Утвержден

приказом прокурора

Орловской области

от 16.08.2021 № 172

**Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в органах**

**прокуратуры Орловской области**

(с изменениями, внесенными приказом прокурора области от 20.10.2021 № 236)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации», приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации», приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 24.08.2021 № 487 «О порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения дознавателя, начальника подразделения дознания, начальника органа дознания, органа дознания, следователя, руководителя следственного органа и прокурора» и другими нормативно-правовыми актами в целях установления единого порядка рассмотрения и разрешения в органах прокуратуры Орловской области обращений граждан и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов, а также приема граждан, должностных и иных лиц в органах прокуратуры области.

1.2. Обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство.

1.3. 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.

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 течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию со старшим помощником прокурора или начальником управления (отдела) прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем списывается в номенклатурное дело или имеющееся надзорное (наблюдательное) производство без уведомления заявителя.

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.

1.4. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры, а обращения и запросы члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, а также парламентский запрос - в день получения обращения (запроса) органами прокуратуры.

1.5. Начальник отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры области обеспечивает надлежащее заполнение всех сведений о движении рассмотрения и разрешения обращений в информационной системе АИК «Надзор-WEB», и ведение в прокуратуре области раздельного учета обращений и обращений, взятых на контроль (особый контроль).

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах организация данной работы возлагается лично на прокуроров.

1.6. На обращения, разрешение которых взято на контроль (особый контроль) в органах прокуратуры области отделом общего и особого делопроизводства оформляются контрольные карточки. В прокуратуре области первый экземпляр карточки должностным лицом отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры области вместе с обращением, взятым на контроль, передается в подразделение, которому поручено его разрешение, второй - для контроля старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

 **2. Рассмотрение и разрешение обращений**

2.1. Предварительное рассмотрение обращений в аппарате прокуратуры области осуществляет старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, который делает разметку по структурным подразделениям аппарата и руководству прокуратуры области с учетом распределения обязанностей и компетенции должностных лиц. При первичном рассмотрении в информационной системе АИК «Надзор-WEB» заполняются соответствующие поля в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450. Срок первичного рассмотрения обращений не может превышать трех дней с момента их регистрации.

2.2. В целях обеспечения оперативности предварительного рассмотрения и разметки обращений работники отдела общего и особого делопроизводства обязаны незамедлительно представлять надзорные производства по устному запросу старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

2.3. После предварительного рассмотрения прокурору области передаются:

поручения и указания Генерального прокурора Российской Федерации и его заместителей, а также руководителей Главных управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации и Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе;

обращения и запросы из Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, содержащие просьбу проинформировать членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о результатах рассмотрения;

обращения от высших должностных лиц области (руководителей высших исполнительных органов государственной власти области);

обращения из Общественной палаты Российской Федерации и общественной палаты Орловской области;

обращения из Счетной палаты Российской Федерации, Федеральной службы по финансовому мониторингу и Межрегионального управления Федеральной службы по финансовому мониторингу по ЦФО, Центрального банка Российской Федерации и его территориальных отделений;

обращения от руководителей судебных и правоохранительных органов области, а также органов военного управления;

обращения от руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области;

обращения, содержащие сведения о фактах коррупции, злоупотребления служебным положением, а также о правонарушениях, допущенных работниками прокуратуры области и районных, межрайонных, специализированных прокуратур, а также депутатами и должностными лицами законодательных (представительных), исполнительных и других органов государственной власти области;

обращения от субъектов предпринимательской деятельности, поступившие посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей».

от субъектов предпринимательской деятельности, связанные с уголовным преследованием;

обращения, содержание сведения о нарушениях в сфере оборонно-промышленного комплекса, в том числе поступающие от военных представительств и органов военного управления;

обращения, содержащие сведения о нарушениях в сфере реализации национальных проектов;

обращения, содержащие сведения о нарушениях в сферах долевого строительства многоквартирных домов;

обращения, содержащие сведения о нарушениях в сфере оплаты труда;

обращения, в которых обжалуются решения его заместителей, начальников управления, отделов, старших помощников, помощников прокурора области, а также обращения, имеющие наибольший общественный резонанс, связанные с грубыми и систематическими нарушениями законодательства, а также характеризующихся повышенной общественной опасностью, в отношении социально незащищенных категорий населения: ветеранов, инвалидов, несовершеннолетних, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, многодетных семей и малоимущих граждан;

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».

Прокурору области передаются также поручения, связанные с рассмотрением запросов и обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

2.4. Заместителям прокурора области передаются обращения:

из Генеральной прокуратуры Российской Федерации и Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе;

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, из аппарата Правительства Российской Федерации;

от депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

из приёмной Президента Российской Федерации в Орловской области;

от субъектов предпринимательской деятельности в связи с оказанием на них давления со стороны правоохранительных органов, поступающих посредством цифровой платформы для приема таких обращений;

от субъектов малого и среднего предпринимательства, направленных из личного кабинета предпринимателя на портале «Бизнес – навигатор МСП»;

от субъектов предпринимательской деятельности по вопросам неисполнения финансовых обязательств по государственным и муниципальным контрактам;

от заместителей высших должностных лиц области, руководителей судебных и правоохранительных органов области, органов военного управления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области;

обращения, в которых обжалуются решения непосредственно подчиненных заместителям прокурора области начальников управления, отделов, старших помощников и помощников прокурора области (за исключением решений об отказе в удовлетворении обращений).

2.5. Руководителям структурных подразделений аппарата прокуратуры области передаются обращения, не требующие вмешательства прокурора области и его заместителей по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.6. В районных, межрайонных и специализированных прокуратурах все поступающие обращения после регистрации передаются на рассмотрение прокурору либо лицу его замещающему.

2.7. В случае неправильной разметки обращения, подразделение его получившее, самостоятельно передает обращение на основании мотивированной справки руководителя структурного подразделения аппарата прокуратуры области через отдел общего и особого делопроизводства в срок не позднее двух дней с момента поступления в подразделение, в другое подразделение, к компетенции которого относится его разрешение, с занесением сведений о передаче в систему АИК «Надзор -WEB».

При возникновении между руководителями структурных подразделений разногласий о принадлежности рассмотрения обращения, вопрос о его передаче разрешать по письменному указанию заместителя прокурора области, курирующего структурное подразделение, в которое планируется передать обращение. Письменное указание оформлять в виде резолюции на мотивированной справке.

В случае передачи одним структурным подразделением обращения, находящегося на контроле (особом контроле) в другое структурное подразделение, к компетенции которого относится разрешение поставленных в нем вопросов, а также продлении сроков рассмотрения контрольных обращений уведомлять об этом старшего помощника (помощника) прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения с предоставлением копий мотивированных справок.

2.8. При наличии в обращении (запросе) вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений прокуратуры области, организация проверки в полном объеме возлагается на начальника подразделения, указанного среди исполнителей первым. Через отдел общего и особого делопроизводства он обеспечивает передачу копий документов в соответствующие управление и отделы, подготовку в срок не позднее 5 дней со дня регистрации единого поручения о проверке, при необходимости ходатайствует о продлении срока ее проведения и дачи ответа по существу.

2.9. В органах прокуратуры области первичные обращения следует рассматривать с учетом особенностей разграничения непосредственной компетенции аппарата прокуратуры области и компетенции районных, межрайонных и специализированных прокуратур.

2.10. Обращения, решения по которым не принимали прокуроры районных, межрайонных и специализированных прокуратур, в случае если поставленные вопросы относятся к их непосредственной компетенции, направляются им для проверки доводов с установлением контроля, либо без контроля не позднее 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя.

2.11. Поступившее в прокуратуру области обращение, которое передано на рассмотрение нескольким подразделениям аппарата прокуратуры области, направляется в нижестоящую прокуратуру подразделением, указанным среди исполнителей первым (ответственный исполнитель), с поручением о проверке доводов в полном объеме, если обращение с учетом непосредственной компетенции может быть разрешено нижестоящей прокуратурой. В случае, если часть доводов не может быть проверена в нижестоящей прокуратуре, копия обращения для рассмотрения в этой части передается в соответствующее подразделение аппарата прокуратуры области.

2.12. Поручения нижестоящим прокурорам о проверке изложенных в обращениях доводов направляются не позднее 3-х дней с момента получения обращения за подписью начальника структурного подразделения аппарата прокуратуры области (ответственного исполнителя) с указанием обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

2.13. В случае, если прокурор районной, межрайонной, специализированной прокуратуры, которому дано поручение по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение, перед должностным лицом, давшим это поручение, не позднее чем за 5 дней до истечения срока возбуждается ходатайство о его продлении.

2.14. По результатам исполнения поручения лично прокурорами нижестоящих прокуратур (лицами их замещающими) в адрес должностного лица, направившего поручение, предоставляется информация (заключение) с приложением проверочных материалов, копий документов прокурорского реагирования, а в необходимых случаях - надзорных (наблюдательных) производств.

2.15. Обращения, содержащие доводы о несогласии с принятыми решениями или действиями (бездействием) работников прокуратуры, не могут рассматриваться лицом, чьи действия (бездействие) или решения обжалуются, и передаются на разрешение вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры не позднее 7 дней со дня регистрации.

Запрещается направление обращения на рассмотрение и поручение проведения проверки работникам прокуратуры, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

He допускается разрешение обращений по заключениям нижестоящих прокуроров, действия которых обжалуются, без организации и непосредственного проведения самостоятельной проверки доводов заявителя.

2.16. Поступившие в органы прокуратуры области обращения, в том числе по поводу решений (действий, бездействия) нижестоящих прокуроров, разрешаются с изучением материалов прокурорских проверок. При необходимости обращения могут быть разрешены с изучением уголовных, гражданских, арбитражных и административных дел, истребованием нормативных документов, получением объяснений от граждан, а также должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.

Для оперативности истребования дел и проверочных материалов используются технические средства информации и связи.

2.17. Для обеспечения полноты и объективности проверок по обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

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

2.18. Обращения, в которых заявители выражают несогласие с принятыми решениями и в связи с этим ставят вопрос о привлечении судей, прокуроров, следователей и дознавателей к ответственности, высказывая предположение о возможном совершении ими должностного преступления, при отсутствии в них конкретных данных о признаках преступления, не требуют проверки в порядке, предусмотренном ст.ст. 144, 145 УПК РФ. Об этом заявители уведомляются начальником управления (отдела) или старшим помощником прокурора области, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем с разъяснением права и порядка обжалования.

Направление таких обращений в органы, осуществляющие оперативно-розыскные мероприятия, недопустимо.

В части рассмотрения доводов о несогласии с принятыми решениями эти обращения рассматриваются в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры и (или) в суд.

2.19. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются им для рассмотрения по принадлежности с установлением контроля либо без контроля, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Непосредственно в органах прокуратуры области в рамках имеющейся компетенции подлежат разрешению обращения, поступившие от ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны и членов их семей, 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, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обращения иных социально-незащищенных категорий граждан (инвалиды, члены многодетных семей, ветераны труда, матери-одиночки, малоимущие и другие), обращения о системных, грубых нарушениях закона, затрагивающие права значительного числа граждан, а также обращения, в удовлетворении которых неоднократно отказывалось иными органами и организациями. Направление таких обращений в иные органы для разрешения не допускается.

При принятии решения о направлении обращений на разрешение в другие органы и организации в каждом случае учитывать значимость, распространённость, длительность нарушений, ранее принятые для их устранения меры. Не допускать фактов направления обращений в органы и учреждения, действия руководителей которых обжалуются.

2.20. При принятии решения о направлении обращения для рассмотрения в иные органы, либо нижестоящим прокурорам, а также в иные прокуратуры по принадлежности, в сопроводительных и уведомительных письмах заявителям указывать присвоенный регистрационный номер в АИК «Надзор-WEB и дату рассматриваемого обращения, указанную заявителем, а также орган из которого поступило обращение. В случае отсутствия в обращении даты ее написания, в уведомлении адресату делать ссылки на дату регистрации жалобы в органе прокуратуры.

2.21. При передаче на рассмотрение обращения нескольким подразделениям аппарата прокуратуры области и наличии оснований для направления обращения в полном объеме в иные органы для разрешения вопросов, относящихся к их компетенции, организация подготовки единого сопроводительного письма и уведомления заявителю возлагается на начальника подразделения – ответственного исполнителя.

2.22. 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 актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.

2.23. При разрешении обращений, рассмотрение которых взято на контроль (особый контроль), составляется мотивированное заключение.

В прокуратуре области заключение утверждается прокурором области или его заместителем, в нижестоящей прокуратуре - прокурором.

Если из нижестоящей прокуратуры поступило заключение, в полной мере отражающее существо вопроса и достаточное для разрешения обращения, вторичное заключение не составляется. Об этом ответственный исполнитель докладывает начальнику подразделения и старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

2.24. Решение о снятии обращения с контроля принимает прокурор области на основании мотивированного рапорта начальника подразделения – исполнителя, согласованного с заместителем прокурора области по курируемому направлению и старшим помощником прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

В случае постановки обращения на контроль заместителем прокурора области, решение о снятии обращения с контроля принимает заместитель прокурора области на основании мотивированного рапорта начальника структурного подразделения – исполнителя.

Копия рапорта с резолюцией прокурора области, заместителя прокурора области передается исполнителем старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

В районных, межрайонных специализированных прокуратурах решение о снятии обращения с контроля принимается прокурором.

2.25. 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.

Представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

2.26. Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают: в прокуратуре области - прокурор и его заместители, начальники структурных подразделений, старшие помощники прокурора области; 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 ознакомлен.

В прокуратуре области ознакомление с документами и материалами производится работником подразделения, в котором рассматривалось обращение, в районных, межрайонных и специализированных прокуратурах – любым работником прокуратуры по указанию прокурора или его заместителя.

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.

В уведомлении заявителю о возможности ознакомления с материалами проверки указывать период времени и работника прокуратуры, который в указанное время ознакомит заявителя с материалами проверки.

2.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

**3. Направление ответов на обращения**

3.1. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Начальники управления, отделов, старшие помощники прокурора области, районные, межрайонные и специализированные прокуроры обязаны контролировать реальное исполнение актов прокурорского реагирования, внесенных по результатам разрешения обращений, добиваться устранения выявленных нарушений и восстановления нарушенных прав граждан.

Ответ на обращение (запрос) дается с учетом требований федерального законодательства и права заявителя на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

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

В ответах указывать дату рассматриваемого обращения, указанную заявителем, орган из которого поступило обращение, регистрационный номер. В случае отсутствия в обращении даты ее написания, в ответе заявителю делать ссылки на дату регистрации жалобы в органе прокуратуры.

Подробная аргументация в ответах на обращения, связанные с вопросами надзора за расследованием уголовных дел, приводится либо в форме, не раскрывающей тайну предварительного расследования, либо после окончания расследования.

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

3.3. 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. Уведомление заявителю направляется прокурором, который принял меры прокурорского реагирования.

Начальники структурных подразделений аппарата прокуратуры области, прокуроры, районных, межрайонных, специализированных прокуратур обязаны обеспечить надлежащий контроль за реальным устранением нарушений, принятием действенных мер по удовлетворенным обращениям граждан, юридических лиц вплоть до достижения итоговых результатов.

 Копии актов прокурорского реагирования, информации о результатах их рассмотрения и уведомления заявителям приобщаются к надзорным производствам по обращениям.

В случае внесения акта прокурорского реагирования нижестоящим прокурором по обращению, рассматриваемому аппаратом прокуратуры области, прокурор, внесший акт реагирования, незамедлительно информирует о результатах его рассмотрения структурное подразделение аппарата прокуратуры области - исполнителя (соисполнителя), по направлению надзора которого внесен акт реагирования. Указанная информация приобщается к надзорному производству структурного подразделения аппарата прокуратуры области.

3.4. 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.

3.5. 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, его замещающее. Они же подписывают ответы заявителям.

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

3.6. Ответы на обращения, поступившие в прокуратуру области с контролем, направляются за подписью прокурора области либо его заместителей, исходя из их компетенции.

3.7. Ответ на обращение, принятое на личном приёме руководителями прокуратуры области, прокурорами районных, межрайонных, специализированных прокуратур, дается руководителем прокуратуры, к которому обратился заявитель либо лицом, его замещающим. В исключительных случаях, по письменному указанию руководителя прокуратуры, ответ может быть дан иным уполномоченным лицом.

Не допускается направление поступивших с личного приема прокурора области, его заместителей обращений для рассмотрения нижестоящим прокурорам либо в иные ведомства; с личного приема районных, межрайонных и специализированных прокуроров и их заместителей – в иные ведомства.

3.8. По обращениям, поступившим на личном приеме прокурора области, не позднее 7 дней до истечения контрольного срока начальникам отделов (управления), старшим помощникам прокурора области обеспечить подготовку и представление прокурору области мотивированного заключения с приложением необходимых материалов проверки по обращению.

После доклада прокурору области ответственному исполнителю принимать меры к ознакомлению заявителя с результатами проверки, разъяснению требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения по жалобе. При отказе заявителя от ознакомления с результатами проверки, составлять подтверждающий данные сведения документ.

Проект ответа представлять прокурору области вместе со сведениями об ознакомлении с результатами проверки либо об отказе от ознакомления не позднее 3 дней до истечения контрольного срока.

Ответ заявителю направляется только после доклада по существу руководителю прокуратуры. Направление ответа заявителю раньше, чем приняты меры к ознакомлению заявителя с результатами проверки, не допускается.

Ответственному исполнителю копию ответа на обращение с личного приёма прокурора области не позднее дня подписания ответа передавать старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

Начальникам структурных подразделений аппарата прокуратуры области, прокурорам, районных, межрайонных, специализированных прокуратур обеспечить надлежащий контроль за результатами рассмотрения актов прокурорского реагирования.

О результатах рассмотрения актов прокурорского реагирования, реальном устранении нарушений закона, восстановлении нарушенных прав граждан и юридических лиц по каждому обращению, поступившему на личном приеме прокурора области, после поступления информации в прокуратуру незамедлительно докладывать прокурору области в докладных записках структурным подразделением аппарата прокуратуры области, являющимся исполнителем (соисполнителем), по направлению надзора которого внесен акт реагирования. Копии докладных записок передавать старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

По результатам разрешения обращений, при наличии оснований, вносить предложения о снятии обращения с контроля. Копию рапорта передавать старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

3.9. По всем обращениям, ответ на которые должен быть дан прокурором области, начальникам управления, отделов прокуратуры области, старшим помощникам прокурора области обеспечить не позднее 7 дней до истечения контрольного срока предоставление прокурору области мотивированного заключения, проектов ответов с приложением необходимых материалов проверки по обращению.

При разрешении жалоб в порядке ст. 124 УПК РФ проект ответа на подпись прокурору области предоставляется за 3 дня до истечения контрольного срока.

3.10. После подписания ответов на обращения, находящиеся на контроле (особом контроле), контрольные карточки с копиями ответов, рапортов о снятии с контроля и иных документов в течение суток направлять старшему помощнику (помощнику) прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

3.11. 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 с соблюдением требований пункта 1.6 Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 №45, на официальном сайте прокуратуры Орловской области.

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 первым настоящего пункта на официальном сайте прокуратуры Орловской области, направившему его гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта прокуратуры Орловской области, на котором размещен ответ, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**4. Сроки рассмотрения обращений.**

4.1. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в органах прокуратуры Российской Федерации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.1.1. 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 в органах прокуратуры Российской Федерации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 7 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

4.2. В случае необходимости проведения дополнительной проверки по обращению, запроса материала и в других исключительных случаях срок разрешения обращения продлевается, не более чем на 30 суток.

Первичное продление срока разрешения обращения осуществляется заместителем прокурора области, а дальнейшее продление - прокурором области с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер. О продлении срока уведомляется также должностное лицо вышестоящей прокуратуры, взявшее рассмотрение обращения на контроль.

В прокуратуре области продление срока проверки запросов и обращений, находящихся на контроле (особом контроле) осуществляется прокурором области (в случае подписания им ответа), заместителями прокурора области по направлениям деятельности.

Срок рассмотрения обращения, принятого на личном приеме прокурором области, продлевается только прокурором области (лицом его замещающим).

О продлении срока проверки обращений (запросов) исполнитель уведомляет старшего помощника прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения, старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее дня продления срока путем предоставления копий ходатайства о продлении срока проверки и уведомления об этом заявителя.

В ходатайстве о продлении срока проверки указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство оформляется не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, а в аппарате прокуратуры области - исполнителем и начальником структурного подразделения.

В районных, межрайонных и специализированных прокуратурах срок разрешения обращений продлевается прокурором либо лицом его замещающим.

О продлении срока рассмотрения обращений в районных, межрайонных, специализированных прокуратурах незамедлительно уведомляется старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, с предоставлением копии мотивированного ходатайства о продлении и копии уведомления об этом заявителя.

Исключить факты волокиты и бездействия при рассмотрении обращений, продления сроков без достаточных для этого оснований.

**5. Порядок и сроки разрешения отдельных категорий обращений**

**5.1. Разрешение обращений членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации**

Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

В случае, если обращение требует проверки, не позднее 7 дней со дня получения обращения о ее проведении сообщается автору в письме за подписью заместителя прокурора области.

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

Ответ на обращение (запрос) члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации дается прокурором области (лицом, его замещающим), а на обращение (запрос) депутата законодательного (представительного) органа субъекта Российской Федерации - прокурором области или его заместителем.

В случае непосредственного поступления обращения указанной категории в районные, межрайонные и специализированные прокуратуры, оно должно быть принято к исполнению в рамках имеющейся компетенции, а также оригинал обращения незамедлительно должен быть направлен в прокуратуру области для организации рассмотрения, контроля и последующей дачи ответа прокурором области либо лицом, его замещающим, заместителями прокурора области.

Члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации в обязательном порядке уведомляются о принятии к рассмотрению их обращений в прокуратуре вне зависимости от того, связаны ли данные обращения с их непосредственной деятельностью или нет, а также вне зависимости от наличия или отсутствия в обращении просьбы об уведомлении.

При перенаправлении указанными лицами органов законодательной власти в органы прокуратуры обращений физических и юридических лиц уведомление требуется только в том случае, если сопроводительное письмо содержит просьбу о необходимости предоставления информации о результатах разрешения направленного в прокуратуру обращения.

Информировать депутатов о результатах рассмотрения обращений необходимо в случаях, когда такая просьба содержится в письме члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации. При отсутствии указанной просьбы допустимо ограничиться направлением ответа только гражданину (заявителю).

Ответы депутату, обратившемуся в пользу гражданина, и заявителю направляются одновременно только после доклада по существу руководителю прокуратуры. Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

Обращения, поступившие от членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, если они ранее не рассматривались органом или должностным лицом, к полномочиям которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов, и если решение или действие указанных органов (должностных лиц) не обжалуется, могут быть направлены руководителями прокуратуры области для рассмотрения по принадлежности с уведомлением членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации о переадресации их обращений. Уведомление заявителю направляется в установленном порядке.

**5.2. Разрешение обращений Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации**

Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» должностные лица бесплатно и беспрепятственно обязаны предоставлять Уполномоченному запрошенные материалы и документы, иную информацию, необходимую для осуществления его полномочий. Запрошенные материалы и документы и иная информация должны быть направлены Уполномоченному не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

В таких случаях в письме Уполномоченного, оформленном на бланке с соответствующими реквизитами (номер документа, дата), в заголовке указывается вид документа, правовое основание (запрос в порядке ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации») либо в тексте содержится ссылка на п.2 ст. 34 указанного закона с отражением срока исполнения запроса.

Обращение Уполномоченного за содействием в проведении проверки обстоятельств, изложенных в принятой им к своему рассмотрению жалобе, направленное в органы прокуратуры в порядке п.1 ст.22 и подп.1 п.1 ст. 23 Федерального конституционного закона, а также переданное им по компетенции согласно подп.3 п.1 ст. 20 названного закона жалобы следует рассматривать в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утверждённой приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45.

Указанные положения распространяются на рассмотрение обращений (запросов) Уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации.

**5.3. Разрешение обращений Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Российской Федерации**

В силу положений Федерального закона от 07.05.2013 № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» при осуществлении своей деятельности уполномоченный по защите прав предпринимателей в субъекте Российской Федерации вправе запрашивать и получать от органов государственной власти, органов местного самоуправления и у должностных лиц необходимые сведения, документы и материалы, с целью защиты прав хозяйствующих субъектов, в том числе при разрешении им жалоб субъектов предпринимательской деятельности.

В силу ч.5 ст.10 указанного Федерального закона руководители и иные должностные лица органов государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в субъекте Российской Федерации, органов местного самоуправления обязаны обеспечить прием уполномоченного в субъекте Российской Федерации, а также предоставить ему запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий пятнадцати дней со дня получения соответствующего обращения.

При необходимости проведения дополнительной проверки, истребования материалов и в других исключительных случаях срок разрешения указанных обращений может быть продлен в установленном порядке с одновременным уведомлением об этом инициатора запроса.

Обращения, переданные Уполномоченным по защите прав предпринимателей в органы прокуратуры для разрешения по вопросам, входящим в компетенцию органов прокуратуры, рассматриваются в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утверждённой приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45.

Указанные положения распространяются на рассмотрение обращений (запросов) Уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации.

**5.4. Разрешение обращений ветеранов Великой Отечественной войны и членов их семей, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, инвалидов, многодетных семей, ветеранов труда, матерей-одиночек, малоимущих, а также иных социально – незащищенных категорий граждан**

Разрешение обращений ветеранов Великой Отечественной войны и членов их семей, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, инвалидов, многодетных семей, ветеранов труда, матерей-одиночек, малоимущих, а также иных социально - незащищенных категорий граждан прокурорам принимать к разрешению в органах прокуратуры области в рамках имеющейся компетенции и брать на личный контроль.

 Обеспечить качественное, всестороннее рассмотрение обращений указанной категории граждан. Принимать исчерпывающие меры по защите и восстановлению их законных прав. Добиваться от органов государственной власти области и местного самоуправления безусловного исполнения требований законодательства по реализации жилищных, социальных и иных прав указанной категории граждан.

При разрешении таких обращений в органах прокуратуры области, проверять рассмотрение обращений в органах государственной власти и местного самоуправления, давать принципиальную оценку качеству и результатам их разрешения.

Руководителям подразделений аппарата прокуратуры области при принятии решения о направлении обращений указанной категории граждан для рассмотрения в нижестоящие прокуратуры, устанавливать контроль за полнотой, объективностью и качеством рассмотрения таких обращений прокурорами районных, межрайонных, специализированных прокуратур.

При разрешении таких обращений непосредственно в аппарате прокуратуры области давать оценку полноте и качеству их разрешения нижестоящими прокурорами. При наличии оснований вносить предложения об ответственности должностных лиц.

Начальникам подразделений аппарата прокуратуры области, прокурорам районных, межрайонных, специализированных прокуратур результаты работы с обращениями ветеранов Великой Отечественной войны и членов их семей, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, инвалидов, многодетных семей, ветеранов труда, матерей-одиночек, малоимущих, а также иных социально – незащищенных категорий граждан отражать отдельным блоком в аналитических записках о результатах рассмотрения обращений граждан.

**5.5. Рассмотрение обращений о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции**

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 абзацах четвертом, пятом п. 1.3 настоящего Порядка.

При поступлении таких обращений в районные, межрайонные, специализированные прокуратуры они незамедлительно передаются в прокуратуру области для дальнейшего направления высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации и в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции.

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 или начальником управления (отдела) прокуратуры области, а высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) - прокурором области либо лицом, его замещающим.

Уведомление заявителю подписывается старшим помощником прокурора или начальником управления, отдела прокуратуры области или исполнителем.

**5.6. Разрешение заявлений о возбуждении дел об административных правонарушениях**

В соответствии со ст. 1 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» прокуратура Российской Федерации осуществляет возбуждение дел об административных правонарушениях и проведение административного расследования в соответствии с полномочиями, установленными Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) и другими федеральными законами.

С заявлением о возбуждении дела об административном правонарушении вправе обратиться лицо, которому административным правонарушением причинен имущественный, физический или моральный вред, либо лицо, которое фактически стало очевидцем совершенного административного правонарушения, но которому вред причинен не был (объект посягательства не имеет отношения к данному лицу и его охраняемым законом интересам).

В соответствии с ч. 3 ст. 28.1 КоАП РФ дело об административном правонарушении может быть возбуждено только при наличии хотя бы одного из поводов, предусмотренных частями 1 и 1.1 данной статьи, и достаточных данных, указывающих на наличие события административного правонарушения.

Согласно ч. 5 ст. 28.1 КоАП РФ в случае отказа в возбуждении дела об административном правонарушении должностным лицом, рассмотревшим заявление об административном правонарушении, выносится мотивированное определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

Заявления граждан и иных лиц об административных правонарушениях, дела о которых на основании ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ возбуждаются прокурором, подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями КоАП РФ.

Рассматривающий такие заявления прокурор при наличии достаточных данных, указывающих на наличие события правонарушения, обязан возбудить дело об административном правонарушении, а в случае отсутствия таких данных отказать в его возбуждении с соблюдением требования ч. 5 ст. 28.1 КоАП РФ о вынесении мотивированного определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

В случае надлежащего оформления процессуального решения, принятого прокурором по заявлению об административном правонарушении, в виде соответствующего определения заявитель имеет возможность обжаловать такое определение в порядке, установленном КоАП РФ. При этом подлежит проверке обоснованность принятого решения по существу, то есть наличие (отсутствие) признаков административного правонарушения.

Несоблюдение порядка рассмотрения заявления об административном правонарушении, а именно непринятие процессуального решения, предусмотренного ст. 28.1 КоАП РФ, лишает заявителя права на обжалование этого решения в порядке, установленном главой 30 КоАП РФ.

Определение в соответствии с ч. 4 ст. 30.1 КоАП РФ обжалуется по правилам, установленным главой 30 КоАП РФ, регламентирующей порядок пересмотра постановлений и решений по делам об административных правонарушениях. С учетом этих положений жалоба на определение может быть подана в течение десяти суток со дня вручения или получения его копии.

Физические или юридические лица, подавшие заявление о совершенном административном правонарушении, не приобретают в этот момент статус потерпевшего, предусмотренный ст. 25.2 КоАП РФ, вместе с тем являются заинтересованной стороной в деле об административном правонарушении и, следовательно, приобретают права, предусмотренные Кодексом, в том числе право на обжалование определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

Прокурором при вынесении определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении заявителю должен быть разъяснен порядок его обжалования, который установлен ч. 4 ст. 30.1, ч. 1 ст. 30.5 КоАП РФ.

В силу ч.ч. 1, 3 ст. 30.2, ч. 1 ст. 30.3 КоАП РФ жалоба на определение подается судье, в орган, должностному лицу, которыми оно вынесено и которые обязаны в течение трех суток со дня поступления жалобы направить ее со всеми материалами дела в соответствующий суд, вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу. Жалоба может быть подана также непосредственно в суд, вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, уполномоченным ее рассматривать.

С учетом этого прокурором, вынесшим определение, при поступлении жалобы на это определение должны быть выполнены требования ч. 1 ст. 30.2 КоАП РФ и жалоба направлена в течение трех суток со дня ее поступления для рассмотрения вышестоящему должностному лицу или в соответствующий суд.

Жалоба на определение по делу об административном правонарушении подлежит рассмотрению в десятидневный срок со дня её поступления.

По результатам рассмотрения жалобы на определение принимается одно из указанных в ст. 30.7 КоАП РФ решений. Решение по результатам рассмотрения жалобы на определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, являясь процессуальным документом, также как на постановление по делу об административном правонарушении, должно содержать сведения, предусмотренные ч. 1 ст. 29.10 КоАП РФ. На основании ч. 2 ст. 30.8 КоАП РФ копия решения по жалобе на определение в срок до трех суток после его вынесения вручается или высылается гражданину или иному лицу, подавшему жалобу.

Таким образом, при рассмотрении жалобы на определения нижестоящих прокуроров об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, решение, предусмотренное КоАП РФ, выносится в обязательном порядке. Недопустимо направление заявителям ответов в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, поскольку Инструкция не регламентирует порядок рассмотрения заявлений о возбуждении дел об административных правонарушениях.

В соответствии с ч. 1 ст. 30.9 КоАП РФ решение вышестоящего должностного лица по жалобе на определение может быть обжаловано в суд по месту рассмотрения жалобы, а затем в вышестоящий суд.

**5.7. Разрешение жалоб на действия (бездействие) и**

**решения дознавателя, начальника подразделения дознания, начальника органа дознания, органа дознания, следователя, руководителя следственного органа и прокурора.**

Жалобы на действия (бездействия) и решения дознавателя, начальника подразделения дознания, начальника органа дознания, органа дознания, следователя, руководителя следственного органа и прокурора, поданные участниками уголовного судопроизводства, а также иными лицами в той части, в которой проводимые процессуальные действия и принимаемые процессуальные решения затрагивают их интересы, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные ст.ст. 123-124 УПК РФ, приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 24.08.2021 № 487 «О порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) и решения дознавателя, начальника подразделения дознания, начальника органа дознания, органа дознания, следователя, руководителя следственного органа и прокурора.

 Жалобы на действия (бездействие) и решения дознавателя, начальника подразделения дознания, начальника органа дознания, органа дознания, следователя, руководителя следственного органа и прокурора проверять прокурорам соответствующих уровней, их заместителям, непосредственно осуществляющим надзор за процессуальной деятельностью органов предварительного следствия и дознания по месту производства предварительного расследования.

 В аппарате прокуратуры области жалобы разрешать начальникам отделов, старшим помощникам прокурора области, действующим в пределах своей компетенции, непосредственно осуществляющим надзор за процессуальной деятельностью органов предварительного следствия и дознания по месту производства предварительного расследования.

Направлять районным, межрайонным, специализированным прокурорам для разрешения по существу жалобы, которые содержат вопросы, относящиеся к его компетенции, и ранее им не рассматривались.

Жалобы на действия (бездействия) или решение прокурора рассматривать и разрешать вышестоящему прокурору.

При рассмотрении жалоб указанной категории необходимо обеспечить всестороннюю и полную проверку изложенных в них доводов в срок до 3 суток со дня поступления жалобы в прокуратуру. Использовать для этого все средства, предоставленные прокурору как должностному лицу, осуществляющему надзор за процессуальной деятельностью органов предварительного следствия и дознания.

В исключительных случаях, когда для проверки жалобы необходимо истребовать дополнительные материалы либо принять иные меры для ее объективного рассмотрения, срок проверки необходимо продлевать до 10 суток с обязательным уведомлением заявителя.  Данное решение принимать прокурорам районных, межрайонных, специализированных прокуратур, или их заместителям, начальникам отделов прокуратуры области, старшим помощникам прокурора области (в соответствии с компетенцией подразделения) по ходатайству исполнителя, рассматривающего жалобу.

Извещение заявителю о продлении срока проверки, причинах задержки и характере принимаемых мер направлять прокурору, рассматривающему жалобу.

Не допускать фактов необоснованного продления срока разрешения жалоб в связи с истребованием материала проверки с целью проверки законности принятого по нему решения, в то время как обжалуемое действие или решение уже получило разрешение, в том числе путем отмены процессуального решения в порядке надзора.

В случае подписания постановления по результатам разрешения жалобы прокурором области, ответственным исполнителем – начальником структурного подразделения прокуратуры области проект постановления предоставлять на подпись прокурору области в соответствии с Регламентом прокуратуры области за 3 дня до истечения контрольного срока.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии со ст.124 УПК РФ выносить соответствующее постановление, в котором излагать краткое содержание доводов заявителя, их анализ и мотивы принятого решения путем указания на конкретные, достаточные с точки зрения принципа разумности, основания, по которым доводы принимаются либо отвергаются.

Копию постановления о полном или частичном удовлетворении жалобы либо отказе в ее удовлетворении вместе с одновременным уведомлением о разъяснении порядка обжалования принятого решения вышестоящему прокурору или в суд незамедлительно направлять заявителю.

В случае, если часть доводов жалобы подлежит рассмотрению в порядке ст.124 УПК РФ, а остальные – в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утверждённой приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, при разрешении обращения в обязательном порядке выносится предусмотренное ст. 124 УПК РФ постановление, а остальная часть доводов рассматривается в общем порядке, о чем сообщается в уведомлении заявителю.

При удовлетворении жалобы безотлагательно принимать исчерпывающие меры к восстановлению нарушенных прав и свобод заявителя, обеспечению законных интересов предприятий, учреждений и организаций, на что указывать в резолютивной части постановления.

В случае удовлетворения жалобы на нарушение органом дознания разумного срока уголовного судопроизводства давать дознавателю письменные указания о направлении расследования, производстве процессуальных действий для ускорения производства по уголовному делу, а также обеспечить строгий контроль за их исполнением до истечения срока дознания.

Признавая обоснованными доводы заявителя о несоблюдении органами предварительного следствия на досудебной стадии разумного срока уголовного судопроизводства, направлять руководителю следственного органа требование об устранении выявленных нарушений.

В случае обжалования участником уголовного судопроизводства постановления прокурора, принятого по жалобе в порядке ст.124 УПК РФ, вышестоящему прокурору необходимо рассматривать такие обращения согласно правилам и срокам, установленным Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45.

При этом у нижестоящего прокурора истребовать мотивированное заключение об обоснованности доводов заявителя и необходимые копии актов прокурорского реагирования и процессуальных документов, подтверждающих либо опровергающих доводы заявителя, а в случае необходимости – материалы процессуальной проверки и (или) уголовного дела.

Решать вопрос о персональной ответственности в случае выявления факта ненадлежащего рассмотрения жалобы.

Занимать активную позицию по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов участников уголовного судопроизводства и иных заинтересованных лиц. Особое внимание уделять проверке доводов о нарушениях прав участников уголовного судопроизводства, которые обратились в судебные инстанции, в том числе международные. При выявлении нарушений принимать исчерпывающие меры к их устранению. Использовать для этого весь комплекс предоставленных полномочий и предусмотренных законом мер реагирования. На основании статьи 6 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации» и пункта 3 части 2 статьи 37 УПК РФ требовать от органов дознания и следственных органов устранения нарушений федерального законодательства в установленный срок.

Выявлять причины, по которым орган дознания, дознаватель, следователь, руководитель следственного органа или прокурор не выполнили возложенные на них законом обязанности, и при наличии вины ставить вопрос об их ответственности, вплоть до уголовной. Принципиально отстаивать занятую позицию и отменять незаконные или необоснованные постановления в порядке, установленном УПК РФ.

Жалобы участников уголовного судопроизводства и иных лиц на нарушение их прав и интересов действиями или принятыми процессуальными решениями и вынесенные по ним постановления, копии иных актов прокурорского реагирования, а также подлинники документов проверки приобщать к надзорному производству.

В соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений предоставлять заявителям по их просьбе возможность знакомиться с материалами проверки в части, непосредственно затрагивающей их права и свободы.

В случае удовлетворения судом требований участников уголовного судопроизводства и иных лиц в рамках предоставленных полномочий добиваться безусловного исполнения решения суда.

Принимать предусмотренные законом меры к обжалованию судебных решений, не соответствующих требованиям закона.

В случае удовлетворения судом жалобы на решение прокурора, принятое в соответствии со статьей 124 УПК РФ, вышестоящему прокурору при наличии достаточных оснований решать вопрос об ответственности виновных должностных лиц, допустивших нарушения в ходе проверки законности и обоснованности обжалуемых процессуальных действий (бездействия) и решений.

Заместителям прокурора области по направлениям деятельности, начальникам структурных подразделений прокуратуры области на основании анализа информаций районных, межрайонных, специализированных прокуроров оценивать состояние и эффективность надзора за законностью принимаемых органами предварительного расследования и дознания процессуальных решений по материалам проверок и уголовным делам.

Систематически, не реже одного раза в полугодие, анализировать состояние работы и практику рассмотрения жалоб участников уголовного судопроизводства и иных лиц на нарушение их прав. Использовать результаты анализа для совершенствования надзора за соблюдением конституционных прав и свобод человека и гражданина в уголовном судопроизводстве.».

**5.8. Особенности порядка и сроков рассмотрения личных сообщений**

 **в Генеральную прокуратуру Российской Федерации, поступивших от субъектов предпринимательской деятельности посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей»**

Особенности порядка и сроков рассмотрения личных сообщений в Генеральную прокуратуру Российской Федерации, поступивших от субъектов предпринимательской деятельности посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей» регулируются Регламентом рассмотрения в органах прокуратуры Орловской области личных сообщений в Генеральную прокуратуру Российской Федерации, поступивших от субъектов предпринимательской деятельности посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей».

**6. Прием граждан в органах прокуратуры области**

6.1. Прием граждан в органах прокуратуры области проводится ежедневно с соблюдением требований Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утверждённой приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, настоящего Порядка, а также Положения об организации личного приема в органах прокуратуры Орловской области.

Не допускать формального подхода в работе по личному приёму граждан, сочетать личный приём с задачами по правовому просвещению населения.

Проводить тематические приёмы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс, в том числе с участием представителей органов исполнительной власти и контролирующих органов.

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

Практиковать приемы с использованием видеоконферецсвязи.

Сведения о времени и месте проведения приёма заблаговременно сообщать на официальном сайте прокуратуры области в сети Интернет, а также направлять в средства массовой информации.

6.2. Приём граждан в органах прокуратуры области проводится в течение всего рабочего дня. В прокуратуре области - работникам, отвечающим за организацию работы с обращениями граждан, руководителями органа прокуратуры и по их поручению другими работниками согласно утвержденному графику, который должен быть вывешен в доступном для граждан месте, а также дежурными прокурорами.

Прием граждан в выходные и праздничные дни в прокуратуре области осуществляется дежурным прокурором согласно утвержденному графику на месяц либо в соответствии с отдельным распоряжением прокурора области о дежурстве в конкретные дни.

В районных, межрайонных и специализированных прокуратурах порядок приёма граждан в вечернее время, выходные и праздничные дни устанавливается руководителями прокуратуры.

Личный приём 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».

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

6.3. Руководителями прокуратур приём населения проводится не реже одного раза в неделю.

График приема граждан прокурором области, его заместителями, начальниками структурных подразделений утверждается прокурором области. Сведения о времени приема граждан размещаются на информационном стенде на первом этаже прокуратуры области, а также на официальном сайте прокуратуры.

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах график приема граждан устанавливается прокурором и размещается в доступном для граждан месте.

6.4. На обращениях, поданных на личном приеме, лицом, принявшим заявителя, ставится отметка «с личного приема», дата и подпись должностного лица, принявшего заявителя. По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

6.5. 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, 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 указанных лиц, в обязательном порядке рассматривать вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

6.6. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в книге регистрации приема посетителей, лицом, принявшим гражданина.

По жалобам, принятым на личном приеме руководителями прокуратур, их заместителями, ведется реестр поступивших обращений с личного приема.

 Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема посетителей. При этом 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 книге регистрации приема посетителей. 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.

Принятие устного обращения оформляется справкой, в которой указываются необходимые для регистрации и проведения проверки данные (фамилия, имя, отчество, суть вопроса, место обжалуемых действий, адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации.

По обращениям, не требующим дополнительной проверки, в графе «Результат приёма» указывать, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приёма.

Письменное и устное (оформленное справкой) обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утверждённой приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, и настоящим Порядком.

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

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

6.8. В прокуратуре области, в районных, межрайонных и специализированных прокуратурах устанавливается ящик «Для обращений и заявлений» в доступном для заявителей месте.

Корреспонденция из ящика ежедневно вынимается в прокуратуре области работником отдела общего и особого делопроизводства, а в других прокуратурах - специально назначенными прокурором работниками. На обращениях проставляется штамп «Из ящика для обращений и заявлений», указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

6.9. Порядок личного приема граждан в условиях распространения коронавирусной инфекции.

При организации приема граждан обеспечить соблюдение мер санитарно - эпидемиологической безопасности.

В аппарате прокуратуры области прием граждан осуществлять дежурному прокурору и работникам прокуратуры области в медицинской маске и одноразовых перчатках в специально выделенном помещении на 1 этаже у центрального входа в здании прокуратуры.

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах прием граждан осуществлять ежедневно - дежурным прокурорам, в соответствии с графиком - прокурору (его заместителям) в медицинской маске и одноразовых перчатках в помещении, исключающем доступ посторонних лиц.