УТВЕРЖДЕН

приказом прокурора области

от «09» марта 2021 года

№ 26

**Р Е Г Л А М Е Н Т**

**порядка рассмотрения обращений и приема граждан**

**в прокуратуре Иркутской области**

В целях совершенствования организации рассмотрения обращений и приема граждан в аппарате прокуратуры Иркутской области, во исполнение Федеральных законов «О прокуратуре Российской Федерации», «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Приказа Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» (далее Инструкция) установить в органах прокуратуры области следующий порядок рассмотрения обращений и приема граждан.

**1. Общие положения**

1.1. В органах прокуратуры области подлежат рассмотрению обращения граждан Российской Федерации, лиц без гражданства, обращения и запросы должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушениях законов на территории области, а также ведется прием граждан, должностных и иных лиц.

К обращениям, содержащим сведения о нарушениях законодательства, относятся обращения, полученные по почте, по телеграфу, факсимильной связью, из ящика «Для обращений и заявлений», на личном приеме, по иным каналам связи и информационным системам общего пользования, а также направленные средствами массовой информации.

Поступившие в органы прокуратуры области сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях подлежат учету и рассматриваются в порядке, установленном приказом Генерального прокурора РФ от 27.12.2007 №212 «О порядке учета и рассмотрения в органах прокуратуры Российской Федерации сообщений о преступлениях».

1.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры, а обращения и запросы члена Совета Федерации, Депутата Государственной Думы, парламентский запрос, запрос Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, члена Общественной палаты Российской Федерации должны регистрироваться в день их поступления.

1.3. Обращения, в которых заявители выражают несогласие с принятыми решениями и в связи с этим ставят вопрос о привлечении судей, прокуроров, следователей, дознавателей к уголовной ответственности, при отсутствии в них конкретных данных о признаках преступления, не требуют проверки в порядке ст.ст.144-145 УПК РФ. Об этом заявители уведомляются старшим помощником (помощником) прокурора или начальником управления (отдела) прокуратуры области, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем с разъяснением права на обжалование. Направление таких обращений в органы, осуществляющие оперативно-розыскные мероприятия недопустимо.

Доводы обращений о несогласии с принятым решением по существу рассматриваются в установленном Инструкцией и настоящим Регламентом порядке.

1.4. Жалобы на действия (бездействие) и решение 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.

1.5. Письменное обращение должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направлено обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты или почтовый адрес, куда должен быть направлен ответ.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина 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, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице его совершающем, обращение направляется в государственный орган в рамках его компетенции.

Обращения, содержащие аудио и (или) видеозаписи, ссылку на контент интернет-сайтов, рассматриваются при наличии изложения сути обращения в письменном виде или в форме электронного документа.

1.6. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить необходимые данные, при необходимости разъясняется, куда им следует обратиться. По обращениям, поступившим в форме электронного документа, в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

1.7. 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 направляется мотивированное сообщение.

1.8. Обращение, текст которого не поддается прочтению, с одновременным возвратом такого обращения и разъяснением права на повторное обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается адресату.

Тексты (их копии) таких обращений хранятся либо в номенклатурных делах, либо в имеющихся надзорных (наблюдательных) производствах.

1.9. Обращения, в которых невозможно прочесть фамилию и адрес заявителя либо в ходе рассмотрения обращения получены данные, о том, что автором использованы чужие установочные данные, чужой или несуществующий почтовый адрес, списываются в номенклатурное дело либо надзорное (наблюдательное) производство начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем без соответствующего уведомления заявителя.

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.

1.10. Обращения, содержащие нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью имуществу должностного лица или членам его семьи, может быть оставлено без ответа 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.

При этом копия обращения в отношении работника прокуратуры передается старшему помощнику прокурора области по обеспечению собственной безопасности и физической защиты.

1.11. Обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если есть решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания, может быть оставлено без разрешения.

1.12. По обращениям, указанным в п. 1.11., решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается по рапорту работника отдела по рассмотрению обращений и приему граждан начальником этого отдела, в нижестоящих прокуратурах на основании рапорта исполнителя решение принимается прокурором и его заместителем.

1.13. Обращения, подлежащие рассмотрению или разрешению в территориальных, специализированных прокуратурах, подлежат направлению в эти прокуратуры в срок не позднее 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя.

 1.14. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

 Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается старшим помощником (помощником) прокурора области, начальником управления (отдела), 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 области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения или фамилия и адрес не поддаются прочтению.

 При поступлении таких обращений в нижестоящие прокуратуры, они незамедлительно передаются в прокуратуру области для направления в соответствующие органы или 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 руководителем структурного подразделения, а Губернатору области прокурором области либо лицом его замещающим.

Уведомление заявителю подписывается руководителем структурного подразделения.

1.15. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений, в том числе взятых на контроль (особый контроль), качество обобщений практики разрешения обращений, возлагается на руководителей структурных подразделений, прокуроров нижестоящих прокуратур.

**2. Регистрация и предварительное рассмотрение обращений**

2.1. 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 (далее Инструкция по делопроизводству), иными организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры РФ, прокурора области.

2.2. Регистрация обращений в аппарате прокуратуры области осуществляется в «АИК «Надзор – WEB» в сроки, установленные п. 1.2. данного Регалмента.

2.3. Предварительное рассмотрение обращений осуществляется отделом по рассмотрению обращений и приему граждан.

При наличии в обращении (запросе) вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений прокуратуры, прокурор отдела по рассмотрению обращений указывает индексы тех подразделений, вопросы которых усматриваются из текста обращения. Первый исполнитель определяется исходя из объема поставленных вопросов в обращении. Организация проверки полностью возлагается на руководителя подразделения, указанного среди исполнителей первым. Он обеспечивает подготовку в срок не позднее 5 дней со дня регистрации единого поручения о проверке, при необходимости ходатайствует о продлении срока ее проведения и подготовки ответа по существу.

После предварительного рассмотрения обращения, подлежащие докладу прокурору области, лицу, его замещающему либо заместителю прокурора области по направлению либо в соответствующее структурное подразделение передаются отделом документационного обеспечения указанным лицам, руководителям структурных подразделений в соответствии с основным характером жалобы, определенным отделом по рассмотрению обращений и приему граждан.

По результатам разметки в отделе по рассмотрению обращений и приему граждан, специалистом отдела документационного обеспечения (делопроизводителем) обращения регистрируются в «АИК «Надзор – WEB» в соответствии с требованиями, предъявляемыми Инструкцией по делопроизводству.

2.4. Для доклада прокурору области передаются:

а) поручения Генеральной Прокуратуры РФ, связанные с рассмотрени­ем поручений и указаний Президента РФ, обращения его помощников, Председателя Правительства РФ и его заместителей, руководителя Администрации Президента РФ и его заместителей, Секретаря Совета Безопасности РФ, Председателя Совета Федерации и Председателя Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Председателей Конституционного Суда РФ, Верховного Суда РФ, председателя Следственного комитета РФ, Уполномоченного по правам человека в РФ, Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка, Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей, Председателя Счетной палаты РФ, секретаря Общественной палаты РФ, Руководителя Аппарата Правительства РФ, руководителей федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляют Президент РФ и Правительство РФ;

б) по поручению Генеральной прокуратуры РФ парламентские запросы, запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Ду­мы Федерального Собрания РФ, запросы и обращения председателя Следственного комитета РФ;

в) обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания РФ, содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения;

г) обращения Губернатора, Председателя Законодательного собрания
области.

д) обращения прокуроров иных субъектов РФ, международных, межгосударственных (межправительственных) органов и организаций;

е) обращения полномочного представителя Президента РФ в Сибирском федеральном округе;

ж) обращения руководителей судебных и правоохрани­тельных органов области, а также органов военного управления, за исключением обращений граждан и организаций, сопроводительные письма по которым подписаны указанными руководителями;

з) обращения руководителей территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти области;

к) обращения, содержащие сведения о коррупции, злоупотреблениях служебным положением и иных правонарушениях, допущенных работниками органов прокуратуры области, а также депутатами и должностными лицами законодательных (представительных), исполнительных органов государственной власти области;

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

м) обращения руководителей российских государственных корпораций и компаний, банков с государственным участием Российской Федерации, адресованные прокурору Иркутской области;

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

о) иные контрольные (особо контрольные) поручения, поступившие из Генеральной прокуратуры РФ за подписью Генерального прокурора РФ либо его заместителей.

2.5. Заместителю прокурора области на доклад передаются:

а) поручения Генеральной Прокуратуры РФ, связанные с рассмотрени­ем обращений, направленных для рассмотрения в прокуратуру области начальниками управлений и отделов с контролем;

б) обращения заместителей Губернатора области, заместителей председателя Правительства области, заместителей Председателя
Законодательного собрания области, Главного Федерального инспектора в области;

в) запросы и обращения депутатов Законодательного Собрания области;

г) обращения заместителей руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, заместителя руководителя Следственного Управления Следственного комитета России по области;

д) обращения руководителей органов исполнительной власти области, их заместителей по вопросам, входящим в компетенцию заместителя прокурора области, требующие его вмешательства;

ж) запросы и обращения мэров и глав местных администраций, председателей Дум, содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения;

з) обращения с поручением прокурора области о рассмотрении.

2.6. Руководителям управлений (отделов), старшим помощникам прокурора области передаются:

а) за­явления и обращения по вопросам, входящим в их компетенцию и не требующим вмешательства прокурора области и его заместителей;

 б) не подлежащие докладу прокурору области и его заместителям обращения и заявления, имеющие значительный общественный резонанс, касающиеся нарушения прав широкого круга лиц, содержащих сведения о правонарушениях, характеризующихся повышенной общественной опасностью, независимо от наличия ответа нижестоящих прокуроров, а также обращения, в которых обжалуются решения горрайспецпрокуроров;

 в) обращения, поступившие от должностных лиц органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, за исключением тех, которые передаются прокурору области или его заместителям в соответствии с п.2.4. и п.2.5.;

г) дубликаты обращений, по которым соответствующим структурным подразделением аппарата прокуратуры области давался ответ.

2.7. В отдел по рассмотрению обращений и приему граждан передаются:

2.7.1. Обращения с поручением прокурора области либо его заместителей о рассмотрении;

2.7.2. Первичные обращения, решения по которым не принималось руководителем нижестоящей прокуратуры, а также поступившие из Генеральной прокуратуры РФ, органов государственной и исполнительной власти без контроля;

2.7.3. Первичные обращения, поступившие в органы прокуратуры, 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.ст.119,120 УПК РФ, разрешение которых отнесено к компетенции органов предварительного расследования;

2.7.4. Обращения, разрешение которых не входит в компетенцию данной прокуратуры, или которые подлежат разрешению другими органами и организациями, а также ошибочно направленные;

2.7.5. Обращения, в которых не указана фамилия гражданина, направившего заявление, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо неподдающиеся прочтению.

2.7.6. Обращения, содержащие нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членам его семьи;

2.7.7. Обращения, лишенные логики и смысла, если есть решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания;

2.7.8. Обращения, из текста которых невозможно установить существо нарушения;

2.7.9. Дубликаты обращений по направленным ранее обращениям;

2.7.10. Обращения разъяснительного характера, не требующие специальных познаний профильных подразделений;

2.7.11. Обращения, связанные с порядком их рассмотрения, в том числе о неполучении ответа на ранее направленное обращение в органы прокуратуры области;

2.7.12. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения;

2.7.13. Обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры.

2.8. Обращения, поступившие в органы прокуратуры области, подлежат обязательному рассмотрению. О результатах разрешения должен быть извещен заявитель.

2.9. 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 прокуратуры;

о направлении в другие органы;

о прекращении рассмотрения обращения;

о приобщении к ранее поступившему обращению;

о возврате заявителю.

 2.10. Обращения, решения по которым не принималось руководителями нижестоящих прокуратур, в том числе поступившие из Генеральной прокуратуры РФ, органов государственной и исполнительной власти без контроля, и обращения, в которых содержатся доводы, относящиеся к компетенции нескольких подразделений, отделом по рассмотрению обращений и приему граждан направляются территориальному, специализированному прокурору для проверки в полном объеме.

В случае, если часть доводов не может быть проверена в нижестоящей прокуратуре, копия обращения для рассмотрения в этой части направляется в соответствующее структурное подразделение аппарата.

2.11. Обращения, поступившие в аппарат прокуратуры области, но содержащие вопросы, относящиеся к вопросам следствия и дознания, ходатайства в порядке ст.ст.119,120 УПК РФ, разрешение которых отнесено к компетенции органов предварительного расследования, после их регистрации и предварительного рассмотрения, направляются в соответствующие органы с одновременным извещением об этом заявителя.

2.12. Если в обращениях содержатся вопросы, отнесенные к компетенции органов прокуратуры и органов предварительного следствия, они передаются на разрешение в соответствующее подразделение аппарата прокуратуры области или рассматриваются соответствующей территориальной прокуратурой. Копии обращений не позднее 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы следствия или дознания с обязательным уведомлением заявителя.

2.13. Обращения, разрешение которых не входит в компетенцию прокуратуры области или подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующую прокуратуру с одновременным уведомлением об этом заявителя или по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителя и разъяснением принятого решения соответственно.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается старшим помощником прокурора области или начальником управления (отдела).

Уведомление заявителю подписывается начальником отдела или исполнителем.

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

2.14. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ, с указанием даты регистрации каждого обращения.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер 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.

Подлинник обращения, ранее поступивший факсимильной связью или электронной почтой, не является его дубликатом, приобщается к имеющейся переписке либо направляется к ранее направленному заявлению.

2.15. В случае неправильной разметки обращения подразделение, его получившее, в срок не позднее 3 дней с момента поступления передает обращение в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан, мотивируя передачу резолюцией или справкой руководителя подразделения.

При возникновении разногласий обращение для разрешения передается по решению заместителя прокурора области, курирующего вопросы подключаемого подразделения.

2.16. На обращения, разрешение которых взято на контроль (особый контроль), отделом документационного обеспечения оформляются контрольные карточки.

Первый экземпляр карточки вместе с обращением, взятым на контроль, передается в подразделение, которому поручено его разрешение, а второй - для контроля в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан.

2.17. При необходимости подключения к разрешению обращения иного подразделения, в случае, если решение поставленных вопросов относится к компетенции нескольких подразделений, либо вопросы, затронутые в обращении, ранее проверялись другими отделами, такое подключение осуществляется в течение трех дней по согласованию между руководителями структурных подразделений на основании резолюции руководителя подразделения, указанного среди исполнителей первым. В случае разногласий, оно осуществляется по указанию заместителя прокурора области, курирующего вопросы подключаемого подразделения на основании рапорта руководителя этого подразделения.

По обращениям, содержащим сведения о совершении правонарушения прокурорским работником, либо обращениям, в ходе разрешения которых получены такие данные, на основании мотивированного рапорта руководителя подразделения на имя прокурора области, либо лица, исполняющего его обязанности, подключается старший помощник прокурора области по обеспечению собственной безопасности и физической защиты.

**3. Разрешение обращений и запросов**

3.1. Поступившие в органы прокуратуры обращения, запросы подлежат объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению по всем поставленным в них вопросам.

При определении исполнителя по обращению руководителем структурного подразделения должны быть даны конкретные указания о порядке его рассмотрения, а в случае необходимости, о сокращенных сроках разрешения.

Поручения нижестоящим прокурорам о проверке обращений даются руководителями подразделений аппарата с указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

Срок для исполнения поручения по обращению, по которому требуется проведение проверки, как правило, не может быть менее 15 дней, если иное не установлено Генеральной прокуратурой РФ, либо прокурором области.

3.2.В случае, если прокурор структурного подразделения аппарата по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение, перед должностным лицом, давшим это поручение, не позднее, чем за 5 дней до истечения срока возбуждается ходатайство о его продлении.

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

По требованию руководителя подразделения, направившего поручение, к информации о результатах разрешения удовлетворенного обращения прилагаются копии документов прокурорского реагирования, а в необходимых случаях – надзорные (наблюдательные) производства.

3.4. Доводы заявителей 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 – заявители.

Если, в ходе рассмотрения обращения получены данные о наличии в действиях прокурорского работника признаков состава административного правонарушения, либо коррупционного поведения, либо нарушения Присяги прокурора или Кодекса этики прокурорского работника Российской Федерации в части совершения проступков, порочащих честь прокурорского работника, исполнителем готовится рапорт на имя прокурора области (лица исполняющего его обязанности) для организации и проведения проверки (служебного расследования) в соответствии с требованиями приказа Генерального прокурора РФ от 18.04.2008 №70 «О проведении проверок (служебных расследований) в отношении прокурорских работников органов и учреждений прокуратуры Российской Федерации».

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

 Заключение утверждается прокурором области или заместителем прокурора области в пределах компетенции.

3.6. По итогам рассмотрения обращений может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

«удовлетворено повторное обращение» - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы соответствующей прокуратуры и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения. А также обращение, по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

«отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентными органами;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам надзорного (наблюдательного) производства, прекращена переписка;

«направлено» - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другую прокуратуру, другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

3.7. Если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные доводы ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и давались ответы в установленном порядке, возможно прекращение переписки по обращению с заявителем. Прекращение переписки осуществляется на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного прокурором области либо его заместителем.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании рапорта исполнителя. Такое решение принимается руководителем структурного подразделения, о чем сообщается заявителю.

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

3.8. По заявлению гражданина о прекращении рассмотрения его обращения проверка может быть прекращена, если в полученных материалах нет сведений о нарушениях закона, требующих принятия мер прокурорского реагирования. Решение о прекращении (продолжении) переписки принимает по рапорту исполнителя прокурор области, его заместитель, руководитель структурного подразделения в зависимости от характера обращения. Руководитель структурного подразделения уведомляет заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В нижестоящих прокуратурах решение о прекращении (продолжении) проверки принимают – прокурор и его заместитель на основании рапорта исполнителя, который уведомляет об этом заявителя.

3.9. Заявитель либо его представитель (лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель) по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина.

В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки, гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения вышестоящему прокурору и (или) в суд.

Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимает прокурор области, его заместители, а также руководители структурных подразделений, в нижестоящих прокуратурах – прокуроры и их заместители.

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

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

**4. Сроки рассмотрения обращений**

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

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

4.2. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Законодательного собрания области разрешаются не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором срок.

4.3. Обращения члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Законодательного собрания области 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 об этом сообщается автору обращения заместителем прокурора области.

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

4.4. Заключения Уполномоченного по правам человека в РФ, Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей, Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка, содержащие их рекомендации, рассматриваются в месячный срок со дня получения и о принятых мерах в письменной форме сообщается Уполномоченному.

Запрашиваемые ими сведения, документы и материалы направляются им не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в запросе не установлен иной срок.

4.5. Заключения, предложения и обращения Общественной палаты РФ, Общественной палаты области рассматриваются 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.

На запросы Общественной палаты ответы направляются не позднее 30 дней со дня их получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой, - не позднее 14 дней.

4.6. Если окончание срока исполнения поручений Президента РФ, в том числе содержащихся в указах, распоряжениях, указаниях, приходится на нерабочий день, то последним днем срока их исполнения считается предшествующий ему рабочий день.

4.7. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях, срок разрешения обращений продлевается по согласованному с руководителем структурного подразделения ходатайству исполнителя, прокурором области либо его заместителем с одновременным уведомлением об этом заявителя, но не более чем на 30 дней. В нижестоящих прокуратурах срок продлевается прокурором или его заместителем по ходатайству исполнителя.

Ходатайство по обращению оформляется исполнителем за 3 дня до истечения контрольного срока, в нем указываются причины продления и срок, в который будет разрешено обращение.

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

 5.1. 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.

5.2. Ответ на обращение, поступившее в органы прокуратуры по инфор­мационным системам общего пользования, направляется отделом документационного обеспечения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу.

После проставления отметки об отправке оригинал документа возвращается в структурное подразделение.

При направлении заявителям ответов в обязательном порядке возвращаются приложенные к их обращениям документы.

5.3. Ответ на обращение (запрос) члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания РФ дается прокурором области (лицом, его замещающим), на обращение (запрос) депутата Законодательного собрания области – прокурором области (лицом, его замещающим) или его заместителем.

В случае прекращения полномочий указанных лиц ответ дается в соответствующую палату Федерального Собрания РФ, Законодательное собрание области прокурором области (лицом, его замещающим) или заместителе соответственно.

Ответы на поручения и указания Президента РФ, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации, области, а также обращения, которые взяты на особый контроль Генеральной прокуратурой РФ, прокурором области, в которых обжалуются решения заместителей прокурора области либо содержатся данные о нарушениях законности, допущенных прокурорскими работниками органов прокуратуры области, и на другие обращения особого контроля даются за подписью прокурора области либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

5.4. Ответы на заключения Уполномоченного по правам человека в РФ, Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей, Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка, содержащие их рекомендации, а также обращения Общественной палаты РФ, подписываются прокурором области либо лицом его замещающим. Ответы на заключения указанных Уполномоченных лиц области, обращения членов Общественной палаты области подписываются прокурором области (лицом, его замещающим), заместителем прокурора области по курируемым вопросам или должностным лицом, которому направлен запрос.

Материалы, документы и иная информация, запрошенные указанными Уполномоченными, направляется им за подписью заместителя прокурора области.

 5.5. Ответы на обращения (запросы) депутатов представительных органов местного самоуправления, в том числе принятые на личном приеме заместителя прокурора области, по жалобам на решения руководителей подразделений направляются за подписью заместителя прокурора области.

5.6 Проект ответа, представляемый прокурору области на подпись, первым исполнителем должен быть передан курирующему заместителю прокурора области, который визирует данный ответ на основании разделов, подписанных руководителями структурных подразделений и завизированных заместителями прокурора области, курирующими данные подразделения.

Проект ответа, представляемый заместителю прокурора области на подпись, первым исполнителем должен быть передан руководителю структурного подразделения, который визирует данный ответ на основании разделов, подписанных руководителями другихподразделений.

 5.7. 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 руководителем структурного подразделения, либо по его указанию разрешившим обращение прокурором, в нижестоящих прокуратурах – разрешавшим обращение прокурорм.

Заявитель извещается о результатах рассмотрения внесенных актов прокурорского реагирования в течение 7 дней с момента поступления сведений в прокуратуру.

5.8. При отказе в удовлетворении обращения ответ должен быть мотивирован, дана оценка всем доводам обращения, обоснован отказ в удовлетворении. Кроме того, заявителю должен быть разъяснен порядок обжалования принятого решения вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры или в суд.

Решение об отказе в удовлетворении первичных обращений принимает начальник управления (отдела на правах управления), старший помощник прокурора области, заместитель прокурора области.

При повторном обращении в связи с отказом в удовлетворении требований – прокурор области или лицо, его замещающее. Он же подписывает ответ заявителям.

В прокуратурах районного звена 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.

5.9. Ответы автору обращения с разъяснением требований законодательства подписывает руководитель структурного подразделения. По письменному указанию руководителя структурного подразделения ответ может дать прокурор отдела, рассматривающий обращение, в нижестоящих прокуратурах, по письменному указанию прокурора – прокурорский работник, рассматривающий конкретное обращение.

 5.10. При подготовке ответа по первичному обращению, разрешаемому различными структурными подразделениями, ответ подписывается руководителем того подразделения, который является первым исполнителем на основании разделов, завизированных руководителями подразделений.

5.11. Начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан подписываются ответы на обращения:

5.11.1. Разрешенные по поручению прокурора области либо его заместителей;

5.11.2. По которым необходимо подготовить ответ разъяснительного характера, не требующего специальных познаний профильных подразделений;

5.11.3. О неполучении ответа на ранее поданное обращение;

5.11.4. В которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения;

5.11.5. Содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры (может быть оставлено без рассмотрения);

5.11.6. Текст которого не поддается прочтению;

5.11.7. Содержащие нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью имуществу должностного лица или членам его семьи;

5.11.8. Лишенные логики и смысла, если есть решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания (может быть оставлено без рассмотрения);

5.11.9. О переадресации их для рассмотрения территориальным, специализированным прокурорам, в другие прокуратуры;

5.11.10. О переадресации их для рассмотрения иным органам и организациям.

5.12. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, как руководством прокуратуры области, так и другими прокурорскими работниками, дается в соответствии с требованиями настоящего Регламента в зависимости от характера обращения либо инициатора обращения, если прокурором области или заместителем не будет определено для этого иное лицо.

5.13. При подготовке ответа заявителю по обращению, в том числе в случае поступления обращения на личном приеме, в котором затрагиваются вопросы, входящие в сферу ведения других заместителей прокурора области, ответ заявителю направляется только после согласования документа с соответствующими заместителями прокурора области. При разрешении таких обращений, в случаях принятия каких-либо процессуальных решений, либо других мер прокурорского реагирования, эти документы подписываются курирующими заместителями прокурора либо прокурором области.

5.14. Руководителем, дающим ответ, заявителю подписываются один экземпляр ответа, на котором им проставляется дата рассмотрения обращения. Исполнителем по рассмотрению обращения ответ на бланке, который направляется заявителю, копируется для приобщения к материалам надзорного (наблюдательного) производства.

**6. Учет и контроль обращений**

 6.1. Все обращения граждан, поступившие в подразделение, в том числе с личного приема (устные или письменные), регистрируются делопроизводителем подразделения в «АИК «Надзор – WEB». На них заводятся статистические карточки.

 Статистические карточки на обращения граждан, контрольные карточки на обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), заполняются исполнителями, которые несут персональную ответственность за достоверность и полноту отраженных в них сведений

 6.2. На обращения, поступившие из Генеральной прокуратуры РФ с контролем, на личном приеме прокурора области либо взятые на контроль (особый контроль) руководством прокуратуры области, отделом документационного обеспечения заводятся контрольные карточки. В аппарате прокуратуры области ведется раздельный учет обращений и обращений, взятых на контроль (особый контроль). Контрольные карточки передаются в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан. Контроль качества и сроков разрешения обеспечивается руководителями соответствующих подразделений.

 6.3. Начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан осуществляет контроль своевременности выполнения поручений Генеральной прокуратуры РФ, руководства прокуратуры области по разрешению обращений.

**7. Организация приема заявителей**

7.1. В аппарате прокуратуры области прием граждан, должностных и иных лиц осуществляется отделом по рассмотрению обращений и приему граждан в день их обращения с участием, при необходимости, представителей других подразделений в соответствии с утвержденным графиком в течение всего рабочего дня.

В структурных подразделениях прокуратуры области график приема граждан составляет руководитель подразделения и представляет в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан к 15 декабря и 15 июня.

График приема граждан руководством прокуратуры области и руководителями подразделений аппарата прокуратуры области утверждается прокурором области и размещается на Едином портале прокуратуры Российской Федерации и на информационном стенде прокуратуры области в доступном для граждан месте.

7.2. Прокурор области осуществляет прием граждан один раз в неделю при наличии ответа на обращение за подписью заместителя прокурора области. Предварительная запись граждан проводится начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

Отделом по рассмотрению обращений и приему граждан изучается вопрос о необходимости организации приема прокурором области. При наличии оснований запрашивается заключение (справка) из соответствующего структурного подразделения о результатах ранее разрешенного обращения, принятых мерах, утвержденная руководителем подразделения.

Заключение (справка) представляется подразделением в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее 3 дней до дня приема, после чего указанным отделом представляется для доклада заместителю прокурора области для решения вопроса о необходимости личного приема прокурором области.

Выездной прием прокурором области осуществляется по согласованию с ним по инициативе начальника отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

Перед выездным приемом в учреждениях или организациях, отдел по рассмотрению обращений и приему граждан обеспечивает уведомление об этом находящихся в них лиц и сбор обращений, организует подготовку предварительных ответов с обязательным привлечением профильных структурных подразделений аппарата прокуратуры области.

Согласованная с курирующим заместителем прокурора области справка для подготовки ответа представляется структурным подразделением в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее 3 дней до дня выездного приема прокурора области.

Заместители прокурора области осуществляют прием граждан в соответствии с графиком приема по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, при наличии ответа на обращение за подписью руководителя структурного подразделения.

Выездной прием заместителями прокурора области осуществляется в соответствии с графиками приема и с учетом их компетенции.

Личный прием граждан необходимо сочетать с задачами по правовому просвещению. Проводить тематические приемы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс. Осуществлять выезды в территории со сложной криминогенной обстановкой, отдаленные и труднодоступные населенные пункты, предприятия с социально-экономическими проблемами, в места чрезвычайных происшествий и стихийных бедствий.

Прием граждан руководителями структурных подразделений осуществляется в соответствии с графиком приема и с учетом их компетенции.

График приема граждан руководством прокуратуры области, начальниками управлений (отделов), старшими помощниками прокурора области утверждается прокурором области и размещается в доступном для граждан месте.

В органах прокуратуры отдельные категории граждан в случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Граждане, получившие ответ на обращение, поданное на личном приеме, с согласия руководителя прокуратуры, подписавшего данный ответ, вправе обратиться к нему на личный прием для разъяснения требований законодательства.

7.3. На обращениях, принятых дежурным прокурором на личном приеме, ставится отметка «с приема дежурного прокурора».

На обращениях, принятых с личного приема прокурора области, его заместителей, ставится отметка «с личного приема».

Регистрация обращений граждан ведется в книге учета приема посетителей, в которой отражается содержание ответа и принятые меры. По просьбе заявителя на его экземпляре обращения проставляется штамп «с личного приема дежурного прокурора», «с личного приема».

7.4. В случаях, когда заявитель требует зафиксировать его обращение, но отказывается на устном приеме представить письменное заявление, прокурором, ведущим прием, составляется справка о заявителе и характере обращения. В ней указывается фамилия, имя, отчество, по какому вопросу, место действия, домашний адрес, номер телефона и т.д. Указанное обращение - справка регистрируется в компьютерную базу данных, либо в книгу приема посетителей как принятое с устного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина дается устно либо даются разъяснения куда и в каком порядке следует обратиться, что фиксируется в книге приема. В остальных случаях обращение передается в соответствующее подразделение для проверки.

В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не проставляется возможным понять существо вопроса, прокурор отдела по рассмотрению обращений и приему граждан в ходе личного приема разъясняет заявителю требование к обращению и предлагает ему восполнить недостающие данные.

7.5. В прокуратуре области устанавливается ящик «Для обращений и заявлений», который размещается в доступном для заявителей месте. Выемка производится 2 раза в день. На таких обращениях проставляется штамп «Из ящика для обращений и заявлений».

**8. Анализ работы по обращениям граждан**

8.1. Комплексный анализ поступивших обращений и практика их рассмотрения проводится по итогам полугодия и года структурными подразделениями аппарата прокуратуры области по предметам надзора с учетом результатов работы территориальных прокуратур.

Справки с анализом статистических данных, причин роста тех или иных обращений, а также мер, принятых для урегулирования ситуации, должны представляться в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан горрайспецпрокурорами не позднее 10 января и 10 июля, структурными подразделениями аппарата прокуратуры области не позднее 20 января и 20 июля

 Аналитические справки составляются в строгом соответствии с требованиями Методических рекомендаций по составлению аналитических справок о практике рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденных заместителем Генерального прокурора РФ 30.11.2020.

8.2. Отдел по рассмотрению обращений и приему граждан с учетом поступившей информации обобщает состояние этой работы в органах прокуратуры области и готовит аналитическую справку в Генеральную прокуратуру РФ к 1 февраля и 1 августа.

8.3. В структурных подразделениях аппарата прокуратуры области распоряжением о распределении обязанностей должны быть закреплены работники, на которых возлагается анализ работы по обращениям граждан.

Ответственность за качество, сроки и полноту подготовленных справок возлагается на руководителей структурных подразделений.

**9.Заключительные положения**

9.1. При наличии вопросов, связанных с порядком рассмотрения обращений граждан, не урегулированных настоящим Регламентом, следует руководствоваться требованиями 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».