УТВЕРЖДЕНО

приказом прокурора Смоленской области от 28.09.2023 № 291

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Смоленской области**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 №45, Указанием Генерального прокурора Российской Федерации от 06.03.2020 №137/9 «О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и приему граждан в органах прокуратуры Российской Федерации».

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения обращений в органах прокуратуры области граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов на территории Смоленской области, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в органах прокуратуры Смоленской области.

1.3. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирования в надзорные, наблюдательные производства, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации, утвержденной Приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450, иными организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

1.4. 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.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на заместителей прокурора области, начальников отделов, старших помощников, помощников прокурора области, межгоррайспецпрокуроров и их заместителей.

1.6. В распоряжениях структурных подразделений прокуратуры области, межгоррайспецпрокуроров о распределении обязанностей определить конкретных должностных лиц, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, в том числе взятых на контроль руководителями органов прокуратуры, обобщению практики разрешения обращений, а также оформлению соответствующих контрольных и статистических карточек.

1.7. Старшему помощнику прокурора области по взаимодействию со средствами массовой информации и общественностью совместно с межгоррайспецпрокурорами и структурными подразделениямипрокуратуры области работу по рассмотрению обращений и приему граждан систематически освещать на официальном сайте прокуратуры области в сети Интернет, готовить для средств массовой информации пресс-релизы о работе по рассмотрению обращений граждан, приводить примеры реальной помощи в восстановлении нарушенных прав обратившихся в прокуратуру граждан, разъяснять законодательство по часто затрагиваемым в обращениях вопросам.

1.8. Начальнику отдела кадров совместно со старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан на постоянной основе уделять внимание профессиональной подготовке прокурорских работников в части работы с обращениями и личного приема граждан.

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

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

**2. Пределы действия Положения.**

2.1. Положение распространяется на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящим Положением рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

2.2. Поступившие в органы прокуратуры сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях подлежат учету и рассматриваются в порядке, установленном соответствующим приказом Генерального прокурора Российской Федерации.

2.3. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры, а обращения и запросы, указанные в пунктах 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 и 5.6 настоящего Положения, - в день поступления, который применительно к названным пунктам Положения считается днем получения обращения (запроса) органами прокуратуры.

2.4. 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. 144 и 145 УПК РФ. Об этом заявители уведомляются начальником отдела, 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 настоящим Положением, 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.

2.5. Жалобы на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, начальника подразделения дознания, следователя, руководителя следственного органа, прокурора, а также на действия (бездействие), приговоры, определения, постановления и решения суда, в том числе на решения, принимаемые в ходе досудебного производства по уголовному делу, проверяются в порядке и в пределах полномочий, предусмотренных процессуальным законодательством.

2.6. Старшими помощниками, помощниками прокурора области, в подразделениях прокуратуры области в пределах предоставленной компетенции разрешаются жалобы граждан, должностных и юридических лиц на действия территориальных подразделений федеральных органов власти, органов власти Смоленской области, на решения межгоррайспецпрокуроров.

2.7. Порядок рассмотрения и разрешения поступающих заявлений граждан о реабилитации в соответствии с Законом Российской Федерации «О реабилитации жертв политических репрессий» устанавливается соответствующими приказами и указаниями Генерального прокурора Российской Федерации.

Обращения (запросы) членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с реабилитацией граждан, рассматриваются с учетом требований настоящего Положения.

2.8. 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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.

2.9. 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 течение 7 дней со дня регистрации 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.

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.

Сообщение заявителю подписывается старшим помощником или начальником отдела прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем.

2.10. Обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры, может быть оставлено без рассмотрения. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации автору обращения направляется мотивированное сообщение, которое подписывается начальником отдела прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры.

2.11. 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, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах или имеющихся надзорных (наблюдательных) производствах.

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

2.12. Обращение, в котором содержатся 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 на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.13. 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.

2.14. Решение о возвращении обращений заявителям, об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании рапорта исполнителя принимается начальником отдела прокуратуры области, старшим помощником прокурора области, прокурором нижестоящей прокуратуры.

2.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.16. 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.

**3. Рассмотрение обращений.**

3.1. Обращения, поступившие в органы прокуратуры области, подлежат обязательному рассмотрению.

Предварительное рассмотрение обращений в аппарате прокуратуры Смоленской области осуществляет старший помощник, помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, в прокуратурах районного звена - прокурор либо лицо его замещающее.

По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к разрешению;

об оставлении без разрешения;

о передаче на разрешение в нижестоящие органы прокуратуры;

о направлении в другие органы;

о прекращении рассмотрения обращения;

о приобщении к ранее поступившему обращению;

о возврате заявителю.

3.2. Обращения, решения по которым не принимали руководители нижестоящих прокуратур, направляются им для проверки доводов с установлением контроля либо без контроля, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в нижестоящую прокуратуру подразделением, указанным среди исполнителей первым (ответственный исполнитель), по согласованию с другими исполнителями, с поручением о проверке доводов в полном объеме, если обращение может быть разрешено нижестоящей прокуратурой. В случае, если часть доводов не может быть проверена в нижестоящей прокуратуре, копия обращения для рассмотрения в этой части направляется в соответствующее подразделение аппарата.

Не допускается направление обращения в другое ведомство либо нижестоящую прокуратуру без согласования с соисполнителем.

При направлении обращений в нижестоящие прокуратуры в обязательном порядке решать вопрос об установлении контроля за результатами их рассмотрения. Установление контроля обязательно, в случае если обращение ранее разрешалось нижестоящей прокуратурой, ответ давался за подписью заместителя прокурора. Исключить факты направления нижестоящим прокурорам обращений в случае, если решения по ним ранее принимались прокурорами районов или лицами, исполняющими их обязанности.

3.3. Поступившие в органы прокуратуры обращения, адресованные в органы следствия и дознания, а также обращения, адресованные прокурорам, но содержащие вопросы, относящиеся к компетенции органов следствия и дознания, ходатайства в порядке ст. 119 и 120 УПК РФ, разрешение которых отнесено к компетенции органов предварительного расследования, после их регистрации и предварительного рассмотрения направляются в соответствующие органы с одновременным извещением заявителей о принятом решении.

Если в адресованных прокурорам обращениях содержатся вопросы, разрешение которых отнесено как к их компетенции, так и к компетенции органов предварительного расследования, такие обращения подлежат разрешению в соответствующих прокуратурах. Копии обращений не позднее 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы следствия или дознания с обязательным уведомлением заявителя.

3.4. Обращение, разрешение которого не входит в компетенцию данной прокуратуры, в течение 7 дней со дня регистрации направляется соответствующему прокурору с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения и уведомление заявителю подписывается старшим помощником прокурора области или начальником отдела прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем.

Уведомление заявителю подписывается начальником отдела или исполнителем.

При переадресовании вышестоящему прокурору к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

3.5. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и учреждениями, в 7-дневный срок со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным уведомлением заявителей и разъяснением принятого решения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается старшим помощником прокурора или начальником отдела прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем.

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 Губернатору Смоленской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 2.11 настоящего Положения.

При поступлении таких обращений в межгоррайспецпрокуратуры они незамедлительно передаются в прокуратуру Смоленской 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 или начальником отдела прокуратуры Смоленской области, а Губернатору Смоленской области - прокурором Смоленской области либо лицом, его замещающим.

Уведомление заявителю подписывается начальником отдела или исполнителем.

3.6. В случае, если разрешение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в 7-дневный срок со дня регистрации направляется по принадлежности с уведомлением заявителя.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

Не допускать фактов необоснованного направления обращений на разрешение в другие органы и организации. В каждом случае учитывать значимость, распространенность, длительность нарушений, ранее принятые для их устранения меры. Не направлять в другие органы и организации обращения о системных, грубых нарушения закона, затрагивающих права значительного числа лиц или уязвимой категории населения, обращения по поводу применения недозволенных мер воздействия, грубых и системных нарушений прав подозреваемых, обвиняемых и осужденных, а также обращения, которые ранее рассматривались иными органами и организациями.

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

3.8. Межгоррайспецпрокурорам при поступлении обращений членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Смоленской областной Думы, содержащих просьбу проинформировать членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Смоленской областной Думы, незамедлительно направлять указанные обращения прокурору Смоленской области.

3.9. Решение по итогам предварительного рассмотрения обращений о наличии оснований для доклада прокурору области, его заместителям либо организации рассмотрения в подразделениях прокуратуры области принимается старшим помощником (помощником) прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее трех дней с даты регистрации соответствующего обращения.

В случае неправильной разметки обращения подразделение, его получившее, в срок не позднее 2 дней с момента поступления самостоятельно осуществляет передачу обращения в соответствующее структурное подразделение, к компетенции которого относится его разрешение.

Передача производится на основании мотивированной резолюции (справки) руководителя подразделения, а при возникновении разногласий - по указанию одного из заместителей прокурора области.

При передаче обращений, разрешение которых взято на контроль, об этом в обязательном порядке незамедлительно уведомляется старший помощник прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

3.10. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к надзорным (наблюдательным) производствам.

3.11. На обращениях, разрешение которых взято на контроль, отделом общего и особого делопроизводства ставится штамп «Контроль» и оформляются контрольные карточки.

В аппарате прокуратуры области карточка заполняется в двух экземплярах, в районной - в одном. Штамп «Контроль» проставляются на регистрационной карточке и самом документе.

Резолюция руководителя прокуратуры переносится в оба экземпляра карточки. Если в документе содержится несколько самостоятельных поручений, в карточках указывается каждое из них в отдельности; если поручения даны нескольким подразделениям, должностным лицам, карточки передаются каждому исполнителю.

Первый экземпляр карточки вместе с обращением, взятым на контроль, передается в подразделение, которому поручено его разрешение, а второй - для контроля старшему помощнику, помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

До исполнения документов контрольные карточки хранятся по срокам исполнения у специалистов подразделений делопроизводства, которые обязаны своевременно отмечать на карточках движение документа, напоминать работникам о сроках и докладывать руководителям подразделений о случаях несвоевременного исполнения поручений.

По обращениям, взятым на контроль руководителями прокуратуры области, ответ адресату направляется только после доклада руководителю, давшему поручение (кроме промежуточных ответов и уведомлений о продлении срока проверки), как правило, от его имени.

По исполнении документа в контрольной карточке указываются результат разрешения, кому направлен документ, дата подписания, номер надзорного (наблюдательного) производства, дела, куда подшит документ, страницы, фамилия исполнителя. Заполненная контрольная карточка передается старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

3.12. В прокуратуре области ведется раздельный учет обращений и обращений, взятых на контроль (особый контроль), в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.13. После предварительного рассмотрения в аппарате прокуратуры Смоленской области прокурору области либо лицу, его замещающему передаются:

а) обращения, направленные на рассмотрение в прокуратуру области Генеральным прокурором Российской Федерации, его заместителями, поступившие из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и требующие направления информации о результатах рассмотрения;

б) обращения Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Конституционного Суда Российской Федерации, Председателя Верховного суда Российской Федерации, а также их заместителей, Председателя Следственного комитета Российской Федерации и его 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 Счетной палаты Российской Федерации, а также его заместителей и аудиторов, секретаря Общественной палаты Российской Федерации, Председателя Центрального банка Российской Федерации и его заместителей, Председателя Центральной избирателей комиссии Российской Федерации и его заместителей, Руководителей федеральных органов исполнительной власти и их заместителей, председателя Совета федеральной территории «Сириус» и главы администрации указанной территории;

в) парламентские запросы, запросы и обращения сенаторов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

г) обращения руководителей российских государственных корпораций и компаний, адресованные прокурору области;

д) обращения руководителей правоохранительных органов Российской Федерации и Смоленской области;

е) обращения Губернатора Смоленской области, председателя Смоленской областной Думы, председателя Смоленского областной суда, председателя Арбитражного суда Смоленской области, руководителя Следственного комитета Российской Федерации по Смоленской области, военного комиссара Смоленской области

ж) обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, Главного федерального инспектора по Смоленской области;

з) обращения руководителей территориальных федеральных органов исполнительной власти в Центральном федеральном округе, Уполномоченного по правам человека в Смоленской области, Уполномоченного по правам ребенка в Смоленской области, Уполномоченного по правам предпринимателей в Смоленской области;

и) обращения в которых обжалуются решения заместителей прокурора области, начальников отделов, старших помощников (помощников) прокурора области, а также содержатся сведения о наиболее грубых нарушениях закона, прав и свобод человека и гражданина;

к) обращения, принятые на личном приёме прокурором области;

л) обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений, допущенных работниками прокуратуры области, должностными лицами законодательных (представительных) органов государственной власти и органов исполнительной власти Смоленской области, а также содержащие сведения о наиболее грубых нарушениях закона, прав и свобод человека и гражданина;

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

н) обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, содержащих сведения об исполненных, но не оплаченных заказчиком работах, услугах по государственным и муниципальным контрактам;

о) обращения представителей субъектов предпринимательской деятельности, в которых они указывают на давление со стороны правоохранительных органов, других органов власти в связи с осуществлением мер государственного контроля и надзора, уголовного преследования;

п) 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.

3.14. После предварительного рассмотрения в аппарате прокуратуры Смоленской области передаются первому заместителю и заместителям прокурора области обращения:

а) руководителя приемной Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, заместителей полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, федерального инспектора по Смоленской области;

б) заместителей Губернатора Смоленской области;

в) из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации (за исключением руководителей), в которых содержится просьба информировать о результатах рассмотрения обращения;

г) депутатов Смоленской областной Думы;

д) обращения, принятые на личном приеме первым заместителем, заместителями прокурора области;

е) обращения, по вопросу применения недозволенных мер воздействия, грубых и системных нарушений прав подозреваемых, обвиняемых и осужденных.

3.15. Обращения по вопросам обжалования действий (бездействия), решений территориальных органов федеральных органов власти, органов государственной власти Смол6енской области и их должностных лиц передаются в соответствующие структурные подразделения аппарата прокуратуры области (в случае, если организационно-распорядительным документом не установлено иное).

Обращения, поступившие в аппарат прокуратуры Смоленской области, в которых обжалуются решения нижестоящих прокуроров, сообщается о непринятии ими мер по предыдущим неоднократным обращениям, обращения социально уязвимой категории населения передаются для рассмотрения старшим помощникам, помощникам прокурора, начальникам отделов аппарата прокуратуры области.

3.16. При разрешении обращений в аппарате прокуратуры области лицам, которым поручено их рассмотрение, обеспечить проверку качества разрешения обращений по аналогичным вопросам районными, городской прокуратурами.

3.17. Начальникам отделов, старшим помощникам, помощникам прокурора области при направлении обращений с контролем в нижестоящие прокуратуры обеспечить проверку поступившей информации о результатах, оценку полноты проведенных мероприятий и, при необходимости, направлять поручения о проведении дополнительных проверок. При разрешении обращений не допускать направления подчинённым прокурорам формальных поручений без указания конкретных вопросов, подлежащих проверке.

3.18. Начальникам отделов, старшим помощникам, помощникам прокурора области проводить тщательную проверку по каждому факту удовлетворения прокуратурой области жалоб, доводы которых были необоснованно отклонены межгоррайспецпрокурорами. При наличии оснований решать вопрос о привлечении виновных лиц к ответственности. Копии материалов о результатах проведения таких проверок передавать для сведения старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

3.19. Начальнику отдела особого и общего делопроизводства:

3.19.1. При поступлении дубликатов обращений, взятых на контроль, незамедлительно подготавливать и передавать старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан до разметки таких обращений, а при необходимости - по запросу данного старшего помощника.

3.19.2. Обеспечить отдельный учет контрольных обращений.

3.19.3. При поступлении обращений и иных документов на иностранном языке фиксировать в книге учета документов, поступивших на перевод.

Обеспечить заключение договора на выполнение перевода обращений и иных документов на иностранном языке и своевременность его исполнения.

Передавать поступившие обращения на иностранном языке для предварительного рассмотрения старшему помощнику по рассмотрению обращений и приему граждан с приложением соответствующего перевода на русский язык.

**4. Разрешение обращений и запросов.**

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

Обеспечить полную и всестороннюю проверку каждого довода обращения. При разрешении обращений граждан, относящихся к социально незащищённой группе населения (ветеранов, лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов, детей из многодетных семей, сирот) в обязательном порядке решать вопрос о проведении личного приема заявителей или их представителей в органах прокуратуры области, в том числе посредством видеоконференцсвязи либо иных видов связи с целью уточнения изложенных доводов, а также на предмет удовлетворенности результатами проделанной работы и реального восстановления прав.

Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется прокурором области, его заместителями, начальниками отделов, городским и районными прокурорами (их заместителями).

В случае, если член Совета Федерации или депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации направил запрос не прокурору области, а его заместителю или иному должностному лицу органа прокуратуры, он рассматривается как обращение и разрешается в соответствии с требованиями ч.ч. 2 и 3 ст. 17 Федерального закона «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

4.2. Обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, обращения Губернатора Смоленской области, председателя Смоленской областной Думы, заявления и жалобы, взятые на контроль прокурором области, а также жалобы на решения городского, районных и приравненных к ним прокуроров разрешаются с изучением уголовных, гражданских и арбитражных дел и дел об административных правонарушениях, материалов прокурорских проверок

При необходимости истребуются нормативные документы, объяснения от должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.

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

4.3. 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. Для обеспечения полноты и объективности проверок к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - сами заявители. За результатами проверок таких обращений устанавливать контроль.

Решение о проверке с выездом на место принимает прокурор области, его заместитель, старший помощник, помощник прокурора области, начальник отдела.

4.4. Обращения по вопросам систематических и грубых нарушений порядка и сроков разрешения обращений, а также контрольные обращения, содержащие сведения о нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений, разрешать с привлечением старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

4.5. По обращениям, поставленным руководителями прокуратуры области на контроль, требующим доклада, а также по наиболее сложным обращениям, требующим проведения большого объема проверочных мероприятий, исполнителем составляется план проверки, который утверждается руководителем структурного подразделения, в нижестоящих прокурорах - прокурором либо заместителем.

4.6. Поручения городскому, районным и приравненным к ним прокурорам о проверке изложенных в обращениях доводов даются с обязательным указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке и сроков их исполнения, за подписью начальников отделов, старших помощников, заместителей прокурора области.

Поручение нижестоящим прокурорам готовится не позднее, чем в 7-дневный срок с момента регистрации обращения и после подписания незамедлительно направляется для исполнения в установленный срок. Срок исполнения поручения устанавливается с учетом отдаленности района и объема поручаемой работы.

4.7. Поручения, запросы в органы государственной власти, местного самоуправления, иные органы направляются не позднее, чем в 7-дневный срок с момента регистрации обращения за подписью начальников отделов, старших помощников прокурора области, заместителей прокурора области, в городских, районных и приравненных к ним прокуратурах - прокурора либо его заместителя.

4.8. Городские, районные и приравненные к ним прокуроры при выполнении поручений прокуратуры области и информации о выполнении прилагают проверочные материалы, копии документов прокурорского реагирования, в необходимых случаях - надзорные производства (дела).

Информация по контрольным обращениям направляется только за подписью прокурора (лица, исполняющего его обязанности).

4.9. В случаях, когда прокурор по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение прокуратуры области, перед должностным лицом его давшим, не позднее, чем за 5 дней до истечения установленного срока возбуждается ходатайство о продлении срока исполнения. В ходатайстве указываются причины, по которым поручение не может быть исполнено в установленный срок, перечень выполненных и планируемых проверочных мероприятий.

О принятом по ходатайству решении сообщается в письменной форме за подписью лица, направившего поручение.

4.10. При необходимости городским, районным и приравненным к ним прокурорам в установленном выше порядке может быть направлено поручение о проведении дополнительной проверки с указанием, что конкретно и в какой срок должно быть исполнено.

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

По итогам разрешения по существу обращений, поставленных Генеральной прокуратурой Российской Федерации на контроль (особый контроль), мотивированное заключение утверждается прокурором области или заместителем прокурора области.

По обращениям, ответ на которые направляется за подписью прокурора области (за исключением обращений, поставленных Генеральной прокуратурой Российской Федерации на контроль (особый контроль)), заключение визируется начальником отдела, старшим помощником прокурора области и утверждается заместителем прокурора области.

По обращениям, взятым на контроль прокурором области заключение утверждается заместителем прокурора области и визируется начальником отдела, старшим помощником, помощником прокурора области.

По обращениям, взятым на контроль заместителями прокурора области заключение утверждается начальником отдела, старшим помощником, помощником прокурора области.

В городским, районных и приравненных к ним прокуратурах заключение утверждается прокурором либо лицом, его замещающим.

Если из нижестоящей прокуратуры поступило заключение, в полной мере отражающее существо вопроса и достаточное для разрешения обращения, вторичное заключение не составляется, за исключением случаев направления ответов по обращениям, поставленным на особый контроль и контроль Генеральной прокуратурой Российской Федерации, а также ответов за подписью прокурора области, первого заместителя и заместителей прокурора области.

4.12. Проект ответа на обращение представлять на подпись прокурору области, заместителям прокурора области не позднее чем за 3 дня до истечения срока его разрешения.

По обращениям, взятым на контроль прокурором области либо требующим доклада прокурору области не позднее чем за 3 дня до даты истечения срока разрешения обращения (если не установлен иной контрольный срок) представляется на подпись прокурору области проект ответа заявителю (с визами исполнителя, начальника отдела, старшего помощника, помощника прокурора области, курирующего заместителя прокурора области) с приложением к нему обращения, докладной записки (подписанной заместителем прокурора области), заключения и надзорного производства. Материалы для согласования заместителям прокурора области представлять за 5 дней до наступления указанного срока

По обращениям, взятым на контроль заместителями прокурора области либо требующим доклада заместителям прокурора области не позднее чем за 3 дня до даты истечения срока разрешения обращения (если не установлен иной контрольный срок) представляется на подпись заместителям прокурора области проект ответа заявителю (с визами исполнителя, начальника отдела, старшего помощника, помощника прокурора области) с приложением к нему обращения, докладной записки (за подписью начальника отдела, старшего помощника, помощника прокурора области), заключения и надзорного производства.

Начальникам структурных подразделений аппарата прокуратуры области, межгоррайспецпрокурорам в целях обеспечения упреждающего контроля за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений:

- организовать отдельный учет обращений, по которым приняты меры прокурорского реагирования, результатов рассмотрения указанных мер, восстановления нарушенных прав заявителей;

- в распоряжении о распределении служебных обязанностей функции по ведению указанного учета, а также осуществлению контроля за внесением сведений возложить на конкретных работников;

- по обращениям, отнесенным к документам обязательного контроля, по обращениям с личного приема прокурора области (заместителей прокурора области), по которым приняты меры прокурорского реагирования, проект дополнительного ответа заявителю о результатах их рассмотрения представлять прокурору области (заместителю прокурора области).

После согласования проекта дополнительного ответа прокурором области (заместителем прокурора области) его подписание осуществляется начальником отдела, старшим помощником, помощником прокурора области.

Начальникам отделов, старшим помощникам, помощникам прокурора области:

- в целях дачи ответа заявителю одновременно с подписанием соответствующих мер прокурорского реагирования организовать подготовку подчиненными работниками акта прокурорского реагирования по обращению и передачу его на подписание не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения (по обращениям, взятым на контроль прокурором области, заместителями прокурора области- с учетом соблюдения промежуточных сроков представления проектов ответов на подпись руководству прокуратуры области);

- обеспечить контроль со стороны подчиненных работников за рассмотрением подготовленных подразделением мер прокурорского реагирования, извещением заявителей о результатах их рассмотрения в течение 7 дней с момента поступления сведений в прокуратуру;

- в случае принятия межгоррайспецпрокурорами мер прокурорского реагирования по обращению, рассматриваемому аппаратом прокуратуры области, обеспечить подготовку подчиненными работниками одновременно с направлением ответа заявителю письма в адрес межгоррайспецпрокуроров о предоставлении информации о результатах рассмотрения мер реагирования, а также последующее извещение заявителя в течение 7 дней с момента поступления информации;

- обеспечить неукоснительное соблюдение подчиненными работниками порядка информирования заявителей о результатах рассмотрения мер прокурорского реагирования, если возглавляемое подразделение является соисполнителем по обращению и инициатором подготовки соответствующих мер.

Межгоррайспецпрокурорам области:

- в случае, если обращение направлено для разрешения из аппарата прокуратуры области с контролем, одновременно с направлением ответа заявителю информировать соответствующее подразделение прокуратуры области, направившее обращение, с приложением копий ответа заявителю и принятых мер прокурорского реагирования (при удовлетворении обращения);

- в случае, если направленное для разрешения из аппарата прокуратуры области с контролем обращение удовлетворено с принятием мер прокурорского реагирования, одновременно, с направлением дополнительного ответа заявителю информировать прокуратуру области о рассмотрении внесенных актов прокурорского реагирования с приложением копий дополнительного ответа заявителю и сведений о рассмотрении акта прокурорского реагирования.

4.13. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением, правомочным должностным лицом органа прокуратуры.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного прокурором либо его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью исполнителя.

В аппарате прокуратуры Смоленской области заключение о прекращении переписки согласовывается с начальниками структурных подразделений, в которых на рассмотрении находится обращение, а также со старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании рапорта исполнителя в порядке, предусмотренном п.2.14 настоящего Положения, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

4.14. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу органа прокуратуры прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер прокурорского реагирования. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимают: в прокуратуре области - прокурор или его заместитель, начальник отдела, старший помощник прокурора области; в городских, районных и приравненных к ним прокуратурах - прокурор или его заместитель на основании рапорта исполнителя, который уведомляет об этом заявителя.

4.15. 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.

4.16. 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: в прокуратуре области - прокурор или его заместители, начальники отделов, старшие помощники прокурора области; в городских, районных и приравненных к ним прокуратурах - прокуроры или их заместители.

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

В аппарате прокуратуры области ознакомление с документами и материалами производится работником подразделения, в котором рассматривалось обращение.

**5. Сроки рассмотрения обращений.**

5.1. 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.

Жалобы на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, начальника подразделения дознания, следователя, руководителя следственного органа, прокурора обеспечить рассматриваются в порядке, установленном уголовно-процессуальным законодательством.

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

5.3. 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.

5.4. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания 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 получения обращения.

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.

Такой же порядок устанавливается для рассмотрения обращений депутатов Смоленской областной Думы.

Ответы депутату, обратившемуся в пользу гражданина, и заявителю направляются одновременно только после доклада по существу руководителю прокуратуры области, давшему поручение (кроме уведомлений о продлении срока проверки). Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

5.5. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в запросе не установлен иной срок

Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, содержащее его рекомендации, рассматривается в соответствии со ст. 35 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» в месячный срок и о принятых мерах в письменной форме сообщается Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации.

5.6. Согласно п. 3 ст. 24 Федерального закона «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней. Ответ подписывается должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

Решения Общественной палаты Российской Федерации и органов Общественной палаты Российской Федерации, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, рассматриваются в соответствии с ч. 2 ст. 17 Федерального закона «Об Общественной палате Российской Федерации» в течение 30 дней со дня их регистрации, а в исключительных случаях - с правом продления срока не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом Общественной палаты Российской Федерации.

5.7. Согласно части 2 ст.5 Федерального закона от 7 мая 2013 года №78-ФЗ "Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации" руководители и иные должностные лица органов государственной власти обязаны направить ответ в письменной форме на обращение Уполномоченного, а также предоставить Уполномоченному запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий пятнадцати дней со дня получения соответствующего обращения. Ответ на обращение Уполномоченного направляется за подписью должностного лица, которому оно непосредственно было адресовано.

5.8. Обращения помощников Президента Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и Смоленской области, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль в генеральной прокуратуре Российской Федерации, разрешаются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 5.1 настоящего Положения, если не установлен другой срок разрешения.

5.9. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается прокурором либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

В аппарате прокуратуры Смоленской области срок разрешения обращений продлевают заместители прокурора, а дальнейшее продление осуществляет прокурор Смоленской области с одновременным уведомлением авторов обращения и должностного лица прокуратуры, взявшего рассмотрение обращения на особый контроль. В нижестоящей прокуратуре срок разрешения обращения продлевается прокурором либо его заместителем.

Общий срок разрешения обращения не может превышать 60 дней.

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

Ходатайство о продлении срока проверки по обращениям представляется руководителю прокуратуры не позднее чем за три дня до истечения контрольного срока. В нем указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство на имя заместителя прокурора области о продлении срока разрешения подписывается исполнителем, начальником отдела, старшим помощником прокурора области.

Ходатайство на имя прокурора области о продлении срока разрешения пописывается начальником отдела, старшим помощником прокурора области, заместителем прокурора области.

О продлении срока авторы обращений уведомляются в прокуратуре области - руководителями структурных подразделений, в нижестоящей прокуратуре - заместителем прокурора либо прокурором.

В каждом случае рассмотрения обращения с нарушением срока проводится оперативное совещание под руководством заместителей прокурора области, на котором устанавливать причины длительной проверки доводов заявителя, при наличии фактов волокиты, бездействия, ненадлежащей организации проверки решать вопрос о персональной ответственности виновных лиц.

5.11. 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.

**6. Направление ответов на обращения и запросы.**

6.1. Обращения, в том числе взятые на 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.

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.

Ответы (уведомления), подготовленные для отправки на электронный адрес заявителя, сканируются и направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты. После проставления отметки об отправке оригинал документа подшивается в надзорное производство.

6.2. 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.

В ответах на жалобы с личного приёма прокурора области, заместителей прокурора области, межгоррайспецпрокуроров и их заместителей, указывать о возможности заявителей обратится на дополнительный прием к руководителю прокуратуры, подписавшему ответ, для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения.

6.3. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в органы прокуратуры в электронном виде.

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

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.

6.5. 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 Смоленской области решение об отказе в удовлетворении первичных обращений граждан принимает начальник отдела, старший помощник, помощник прокурора области, заместитель прокурора области, при повторном обращении в связи с отказом в удовлетворении требований - прокурор, или лицо, его замещающее. Они же подписывают ответы заявителям.

Заместитель прокурора области принимает решение об отказе в удовлетворении первичных обращений лиц, указанных в п.3.14 настоящего Положения.

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

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

6.7. При рассмотрении и разрешений обращений, в которых заявителями указывается дата их написания, делается ссылка на указанную дату.

В случаях рассмотрения и разрешения обращений, в которых заявителями не указывается дата их написания, в ответе (уведомлении) адресату делается ссылка на дату поступления обращения в органы прокуратуры и присвоенный регистрационный номер.

Разрешая обращения по существу, в ответе обозначаются поставленные заявителем вопросы, на которые дается ответ.

6.8. В случае рассмотрения обращения, разрешение которого взято на особый контроль Генеральным прокурором Российской Федерации (лицом его замещающим) ответ заявителю подписывается прокурором области со ссылкой на поручение Генерального прокурора Российской Федерации (лица, его замещающего).

Обращения, направленные в связи с личными поручениями Генерального прокурора Российской Федерации и его заместителей, рассматриваются в аппарате прокуратуры области с привлечением межгоррайспецпрокуроров.

6.9. В день разрешения обращения исполнитель заполняет статистическую и контрольную карточки на обращение. Он же несет полную ответственность за достоверность и полноту отраженных в статистической и контрольной карточке сведений.

Работники подразделений, являющихся соисполнителями, также заполняют статистические карточки с отметкой «соисполнители».

Статистические карточки в городских, районных и приравненных к ним прокуратурах подписывает исполнитель и курирующий заместитель.

В прокуратуре области контрольные карточки с копиями ответов и иных документов передаются старшему помощнику, помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

6.10. Руководители структурных подразделений аппарата, городские районные и приравненные к ним прокуроры осуществляют ежедневный контроль за рассмотрением и разрешением обращений и приемом граждан в соответствующих подразделениях и прокуратурах.

Начальникам структурных подразделений аппарата прокуратуры области в пределах компетенции, межгоррайспецпрокурорам области:

- обеспечить внесение информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также принятых по ним мерах прокурорского реагирования в АИК «Надзор- WEB»;

- осуществлять ежедневный контроль за своевременностью и полнотой вносимых в АИК «Надзор- WEB» сведений;

- представлять старшему помощнику прокурора области по взаимодействию со средствами массовой информации и общественностью сведения о результатах работы по рассмотрению обращений с приведением примеров реальной помощи в восстановлении нарушенных прав обратившихся в прокуратуру граждан для освещения на официальном сайте органов прокуратуры Смоленской области в сети «Интернет» и подготовки пресс-релизов для средств массовой информации.

Начальнику отдела общего и особого делопроизводства осуществлять ежедневный контроль и методическое сопровождение деятельности органов прокуратуры области по своевременному и полному внесению необходимых сведений в регистрационные карточки АИК «Надзор- WEB».

6.11. По обращениям, направленным с контролем в нижестоящие прокуратуры, в государственные органы и органы местного самоуправления, исполнителем структурного подразделения аппарата прокуратуры области устанавливается контрольная дата. Контроль за исполнением поручений возлагается на руководителей структурных подразделений аппарата прокуратуры области, городских, районных и приравненных к ним прокуроров.

По жалобе, направленной с контролем, в надзорное производство приобщается представленная информация, копия ответа заявителю и докладная записка с принятым руководителем решением о снятии обращения с контроля.

6.12. При уходе в отпуск исполнитель либо иное лицо по указанию соответствующего руководителя структурного подразделения, городского, районного или приравненного к ним прокурора передает по рапорту через канцелярию для отметок все находящиеся у него на исполнении документы временно заменяющему сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель по акту сдает все числящиеся за ним обращения руководителю структурного подразделения, а в городских, районных и приравненных к ним прокуратурах - прокурору или лицу, исполняющему его обязанности.

В случае болезни сотрудника руководитель структурного подразделения незамедлительно обеспечивает передачу находящихся на исполнении обращений граждан иным работникам подразделения.

6.13. При утрате письменных обращений старший помощник, помощник прокурора области, руководители структурных подразделений, городские, районные и приравненные к ним прокуроры инициируют служебную проверку, о результатах которой докладывают заместителю прокурора области по направлению деятельности или прокурору области. При утрате особо контрольных и контрольных обращений результаты в обязательном порядке докладываются прокурору области.

Ответственность за надлежащую организацию контроля, обеспечение правильного и своевременного заполнения карточек прокурорскими работниками, а также достоверность отчета, сформированного в электронном виде, несут руководители структурных подразделений аппарата, районные и приравненные к ним прокуроры.

6.14. Старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан регулярно осуществляет проверки исполнения требований Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 №45, а также настоящего Положения в городских, районных и приравненных к ним прокуратурах и в подразделениях аппарата прокуратуры области.

Факты нарушения порядка и сроков разрешения обращений докладываются руководителям прокуратуры области для решения вопроса о привлечении виновных к ответственности.

**7. Организация приема заявителей в прокуратуре области и нижестоящих прокуратурах.**

7.1. Личный прием граждан в течение всего рабочего дня, а также в выходные и праздничные дни, осуществляет дежурный прокурор согласно графику дежурства, при необходимости - с участием сотрудников структурных подразделений прокуратуры области.

В нижестоящих прокуратурах прием осуществляется работниками прокуратуры в соответствии с графиком приема, утвержденным прокурором.

Дежурный прокурор в ходе личного приема разъясняет гражданам действующее законодательство, порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, при необходимости принимает письменные обращения граждан, адресованные в прокуратуру области.

При обращении граждан по вопросам личного приема руководителями прокуратуры области, начальниками структурных подразделений дежурный прокурор разъясняет порядок приема граждан.

7.2. Начальники структурных подразделений аппарата прокуратуры области принимают граждан согласно графику по обращениям, находящимся на рассмотрении в соответствующих подразделениях, а также на действия (бездействия) и решения прокуроров городов, районов и приравненных к ним прокуроров.

Заявители, направленные старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, дежурным прокурором на прием к работникам аппарата прокурора области, принимаются в обязательном порядке и незамедлительно.

7.3. Первый заместитель и заместитель прокурора области осуществляют прием граждан по обращениям, которые разрешались старшими помощниками, помощниками прокурора области, начальниками структурных подразделений по курируемым направлениям надзорной деятельности.

Личный прием осуществляется по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

При наличии оснований для организации приема граждан у первого заместителя и заместителей прокурора области дежурный прокурор направляет заявителей к старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан в день приема указанных руководителей.

Старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан при рассмотрении вопроса о направлении граждан на прием к первому заместителю и заместителям прокурора области знакомятся с соответствующими документами для определения оснований приема, истребуют надзорные производства из структурных подразделений.

7.4. На обращениях, поданных на личном приеме первого заместителя и заместителей прокурора области, ставится штамп «с личного приема первого заместителя прокурора области» и «с личного приема заместителя прокурора области» соответственно. По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

7.5. Прокурор области осуществляет личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком. Личный прием прокурора области может быть организован также по его прямому поручению.

7.6. Прокурор области осуществляет прием граждан по вопросам обжалования ответов начальников отдела, старших помощников (помощников) прокурора области по курируемым направлениям надзорной деятельности, заместителей прокурора области, по иным вопросам по его поручению.

7.7. При наличии оснований для организации приема граждан у прокурора области дежурный прокурор направляет заявителей старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

7.8. Старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан при рассмотрении вопроса о записи на прием к прокурору области уточняет у заявителей доводы, мотивы обращения, знакомится с соответствующими документами для определения оснований записи на личный прием, изучает предыдущую переписку прокуратуры области с гражданином.

Предварительная запись на прием к прокурору области, заместителям прокурора области осуществляется старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан в течение всей рабочей недели.

7.9. По запросу старшего помощника по рассмотрению обращений и приему граждан исполнителями в течение суток представляются справки о доводах заявителей, записанных на личный прием к прокурору области и результатах рассмотрения прокуратурой области предыдущих обращений, причинах отказа в их удовлетворении со ссылкой на документы и материалы надзорных производств, подтверждающих обоснованность принятого решения.

7.10. На обращениях, поданных на личном приеме прокурора области, ставится штамп «с личного приема прокурора области».

По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в компьютерной базе данных или в книге регистрации приема посетителей.

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

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

7.11. Обращения с личного приема прокурора области передаются на рассмотрение исполнителям незамедлительно с учетом требований Инструкции по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации.

По результатам рассмотрения обращений, принятых прокурором области и его заместителями в ходе проведения личных приемов граждан, структурному подразделению прокуратуры области, указанному среди исполнителей первым, передавать копию заключения либо докладной записки с приложением копии ответа, направленного заявителю, старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан. В случае удовлетворения требований заявителя, устанавливать контроль за результатами рассмотрения мер прокурорского реагирования. Информацию о реальном устранении выявленных нарушений закона и привлечении к ответственности лиц, их допустивших, восстановлении нарушенных прав заявителя докладывать руководителям прокуратуры области дополнительно. Копии соответствующих докладных записок незамедлительно представлять старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

7.12. В интересах обеспечения защиты прав гражданина и безопасности сотрудников, осуществляющих прием, ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио-, и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Должностные лица прокуратуры области вправе отказать в личном приеме гражданину, очевидно находящемуся в состоянии опьянения, или в случае бестактного, грубого, агрессивного или неадекватного поведения, а также лицу, находящемуся в виде, оскорбляющем человеческое достоинство.

7.13. Регистрация приема граждан осуществляется в книге посетителей, в которой отражается также содержание ответа, если он давался в устной форме. Ведение книги регистрации приема посетителей первого заместителя и заместителей прокурора области осуществляет старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

7.14. В органах прокуратуры 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 лиц, указанных в пункте 5.11 настоящего Положения, в обязательном порядке рассматривать вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

7.15. Все письменные обращения с личного приема после их регистрации направляются по принадлежности в порядке, определяемом Инструкцией по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации.

Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации и настоящего Положения.

Лицом, принявшим обращение на личном приеме, контролируются результаты его рассмотрения. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, направляется только после доклада его указанному должностному лицу.

Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема посетителей.

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, должностное лицо, осуществляющее личный прием либо старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан разъясняет заявителю требования к обращению и предлагает ему восполнить недостающие данные.

7.16. Руководители прокуратуры области, руководители структурных подразделений прокуратуры области, межгоррайспецпрокуроры, их заместители, подписавшие ответ, осуществляют личный прием гражданина с его согласия для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения по жалобе, поступившей на личном приеме. О результатах таких приемов составляются справки, копии которых передаются старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

7.17. В прокуратуре области устанавливается ящик «Для обращений и заявлений», который размещается в здании прокуратуры области, в нижестоящих прокуратурах - в здании межгоррайпрокуратуры, в доступном для заявителей месте.

В аппарате прокуратуры области и в межгоррайспецпрокуратурах корреспонденция из ящика ежедневно вынимается специально назначенными работниками. На обращениях проставляется штамп "Из ящика для обращений и заявлений", указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

7.18. Личный прием граждан проводить в форменном обмундировании. При общении с посетителями и в ответах на обращения проявлять корректность и вежливость согласно Кодексу этики прокурорского работника Российской Федерации.

7.19. Организация деятельности мобильной (выездной) приемной прокурора области, организация работы телефона «горячей линии», «прямой линии» регламентируются отдельными организационно-распорядительными документами прокуратуры области.