**УКАЗАНИЕ**

07.05.2020 №66/25

**О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и приему граждан в органах прокуратуры Еврейской автономной области**

 В целях совершенствования организации работы органов прокуратуры Еврейской автономной области по рассмотрению обращений и приему граждан, 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, и указанием Генерального прокурора Российской Федерации от 06.03.2020 № 137/9 «О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и приему граждан в органах прокуратуры Российской Федерации», руководствуясь ст. 18 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

**О Б Я З Ы В А Ю:**

1. Заместителей прокурора области, начальников отделов, старших помощников прокурора области, горрайпрокуроров:
	1. Работу с обращениями считать одним из приоритетных направлений прокурорской деятельности, руководствоваться при ее организации требованиями приказов 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», от 01.11.2011 № 373 «О порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, следователя, руководителя следственного органа и прокурора» и указанием Генерального прокурора Российской Федерации от 06.03.2020 №137/9 «О совершенствовании работы по рассмотрению обращений и приему граждан в органах прокуратуры Российской Федерации», уделяя повышенное внимание срокам и качеству разрешения обращений.
	2. Обеспечить реализацию гражданами конституционного права на обращения, в том числе с использованием информационно­телекоммуникационных технологий и специального программного обеспечения, прозрачность работы по рассмотрению обращений, добиваясь восстановления в полном объеме их нарушенных прав и законных интересов.

 Особое внимание в работе с обращениями уделять социально незащищенным категориям населения, в том числе ветеранам, инвалидам, несовершеннолетним, многодетным семьям и малоимущим гражданам, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

* 1. Исключить факты оставления обращений граждан без рассмотрения по существу по формальным основаниям. При отсутствии в обращении сведений, достаточных для его разрешения, либо в случае неясности изложения существа вопроса принимать исчерпывающие меры к восполнению недостающих данных.

 1.4. Добиваться объективного и окончательного разрешения каждого обращения в той прокуратуре, к компетенции которой относится решение вопроса, реального устранения нарушений закона и привлечения к ответственности лиц, их допустивших.

 Обеспечить полную и всестороннюю проверку каждого довода обращения.

 В целях восполнения недостающих данных и уточнения доводов в обязательном порядке до начала разрешения обращения получить объяснение от заявителя по всем доводам и подтверждающие их документы.

 Проверять, как правило, с выездом на место обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки правоохранительных органов, а также по наиболее резонансным вопросам либо устанавливать контроль за результатами рассмотрения таких обращений.

 Обеспечить оперативное рассмотрение жалоб граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации вследствие чрезвычайных происшествий и стихийных бедствий, добиваясь устранения негативных последствий и восстановления нарушенных условий их жизнедеятельности.

 1.5. Практиковать при рассмотрении обращений проведение рабочих встреч с приглашением заявителей и контролирующих (правоохранительных) органов по наиболее актуальным (резонансным) вопросам. Для обеспечения полноты и объективности проверок к их проведению привлекать специалистов.

 1.6. Исключить факты направления жалоб на рассмотрение должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются, а также случаи неоднократного направления в органы прокуратуры жалоб в связи с ненадлежащим рассмотрением первичных обращений и непринятием необходимых мер в рамках их рассмотрения.

 Считать грубым нарушением исполнительской дисциплины факты волокиты и бездействия при рассмотрении обращений, несоблюдения сроков рассмотрения обращений, некачественного рассмотрения первичных обращений. В каждом случае решать вопрос о персональной ответственности виновных должностных лиц.

 1.7. Реализовывать право на личный прием во внеочередном порядке помимо лиц, установленных действующим федеральным законодательством, участников и ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов 1 и 2 групп.

 1.8. Не допускать формального подхода в работе по личному приему граждан, сочетать личный прием с задачами по правовому просвещению населения.

Во время приема граждан в обязательном порядке разъяснять к компетенции каких органов относится разрешение поставленных вопросов. В случае, если разрешение жалобы (обращения) не относится к компетенции органов прокуратуры, а гражданин настаивает на ее приеме, осуществлять прием обращения для дальнейшего направления по принадлежности. При направлении обращения в иной орган в обязательном порядке в 7-дневный срок уведомлять об этом заявителя письменно.

 1.9. Личный прием граждан проводить в форменном обмундировании в соответствии с требованиями приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 27.10.2004 № 29 «Об обеспечении исполнения требований федерального законодательства об обязательном ношении форменного обмундирования».

 1.10. При общении с посетителями и в ответах на обращения проявлять корректность и вежливость согласно Кодексу этики прокурорского работника Российской Федерации, утвержденному приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 17.03.2010 № 114.

2. Заместителям прокурора области, горрайпрокурорам:

 2.1. С целью получения информации о нарушениях закона, защиты прав и свобод граждан, оказания правовой помощи социально незащищенным категориям населения ежемесячно проводить выездные приемы в отдаленных и труднодоступных населенных пунктах, в районах со сложной криминогенной обстановкой, на предприятиях с социально-экономическими проблемами, в домах–интернатах для инвалидов и престарелых граждан.

В целях оперативного реагирования на нарушения закона, устранения нарушения прав граждан создавать временные приемные в местах стихийных бедствий, в которых регулярно проводить личные приемы.

 Приемы осуществлять на основании утверждаемых графиков.

 Информацию о времени и месте проведения личных приемов заблаговременно размещать на официальном сайте прокуратуры области, с направлением в средства массовой информации.

 2.2. На регулярной основе проводить тематические приемы граждан по обращениям, имеющим большой общественный резонанс. Информацию о результатах разрешения таких обращений размещать на официальном сайте прокуратуры области.

 2.3. В книге регистрации приема посетителей подробно конкретизировать суть обращений.

2.4. По обращениям, не требующим дополнительной проверки, в графе «Результат приема» указывать, какое именно дано разъяснение гражданам (со ссылкой на действующее законодательство) в ходе личного приема при наличии их согласия.

 3. Заместителям прокурора области, начальникам отделов прокуратуры области, старшим помощникам и помощникам прокурора области, горрайпрокурорам:

 3.1. Ответы с результатами рассмотрения обращений излагать в доступной для понимания форме со ссылкой на нормы действующего законодательства по всем затрагиваемым вопросам и доводам.

 Если по обращению (запросу) принесен протест (внесено представление), предъявлен иск или приняты иные меры прокурорского реагирования, заявителю сообщается об этом, а также он уведомляется о последующем информировании о результатах их рассмотрения. Ответ заявителю направляется разрешавшим обращение прокурором.

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

В аппарате прокуратуры области решение об отказе в удовлетворении первичных обращений граждан принимают и подписывают ответы заявителям начальники отделов, старшие помощники (помощники) прокурора области, заместители прокурора области по направлениям деятельности, при повторном обращении в связи с отказом в удовлетворении требований – прокурор области или лицо его замещающее.

В горрайпрокуратурах решение об отказе в удовлетворении обращений принимает и дает ответы заявителям прокурор или лицо его замещающее.

Обращения, в которых обжалуются решения горрайпрокуроров, разрешают заместители прокурора области либо прокурор области в соответствии с установленной компетенцией.

 3.2. 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.

 3.3. При поступлении в прокуратуру области обращений, направленных иными органами с просьбой предоставить сведения о результатах их рассмотрения, направлять такую информацию должностному лицу не позднее 10 дней с даты регистрации ответа заявителю (в том числе разрешенных горрайпрокурорами).

 3.4. Обращать внимание на изменение состояния законности и правопорядка при проведении комплексного анализа поступивших обращений и практики их разрешения в органах прокуратуры области, результаты анализа использовать для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

 3.5. Повысить активность в освещении на официальном сайте прокуратуры области результатов работы по рассмотрению обращений граждан, приводить примеры реальной помощи в восстановлении нарушенных прав обратившихся в прокуратуру граждан, разъяснять законодательство по часто затрагиваемым в обращениях вопросам. Пресс-релизы направлять старшему помощнику прокурора по взаимодействию со средствами массовой информации и общественность не реже раза в неделю.

 3.6. На постоянной основе уделять внимание профессиональной подготовке прокурорских работников в части работы с обращениями и личного приема граждан.

 4. Контроль за исполнением настоящего указания возложить на заместителей прокурора области по направлениям деятельности.

Указание направить для исполнения заместителям прокурора области, начальникам отделов, старшим помощникам прокурора области, горрайпрокурорам.

Прокурор области З.М. Джанхотов

1. Контроль за за исполнением настоящего указания возложить на заместителей Г енерального прокурора Российской Федерации по направлениям деятельности.
2. Указание направить за исполнением настоящего указания возложить на заместителей Г енерального прокурора Российской Федерации по направлениям деятельности.