**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан**

Порядок приема и рассмотрения обращений в прокуратуре Мурманской области регламентирован Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Инструкцией по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450, Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45.

Обращение может быть направлено в органы прокуратуры по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (электронная почта), через ящик для заявлений и обращений, а также путем подачи на личном приеме.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в 7-дневный срок возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

Разрешаются обращения в течение 30 дней со дня их регистрации в органах прокуратуры, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней.

В случае необходимости проведения дополнительной проверки, запроса материалов, срок проверки может быть продлен, но не более чем на 30 дней. В таких случаях автору обращения направляется соответствующее уведомление с указанием причин задержки и характере принимаемых мер. С полными текстами вышеуказанных Инструкций можно ознакомиться на официальном сайте Генеральной прокуратуры Российской Федерации ([www.genproc.gov.ru](http://www.genproc.gov.ru)).

**Получение справочной информации по обращению**

Справочную информацию по обращениям можно получить по следующему телефону справочной службы прокуратуры Мурманской области: 8(8152) 47-25-93.

В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450, работники делопроизводственных служб по устным (телефонным) запросам граждан или представителей организаций могут сообщать им входящий регистрационный номер документа (обращения); дату регистрации; наименование прокуратуры, структурного подразделения (при необходимости телефонный номер канцелярии), организации, в которых находится на рассмотрении обращение; дату направления ответа; информацию о продлении срока рассмотрения обращения; исходящий номер документа.

С полным текстом вышеуказанной Инструкции можно ознакомиться на официальном сайте Генеральной прокуратуры Российской Федерации ([www.genproc.gov.ru](http://www.genproc.gov.ru)).

**Порядок оформления письменных обращений**

Порядок оформления письменных обращений регламентирован Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45.

В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке должен указать наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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.

При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры, могут быть оставлены без рассмотрения. Об этом в срок не позднее 7 дней автору обращения направляется мотивированное сообщение.

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

Без разрешения может быть оставлено обращение, если по содержанию оно лишено смысла или в материалах проверки имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания. С полным текстом вышеуказанной Инструкции можно ознакомиться на официальном сайте Генеральной прокуратуры Российской Федерации ([www.genproc.gov.ru](http://www.genproc.gov.ru)).

**Организация личного приема граждан**

Порядок приема и рассмотрения обращений в прокуратуре мурманской области регламентирован Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45, приказом прокурора Мурманской области

В приемной прокуратуры Мурманской области, расположенной по адресу: г. Мурманск, ул. Коммуны, д.18а, ежедневно осуществляется личный прием граждан, также на личный прием в прокуратуру Мурманской области возможно записаться через Единый портал государственных услуг.

Прием проводится в течение всего рабочего дня, то есть с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00, по пятницам с 09.00 до 17.15 с перерывом с 13.00 до 14.00, в предпраздничные дни с учетом сокращения рабочего дня на один час.

Личный прием граждан осуществляется дежурным прокурором и ведется в порядке очередности, без предварительной записи. Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды, граждане с малолетними детьми и беременные женщины принимаются вне очереди. Время приема каждого гражданина не ограничено и корректируется лицом, осуществляющим личный прием, с учетом интересов иных граждан.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае обращения в органы прокуратуры представителя в интересах третьего лица, кроме документа, удостоверяющего личность, необходимо предъявить надлежащим образом оформленные полномочия от заявителя (доверенность).

При наличии оснований запись граждан на личный прием к иным должностным лицам аппарата прокуратуры Мурманской обласати осуществляется старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан с учетом содержания обращения и компетенции должностных лиц прокуратуры Мурманской области.

Запись на личный прием к руководству прокуратуры города дежурным прокурором не производится. Разрешение данного вопроса осуществляется лишь по письменному обращению гражданина с изложением конкретных доводов о необходимости в организации личного приема прокурором области или одним из его заместителей.

Прокурор области осуществляет прием граждан, которые обжалуют решения заместителей прокурора области. Заместители прокурора области в соответствии с распределением обязанностей осуществляют прием граждан, которые обжалуют решения начальников подразделений аппарата прокуратуры Мурманской области.

Начальники структурных подразделений аппарата прокуратуры Мурманской области осуществляют прием граждан, которые обжалуют решения прокуроров округов, городов, районов и специализированных прокуратур мурманской области, а также имеющих ответы за подписью руководства прокуратуры области для разъяснения их содержания.

График личного приема граждан руководством прокуратуры области размещен в общедоступном для граждан месте – на информационном стенде приемной прокуратуры Мурманской области , а также на официальном сайте прокуратуры Мурманской области «Об организации личного приема граждан в прокуратуре Мурманской области» от 10.12.2015 № 87.