.08.2021

**Об утверждении Положения об организации личного приема**

 **граждан в органах прокуратуры Красноярского края**

 В целях установления в органах прокуратуры края единого порядка приема граждан, в соответствии с 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», руководствуясь ст. 18 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации личного приема граждан в органах прокуратуры Красноярского края.

2. Считать утратившим силу Положение об организации личного приема граждан в аппарате прокуратуры Красноярского края, утвержденное приказом прокурора края от 14.07.2020 № 208.

 3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

С приказом ознакомить аппарат прокуратуры края, направить для исполнения прокурорам городов, районов и ЗАТО края, специализированных прокуратур.

Прокурор края

государственный советник

юстиции 2 класса Р.Н. Тютюник

 УТВЕРЖДЕНО

 приказом прокурора края

 от \_ .08.2020 № \_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**Об организации личного приема граждан**

**в органах прокуратуры Красноярского края**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным
законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации», 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», указаниями Генерального прокурора Российской Федерации от 06.03.2020 № 137/9 «О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и приему граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» и иными организационно-распорядительными документами Генерального прокурора Российской Федерации, прокурора края, с целью установления единого порядка приема граждан и совершенствования работы по рассмотрению обращений, поступивших в ходе личного приема.

1.2. В органах прокуратуры края график личного приема граждан, ящик «Для обращений и заявлений» размещаются в доступном для граждан месте. Информация о порядке и времени осуществления личного приема граждан в органах прокуратуры края, о наименовании должностей и контактных реквизитах должностных лиц прокуратуры края, осуществляющих личный прием, размещается на странице прокуратуры Красноярского края официального сайта Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

Личный прием граждан проводится в форменном обмундировании. При организации личного приема обеспечивается личная безопасность лица, осуществляющего прием.

Сведения о времени и месте предстоящего приема граждан руководителями прокуратуры края, прокурорами районного звена и их заместителями с выездом в труднодоступные и отдаленные населенные пункты публиковать на официальных сайтах сети Интернет прокуратуры, администрации, направлять в средства массовой информации, размещать печатные объявления в часто посещаемых местах (в зданиях администрации населенного пункта, отделениях полиции, учреждениях и организациях медицинского, пенсионного и социального обслуживания, других).

1.3. Личный прием граждан прокурором края, первым заместителем, заместителями прокурора края (далее - руководители прокуратуры края) осуществляется в служебном кабинете (пр. Мира, 32, каб. 118) не реже одного раза в неделю по предварительной записи, в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом прокурора края. Личный прием граждан вне графика проводится по указанию прокурора края.

1.4. Руководители и оперативные работники структурных подразделений аппарата прокуратуры края принимают граждан, обжалующих решения, принятые руководителями соответствующих подразделений, прокуроров горрайспецпрокуратур ежедневно в обязательном порядке, прибывших граждан из отдаленных и труднодоступных населенных пунктов, других регионов – незамедлительно.

Прием проводится в служебном кабинете (пр. Мира, д. 32, каб. № 118-А) по согласованию с начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан Управления (далее – начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан).

1.5. Дежурный прокурор прокуратуры края принимает граждан в соответствии с приказом прокурора края от 22.12.2020 № 376 «Об утверждении Положения об организации дежурства в органах прокуратуры Красноярского края» в служебном кабинете (пр. Мира, 32, каб. 137- А) в рабочие дни - с 9.00 до 18.00 час. с перерывом на обед с 13.00 до 13.45 мин., в пятницу - с 9.00 до 16 час. 45 мин., в субботу - с 10.00 до 12.00 час.

1.6. В прокуратурах городов, районов края, ЗАТО, специализированных прокуратурах прием граждан осуществляется в течение всего рабочего дня согласно графику приема, с перерывом на обед с 13.00 до 13 час 45 мин., по субботам (за исключением прокуратур районов города Красноярска) - с 10 до 12 часов в соответствии с графиком приема.

1.7. По обращениям, принятым на личном приеме руководителями органов прокуратуры, принимается решение и дается ответ в соответствии с требованиями Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, или резолюции руководителя прокуратуры.

Обращения, принятые прокурорами и заместителями на личном приеме, разрешать в прокуратуре.

В исключительных случаях обращения, принятые на личном приеме, подлежащие разрешению другими органами и организациями, направлять для проверки доводов с установлением контроля.

Осуществлять контроль за рассмотрением обращений, мер прокурорского реагирования до полного устранения нарушений законодательства и фактического восстановления прав граждан.

Надзорные производства по обращениям, принятым на личном приеме прокурором края, его заместителями или прокурорами городов, районов края, ЗАТО, межрайонными и специализированными прокурорами и их заместителями, снимать с контроля и списывать в архив после оценки полноты проведенной проверки по доводам заявителя, а в случае признания их обоснованными и применения мер прокурорского реагирования, после фактического устранения нарушений закона и восстановления прав граждан.

1.8. При обращении в органы прокуратуры по телефону, граждане подробно и в корректной форме информируются по интересующим их вопросам. Отвечая на телефонный звонок, прокурорский работник сообщает обратившемуся лицу информацию о занимаемой должности, указывает свою фамилию, имя и отчество.

При невозможности самостоятельно и компетентно ответить на поставленные вопросы, прокурорский работник предлагает заявителю обратиться письменно или составляет справку по его доводам, которая впоследствии передается для регистрации в отдел общего и особого делопроизводства.

**2. Порядок личного приема граждан в аппарате прокуратуры края**

2.1. Прокурор края осуществляет прием граждан, обжалующих решения первого заместителя, заместителей прокурора края.

2.2. Первый заместитель, заместители прокурора края осуществляют прием граждан, обжалующих решения, принятые руководителями курируемых подразделений аппарата прокуратуры края.

 2.3. Руководители структурных подразделений осуществляют прием граждан по обращениям, обжалующим действия и решения горрайспецпрокуроров, а также по жалобам, рассмотренным в подразделении.

2.4. Отделом по рассмотрению обращений и приему граждан Управления (далее – отдел по рассмотрению обращений и приему граждан) ведется электронный журнал регистрации приема посетителей, где учитываются обращения и граждане, обратившиеся на прием к руководителям прокуратуры края.

Учет граждан, принятых начальниками управлений, отделов, старшими помощниками прокурора края, ведется руководителями соответствующих структурных подразделений самостоятельно.

2.5. Начальник отдела по рассмотрению обращений и приему граждан организовывает личный прием руководителей прокуратуры края, который проходит в служебном кабинете (пр. Мира, 32, каб. 118-А). Организовывает личный прием граждан руководителями прокуратуры края, руководителями структурных подразделений аппарата прокуратуры края в ходе работы Мобильной приемной прокурора края, временной приемной прокурора края, тематических приемов.

2.6. Запись на личный прием к руководителям прокуратуры края осуществляется начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан на основании письменного либо устного обращения гражданина, с учетом содержания обращения и компетенции должностных лиц прокуратуры края.

По результатам рассмотрения обращения о личном приеме, гражданин уведомляется о времени и порядке приема либо об отказе в личном приеме с разъяснением порядка обжалования в случае несогласия с ответом.

Подготовительная работа по организации личного приема граждан проводится работниками отдела по рассмотрению обращений и приему граждан во взаимодействии с руководителями структурных подразделений аппарата прокуратуры края, горрайспецпрокурорами, от которых, при необходимости, запрашивается дополнительная информация и необходимые материалы по существу обращения.

 До начала личного приема руководителям прокуратуры края предоставляются сведения о гражданах, записавшихся на личный прием, необходимые материалы, надзорные производства.

Личный прием граждан ведется в порядке очередности, согласно
предварительной записи. Отдельные категории граждан (ветераны Великой отечественной войны, инвалиды, беременные женщины, многодетные родители, граждане, прибывшие из отдаленных районов края, и другие граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации) принимаются в первоочередном порядке.

При проведении личного приема граждан руководители прокуратуры края вправе привлекать работников аппарата прокуратуры края, руководителей и работников подчиненных прокуратур, а также приглашать руководителей органов власти, местного самоуправления.

2.7. Содержание устного обращения гражданина руководителями прокуратуры края, городов, районов и ЗАТО края, специализированных прокуратур заносится в книгу регистрации приема посетителей. В графе «результат приема» указывается, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приема при наличии их согласия.

2.8. В случае, если гражданин требует принять от него устное обращение и дать на него письменный ответ, составляется справка (заполняется карточка личного приема) об устном заявлении в ходе личного приема, которая в тот же день передается в отдел общего и особого делопроизводства для регистрации.

2.9. Жалобы (заявления), принятые с личного приема руководителями прокуратуры края, регистрируются секретарями соответствующих приемных.

После регистрации в автоматическом информационном комплексе «Надзор-Web» обращение передается в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения в соответствии с резолюцией должностного лица.

2.10. Если письменное (устное) обращение принято в ходе проведения выездного приема, то письменное обращение, справка (карточка личного приема гражданина) о принятии устного обращения гражданина передается в отдел документационного обеспечения Управления для регистрации не позднее 3 дней с момента их получения и последующего рассмотрения в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45, или резолюцией руководителя прокуратуры.

2.11. Порядок разрешения обращения, принятого на личном приеме, определяется руководителем прокуратуры края, проводившим личный прием граждан.

Ответ заявителю по обращению, принятому прокурором края на личном приеме, дается за подписью прокурора края.

2.12. Обращения, принятые на личном приеме руководителями прокуратуры края, разрешение которых не входит в компетенцию прокуратуры края, направлять для рассмотрения в прокуратуру иного субъекта Российской Федерации с контролем по согласованию с руководителем прокуратуры края, принявшим обращение или лицом его замещающим.

 С согласия руководителя, принявшего на личном приеме обращение, решение по которому не принимали руководители нижестоящих прокуратур, обращение направляется им для проверки доводов с установлением контроля, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

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

2.13. На обращениях, принятых на личном приеме, лицом, проводившим прием, проставляется штамп «с личного приема» или запись «с личного приема».

Делопроизводители отдела общего и особого делопроизводства, закрепленные за конкретным структурным подразделением, на полученное с личного приема руководителями прокуратуры края обращение, помимо статистической карточки на жалобу, заполняют статистическую карточку по личному приему (ПГ), проставляя в ней дату регистрации обращения, индекс подразделения, номер надзорного производства и передают её вместе с обращением исполнителю.

2.14. После рассмотрения (разрешения) обращения, полученного с личного приема, исполнитель заполняет статистическую карточку для последующего учета и составления статистического отчета по форме ОЖ.

Сведения о результатах рассмотрения обращения, поступившего на личном приеме руководителю прокуратуры края, выявленных нарушениях, принятых мерах прокурорского реагирования, фактического восстановления прав граждан предоставлять до конца календарного месяца в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан.

2.15. Сведения об обращениях, принятых с личного приема, ежеквартально передаются отделом по рассмотрению обращений и приему граждан в соответствующие структурные подразделения для использования их при составлении статистического отчета по форме ОЖ.

 2.16. Руководители структурных подразделений ежеквартально не позднее 3 числа нового отчетного периода на основании документов первичного учета – статистических карточек, формируют третий раздел статистического отчета по форме ОЖ и предоставляют копии статистических карточек в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан.

Результаты рассмотрения обращений включать в отчет по форме ОЖ в соответствии с инструкцией по формированию статистического отчета «О работе прокурора по рассмотрению заявлений, жалоб и иных обращений», утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 08.07.2020 № 362.

2.17. Подготовительная работа организации личного приема граждан руководителями прокуратуры края, Генеральной прокуратуры Российской Федерации проводится отделом по рассмотрению обращений и приему граждан во взаимодействии с руководителями структурных подразделений прокуратуры края, прокурорами городов, районов края, ЗАТО, межрайонными и специализированными прокурорами, которые направляют информацию об актуальности проведения с учетом состояния законности и чрезвычайных происшествиях на подведомственной территории тематических и (или) выездных приемов граждан, представляют сведения о кандидатах на прием и информацию о результатах ранее рассмотренных их обращениях, принятых мерах, иную необходимую информацию по поручению начальника управления по рассмотрению обращений, приему граждан и документационному обороту, начальника отдела по рассмотрению обращений и приему граждан.

**3. Прием граждан дежурным прокурором прокуратуры края**

 3.1. Дежурный прокурор прокуратуры края принимает граждан без предварительной записи, при необходимости – организует во взаимодействии с начальником отдела по рассмотрению обращений и приему граждан прием обратившихся граждан руководителями структурных подразделений аппарата прокуратуры края.

 3.2. Учет граждан и обращений, принятых на личном приеме, ведется в книге регистрации приема посетителей.

В книге регистрации приема посетителей отражаются следующие сведения: дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес, суть обращения, принятое решение, а также содержание ответа, если ответ дан в устной форме.

3.3. При принятии жалобы (заявления) на личном приеме дежурный прокурор обязан проверить наличие достаточных данных для ее рассмотрения (сведения об органе, должностном лице, действия (бездействие) либо решения которого обжалуется, дате его принятия, наличие всех указанных в обращении приложений). В обязательном порядке проверяется наличие в обращении подписи заявителя.

 Дежурный прокурор обязан разъяснить лицу, обратившемуся на прием, порядок рассмотрения обращения, уведомить о подведомственности поставленных в обращении вопросов, способах и сроках получения информации о результатах рассмотрения обращения.

3.4. По устным обращениям, не требующим дополнительной проверки, в графе «результат приема» указывается, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приема при наличии их согласия. Если гражданин настаивает на рассмотрении его устного обращения, составляется справка о принятии устного обращения, которая подлежит регистрации и рассмотрению по существу.

 3.5. Дежурный прокурор вправе отказать в личном приеме гражданам, очевидно находящимся в состоянии опьянения, а также в случае их бестактного, грубого, агрессивного поведения, либо пребывания в виде, оскорбляющем человеческое достоинство.

 В целях недопущения конфликтной ситуации, в случае бестактного, грубого, агрессивного поведения гражданина, прием может быть прекращен. При необходимости дежурный прокурор вызывает сотрудника Росгвардии, осуществляющего охрану здания прокуратуры.

3.6. Книги регистрации учета посетителей, принятых дежурным прокурором, по заполнении хранятся в прокуратуре края.

**4. Прием граждан в прокуратурах городов, районов края, ЗАТО, специализированных прокуратурах**

4.1. В прокуратурах городов, районов края, ЗАТО, специализированных прокуратурах граждане принимаются без предварительной записи. Отдельные категории граждан (ветераны Великой отечественной войны, инвалиды, беременные женщины, многодетные родители, граждане, прибывшие из отдаленных сельских поселений, и другие граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации) принимаются в первоочередном порядке.

4.2. Во время приема гражданам в обязательном порядке разъясняется, к компетенции каких органов относится разрешение поставленных вопросов. В случае, если разрешение жалобы (заявления) не относится к компетенции органов прокуратуры, а гражданин настаивает на её приеме, необходимо принять жалобу (заявление) для дальнейшего письменного разъяснения и направления по подведомственности. При направлении обращения в иной орган в обязательном порядке в 7-дневный срок уведомить об этом заявителя письменно.

4.3. По устным обращениям, не требующим дополнительной проверки, в книге регистрации приема посетителей в графе «результат приема» указывается, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приема, при наличии их согласия. Если гражданин настаивает на рассмотрении его устного обращения, составляется справка (карточка личного приема) о принятии устного обращения, которая подлежит регистрации и рассмотрению по существу.

4.4. Практиковать личный прием гражданина (с его согласия) руководителем прокуратуры, подписавшим ответ, для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения по жалобе, поступившей на личном приеме.

4.5. Не реже одного раза в месяц прокуроры и их заместители проводят прием граждан в сельских поселениях, на предприятиях, организациях и учреждениях.

4.6. В случае возникновения стихийных бедствий руководители прокуратур обеспечивают личный прием населения в пунктах временного размещения, а также оперативное рассмотрение жалоб граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, вследствие чрезвычайных происшествий и стихийных бедствий, добиваясь фактического устранения негативных последствий и восстановления нарушенных условий их жизнедеятельности.

Сведения о времени и месте проведения приема заблаговременно, не позднее 3 дней до дня проведения приема размещаются в средствах массовой информации.

4.6. Учет граждан и обращений, принятых на личном приеме, ведется в книге регистрации приема посетителей.

4.7 Руководителями горрайспецпрокуратур обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное разрешение жалоб (заявлений), принятых на личном приеме руководителями прокуратуры края.

4.8. Информация о результатах рассмотрения обращений указанной категории вместе с копиями статистических карточек представляется посредством электронной почты старшему помощнику прокурора края ежемесячно, не позднее 03 числа месяца, следующего за отчетным.

УТВЕРЖДАЮ

Прокурор края

государственный советник

юстиции 2 класса

 Тютюник Р.Н.

 .08.2021

**ГРАФИК**

**личного приема руководителями прокуратуры Красноярского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Ф.И.О.** | **Должность** | **Дни приема** |
| 1. | Тютюник Роман Николаевич  | прокурор края  | вторник |
| 2**.** | Калугин Николай Владимирович | заместитель прокурора края  | понедельник  |
|  3. | Седых Дмитрий Владимирович  | заместитель прокурора края | среда  |
|  4. | Степанов Виталий Анатольевич | заместитель прокурора края | четверг  |