УТВЕРЖДЕН

приказом прокурора области

от «12» апреля 2023 года

№ 59

**РЕГЛАМЕНТ**

 **порядка рассмотрения обращений и приема граждан**

**в органах прокуратуры Иркутской области**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии со статьей 10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иным федеральным законодательством, приказом 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).

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

Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

 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.

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

1.3. Обращения подлежат обязательной регистрации с использованием автоматизированного информационного комплекса «Надзор-WEB» (далее – АИК «Надзор-WEB») 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.

Обращения, поступившие на личном приеме прокурору области, первому заместителю и заместителям прокурора области, старшим помощникам, помощникам прокурора области, начальникам управлений, отделов прокуратуры области передаются для регистрации в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее одного рабочего дня, следующего после приема.

Регистрация других документов, поступивших от граждан, юридических, должностных и иных лиц, не являющихся обращениями, и их рассмотрение осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

1.4. 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.144 и 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 о несогласии с принятыми решениями рассматриваются в установленном Инструкцией и настоящим Положением порядке. При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры и (или) в суд.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. По обращениям, в которых отсутствуют сведения, достаточные для разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, принимаются исчерпывающие меры к восстановлению недостающих данных. В исключительных случаях, при отсутствии возможности связаться с заявителем**,** в течение 7 дней со дня регистрации данные обращения 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.

1.8. 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.

1.9. 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.

1.10. 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, на основании справки исполнителя списываются в номенклатурное дело либо надзорное производство начальником структурного подразделения, 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.

1.11. 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 указанном обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации.

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

1.12. 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. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается по рапортуисполнителя начальником структурного подразделения, прокурором нижестоящей прокуратуры или его заместителем.

1.13. 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 аппарата прокуратуры области, прокуроров нижестоящих прокуратур.

**2. Предварительное рассмотрение обращений**

2.1. Обращения, поступившие в органы прокуратуры области, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений: о принятии к разрешению; об оставлении без разрешения; о передаче на разрешение в нижестоящие органы прокуратуры; о направлении в другие органы; о прекращении рассмотрения обращения; о приобщении к ранее поступившему обращению; о возврате заявителю.

2.2. Предварительное рассмотрение обращений в прокуратуре области осуществляется отделом по рассмотрению обращений и приему граждан, в прокуратурах городов, районов, специализированных прокуратурах – прокурором или лицом, его замещающим.

Отделом по рассмотрению обращений и приему граждан проверяются сведения в АИК «Надзор-WEB» о ранее зарегистрированных и рассмотренных обращениях. В случае первичного поступления обращений, при отсутствии оснований для передачи их прокурору области, заместителям прокурора области, старшим помощникам, помощникам прокурора области, начальникам управления (отделов) прокуратуры области, принимается решение о направлении обращений в 7-дневный срок со дня регистрации в прокуратуры районов, городов, специализированные прокуратуры, прокуратуры субъектов Российской Федерации, в органы и организации.

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.

Ответственный исполнитель определяется исходя из объема поставленных вопросов в обращении и имеющейся переписки.

Подключение других подразделений в качестве соисполнителей должно осуществляться руководителем структурного подразделения, указанного ответственным исполнителем, посредством резолюции, с учетом разметки, отраженной отделом по рассмотрению обращений и приему граждан, на закладке «Дополнительные реквизиты» в строках «Разметка субъекта» либо «Разметка (45)».

2.3. После предварительного рассмотрения обращения, подлежащие докладу прокурору области, лицу, его замещающему либо заместителю прокурора области по направлению деятельности либо направлению 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.

В прокуратурах городов, районов, специализированных прокуратурах обращения передаются ответственным исполнителям, которым поручено их рассмотрение.

2.4. Для доклада прокурору области передаются:

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

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

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

г) обращения Губернатора, Председателя Законодательного собрания
области;

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

е) обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Главного федерального инспектора по области;

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 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;

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

о) 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;

п) обращения, поставленные на особый контроль (контроль) Генеральным прокурором Российской Федерации и его заместителями, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации по Сибирскому федеральному округу.

2.5. Заместителю прокурора области на доклад передаются:

а) поручения Генеральной прокуратуры Российской Федерации, 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, федерального инспектора по 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 граждан о противоправных действиях коллекторов**.**

2.6. Старшим помощникам, помощникам прокурора области, руководителям управлений (отделов) (за исключением начальника отдела по рассмотрению обращений и приему граждан) 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, в том числе социально уязвимой категории, 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 пп. 2.4, 2.5;

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

2.6.1. Начальнику управления по надзору за исполнением федерального законодательства передаются:

а) обращения граждан, ошибочно идентифицированных в качестве должников по исполнительным производствам;

б) обращения о распространении в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе сети «Интернет», информации, содержащей предложения о приобретении поддельного документа, предоставляющего права или освобождающего от обязанностей.

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 Российской Федерации, 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. 119 и 120 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, разрешение которых отнесено к компетенции органов предварительного расследования;

2.7.4. Обращения, разрешение которых не входит в компетенцию прокуратуры области, 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, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения;

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

 2.8. Обращения, решения по которым не принималось руководителями нижестоящих прокуратур, в том числе поступившие из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, 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.

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

2.10. 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 направляются в соответствующую территориальную прокуратуру. Копии обращений не позднее 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы следствия или дознания с обязательным уведомлением заявителя.

2.11. 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 в органы по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителя и разъяснением принятого решения соответственно.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения, уведомление заявителю подписывается старшим помощником, помощником прокурора области или начальником управления, отдела, в прокуратурах районного звена – прокурором или заместителем.

При необходимости направления обращения в прокуратуру иного субъекта Российской Федерации прокурор города, района, специализированной прокуратуры направляет такое обращение в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан с указанием оснований.

При переадресации в прокуратуру области к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его разрешения.

В аппарате прокуратуры области решение о перенаправлении обращения в иные органы и организации, прокуратуры районного звена принимается ответственным исполнителем с обязательным согласованием с соисполнителем (соисполнителями).

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, Губернатору области или Председателю Правительства Иркутской 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, Губернатору области - прокурором области либо лицом, его замещающим, Председателю Правительства Иркутской области – заместителем прокурора области или лицом, его замещающим. Уведомление заявителю подписывается руководителем структурного подразделения.

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

Перенаправлению не подлежат обращения о системных, грубых нарушениях закона, затрагивающих права значительного числа граждан или уязвимой категории населения, а также обращения, в удовлетворении которых неоднократно отказывалось иными органами и организациями.

При принятии обращений на личном приеме руководством органов прокуратуры области в обязательном порядке следует рассматривать вопрос об их разрешении по существу структурными подразделениями аппарата. Решение о необходимости направления таких обращений в другие органы и организации принимается в исключительных случаях при наличии безусловных оснований только по согласованию с должностным лицом, проводившим прием, с обязательным установлением контроля за результатами их рассмотрения.

Решение о направлении обращений для разрешения вышестоящим должностным лицам территориального подразделения ФССП России необходимо принимать в исключительных случаях при наличии безусловных оснований с установлением контроля за результатами рассмотрения.

2.12. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении 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.

2.13. В случае неправильной разметки обращения подразделение, его получившее, в срок не позднее двух дней с момента поступления передает обращение в соответствующее структурное подразделение, к компетенции которого относится его разрешение, с занесением сведений о передаче в систему АИК «Надзор-WEB».

Передача производится на основании мотивированной резолюции (справки), а при возникновении разногласий – по указанию курирующего заместителя прокурора области.

О передаче обращений, взятых на контроль прокурором области либо его заместителями, в другие структурные подразделения прокуратуры области осуществляется начальниками управлений, отделов прокуратуры области, старшими помощниками, помощниками прокурора области исключительно по согласованию с прокурором области либо заместителями прокурора области, которыми дано поручение о проведении проверки.

 2.14. 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.

2.15. Горрайспецпрокурорам при поступлении обращений (запросов) членов Федерального Собрания, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъекта Российской Федерации, а также направленных указанными лицами обращений граждан передавать их для рассмотрения в прокуратуру области в порядке п. 3.4 Инструкции № 45.

2.16. Порядок рассмотрения обращений, поставленных на особый контроль Генеральным прокурором Российской Федерации, регулируется отдельным организационно-распорядительным документом прокуратуры области.

**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, прокурором районного звена должны быть даны конкретные указания о порядке его рассмотрения, а в случае необходимости - о сокращенных сроках разрешения.

Организация проверки 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.

В случае необходимости, в том числе при ненаправлении поручения первым исполнителем, руководители структурных подразделений, являющихся соисполнителями, направляют поручение о проведении проверки, запросы о предоставлении информации самостоятельно.

В прокуратурах районного звена проверка по обращению должна быть организована не позднее 5 дней со дня его регистрации.

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 Российской Федерации 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 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.

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

 Заключение утверждается прокурором области или заместителем прокурора области, прокурором города, района, специализированной прокуратуры 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, прокурором нижестоящей прокуратуры либо его заместителем, 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) проверки по обращению 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 Российской Федерации, 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 Российской Федерации, 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.

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

4.4. Заключения Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации 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 Российской Федерации, 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 Российской Федерации, 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. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также граждан Российской Федерации, являющихся бывшими несовершеннолетними узниками концлагарей, 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 (поступления из иной прокуратуры), а не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 7 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

4.8. Обращения по вопросам мобилизации разрешаются в трехдневный срок с обеспечением обратной связи с заявителем.

4.9**.** 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, разрешение которого взято на особый контроль Генеральным прокурором Российской Федерации, подписывается прокурором области (лицом, его замещающим) со ссылкой на поручение Генерального прокурора Российской Федерации**.**

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 заместителем соответственно.

Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации, области, а также обращения, которые взяты на особый контроль Генеральной прокуратурой РФ, на контроль 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 Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, содержащие их рекомендации, а также обращения Общественной палаты Российской Федерации, 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 лицами, 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, ответственным 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, на подпись заместителю прокурора области, ответственным исполнителем должен быть передан руководителю структурного подразделения, который визирует данный ответ на основании разделов, подписанных руководителями другихподразделений.

Материалы, необходимые для ответа на обращение, разрешение которого взято на контроль, с проектом ответа представляются для доклада прокурору области, заместителю прокурора области не позднее 3 рабочих дней до истечения срока разрешения обращения.

Направление ответов на такие обращения ранее доклада результатов проверки руководителю прокуратуры области, взявшему обращение на контроль, не допускается.

 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, в нижестоящих прокуратурах – прокурором либо его заместителем.

Заявитель извещается о результатах рассмотрения внесенных актов прокурорского реагирования в течение 7 дней с момента поступления таких сведений в прокуратуру области, города, района, специализированную прокуратуру за подписью должностного лица, направившего ответ на обращение, либо лица, его замещающего.

Горрайспецпрокуроры о результатах рассмотрения мер прокурорского реагирования, внесенных при исполнении поручений прокуратуры области о проведении проверок по обращениям, в течение 2 рабочих дней с даты поступления соответствующих сведений в письменном виде информируют структурное подразделение аппарата, направившее поручение.

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.

В аппарате прокуратуры области решение об отказе в удовлетворении первичных обращений принимает начальник управления (отдела на правах управления), старший помощник, помощник прокурора области, заместитель прокурора области. Они же подписывают ответы заявителям.

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 прокуратуры районного звена или лицом, его замещающим, повторные обращения подлежат направлению для рассмотрения в прокуратуру области.

5.9. Ответы заявителю обращения с разъяснением требований законодательства подписывает старший помощник, помощник прокурора области, руководитель структурного подразделения, заместитель горрайспецпрокурора.

 5.10. При подготовке ответа по первичному обращению, разрешаемому различными структурными подразделениями, ответ подписывается руководителем того подразделения, который является ответственным исполнителем, на основании разделов о результатах проверки, завизированных руководителями подразделений. Разделы соисполнителями представляются первому исполнителю не позднее 3 рабочих дней до истечения срока разрешения обращения.

 5.11. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 Инструкции № 45, если иное не указано в поручении руководителей органов прокуратуры области, начальников структурных подразделений аппарата. В ответе на обращение делается ссылка на поступление обращения с личного приема с указанием должностного лица, проводившего личный прием.

По обращениям, поступившим с личного приема прокурора области и его заместителей, ответ заявителю направляется только после доклада руководителю, проводившему прием. Доклад (справка, рапорт), согласованный с лицом, осуществившим прием, приобщается к материалам надзорного производства по обращению.

В случае направления ответа за подписью должностного лица, проводившего прием, письменного доклада не требуется.

5.12. При подготовке ответа заявителю по обращению, в том числе в случае поступления обращения на личном приеме прокурора области и его заместителей, в котором затрагиваются вопросы, входящие в сферу ведения нескольких 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.

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

а) разрешенные по поручению прокурора области либо его заместителей;

б) по которым необходимо подготовить ответ разъяснительного характера, не требующего специальных познаний профильных подразделений;

в) о неполучении ответа на ранее поданное обращение;

г) в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения;

д) содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве заявителей в компетенцию органов прокуратуры (может быть оставлено без рассмотрения);

е) текст которого не поддается прочтению;

ж) содержащие нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью имуществу должностного лица или членам его семьи;

з) 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);

и) о переадресации их для рассмотрения территориальным, специализированным прокурорам, в прокуратуры субъектов Российской Федерации;

к) о переадресации их для рассмотрения иным органам и организациям.

л) по вопросам организации личного приема прокурором области и его заместителями.

**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, сведения в регистрационных карточках на обращения в АИК «Надзор – WEB», 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 Российской Федерации 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).

Контроль результатов рассмотрения обращений, взятых на контроль (особый контроль), осуществляется в порядке, предусмотренном п. 3.14 Инструкции № 45.

 В прокуратуре области контрольные карточки с копиями ответов и иных документов направляются в подразделение (должностному лицу), на которое возложен контроль.

6.3. Контроль качества и сроков разрешения обеспечивается руководителями соответствующих подразделений аппарата прокуратуры области, прокурорами районного звена.

**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 выходные и праздничные дни – дежурным прокурором.

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.

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.

Прием также может быть организован по поручению прокурора области либо его заместителей.

Прием прокурором области и его заместителями в прокуратуре области проводится по предварительной записи на основании письменного заявления гражданина, в котором изложены конкретные доводы о необходимости организации личного приема у руководителей прокуратуры области.

Предварительная запись граждан проводится начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

При решении вопроса о необходимости организации приема начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан запрашивает в управлениях (отделах) прокуратуры области, у старших помощников (помощников) прокурора области информацию о результатах разрешения обращений заявителя с приложением, при необходимости, надзорных производств по обращениям.

Основания для записи на прием докладываются прокурору области и его заместителям, при согласовании вопроса и назначении даты организует личный прием.

По запросу начальника отдела по рассмотрению обращений и приема граждан не позднее 3 рабочих дней до дня приема руководителями структурных подразделений представляются справки по имеющейся переписке с заявителями и надзорные (наблюдательные) производства.

По поручению руководства прокуратуры области в личном приеме принимают участие руководители структурных подразделений аппарата, исполнители, разрешавшие обращения.

Личный прием руководителями прокуратуры области иных граждан осуществляется согласно утвержденного плана в рамках работы мобильной и временных приемных, в том числе в режиме видео-конференц-связи, при выездах в нижестоящие прокуратуры, населенные пункты, на предприятия, в учреждения и организации, в места чрезвычайных происшествий и бедствий.

Внеплановые выездные приемы проводятся прокурором области и его заместителями по их поручению, по инициативе начальника отдела по рассмотрению обращений и приему граждан либо руководителей иных структурных подразделений аппарата прокуратуры области.

Перед выездными приемами в населенных пунктах, учреждениях, организациях отдел по рассмотрению обращений и приему граждан с привлечением горрайспецпрокуроров обеспечивает уведомление и предварительную запись граждан, желающих обратиться на прием.

Прием граждан старшим помощником, помощником прокурора области, руководителями структурных подразделений осуществляется в соответствии с графиком приема и с учетом их компетенции. Организация личного приема возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений.

В прокуратурах районного звена прием граждан осуществляется на основании утвержденных прокурорами графиков, размещенных на стендах в доступном для граждан месте, на официальных сайтах органов местного самоуправления.

В целях организации работы по выездным приемам с учетом состояния законности на поднадзорной территории прокурорами районного звена на каждое полугодие до 20 января и 20 июля составляются графики выездных приемов, копии которых направляются начальнику отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

С целью оперативного разрешения вопросов выездной прием граждан может быть осуществлен вне графика, в том числе по поручению прокурора области, его заместителей, старших помощников, помощников прокурора области, руководителей структурных подразделений аппарата.

В органах прокуратуры ветераны и инвалиды Великой отечественной войны, а также граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

С учетом возраста и состояния здоровья вышеуказанных лиц, в обязательном порядке рассматривать вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

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, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

Регистрация обращений граждан ведется в компьютерной базе либо книге учета приема посетителей, в которой конкретизируется суть обращений, результат приема.

7.4. В случаях, когда заявитель требует зафиксировать его обращение, но отказывается на устном приеме представить письменное заявление, прокурорским работником, 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 передается на регистрацию и передается по принадлежности.

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.

По обращениям, не требующим дополнительной проверки, в графе «результат приема» указывается, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приема при наличии их согласия.

В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется 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.

Письменные обращения с личного приема передаются на регистрацию и разметку.

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».

Личный прием граждан проводится в форменном обмундировании.

**8. Анализ работы по обращениям и приему граждан**

8.1.Анализ состояния работы с обращениями и личный прием граждан проводится на системной основе с учетом изменений состояния законности и правопорядка, эффективности принимаемых мер. Итоги аналитической работы используются при прогнозировании и планировании надзорной деятельности.

Комплексный анализ поступивших обращений и практика их рассмотрения составляется 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 (снижения) количества тех или иных обращений, а также мер, принятых для урегулирования ситуации, практики проведения личных приемов должны представляться в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан горрайспецпрокурорами не позднее 15 января и 15 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 Российской Федерации 30.11.2020.

8.2. Начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан прокуратуры области обобщает состояние этой работы, о результатах докладывает прокурору области до 01 февраля и 01 августа.

В срок до 01 февраля и 01 августа обеспечивает подготовку и направление аналитической справки в управление по рассмотрению обращений и документационному обеспечению Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

8.3. В структурных подразделениях аппарата прокуратуры области, прокуратурах районного звена распоряжением о распределении обязанностей должны быть закреплены работники, на которых возлагаются функции по обобщению практики рассмотрения обращений, учету и обобщению результатов приема граждан.

Ответственность за качество, сроки и полноту подготовленных справок по результатам обобщения практики рассмотрения обращений и личного приема граждан возлагается на старших помощников прокурора области, руководителей структурных подразделений, прокуроров районного звена.

**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».