



Прокуратура Российской Федерации

Прокуратура Свердловской области

П Р И К А З

г. Екатеринбург

30.07.2025

№ 175

О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области

В целях неукоснительного соблюдения требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» (далее – Инструкция), руководствуясь ст. 18 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю :

Установить следующий порядок рассмотрения и разрешения обращений, а также приема заявителей в органах прокуратуры Свердловской области.

1. Регистрация и предварительное рассмотрение обращений.

1.1. В органах прокуратуры области регистрация документов, поступающих по различным каналам связи, производится в автоматизированном информационном комплексе «Надзор-WEB» (далее – АИК «Надзор-WEB»).

Документы, поступившие в аппарат прокуратуры области по почте, фельдсвязью регистрируются отделом общего и особого делопроизводства.

Обращения, поступившие в аппарат прокуратуры области с Единого портала прокуратуры Российской Федерации, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), из ящика «Для обращений и заявлений», а также принятые (устно или письменно) на личном приеме, в том числе руководства прокуратуры области, регистрируются в отделе по рассмотрению обращений и приему граждан. Содержание устного обращения заносится также в книгу регистрации приема посетителей.

В территориальных и специализированных прокуратурах регистрация документов в АИК «Надзор-WEB» производится ответственным сотрудником на основании распоряжения о распределении обязанностей.

1.2. Предварительное рассмотрение обращений в аппарате прокуратуры области осуществляется начальником и прокурорами отдела по рассмотрению обращений и приему граждан, в территориальных и специализированных прокуратурах – прокурором или лицом, его замещающим.

При предварительном рассмотрении в аппарате прокуратуры области устанавливается подразделение (должностное лицо), куда (кому) следует передать на рассмотрение или исполнение документ.

1.3. Обращения, ранее не поступавшие в аппарат прокуратуры области, в которых не обжалуется ответ (решение) территориального (специализированного) прокурора или органов, надзор за которыми осуществляют подразделения аппарата прокуратуры области, либо в которых обжалуются действия (бездействие) органов, не поднадзорных прокуратуре Свердловской области, принимаются к исполнению отделом по рассмотрению обращений и приему граждан для их последующего направления территориальным (специализированным) прокурорам либо в другие органы, к компетенции которых относится разрешение поступивших обращений. При этом в АИК «Надзор-WEB» сотрудником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан вносятся необходимые реквизиты регистрационной карточки на обращение (Рубрики, Принятое решение).

Иные обращения пересылаются отделом по рассмотрению обращений и приему граждан в соответствующие подразделения аппарата прокуратуры области для их последующего рассмотрения по существу. Обращения, поступившие с личного приема в прокуратуре области, передаются отделом по рассмотрению обращений и приему граждан в подразделения аппарата прокуратуры области по компетенции.

1.4. При поступлении в территориальную либо специализированную прокуратуру обращения, в котором обжалуется ответ (решение), данный территориальным (специализированным) прокурором или органом, надзор за которым осуществляют подразделения аппарата прокуратуры области, оно подлежит направлению (возврату) в прокуратуру области не позднее 7 дней со дня поступления.

1.5. При пересылке обращений в вышестоящую прокуратуру к жалобе прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для ее рассмотрения. Сопроводительное письмо готовится на имя прокурора области за подписью территориального (специализированного) прокурора и направляется в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан.

1.6. По результатам разрешения обращения сотрудники подразделений, территориальных и специализированных прокуратур заполняют в АИК «Надзор-WEB» необходимые реквизиты регистрационной карточки на обращение, в том числе поля: «Рубрики», «Принятое решение», «Адресаты», «Фигуранты», а также дополнительные реквизиты.

1.7. Прокурору области либо лицу, его замещающему, передаются:

1.7.1. Запросы и обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, в том числе обращения в интересах граждан и иных лиц с просьбой предоставить информацию о результатах их рассмотрения.

1.7.2. Запросы, обращения и поручения, взятые на контроль Генеральным прокурором Российской Федерации, его заместителями, начальниками главных управлений, управлений и отделов на правах управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

1.7.3. Запросы и обращения Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Секретаря Общественной палаты Российской Федерации.

1.7.4. Запросы и обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе (иных федеральных округах Российской Федерации), его заместителей и помощников.

1.7.5. Запросы и обращения Губернатора (лица, исполняющего его обязанности) Свердловской области (иных глав субъектов Российской Федерации).

1.7.6. Запросы и обращения руководителей судебных и правоохранительных органов Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации), а также органов военного управления.

1.7.7. Запросы и обращения, в которых обжалуются решения заместителей прокурора области, а также старших помощников, помощников прокурора области, начальников управлений, отделов (на правах управления) аппарата прокуратуры области.

1.7.8. Обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений, допущенных работниками органов прокуратуры области, должностными лицами законодательных (представительных) органов власти и органов исполнительной власти Свердловской области, руководителями судебных и правоохранительных органов Свердловской области, а также обращения, содержащие сведения о наиболее грубых нарушениях закона, прав и свобод человека и гражданина либо имеющие высокий общественный резонанс.

1.7.9. 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.

1.8. Прокурор области либо лицо, его замещающее, дает поручение одному или нескольким руководителям подразделений аппарата прокуратуры области о проверке доводов заявителей либо принимает иное решение по обращению в соответствии с п. 3.1. Инструкции.

При поручении разрешения обращения нескольким структурным подразделениям, ответственным исполнителем считается заместитель прокурора области, начальник подразделения аппарата прокуратуры области (управления или отдела), старший помощник, помощник прокурора области, указанный в поручении первым.

1.9. Заместителям прокурора области по направлениям надзора передаются:

1.9.1. Запросы и обращения депутатов Законодательного Собрания Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации), а также представительных органов муниципальных образований Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации).

1.9.2. Запросы, обращения и поручения, взятые на контроль руководителями отделов, входящих в состав управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

1.9.3. Запросы и обращения Уполномоченного по правам человека в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации), Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации), Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации).

1.9.4. Запросы и обращения, поступившие от заместителя Секретаря, руководителей Аппарата и членов Общественной палаты Российской Федерации.

1.9.5. Запросы и обращения главного федерального инспектора в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации).

1.9.6. Запросы и обращения заместителей Губернатора Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации), руководителей министерств и ведомств Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации).

1.9.7. Запросы и обращения глав муниципальных образований Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации).

2. Общий порядок рассмотрения обращений.

2.1. В аппарате прокуратуры области контрольными обращениями считаются обращения, поставленные на контроль Генеральным прокурором Российской Федерации, управлением Генеральной прокуратуры Российской Федерации по Уральскому федеральному округу, поступившие от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, принятые на личном приеме прокурора области, иные обращения, поставленные на контроль прокурором области.

По всем контрольным обращениям прокурором области в АИК «Надзор-WEB» проставляется реквизит «К» с указанием срока рассмотрения обращений, а также, при необходимости, промежуточного доклада конкретным исполнителем, с возложением контроля на начальника отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

На уровне прокуратуры области, территориальных (специализированных) прокуратур не подлежит заполнению отметка «Особый Контроль».

Контрольные обращения разрешаются в аппарате прокуратуры области.

2.2. Территориальные и специализированные прокуроры рассматривают и ставят на контроль:

2.2.1. Запросы и обращения депутатов представительных органов местного самоуправления, руководителей органов местного самоуправления, адресованные непосредственно территориальному (специализированному) прокурору, либо поступившие для рассмотрения из прокуратуры области.

2.2.2. Запросы и обращения руководителей судебных и правоохранительных органов.

2.2.3. Обращения, в которых содержатся вопросы, входящие в компетенцию территориального или специализированного прокурора, в том числе повторные жалобы на решения, принятые их заместителями.

2.2.4. Иные обращения, которые территориальные (специализированные) прокуроры ставят на контроль по собственной инициативе.

Территориальные (специализированные) прокуроры ставят на личный контроль обращения путем проставления в АИК «Надзор-WEB» реквизита «К» с указанием исполнителя, срока рассмотрения обращений и, при необходимости, промежуточного доклада.

2.3. По результатам разрешения контрольных обращений составляется мотивированное заключение.

В подразделениях аппарата прокуратуры области, руководство которыми осуществляется непосредственно прокурором области, заключение по контрольным обращениям утверждается прокурором области.

В подразделениях, руководство которыми осуществляется заместителями прокурора области, заключение по контрольным обращениям утверждается курирующим заместителем прокурора области.

Если при разрешении контрольного обращения будет установлено, что оно является повторным и по предыдущему обращению составлено заключение, утвержденное заместителем прокурора области, однако при повторной проверке доводы заявителя нашли свое подтверждение и жалоба подлежит удовлетворению, то составляется новое заключение, утверждаемое прокурором области, с одновременным решением вопроса о привлечении к ответственности лиц, виновных в ненадлежащем разрешении первичного обращения.

Если из нижестоящей прокуратуры поступило заключение, в полной мере отражающее существо вопроса и достаточное для разрешения обращения, вторичное заключение не составляется, о чем исполнитель докладывает рапортом руководителю подразделения аппарата прокуратуры области.

В территориальных и специализированных прокуратурах заключение по контрольным обращениям утверждается прокурором либо лицом, его замещающим.

2.4. Начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан либо по его поручению оперативный сотрудник возглавляемого им отдела еженедельно в последний рабочий день через АИК «Надзор-WEB» проверяет наличие ответа заявителю по контрольным обращениям путем его связи с

регистрационной карточкой обращения. При выявлении фактов нарушения сроков рассмотрения обращений либо докладов прокурору области, на имя прокурора области отделом по рассмотрению обращений и приему граждан направляется соответствующий рапорт.

В территориальных (специализированных) прокуратурах сроки рассмотрения обращений контролируются руководителями.

2.5. При разрешении обращения несколькими структурными подразделениями аппарата прокуратуры области, подразделение, указанное среди исполнителей первым, в пятидневный срок со дня поступления в подразделение обращения обеспечивает передачу копии обращения со всеми материалами в соответствующие подразделения с указанием срока предоставления справки о проверке по обращению в части.

Подразделение, указанное среди исполнителей первым, обеспечивает подготовку единого поручения о проверке, ходатайства о продлении срока ее проведения (при необходимости) и направление ответа заявителю, несет ответственность за своевременность промежуточного исполнения, окончательного разрешения обращения. Не подлежат пересылке соисполнителям регистрационные карточки на обращения.

Соисполнители обеспечивают своевременное предоставление ответственному исполнителю справок о результатах проверки по обращению в своей части. Соисполнители не заполняют сведения о результатах рассмотрения обращений в АИК «Надзор-WEB».

2.6. В случае неправильной разметки обращения подразделение, его получившее, в срок не позднее двух дней с момента получения самостоятельно осуществляет передачу обращения в соответствующее подразделение, к компетенции которого относится его разрешение, с занесением сведений о передаче в АИК «Надзор-WEB».

Передача производится на основании мотивированной резолюции (справки) руководителя подразделения, а при возникновении разногласий – по указанию курирующего заместителя прокурора области. В случае, если разногласия возникают между подразделениями, одно из которых курирует прокурор области, передача осуществляется с его согласия. При возникновении разногласий между заместителями прокурора области передача обращений производится по указанию прокурора области.

2.7. Старшие помощники, помощники прокурора области, начальники управлений, отделов аппарата прокуратуры области в случае установления в ходе проверки, что в обращении обжалуется ранее принятое ими решение, организуют доклад обращения прокурору области, обеспечивают направление ответа заявителю за его подписью.

2.8. Заявитель либо лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель (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.

Письменное решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки в аппарате прокуратуры области принимают начальники управлений (отделов), в территориальных и специализированных прокуратурах – прокуроры и их заместители. Указанное решение 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 аппарате прокуратуры области с материалами надзорного производства заявителя либо его представителя знакомит сотрудник структурного подразделения, проводившего проверку по его обращениям.

Ознакомление заявителя либо его представителя с материалами надзорного производства производится в здании прокуратуры в постоянном присутствии оперативного работника.

Работник прокуратуры, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к надзорному производству справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

3. Сроки рассмотрения обращений.

3.1. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных лиц и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в прокуратуре области, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней.

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

3.2. 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 прокуратуре области, а не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 7 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

При поступлении таких обращений в территориальную (специализированную) прокуратуру, они незамедлительно направляются прокурору области с указанием статуса заявителя, с одновременной организацией проверочных мероприятий.

3.3. Запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации

разрешаются не позднее 30 дней со дня их получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

3.4. Обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания области (иных субъектов 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.

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

3.5. В соответствии с ч. 2 ст. 34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 № 1-ФКЗ «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 самом запросе не установлен иной срок.

Заключения Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, содержащие его рекомендации, рассматриваются 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.

3.6. В соответствии с ч. 3 ст. 24 Федерального закона от 04.04.2005 № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос члена 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.

3.7. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений граждан, должностных или иных лиц продлевается прокурором либо его заместителем с одновременным уведомлением их авторов о причинах задержки ответа и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

В аппарате прокуратуры области первичное продление срока разрешения неконтрольных обращений осуществляет заместитель прокурора области, дальнейшее – прокурор области. Продление срока разрешения контрольных обращений осуществляется прокурором области.

В территориальных и специализированных прокуратурах срок разрешения контрольных обращений продлевает прокурор либо лицо, его замещающее, неконтрольных – заместитель прокурора.

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

Уведомление заявителю о продлении срока проверки в прокуратуре области подписывается руководителем подразделения аппарата, в территориальных и специализированных прокуратурах – прокурором либо его заместителем.

Ходатайство оформляется не позднее, чем за 3 дня до истечения срока, подписывается исполнителем, руководителем подразделения исполнителя и предоставляется на подпись курирующему руководителю прокуратуры.

4. Направление ответов на обращения и запросы.

4.1. 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, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале (при его использовании) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в органы прокуратуры в письменной форме.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Ответы заявителям, обжалующим решения, принятые территориальными (специализированными) прокурорами либо органами, надзор за которыми осуществляется непосредственно аппаратом прокуратуры области, направляются за подписью начальника подразделения либо лица, исполняющего его обязанности.

В территориальных и специализированных прокуратурах решение об отказе в удовлетворении обращений принимает и дает ответы заявителям прокурор (лицо, его замещающее). В случае обжалования решения, принятого заместителем прокурора, ответ дается за подписью прокурора (лица, его замещающего).

4.5. За подписью прокурора области даются ответы на:

4.5.1. Запросы и обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

4.5.2. Запросы, обращения и поручения, взятые на контроль Генеральным прокурором Российской Федерации и его заместителями.

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

4.5.4. Запросы и обращения Секретаря Общественной палаты Российской Федерации.

4.5.5. Запросы и обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе (иных федеральных округах Российской Федерации), его заместителей и помощников.

4.5.6. Запросы и обращения Губернатора (лица, исполняющего его обязанности) Свердловской области (иных глав субъектов Российской Федерации).

4.5.7. Запросы и обращения, в которых обжалуются решения заместителей прокурора области, старших помощников, помощников прокурора области, начальников управлений и отделов (на правах управлений) аппарата прокуратуры области.

4.6. За подписью заместителя прокурора области даются ответы на:

4.6.1. Обращения (запросы) депутатов законодательного (представительного) органа субъекта Российской Федерации.

4.6.2. Запросы и обращения главного федерального инспектора в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации).

4.6.3. Запросы и обращения заместителей Губернатора Свердловской области (иных глав субъектов Российской Федерации), а также руководителей судебных и правоохранительных органов Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации), органов военного управления.

4.6.4. Запросы, обращения и поручения, взятые на контроль руководителями главных управлений и управлений, отделов Генеральной

прокуратуры Российской Федерации, старшими помощниками и помощниками Генерального прокурора Российской Федерации.

4.6.5. Запросы и обращения Уполномоченного по правам человека в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации), Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации), Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области (иных субъектах Российской Федерации).

4.6.6. Запросы и обращения заместителя Секретаря, руководителей Аппарата и членов Общественной палаты Российской Федерации.

4.7. При подготовке проектов ответов на обращения в обязательном порядке отражается существо поставленных в обращении вопросов, установленные в ходе проведенной проверки фактические обстоятельства произошедшего, выявленные нарушения закона, принятые меры прокурорского реагирования, их результаты.

4.8. Проекты ответов на обращения, подлежащих направлению за подписью руководителей прокуратуры области, предоставляются не менее чем за 3 дня до истечения сроков их исполнения, а в случае, если установленный срок исполнения не превышает 10 дней, – за 2 дня до его истечения.

4.9. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей, ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

В случаях поступления на личном приеме коллективных обращений учитывается одно обращение от одного гражданина, остальным присутствующим даются устные разъяснения, которые подлежат фиксации в книге регистрации приема посетителей и АИК «Надзор-WEB» (отдельные регистрационные карточки на каждого заявителя).

4.10. Исполнителем после разрешения обращения заполняется регистрационная карточка на жалобу в АИК «Надзор-WEB» в соответствии с требованиями Инструкции по заполнению в органах прокуратуры Российской Федерации регистрационных карточек на обращения и формированию в электронной форме сведений о работе с обращениями граждан, должностных и иных лиц, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 05.06.2024 № 412.

Исполнители несут персональную ответственность за достоверность и полноту сведений, отраженных в регистрационных карточках на обращения.

5. Организация приема заявителей в аппарате прокуратуры области.

5.1. Прием заявителей организует начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

5.2. Прием заявителей проводится в помещении приема граждан прокуратуры области сотрудником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан ежедневно в рабочие дни с 09 до 18 часов, в пятницу и предпраздничные дни с 09 до 17 часов (перерыв с 13 часов до 13 часов 48 минут). К приему граждан в течение всего рабочего дня привлекаются руководители

подразделений прокуратуры области, в том числе для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения по жалобе, поступившей на личном приеме. В случае отказа в удовлетворении обращений социально уязвимых лиц, поступивших с личного приема руководителей, повторный личный прием проводится в обязательном порядке с целью разъяснения оснований и мотивов принятого решения.

Руководителями подразделений прокуратуры области личный прием проводится не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком, который утверждается прокурором области либо лицом, его замещающим, и размещается в доступном для заявителей месте.

5.3. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в книге регистрации приема посетителей.

5.4. Прием заявителей в выходные и праздничные дни проводится в соответствии с организационно-распорядительными документами о дежурстве прокурорских работников в прокуратуре Свердловской области.

5.5. Прокурор области осуществляет прием тех лиц, которые обжалуют решения и действия его заместителей. Личный прием прокурором области может быть организован также по его прямому поручению.

5.6. Заместители прокурора области ведут прием заявителей, обжалующих решения, принятые начальниками подразделений прокуратуры области, руководство которыми они осуществляют. Личный прием у заместителя прокурора области может быть организован также по его прямому поручению либо поручению прокурора области.

В случае, если разрешение обращения, полученного заместителем прокурора области на личном приеме, выходит за пределы его компетенции, обращение передается руководителю прокуратуры области, курирующему соответствующее направление надзора.

График приема граждан заместителями прокурора области утверждается прокурором области отдельно.

5.7. Запись на личный прием к руководству прокуратуры области производится отделом по рассмотрению обращений и приему граждан по письменному заявлению гражданина, в котором указываются номер и дата обжалуемого ответа (процессуального решения).

5.8. Начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан при наличии оснований запрашивает в подразделении аппарата, которым подготовлен обжалуемый ответ (процессуальное решение), материалы соответствующего надзорного производства, которые незамедлительно представляются в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан.

По результатам изучения материалов надзорного производства отделом по рассмотрению обращений и приему граждан составляется заключение о наличии оснований для организации личного приема, которое передается для доклада соответственно заместителям прокурора области по направлениям деятельности либо прокурору области (лицу, его замещающему).

В случае отказа в приеме прокурором области либо его заместителем, заявителю дается мотивированный ответ начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан с указанием причин и оснований отказа.

6. В территориальных и специализированных прокуратурах прием заявителей осуществляется в день их обращения территориальным (специализированным) прокурором либо его заместителями и старшими помощниками (помощниками). Прием ведется ежедневно в течение всего рабочего дня по месту нахождения территориальной (специализированной) прокуратуры, согласно графику, вывешенному в помещении прокуратуры в доступном для заявителей месте. В вечернее время, выходные и праздничные дни прием заявителей организует руководитель соответствующей территориальной и специализированной прокуратуры.

Территориальные (специализированные) прокуроры проводят личный прием заявителей не реже одного раза в неделю в течение всего рабочего дня, в том числе для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого прокурором решения по жалобе, поступившей на личном приеме.

В случае отказа в удовлетворении обращений социально уязвимых лиц, поступивших с личного приема территориальных (специализированных) прокуроров и их заместителей повторный личный прием проводится в обязательном порядке с целью разъяснения оснований и мотивов принятого решения.

7. 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.

В обязательном порядке организовывается личный прием по месту жительства (пребывания) указанных лиц, в том числе с использованием технических средств связи.

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

9. В аппарате прокуратуры области установлены ящики «Для обращений и заявлений», один находится с внешней стороны первого контрольно-пропускного пункта, другой – в помещении приема граждан.

В территориальных и специализированных прокуратурах ящики «Для обращений и заявлений» размещаются в доступных для заявителей местах.

Корреспонденция из ящика изымается ежедневно (в аппарате прокуратуры области – главным специалистом отдела, в его отсутствие – иным сотрудником по поручению начальника отдела, в территориальных и специализированных

прокуратурах – сотрудником, определяемым руководителем) и передается на регистрацию и рассмотрение по принадлежности.

10. Заключительные положения.

10.1. Старшие помощники, помощники прокурора области, начальники управлений и отделов аппарата прокуратуры области, территориальные и специализированные прокуроры несут персональную ответственность за своевременное и качественное разрешение обращений.

Организуя работу с жалобами и заявлениями, они обязаны:

10.1.1. Осуществлять повседневный контроль за работой с обращениями, обеспечивать своевременное, полное и квалифицированное их разрешение, исполнение требований Инструкции.

При направлении в территориальные (специализированные) прокуратуры и иные органы обращений, поступивших с личного приема прокурора области и его заместителей, устанавливать контроль за ходом и результатами их рассмотрения.

10.1.2. Лично контролировать выполнение поручений, данных руководством прокуратуры области. При установлении фактов недобросовестного отношения к проверке доводов заявителей, их необоснованного отклонения, ненадлежащего выполнения поручений, волокиты, ставить вопрос о привлечении к ответственности виновных лиц.

10.1.3. Обеспечивать учет поступивших обращений на основе данных регистрационных карточек.

10.1.4. Ежеквартально проводить комплексный анализ состояния работы с обращениями. Копии соответствующих справок представлять в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее 10 января, 10 апреля, 10 июля и 10 октября соответственно. В справках в обязательном порядке указывать сведения о территориальных (специализированных) прокуратурах, в которых допущены нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений. Итоги анализа использовать для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

Ежемесячно проводить проверки полноты и достоверности внесенной в АИК «Надзор-WEB» информации о рассмотренных обращениях.

10.1.5. В случае удовлетворения повторного обращения, считать необоснованный отказ в удовлетворении первичного обращения существенным нарушением прав граждан, расценивать данный факт как грубое нарушение служебной дисциплины с организацией проверки в отношении виновного сотрудника.

10.1.6. В уведомлениях заявителям о направлении их обращений в другие органы прокуратуры исключить случаи изложения информации, имеющей характер служебной переписки.

10.1.7. В случае отказа в удовлетворении жалобы, в ответах заявителям в обязательном порядке разъяснять порядок обжалования принятого решения.

10.1.8. Исключить случаи отказа в приеме обращений по мотивам их неподнадзорности, разъясняя заявителям, что их обращение будет направлено для разрешения по принадлежности в другую прокуратуру, иные ведомства.

10.1.9. При поступлении в территориальную (специализированную) прокуратуру запросов и обращений сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Свердловской области (иных субъектов Российской Федерации) незамедлительно направлять их в аппарат прокуратуры области с приложением имеющихся материалов для организации рассмотрения, контроля и последующей дачи ответа прокурором области (лицом, его замещающим) или заместителем прокурора области.

11. Отделу по рассмотрению обращений и приему граждан систематически проводить проверки соблюдения требований Инструкции в территориальных (специализированных) прокуратурах и подразделениях аппарата прокуратуры области.

12. Считать утратившими силу приказы прокурора области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 21.04.2015 № 52 «О внесении изменений в приказ прокурора области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 11.09.2015 № 106 «О внесении изменений и дополнений в приказ прокурора области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 21.04.2016 № 49 «О внесении изменений в приказ прокурора области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 28.04.2017 № 50 «О внесении изменений в приказ прокурора области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 27.01.2021 № 22 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 10.02.2021 № 42 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 25.02.2021 № 53 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 01.03.2021 № 57 «О внесении дополнений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 04.06.2021 № 139 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 09.08.2021 № 204 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 25.10.2021 № 292 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 29.08.2022 № 224 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 22.09.2023 № 216 «О внесении изменений и

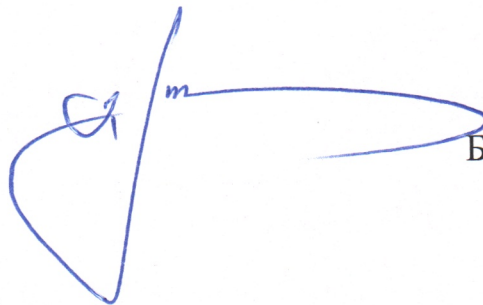
дополнений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 15.01.2024 № 5 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», от 19.06.2024 № 169 «О внесении изменений в приказ прокурора Свердловской области от 19.03.2014 № 25 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре области», распоряжение прокурора области от 22.03.2023 № 58/25р «Об утверждении обязательной формы статистической карточки по жалобе».

13. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя прокурора области Дуркина А.А.

Приказ направить заместителям прокурора области, старшим помощникам, помощникам прокурора области, начальникам управлений и отделов, территориальным и специализированным прокурорам.

Прокурор области

государственный советник
юстиции 2 класса



Б.А. Крылов