

обращения руководителей российских государственных корпораций и компаний;

обращения, взятые Генеральным прокурором Российской Федерации, его заместителями на особый контроль и (или) контроль;

обращения Губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, высших должностных лиц иных субъектов Российской Федерации;

обращения руководителей судебных и правоохранительных органов субъектов Российской Федерации, руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, Уполномоченного по правам человека в Московской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Московской области, Уполномоченного по правам ребенка в Московской области, Главного федерального инспектора по Московской области, председателя Избирательной комиссии Московской области, Председателя Общественной палаты Московской области.

2.2.2. Иные обращения и документы:

обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений, допущенных работниками органов прокуратуры области, а также депутатами и должностными лицами законодательных (представительных), исполнительных и судебных органов государственной власти Московской области;

обращения, письма, запросы, в которых обжалуются решения заместителей прокурора области, начальников управлений (отделов), старших помощников

помощников (помощников) прокурора области, а также содержатся сведения о наиболее грубых нарушениях закона, прав и свобод человека и гражданина;

обращения, содержащие просьбу о личном приеме прокурором области;

поручения, связанные с рассмотрением запросов и обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иные поручения, поступившие за подписью начальников главных управлений и управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации;

обращения по вопросам обеспечения законности при заключении с физическими лицами договоров лизинга транспортных средств;

обращения, имеющие наибольший общественный резонанс, связанные с грубыми и систематическими нарушениями законодательства, нарушениями при реализации национальных проектов, а также содержащие сведения о правонарушениях, характеризующихся повышенной общественной опасностью, в отношении социально уязвимых категорий населения: ветеранов, инвалидов, несовершеннолетних, многодетных семей и малоимущих граждан;

обращения, поступившие из публично-правовой компании «Фонд развития территорий»;

обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также граждан Российской Федерации, являющихся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, о нарушении их прав и свобод;

обращения по вопросам полноты оказания медицинской, паллиативной помощи и предоставления лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированного питания, в том числе детям, страдающим редкими (орфанными) заболеваниями;

обращения, касающиеся нарушения права осужденных и заключенных под стражу на личную безопасность.

2.3. При поступлении обращений, подлежащих контролю, отделом делопроизводства и обеспечения сохранности документации – архива управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению оформляются контрольные карточки. Один экземпляр карточки вместе с обращением передается в подразделение, которому поручено его разрешение, другой – в организационное управление для осуществления контроля.

В подразделениях аппарата прокуратуры области ведется учет обращений, взятых на контроль прокурором области, а также реестр обращений по вопросам нарушения прав граждан (должников) при возврате просроченной задолженности со стороны коллекторов и микрофинансовых организаций, ведение указанного реестра осуществляется и в городских, районных и специализированных прокуратурах.

2.4. Для обеспечения полноты и объективности проверок к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости – заявители.

При рассмотрении обращения органами прокуратуры заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.5. После регистрации в системе АИК «Надзор-WEB» заместителям прокурора области передаются: обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, не содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения, обращения депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации, обращения начальников управлений Президента Российской Федерации и директоров департаментов Правительства Российской Федерации, заместителей руководителей федеральных органов исполнительной власти, руководителей федеральных органов исполнительной власти, руководство которыми осуществляют министерства, заместителей руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Центральном федеральном округе, федерального инспектора по Московской области, обращения заместителей руководителей судебных и правоохранительных органов субъектов Российской Федерации, а также органов военного управления, обращения членов Центральной избирательной комиссии Российской Федерации, обращения членов Общественной палаты Российской Федерации, поручения, поступившие из Генеральной прокуратуры Российской Федерации за подписью руководства Генеральной прокуратуры Российской Федерации, начальников главных управлений и управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации, иные обращения по вопросам, входящим в компетенцию заместителей прокурора области и не требующим вмешательства прокурора области.

2.6. После регистрации в системе АИК «Надзор-WEB» начальникам подразделений прокуратуры области передаются: обращения, в которых обжалуются действия (бездействие) и решения городских, районных и специализированных прокуроров области; повторно поступившие в прокуратуру области обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу и в дополнение к ранее принятым к рассмотрению обращениям в аппарате прокуратуры области; первичные обращения, в которых обжалуются действия (бездействие) и решения должностных лиц государственного органа, органа исполнительной власти, организации, надзор за деятельностью которых осуществляет аппарат прокуратуры области.

2.7. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего

обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращение с приложением (при наличии) приобщается к надзорному (наблюдательному) производству либо делу по номенклатуре на основании справки исполнителя. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

2.8. Обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в деятельность органов прокуратуры, могут быть оставлены без рассмотрения. Об этом в срок не позднее 7 дней должен быть уведомлен автор обращения.

2.9. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом обращения с жалобой.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации.

2.10. Запрещается оставлять обращения 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.

2.11. Каждое обращение должно получить объективное и окончательное разрешение в той прокуратуре, к компетенции которой относится решение вопроса, реальное устранение нарушений закона и привлечение к ответственности лиц, их допустивших.

Каждый довод обращения должен быть полно и всесторонне проверен.

Не допускается необоснованное направление обращений на разрешение в другие органы и организации. В каждом случае учитывается значимость, распространенность, длительность нарушений, ранее принятые для их устранения меры.

2.12. 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 проверяются, как правило, с выездом на место либо устанавливается контроль за результатами проверок таких обращений.

2.13. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в 7-дневный срок возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в 7-дневный срок сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.14. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.15. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании рапорта исполнителя принимается начальником управления (отдела) прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры и его заместителем.

2.16. Обращение, разрешение которого не входит в компетенцию прокуратуры области, в 7-дневный срок с момента регистрации направляется в соответствующую прокуратуру с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Обращение, подлежащее разрешению другими органами и организациями, в 7-дневный срок со дня регистрации направляется по принадлежности с одновременным извещением заявителей и разъяснением

принятого решения. Сопроводительное письмо подписывается старшим помощником прокурора области или начальником управления (отдела) прокуратуры области, городским, районным, специализированным прокурором или его заместителем, а уведомление заявителю – начальником отдела или исполнителем. Перенаправлению не подлежат обращения о системных, грубых нарушениях закона, затрагивающих права значительного числа граждан или уязвимой категории населения, а также обращения, в удовлетворении которых неоднократно отказывалось иными органами и организациями.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце втором п. 2.13 настоящего Приказа.

При поступлении таких обращений в городские, районные и специализированные прокуратуры области они незамедлительно передаются в прокуратуру области для дальнейшего направления в соответствующие органы и должностным лицам.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, подписывается старшим помощником прокурора области или начальником управления (отдела) прокуратуры области, высшему должностному лицу соответствующего субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) – прокурором области либо лицом, исполняющим его обязанности, а уведомление заявителю – начальником отдела.

2.17. Запрещается направление обращения (запроса) на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

2.18. Запрещается переадресация взятых на контроль прокурором области обращений и запросов для разрешения по существу в нижестоящие прокуратуры.

2.19. Запрещается неоднократное направление в нижестоящие прокуратуры жалоб в связи с ненадлежащим рассмотрением первичных обращений и непринятием необходимых мер в рамках их рассмотрения. Такие жалобы рассматриваются структурными подразделениями аппарата прокуратуры области.

2.20. При поступлении в прокуратуру области заявления гражданина о прекращении рассмотрения его обращения, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер прокурорского реагирования, прокурором области, его заместителем, начальником управления (отдела) дальнейшая проверка может быть прекращена по рапорту ответственного исполнителя, который уведомляет об этом заявителя. Решение о прекращении (продолжении) проверки в городской, районной, специализированной прокуратурах принимают прокурор и его заместитель на основании рапорта исполнителя, который уведомляет об этом заявителя.

2.21. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений аппарата прокуратуры области, организация проверки в полном объеме возлагается на руководителя подразделения, указанного среди исполнителей первым. Он обеспечивает снятие необходимых копий, передачу их в соответствующие управления и отделы, подготовку в срок не позднее 5 дней со дня регистрации единого поручения о проверке, при необходимости ходатайствует о продлении срока рассмотрения обращения. Обращения, в рассмотрении которых участвуют несколько подразделений, учитываются (заполняются статистические карточки) только в подразделении, являющемся ответственным исполнителем.

В случае возникновения при рассмотрении обращения разногласий между структурными подразделениями, к компетенции которых относятся содержащиеся в нем вопросы, проект ответа за подписью руководства прокуратуры области по такому обращению перед представлением на подпись уполномоченному должностному лицу должен согласовываться ответственным исполнителем с заместителями прокурора области, курирующими деятельность соответствующих подразделений. В случае прямого подчинения подразделения прокурору области проект ответа согласовывается с его начальником.

2.22. Решение по итогам предварительного рассмотрения обращений о наличии оснований для доклада прокурору области, его заместителям либо организация рассмотрения в подразделениях прокуратуры области принимается в управлении по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению не позднее 3 дней с даты регистрации соответствующего обращения.

В случае неправильной разметки обращения подразделение, его получившее, в срок не позднее 2 дней с момента поступления самостоятельно на основании мотивированной резолюции (справки) руководителя подразделения осуществляет передачу обращения в соответствующее структурное подразделение, к компетенции которого относится его разрешение, с занесением сведений о передаче в АИК «Надзор-WEB» и обязательным уведомлением управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению.

В случае возникновения разногласий обращение из одного подразделения в другое передается по указанию заместителя прокурора области или прокурора области.

Передача обращений, разрешение которых взято контроль, в аппарате прокуратуры области осуществляется только по решению прокурора области. Об этом в обязательном порядке незамедлительно уведомляется организационное управление.

Работниками службы делопроизводства подразделений обеспечивается полнота и достоверность сведений о движении передаваемого обращения в АИК «Надзор-WEB». Запрещается возврат обращений в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан управления по рассмотрению обращений, прислу граждан и документационному обеспечению, кроме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию названного управления.

2.23. Поручения городским, районным и специализированным прокурорам области о проверке обращений, по которым не принято решение руководителями нижестоящих прокуратур, направляются за подписью начальников управлений (отделов), а о проверке обращений, взятых на контроль прокурором области – за подписью заместителей прокурора области с указанием обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков исполнения. При невозможности по объективным причинам своевременно исполнить поручение перед должностным лицом, давшим это поручение, не позднее чем за 5 дней до истечения срока, возбуждается ходатайство о его продлении.

2.24. При разрешении обращений, рассмотрение которых взято на контроль прокурором области, составляется мотивированное заключение. Заключение утверждается прокурором области или его заместителем.

2.25. Переписка с заявителем может быть прекращена, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенное ранее проверялось полно и объективно, и дан ответ за подписью прокурора области, а в городских, районных и специализированных прокуратурах – соответствующего прокурора. Ответственным исполнителем готовится мотивированное заключение о прекращении переписки, которое утверждается прокурором либо его заместителями. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю за подписью ответственного исполнителя.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании рапорта исполнителя в порядке, предусмотренном п. 2.15 настоящего Приказа, с уведомлением об этом заявителя.

2.26. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом

тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения вышестоящему прокурору и (или) в суд.

Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают прокурор области и его заместители, начальники управлений (отделов); в нижестоящих прокуратурах – прокуроры и их заместители.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

Работник прокуратуры, ознакомивший заявителя либо его представителя с документами, составляет и приобщает к надзорному (наблюдательному) производству справку о том, с какими материалами заявитель либо его представитель ознакомлен.

2.27. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и других лиц разрешаются в срок не позднее 30 дней со дня регистрации в прокуратуре области, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также граждан Российской Федерации, являющихся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, о нарушении их прав и свобод разрешаются в течение 15 дней со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 7 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

2.28. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня получения или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

2.29. Запрос сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации разрешается в срок не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

2.30. Обращение сенатора Российской Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным

с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при проведении дополнительной проверки – не позднее 30 дней со дня получения обращения.

О необходимости проведения указанной проверки в 7-дневный срок со дня получения обращения сообщается автору за подписью заместителя прокурора области.

Если проведение проверки по обращению не требуется, ответ дается в 15-дневный срок, без предварительного уведомления автора.

Такой же порядок устанавливается при рассмотрении обращений депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Ответы депутату, обратившемуся в пользу гражданина, заявителю и информация в Генеральную прокуратуру Российской Федерации (при наличии соответствующих поручений) направляются одновременно только после доклада по существу руководителю, давшему поручение (кроме уведомлений о продлении срока проверки). Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

2.31. Запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, уполномоченными по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются им не позднее 15 дней со дня получения запросов, если в самих запросах не установлен иной срок. Продление срока разрешения таких запросов не допускается.

2.32. Запрос Общественной палаты Российской Федерации разрешается не позднее чем через 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой, – не позднее чем через 14 дней.

2.33. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений граждан, должностных или иных лиц продлевается заместителем прокурора с одновременным уведомлением их авторов о причинах задержки и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней. Не допускается волокита и бездействие при рассмотрении обращений, а также продление срока разрешения обращений без достаточных на то оснований.

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

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

2.35. Если по обращению (запросу) принесен протест (внесено представление), предъявлен иск или приняты иные меры прокурорского реагирования, заявителю сообщается об этом, а также он уведомляется

о последующем информировании о результатах их рассмотрения. Ответ заявителю направляется разрешавшим обращение прокурором.

Заявитель извещается о результатах рассмотрения внесенных актов прокурорского реагирования в течение 7 дней с момента поступления сведений в прокуратуру. Если ответ заявителю по результатам рассмотрения обращения подписан прокурором области, то извещение о результатах рассмотрения внесенных актов прокурорского реагирования также направляется за подписью прокурора области.

Если городской, районной, специализированной прокуратурой области по результатам проверки, проведенной по обращению (запросу), разрешаемому в аппарате прокуратуры области, приняты меры прокурорского реагирования, то информация о результатах рассмотрения таких актов направляется в структурное подразделение аппарата прокуратуры области, давшее поручение о проведении проверки, не позднее 2 дней с момента поступления соответствующих сведений в городскую, районную, специализированную прокуратуру.

2.36. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

В прокуратуре области решение об отказе в удовлетворении первичных обращений принимает начальник управления (отдела), старший помощник (помощник) прокурора области, заместитель прокурора области, при повторном обращении в связи с отказом в удовлетворении требований – прокурор области или лицо исполняющее его обязанности. Они же подписывают ответы заявителям.

В городских, районных и специализированных прокуратурах области решение об отказе в удовлетворении обращений принимает и дает ответы заявителям прокурор или лицо исполняющее его обязанности. После принятия решения руководителем данной прокуратуры повторные обращения подлежат направлению для рассмотрения в вышестоящую прокуратуру.

2.37. В случае поступления для рассмотрения в прокуратуру области обращения, разрешение которого взято на особый контроль Генеральным прокурором Российской Федерации (лицом исполняющим его обязанности), ответ заявителю подписывается прокурором области со ссылкой на поручение Генерального прокурора Российской Федерации (лица исполняющего его обязанности).

Ответы на обращения, взятые на контроль, в том числе на обращения (запросы) сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, содержащие просьбу об их информировании о результатах рассмотрения, направляются за подписью прокурора области (лица исполняющего его обязанности).

Ответы на обращения депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации направляются за подписью заместителя прокурора области.

2.38. При подготовке ответа на повторное обращение за подписью прокурора области составляется справка о рассмотрении обращения (с указанием даты поступления обращения и должностей лиц, принимавших решения по заявлению).

2.39. Проект ответа представляется на подпись руководству прокуратуры области (прокурору области и его заместителям) с приложением необходимых материалов не позднее чем за 3 дня до истечения срока разрешения обращения.

2.40. Ответ автору обращения с разъяснением требований действующего законодательства по письменному указанию начальника структурного подразделения, старшего помощника прокурора области, прокурора соответствующей прокуратуры может дать прокурорский работник, рассматривающий конкретное обращение.

2.41. При направлении ответов на обращения заявителям возвращаются приложенные к ним документы.

Ответ на обращение (запрос) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в органы прокуратуры области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в органы прокуратуры области в письменной форме.

Не подлежат возвращению документы и материалы, направленные заявителем в органы и учреждения прокуратуры в электронной форме.

На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на сайте прокуратуры области. При этом не допускается разглашение содержащихся в обращении сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Письменный ответ на такое обращение заявитель вправе получить, обратившись с просьбой о его предоставлении.

На письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем четвертым настоящего пункта на сайте прокуратуры области, направившему его гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ. При этом обращение, содержащее сведения об обжаловании судебного решения, не возвращается.

2.42. Статистические карточки на обращения граждан, контрольные карточки на обращения заполняются исполнителями, которые несут персональную ответственность за достоверность и полноту отраженных в них сведений.

2.43. За ненадлежащее рассмотрение обращений в установленном порядке решается вопрос о персональной ответственности виновных должностных лиц.

2.44. При проведении комплексного анализа поступивших обращений и практики их разрешения в органах прокуратуры области учитывается изменение состояния законности и правопорядка, а результаты анализа используются для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

Об аспектах данной работы своевременно сообщается в информационных письмах и обзорах. Копии информационно-аналитических документов направляются для сведения в управление по рассмотрению обращений и документационному обеспечению Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

2.45. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирования в надзорные, наблюдательные производства, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации, иными организационно-распорядительными документами Генерального прокурора Российской Федерации и прокурора области.

3. Установить следующий порядок приема граждан в прокуратуре области:

3.1. В работе по личному приему граждан не допускать формальный подход, личный прием осуществлять в том числе с целью правового просвещения населения.

3.2. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, иных лиц в прокуратуре области в день обращения осуществлять в течение всего рабочего дня работником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению, в городских, районных и специализированных прокуратурах – соответствующим прокурорским работником согласно графику, который должен быть вывешен в доступном для граждан месте. Число работников, осуществляющих личный прием, регулируется в зависимости от количества посетителей.

Руководству прокуратуры области, руководителям структурных подразделений аппарата прокуратуры области прием производить согласно графику, утвержденному прокурором области (лицом исполняющим его обязанности).

В выходные, праздничные дни и нерабочее время личный прием граждан производится в аппарате прокуратуры области прокурорами отдела дежурств организационного управления.

Порядок приема граждан в вечернее время (нерабочее), выходные и праздничные дни в городских, районных и специализированных прокуратурах устанавливается их руководителями. Руководителям городских, районных и специализированных прокуратур прием населения проводить не реже одного раза в неделю.

Прием граждан осуществлять, в том числе, с использованием информационно-телекоммуникационных технологий и специального программного обеспечения.

В органах прокуратуры области ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, о нарушении их прав и свобод, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. С учетом возраста и состояния здоровья лиц, указанных в абзаце третьем пункта 2.27 настоящего Приказа, в обязательном порядке рассматривать вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

Заявители, направленные работниками управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению на прием к работникам управлений и отделов аппарата, принимаются в обязательном порядке и незамедлительно.

3.3. Руководству прокуратуры области проводить тематические приемы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс. На регулярной основе для проведения приема осуществлять выезды в районы со сложной криминальной ситуацией, на предприятия с социально-экономическими проблемами.

Сведения о времени и месте проведения приема заблаговременно размещаются начальником отдела взаимодействия со средствами массовой информации прокуратуры области на официальных представительствах прокуратуры области в сети Интернет, а также направляются в средства массовой информации.

3.4. Городским, районным и специализированным прокурорам области при осуществлении прокурором области и его заместителями выездных приемов и приемов в формате видеоконференцсвязи обеспечивать информирование населения о предстоящем приеме, в том числе через местные средства массовой информации, подготовку помещения, в котором будет осуществляться прием, необходимые материалы, условия для ожидания приема, а также совместно с управлением правовой статистики, информационных технологий и защиты информации прокуратуры области – бесперебойную работу соответствующих технических средств и специального программного обеспечения, размещать сведения на информационных стендах, а также в органах местного самоуправления и в иных общедоступных местах. Начальнику отдела взаимодействия со средствами массовой информации прокуратуры области соответствующую информацию о результатах приемов размещать на официальных представительствах прокуратуры области в сети Интернет, а также направлять в средства массовой информации.

3.5. Личный прием граждан, представителей общественных объединений, субъектов предпринимательской деятельности, а также иных лиц проводить в форменном обмундировании.

3.6. 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.

3.7. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема может сопровождаться аудио - видеозаписью, о чем граждане уведомляются с начала приема.

3.8. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, вести в компьютерной базе данных либо в книге регистрации приема посетителей с обязательной конкретизацией сути 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.

На обращениях, поданных на личном приеме, ставить отметку «С личного приема». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в ходе личного приема необходимо разъяснять заявителю требования к обращению и предлагать ему восполнить недостающие данные.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке.

3.9. Прокурор области и его заместители принимают посетителей по жалобам и обращениям, по которым решения принимались в аппарате заместителями прокурора области, начальниками структурных подразделений, либо по жалобам на действия городских, районных и специализированных прокуроров.

Личный прием прокурором области может быть организован по его прямому поручению.

В случае рассмотрения вопроса о личном приеме гражданина прокурором области соответствующим подразделением аппарата прокуратуры области, рассматривающим обращение, готовится докладная записка по существу

рассматриваемого вопроса и о целесообразности приема заявителя прокурором области, согласованная с курирующим заместителем прокурора области, а также необходимые материалы, которые докладываются прокурору области старшими помощниками прокурора области.

В случае принятия прокурором области решения о личном приеме гражданина надзорные производства передаются в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению, работники которого осуществляют приглашение и сопровождение гражданина на прием к прокурору области.

Обращения, принятые на личном приеме прокурором области и его заместителями, подлежат рассмотрению в аппарате прокуратуры области, их направление в другие ведомства и нижестоящие прокуратуры области осуществляется структурными подразделениями аппарата прокуратуры области исключительно с установлением контроля исполнения.

О результатах разрешения таких обращений подразделение аппарата прокуратуры области докладывает прокурору области либо его заместителю, принявшему обращение на личном приеме, а также информирует управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению. В случае принятия по таким обращениям мер прокурорского реагирования управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению дополнительно информируется о результатах их рассмотрения.

3.11. В случае обращения гражданина с заявлением по вопросу личного приема заместителем прокурора области после регистрации заявление передается заместителю прокурора области, который дает указание руководителю соответствующего структурного подразделения о подготовке материалов и докладе по рассматриваемому вопросу и возможности приема.

При принятии решения заместителем прокурора области о приеме гражданина организация и сопровождение гражданина на прием осуществляются работниками соответствующих подразделений аппарата прокуратуры области.

3.12. Работники прокуратуры вправе отказать в личном приеме гражданам, очевидно находящимся в состоянии опьянения, или в случае их бестактного, грубого и агрессивного поведения.

3.13. В каждой прокуратуре в доступном для посетителей месте устанавливается ящик «Для обращений и заявлений». Корреспонденция из ящика вынимается в прокуратуре области работниками управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению, а в городских, районных и специализированных прокуратурах – специально назначенным работником.

4. В целях реализации настоящего Приказа:

4.1. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возложить на руководителей подразделений аппарата

прокуратуры области, городских, районных и специализированных прокуроров области.

4.2. Начальнику организационного управления обеспечить контроль за рассмотрением обращений и исполнением поручений, взятых на контроль прокурором области.

4.3. Начальнику управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению организовывать проверки исполнения требований Инструкции в подразделениях аппарата прокуратуры области и нижестоящих прокуратурах.

4.4. Начальникам управлений и отделов прокуратуры области, старшим помощникам прокурора области:

4.4.1. Передавать в управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению надзорные производства по обращениям при принятии прокурором области решения о личном приеме заявителя (для дальнейшего приглашения и сопровождения гражданина на прием к прокурору области), а также при проведении проверок соблюдения требований Инструкции.

4.4.2. Осуществлять контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в соответствующих подразделениях, надлежащим оформлением надзорных производств, правильностью и качеством работы всех работников возглавляемых подразделений с документами и их проектами в АИК «Надзор-WEB», своевременностью заполнения экранных форм АИК «Надзор-WEB».

4.4.3. Обеспечить своевременное и в полном объеме внесение на портал ССТУ.РФ информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций в целях централизованной выгрузки данных для дальнейшего предоставления в Администрацию Президента Российской Федерации.

4.4.4. Анализировать не реже одного раза в полугодие состояние работы с обращениями и приемом граждан. Аналитические справки о практике рассмотрения обращений и приема граждан за отчетный период (полугодие, год) представлять к 15 июля и 15 января в управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению. Периодически проводить обобщения по наиболее актуальным вопросам рассмотрения обращений.

4.5. Городским, районным и специализированным прокурорам:

4.5.1. Ежемесячно предоставлять в Администрацию Президента Российской Федерации информацию в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших через информационный ресурс ССТУ.РФ, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

4.5.2. Не реже одного раза в полугодие проводить комплексный анализ состояния работы с обращениями и приемом граждан. Аналитические справки о практике рассмотрения обращений и приема граждан за отчетный период

(полугодие, год) представлять к 10 июля и 10 января в управление по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению.

4.6. Управлению по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обеспечению представлять к 1 февраля и 1 августа аналитические справки за подписью заместителя прокурора области о практике рассмотрения обращений и приема граждан в управление по рассмотрению обращений и документационному обеспечению Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

4.7. Начальнику отдела взаимодействия со средствами массовой информации, начальникам структурных подразделений аппарата прокуратуры области, городским, районным и специализированным прокурорам повысить активность в освещении на сайте прокуратуры области 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.

5. Признать утратившим силу указание прокурора области от 05.06.2020 № 128/45 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре Московской области» (в редакции приказов прокурора области от 14.08.2020 № 178, 07.12.2020 № 346, 28.01.2021 № 11, 12.03.2021 № 42, 12.05.2021 № 96, 26.08.2021 № 205, 13.10.2021 № 257, 08.02.2022 № 20, 28.02.2022 № 41, 18.03.2022 № 51, 29.07.2022 № 145).

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя и заместителей прокурора области по направлениям деятельности.

Приказ направить первому заместителю и заместителям прокурора области, начальникам управлений и отделов прокуратуры области, старшим помощникам и помощникам прокурора области, городским, районным и специализированным прокурорам области, которым довести его содержание до сведения подчиненных работников.

Прокурор области

государственный советник
юстиции 2 класса



С.В. Забатурин