



ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРОКУРАТУРА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

05.03.2022

№ 443-д

г. Благовещенск

О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре Амурской области

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Амурской области, обеспечения эффективной защиты охраняемых законом интересов граждан, общества и государства, руководствуясь ст. 18 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Первому заместителю и заместителям прокурора Амурской области, старшим помощникам, помощникам прокурора области, начальникам управления, отделов прокуратуры области, территориальным и специализированным прокурорам:

1.1. Организовать неукоснительное исполнение требований Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 (далее - Инструкция), а также приказов Генерального прокурора 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», от 12.04.2021 № 188 «Об утверждении Регламента рассмотрения личных сообщений в Генеральную прокуратуру Российской Федерации, поступивших от субъектов предпринимательской деятельности посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей», от 19.09.2019 № 665 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений субъектов предпринимательской деятельности в связи с оказанием на них давления со стороны правоохранительных органов, поступающих посредством цифровой платформы для таких обращений», указания 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 др.

Работу с обращениями граждан считать одним из приоритетных направлений прокурорской деятельности, в обязательном порядке учитывая ее результаты при аттестации прокурорских работников.

1.2. Обеспечить реализацию гражданами конституционного права на обращения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий и специального программного оборудования, а также прозрачность работы по рассмотрению обращений, добиваясь восстановления в полном объеме нарушенных прав и законных интересов.

Особое внимание уделять разрешению обращений социально незащищенных слоев населения, в том числе ветеранов, инвалидов, несовершеннолетних, многодетных семей и малоимущих граждан.

1.3. Добиваться объективного и окончательного разрешения обращений в той прокуратуре (либо структурном подразделении аппарата прокуратуры области), к компетенции которой относится решение вопроса, реального устранения нарушений закона и привлечения к ответственности лиц, их допустивших.

1.4. Обеспечить заполнение статистических карточек на обращения в соответствии с формой, предусмотренной Приложением №1 к настоящему приказу.

1.5. Исключить факты оставления обращений граждан без рассмотрения 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.

1.6. 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 со стороны правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее резонансным вопросам либо устанавливать контроль за результатами проверок таких обращений.

2. В части, не урегулированной организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации, перечисленными в подпункте 1.1. настоящего приказа, установить следующий порядок рассмотрения обращений и приема граждан в подразделениях прокуратуры Амурской области:

2.1. Регистрацию обращений в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры возложить: в аппарате прокуратуры области - на отдел документационного обеспечения прокуратуры области, в территориальных и специализированных прокуратурах на специалиста прокуратуры.

2.2. Регистрацию обращений в аппарате прокуратуры области осуществлять в программном обеспечении АИК «Надзор-WEB» с

понедельника по четверг до 14.00 час., в пятницу - до 12.00 час., зарегистрированные обращения дважды в день в 10.30 час. и 14 час. в период с понедельника по четверг и в 10.30 час. и 12.00 час. в пятницу по реестрам передавать старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

При регистрации в аппарате прокуратуры области запросов и обращений должностных лиц органов законодательной власти и представительных органов местного самоуправления в разделе «Примечание» программного обеспечения АИК «Надзор-WEB» отражать информацию:

- по обращениям депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - «депутатское ГД»;
- по обращениям депутатов представительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации - «депутатское РГД»;
- по обращениям депутатов органов местного самоуправления - «депутатское МСУ»;
- по обращениям членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации - «члены СФ».

Жалобы на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, следователя, руководителя следственного органа и прокурора в порядке ст. 124 УПК РФ, парламентские запросы, запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, обращения Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, запросы Общественной палаты Российской Федерации передавать для предварительного рассмотрения старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан прокуратуры области в течение всего дня.

2.3. Предварительное (первичное) рассмотрение обращений возложить:

- в аппарате прокуратуры области - на старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан;
- в территориальных и специализированных прокуратурах - на прокурора, либо лицо его замещающее, либо на уполномоченное прокурором должностное лицо.

Срок первичного рассмотрения обращения не может превышать трех дней с момента регистрации документа. При первичном рассмотрении обращений сотрудники проверяют наличие информации в электронной системе о предыдущих поступлениях обо всех лицах, указанных в документе, или о фактах правонарушений и заполняют следующие поля РК: «Регион обжалуемых действий», «Фигурант», «Роль», «Содержание», «Рубрика», при повторности обращения делают связи с РК первичного обращения.»

2.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений возложить в аппарате прокуратуры области на заместителей прокуроров области, старших помощников, помощников прокурора области, начальников управления, отделов по направлениям деятельности; в территориальных и специализированных прокуратурах - на территориальных и специализированных прокуроров.

Текущий контроль за своевременностью рассмотрения обращений в подразделениях аппарата прокуратуры области возложить на начальника отдела документационного обеспечения прокуратуры области.

Территориальным и специализированным прокурорам обеспечить своевременность разрешения обращений, в распоряжениях о распределении обязанностей определить конкретных должностных лиц, на которых возлагаются обязанности по учету, обеспечению качества и своевременности разрешения обращений, в том числе обращений, взятых на контроль руководителями органов прокуратуры, обобщению практики разрешения обращений, оформлению соответствующих контрольных и статистических карточек, внесению необходимых сведений о принятых решениях в АИК «Надзор-WEB».

В аппарате прокуратуры области:

обязанности по учету, обеспечению своевременности разрешения обращений, взятых на контроль прокурором области, первым заместителем и заместителями прокурора области, а также проведению обобщения практики разрешения обращений, возложить на старших помощников, помощников прокурора области, начальников управления, отделов по направлениям деятельности и старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан;

обязанности по обеспечению своевременности разрешения иных обращений, возложить на старших помощников, помощников прокурора области, начальников управления, отделов по направлениям деятельности.

Текущий контроль за своевременностью рассмотрения обращений в подразделениях аппарата прокуратуры области возложить на начальника отдела документационного обеспечения прокуратуры области.

При предварительном (первичном) рассмотрении обращений старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан направлять их в структурные подразделения аппарата прокуратуры области с установлением контроля за сроками их рассмотрения в АИК «Надзор-WEB» и указанием контролером начальника отдела документационного обеспечения прокуратуры области.

Обязанности по правильной и своевременной регистрации поступающих обращений возложить на начальника отдела документационного обеспечения прокуратуры области.

2.5. Старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан при предварительном рассмотрении обращений определять их категорию, проставлять на них штамп «Контроль», «С личного приема», определять структурные подразделения (должностное

лицо), куда (кому) следует передать на разрешение обращение, при наличии оснований незамедлительно передавать их на доклад прокурору области и его заместителям.

Прохождение обращений от руководства прокуратуры области до непосредственных исполнителей, как правило, не должно превышать 2-х дней с момента их регистрации.

2.5.1. Старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан незамедлительно направлять в отдел по надзору за процессуальной и оперативно-розыскной деятельностью поступившие в аппарат прокуратуры области заявления о преступлении, обращения, содержащие просьбу в возбуждении уголовного дела, по которым не проводились процессуальные проверки, для дальнейшего доклада заместителю прокурора области и регистрации в Книге регистрации сообщений о преступлениях.

2.6. В аппарате прокуратуры области после предварительного рассмотрения для доклада прокурору области либо лицу, его замещающему, передаются:

- поручения Генерального прокурора Российской Федерации и его заместителей; обращения субъектов предпринимательской деятельности, полученные посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей»;

- 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;

- парламентские запросы, запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе; а также обращения:

- губернатора Амурской области;

- первого заместителя Председателя Правительства Амурской области;

- Председателя Законодательного Собрания Амурской области;

- руководителей судебных и правоохранительных органов Амурской области, руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, действующих в Амурской области, а также органов военного управления;

- инвесторов;

- уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации, АНО «Платформа для работы с обращениями предпринимателей», региональных отделений АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов», общероссийских общественных организаций «Деловая Россия», «Опора

России», «Российский союз промышленников и предпринимателей», торгово-промышленных палат в субъектах Российской Федерации; а также:

- 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;

- обращения и запросы, в которых обжалуются решения их заместителей, в том числе на решения, принятые ими по уголовным делам (материалам), решения начальников управлений (отделов), старших помощников (помощников) прокуроров субъектов Российской Федерации об отказе в удовлетворении первичных обращений;

- обращения по вопросам борьбы с коррупцией, поступившие с официального сайта Генеральной прокуратуры Российской Федерации в сети Интернет (www.genproc.gov.ru);

- обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением, иных правонарушений, нарушений Присяги прокурора, допущенных работниками прокуратуры области, а также должностными лицами органов государственной власти области;

- обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением, иных правонарушений, допущенных депутатами и должностными лицами законодательных (представительных), исполнительных и других органов государственной власти Амурской области;

- по кадровым вопросам;

- поручения, связанные с рассмотрением запросов и обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иные поручения, поступившие из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, адресованные непосредственно прокурору области.

- иные обращения, взятые на контроль прокурором области.

2.7. К контрольным обращениям, передаваемым первому заместителю, заместителям прокурора области по направлениям деятельности, относятся обращения:

- депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти Амурской области;

- помощников Полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, главных федеральных инспекторов;

- Уполномоченного по правам человека в Амурской области;

- Уполномоченного по правам ребенка в Амурской области;

- Общественного представителя Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей в Амурской области;

- членов Общественной палаты Амурской области;

- министров Правительства Амурской области;

- глав муниципальных образований городского и районного уровня;
- поручения по обращениям граждан, поступившим из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, адресованные непосредственно им.

Заместители прокурора области при рассмотрении наиболее значимых и актуальных вопросов информируют об этом прокурора области.

2.8. Прокурор области и его заместители устанавливают контроль за рассмотрением обращения, дают поручения одному или нескольким подразделениям аппарата о проверке изложенных в нем доводов с указанием сроков исполнения.

2.9. Обращения, содержащие доводы о несогласии с принятыми решениями или действиями (бездействием) работников прокуратуры передаются на разрешение вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры.

Запрещается направление жалоб в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

Обращения, по которым даны ответы территориальными и специализированными прокурорами, в случае несогласия с ними заявителями направляются для рассмотрения в прокуратуру области.

2.10. Обращения, поступившие в городскую, районную и специализированную прокуратуру от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе, Главного федерального инспектора области, обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением, иных правонарушений, нарушений Присяги прокурора, допущенных работниками прокуратуры области, обращения по которым требуется сообщение результатов рассмотрения в Генеральную прокуратуру Российской Федерации, а также обращения, доводы которых подлежат рассмотрению Генеральной прокуратурой Российской Федерации и управлениями Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральных округах, прокуратуры области в порядке, предусмотренном пунктом 3.4 Инструкции, направляются в аппарат прокуратуры области.

2.11. По результатам разрешения обращений, взятых на контроль прокурором области, а также по особо сложным обращениям составляется мотивированное заключение, в котором указываются сведения о рассмотрении всех поставленных в обращении вопросов и приведенных доводов, результатах их проверки, принятых мерах.

Составленное исполнителем заключение согласовывается с руководителем подразделения и утверждается прокурором области или его заместителями в соответствии с компетенцией.

2.12. На подпись прокурору области передавать ответы на обращения, поступившие с соответствующими поручениями Генерального прокурора Российской Федерации и его заместителей, а также связанные с рассмотрением запросов и обращений:

- членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе;
- губернатора Амурской области;
- руководителей судебных и правоохранительных органов области (если не установлено иное);
- обращения в которых обжалуются решения заместителей прокурора области, начальников структурных подразделений, непосредственно курируемых прокурором.

Ответы на обращения, перечисленные в пункте 2.6 настоящего приказа и взятые на контроль прокурором области, снимаются с контроля только после доклада результатов их рассмотрения прокурору области.

Направление таких ответов без доклада прокурору области запрещается.

2.13. Ответы должностным лицам, перечисленным в пункте 2.8 настоящего приказа давать, как правило, за подписью заместителей прокурора области, если организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокуратуры области не установлено иное.

2.14. В случае наличия в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений, ответственный за качественное и своевременное исполнение руководитель подразделения определяется решением прокурора области (района) или его заместителей и указывается в резолюции первым.

Ответственный исполнитель обеспечивает передачу копий документов в соответствующие структурные подразделения.

Снятие копий для всех соисполнителей может возлагаться на специалистов отдела документационного обеспечения прокуратуры области.

2.14.1. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения и разрешения жалоб и заявлений граждан и иных лиц материалы, необходимые для принятия решения по обращению, и проект ответа представляет на подпись руководителю не позднее 3 дней до истечения установленного законодательством срока разрешения обращения (по обращениям, взятым на контроль прокурором области, либо его заместителями не позднее установленного ими срока).

2.14.2. В исключительных случаях при необходимости продления срока проверки ходатайство об этом оформляется не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, с указанием в нем срока, необходимого для дополнительной проверки.

В аппарате прокуратуры области о продлении срока проверки по обращению, взятому на контроль прокурором области, безотлагательно сообщается старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

Если причиной продления срока по обращению явилось некачественное или несвоевременное исполнение поручения, исполнителем может быть инициировано рассмотрение вопроса о необходимости проведения служебной проверки в отношении виновных лиц.

2.14.3. В случае неправильной разметки обращения старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан подразделение его получившее, в срок не позднее двух дней с момента поступления возвращает его старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан с мотивированным рапортом о передаче в соответствующее структурное подразделение, к компетенции которого относится его разрешение, с занесением сведений о передаче в систему АИК «Надзор-WEB».

Передача производится на основании мотивированного рапорта руководителя подразделения, а при возникновении разногласий - по указанию прокурора области, либо его заместителей в соответствии с возложенными должностными обязанностями.

Передача обращений, по которым даны поручения прокурором области, его заместителями, разрешение которых взято на контроль (особый контроль), осуществляется через старшего помощника прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

При наличии разногласий об определении ответственного исполнителя решение об определении исполнителей принимать прокурору области, либо его заместителю.

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

Городским, районным и специализированным прокурорам направление обращений на разрешение в прокуратуры других субъектов Российской Федерации и в Генеральную прокуратуру Российской Федерации осуществлять только через аппарат прокуратуры области.

2.16. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направлять в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая если фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего обращение, не поддаются прочтению.

При поступлении таких обращений в городскую, районную или специализированную прокуратуру, незамедлительно передавать их в

прокуратуру области для дальнейшего направления в соответствующие органы и 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, подписывать старшим помощникам прокурора области или начальникам управления, отделов прокуратуры области, а высшему должностному лицу соответствующего субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) – прокурору области или лицу, его замещающему.

2.17. Начальникам управления, отделов прокуратуры области, старшим помощникам, помощникам прокурора области:

2.17.1. Направлять в нижестоящие прокуратуры обращения о нарушениях закона, если по ним не принимались решения территориальным и специализированным прокурором (лицом, исполняющим его обязанности) либо поставленные в них вопросы не требуют вмешательства прокуратуры области.

Обращения могут направляться на места с установлением контроля за их рассмотрением.

2.17.2. В случае, когда в обращении отсутствуют точные сведения о решении, принятом нижестоящим прокурором, поручать исполнителю безотлагательно получить необходимую информацию в нижестоящей прокуратуре.

2.17.3. Если обращение находится на рассмотрении в нескольких подразделениях и может быть разрешено в полном объеме нижестоящей прокуратурой, передавать его в территориальную либо специализированную прокуратуру подразделением, указанным среди исполнителей первым (основным исполнителем), только после согласования с соисполнителями.

В случае, если часть доводов обращения не может быть проверена в нижестоящей прокуратуре, копию обращения для разрешения в этой части передавать в соответствующее подразделение аппарата прокуратуры области.

2.17.4. При наличии в обращении различных вопросов, часть из которых подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном уголовно-процессуальным законодательством, разрешать доводы обращения в указанной части с вынесением постановления и дачей ответа заинтересованным лицам в порядке и сроки, предусмотренные ст. 124 УПК РФ. В иной части разрешать обращение в сроки, установленные Инструкцией.

2.17.5. Работу по рассмотренной удовлетворенной жалобе считать оконченной, если к надзорному производству приобщены копии актов прокурорского реагирования и сообщения о результатах их рассмотрения, свидетельствующих о выполнении требований прокурора.

По жалобам, направленным в нижестоящую прокуратуру либо иной орган с контролем, к надзорному производству приобщать представленную информацию, копию ответа заявителю.

2.17.6. Рассмотрение заявлений о реабилитации лиц, подвергшихся политическим репрессиям, считать компетенцией уголовно-судебного отдела прокуратуры области.

При разрешении таких заявлений иметь в виду, что они могут быть поданы как самими репрессированными, так и иными лицами, и общественными организациями.

Срок рассмотрения заявлений о реабилитации не может превышать трех месяцев, при их разрешении в обязательном порядке подлежат изучению материалы архивных уголовных дел с последующим составлением заключения, утверждаемого заместителем прокурора области, и с выдачей за подписью последнего справки о признании лица подвергшимся политическим репрессиям и подлежащим реабилитации, признании пострадавшим от политических репрессий либо (в случае отказа в признании права на реабилитацию) дачей за подписью руководителя структурного подразделения ответа с разъяснением о праве установления юридического факта применения политических репрессий в судебном порядке.

2.17.7. Взятые на контроль обращения снимаются с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

В ответах заявителям разъяснять порядок обжалования принятого решения. Исключить включение в ответы информации, имеющей характер ограниченного доступа.

2.17.8. При направлении заявителям ответов на обращения в обязательном порядке возвращать приложенные к ним документы. Не подлежат возвращению документы и материалы, направленные заявителем в органы и учреждения прокуратуры в электронной форме.

2.17.9. Установить порядок, при котором срок между подписанием ответа на обращение и сдачей его на отправку не должен быть позднее 12.00 час. дня, следующего за подписанием.

2.17.10. В аппарате прокуратуры области решение об отказе в удовлетворении первичных обращений граждан принимать начальнику управления, отдела, старшему помощнику, помощнику прокурора области, заместителю прокурора области.

Начальнику управления, отдела, старшему помощнику, помощнику прокурора области ответ об отказе в удовлетворении первичных обращений граждан согласовывать с курирующим направлением заместителем прокурора области.

При повторном обращении в связи с отказом в удовлетворении требований ответ давать прокурору области или лицу его замещающему. Они же подписывают ответы заявителям.

2.17.11. В городских, районных и специализированных прокуратурах решение об отказе в удовлетворении первичных обращений принимать и давать ответ заявителям прокурору или лицу его замещающему.

2.17.12. 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 случае если обращение разрешалось в аппарате прокуратуры области, а меры прокурорского реагирования вносились территориальными или специализированными прокурорами, сведения о результатах рассмотрения актов прокурорского реагирования территориальные и специализированные прокуроры в течение 2 дней с момента поступления в прокуратуру, направляют в структурное подразделение аппарата прокуратуры области, разрешавшее обращение, которое в течение 5 дней с момента их поступления сообщает заявителю о результатах рассмотрения мер прокурорского реагирования по его обращению.

Копии актов прокурорского реагирования, сведения о результатах их рассмотрения и ответ заявителю приобщается к материалам надзорного производства по жалобе.

3. Начальники управления, отделов прокуратуры области, старшие помощники, помощники прокурора области, территориальные и специализированные прокуроры и их заместители несут личную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений.

Организуя свою работу с обращениями, они обязаны:

3.1. Осуществлять повседневный контроль за работой с обращениями, обеспечивать своевременное, полное и квалифицированное их разрешение.

3.2. При рассмотрении обращений в резолюции, помимо назначенного исполнителя, письменно давать конкретные указания о порядке, характере, сроках разрешения каждого обращения.

3.3. Систематически заслушивать исполнителей о ходе разрешения, проверять полноту и качество проведенной проверки.

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

3.4. Обеспечить учет поступивших обращений на основе данных статистических карточек. Организовать ведение отдельного учета обращений и обращений, взятых на контроль.

3.5. Не реже одного раза в квартал анализировать причины поступления обращений, уделяя особое внимание контрольным, повторным и поступившим с личного приема. Итоги анализа использовать для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

Докладные записки о практике рассмотрения обращений по прилагаемой типовой форме (Приложение №2) представлять старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан для использования при подготовке итоговых докладов прокурору области и докладной записки в управление по рассмотрению обращений и документационному обеспечению Генеральной прокуратуры Российской Федерации ежеквартально к 15 числу месяца, следующему за отчетным периодом.

3.6. Организовать ведение реестров повторных обращений граждан, обратившихся с жалобой в прокуратуру по одному и тому же вопросу три раза и более (Приложение №3).

Реестры таких повторных обращений представлять старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан вместе с ежеквартальными докладными записками о практике рассмотрения обращений в те же сроки.

В каждом конкретном случае выяснять причины направления заявителем повторного обращения, объективно оценивая полноту ранее принятых мер реагирования и их достаточности для устранения нарушений закона и восстановления нарушенных прав.

Расценивать факты неполного и несвоевременного разрешения жалобы и заявления, необоснованного отказа в удовлетворении первичного обращения, как грубое нарушение служебной дисциплины.

При отмене незаконного решения, принятого в аппарате прокуратуры области, нижестоящих прокуратурах, признании проведенной проверки некачественной, а ответа заявителю немотивированным и неполным, устанавливать виновных должностных лиц с инициированием служебных проверок и представлением старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан надзорных производств и иных материалов, содержащих информацию о существовании нарушений и предложений о принятии мер к лицам, виновным в необоснованном отклонении обращения.

4. Старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан:

4.1. Проводить систематические проверки исполнения требований приказов Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 и от 01.11.2011 № 373 и настоящего приказа в структурных подразделениях аппарата прокуратуры области, районных, городских и специализированных прокуратурах, согласно плану работы и по указаниям прокурора области.

4.2. Оказывать руководителям подразделений аппарата прокуратуры области, районным, городским и специализированным прокурорам методическую и практическую помощь в организации работы на данном участке.

4.3. Ежеквартально не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представлять прокурору области итоговую справку о результатах комплексного анализа поступивших обращений и практики их разрешения в подразделениях прокуратуры области и на местах.

При проведении анализа с учетом реестров повторных обращений, информации, представляемой подразделениями аппарата прокуратуры области и прокурорами на местах в соответствии с Приложением №2 к настоящему приказу, особое внимание уделять установлению причин повторного направления обращений с внесением предложений о необходимости вмешательства руководителей прокуратуры области для принятия дополнительных мер, направленных на восстановление нарушенных прав заинтересованных лиц.

5. Установить порядок, при котором:

5.1. В прокуратуре области прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан в день их обращения с участием, при необходимости, представителей иных подразделений.

По вопросам, относящимся к компетенции старшего помощника прокурора области по обеспечению собственной безопасности и физической защиты, прием проводится непосредственно указанным должностным лицом, по кадровым вопросам представителем отдела кадров прокуратуры области.

В вечернее время, выходные и праздничные дни прием осуществляется дежурным прокурором.

Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. С учетом возраста и состояния здоровья заявителей данной категории в обязательном порядке рассматривать вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

5.2. Личный прием граждан прокурорскими работниками, имеющими классные чины, проводить в форменном обмундировании. При общении с посетителями проявлять вежливость и корректность согласно Кодексу этики прокурорского работника Российской Федерации, утвержденному приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 17.03.2010 № 114.

Практиковать вызов и прием заявителей (с их согласия) в целях конкретизации доводов обращений, а также для разъяснения положений законодательства, оснований и мотивов принятых по жалобам решений.

В случае отклонения повторного обращения в обязательном порядке направлять заявителю приглашение о личном приеме для разъяснения положений действующего законодательства, оснований и мотивов принятия такого решения (Приложение № 5).

5.3. Начальники управления и отделов прокуратуры области, старшие помощники и помощники прокурора области принимают граждан с обращениями о несогласии с решениями, принятыми прокурорами городов и

районов, специализированными прокурорами, а также старшими прокурорами и прокурорами отделов прокуратуры области.

Прием первым заместителем, заместителями прокурора области осуществляется по обращениям, которые разрешались в прокуратуре области начальниками структурных подразделений аппарата прокуратуры области.

Прием прокурором области осуществляется по обращениям, которые разрешались заместителями прокурора области, либо по обращениям на действия и решения руководителей правоохранительных органов области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов власти области, а также на решения начальников управления, отделов, старших помощников (помощника) прокурора области об отказе в удовлетворении первичных обращений.

5.4. Запись граждан на личный прием к прокурору области и его заместителям, в том числе по телефону, осуществляется старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан в соответствии с требованиями Регламента прокуратуры области.

Предварительная запись на прием к руководителям прокуратуры области осуществляется при личном обращении или путем подачи письменного ходатайства при наличии документов, являющихся основанием для записи на личный прием.

При рассмотрении вопроса о записи гражданина на личный прием он уведомляется о времени и порядке личного приема или о причинах отказа в личном приеме по телефону или письменно.

5.5. При решении вопроса о направлении гражданина на прием к руководству прокуратуры области старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан извещает об этом руководителей структурных подразделений аппарата прокуратуры области, которые обеспечивают подготовку информации о ранее разрешенных обращениях заявителя.

5.6. Прием граждан прокурором области и его заместителями, руководителями структурных подразделений прокуратуры области, начальниками отделов в составе управлений осуществляется согласно графику, утвержденному прокурором области, не реже одного раза в неделю.

Прием прокурором области может быть организован по его указанию в установленное им время.

Руководителями нижестоящих прокуратур прием граждан проводится не реже одного раза в неделю.

5.7. Личный прием граждан должностными лицами прокуратуры области вне рамок утвержденного графика проводится на основании указания прокурора области или его заместителей.

В нижестоящих прокуратурах прием граждан проводится в течение всего рабочего дня работниками прокуратуры в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.8. Сведения о времени приема граждан в прокуратуре области размещать на информационном стенде на первом этаже здания прокуратуры

области, а также на официальном сайте (портале) прокуратуры, в прокуратурах городов, районов, межрайонных и специализированных прокуратурах - на информационных стендах в общедоступных местах.

5.9. Проводить выездные и тематические приемы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс, в т.ч. связанным с предпринимательской деятельностью, долевым строительством жилья, функционированием жилищно-коммунального комплекса, переселением граждан из ветхого и аварийного жилья, капитальным ремонтом многоквартирных домов, соблюдением трудовых прав граждан, маломобильных лиц, инвалидов и престарелых, находящихся в местах с круглосуточным пребыванием, социальных приютах, несовершеннолетних в детских домах и др.

С этой целью старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан по согласованию с заместителями прокурора области, а также прокурорам городов, районов и специализированным прокурорам раз в полугодие в срок до 25 июня и 25 декабря формировать графики выездных приемов граждан.

При планировании выездных приемов учитывать криминогенную обстановку, наличие объектов (предприятий, учреждений, организаций) со сложными социально-экономическими проблемами.

Прокурорам городов, районов, в состав которых входят сельские поселения, организацию выездных личных приемов строить с учетом необходимости их проведения в каждом сельском поселении, входящим в состав муниципального образования.

5.10. В обязательном порядке вне графика с использованием мобильных и временных приемных обеспечивать прием населения в местах чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий.

5.10.1. О создании мобильных и временных приемных безотлагательно сообщать старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приема граждан, а также размещать соответствующие сведения в средствах массовой информации.

5.10.2. Прием граждан осуществлять лично прокурором с обеспечением безопасности их жизни и здоровья в месте проведения.

5.10.3. Информировать прокурора области обо всех поступивших обращениях граждан, организации проверок и выявленных нарушениях закона, принятых (планируемых к принятию) мерах прокурорского реагирования.

5.11. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, а в случае представления интересов юридического или физического лица - доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

5.12. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть ему дан устно в ходе личного приема, о чем

делается соответствующая отметка в книге регистрации посетителей с указанием вопроса и существа разъяснения.

В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Устные обращения, принятые на личном приеме, оформляются справкой по форме, предусмотренной Приложением №4 к настоящему приказу.

5.13. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «С приема» или «С личного приема».

По просьбе гражданина отметка о приеме может быть проставлена на копии его обращения.

5.14. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в книге регистрации приема посетителей. В случае отсутствия обратившихся на прием в отведенное время в книге регистрации делается соответствующая запись.

Ответ на обращения, поступившие с личного приема, дается в общем порядке.

5.15. Книги регистрации приема посетителей ведутся прокурором области, заместителями прокурора области, начальниками структурных подразделений и работниками аппарата прокуратуры области, дежурным прокурором, а также в нижестоящих прокуратурах.

Хранение книг регистрации посетителей в аппарате прокуратуры области осуществляется старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан и в кабинете дежурного прокурора, в нижестоящих прокуратурах - в канцелярии.

5.16. В каждой прокуратуре устанавливается ящик «Для обращений и заявлений», который размещается в прокуратуре области, в нижестоящих прокуратурах - в доступном для заявителей месте.

Корреспонденция из ящика, установленного в прокуратуре области, ежедневно вынимается работниками отдела документационного обеспечения, в нижестоящих прокуратурах - делопроизводителями.

На обращениях проставляется соответствующий штамп, указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

6. Приказ прокурора области от 08.02.2021 № 163-д «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре Амурской области» признать утратившим силу.

7. Контроль за исполнением приказа возлагаю на первого заместителя, заместителей прокурора области по закрепленным направлениям деятельности.

Направить настоящий приказ для исполнения первому заместителю, заместителям прокурора области, начальникам управления, отделов, старшим помощником, помощникам прокурора области, территориальным и специализированным прокурорам, которым довести его содержание до сведения подчиненных работников.

Прокурор области
старший советник юстиции



А.Е. Бучман

СТАТИСТИЧЕСКАЯ КАРТОЧКА НА ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ)

номер НП
Регистрационный номер обращения
Заявитель
Дата поступления регистрации обращения:
Дата поступления в подразделение (заполняется в аппарате)
Дата поступления исполнителю
2. Дата разрешения (направления) обращения:
Дата подписания ответа
Дата передачи ответа в канцелярию (делопроизводство)
Срок продлен
3. Вид обращения:
3.1. Первичное
3.2. Повторное на отказ в удовлетворении ранее разрешенной жалобы
3.3. Повторное на длительное разрешение и небрежность
3.4. Дубликат
4. Обращение поступило;
4.1. С личного приема прокурора области
4.2. С личного приема заместителя прокурора области
4.3. С приема прокурора города (района), спецпрокурора
4.4. С приема заместителя прокурора города (района); спецпрокурора
4.5. Из Генеральной прокуратуры РФ
4.6. Из Управления ГП РФ по ДФО
4.7. От депутата Гос. Думы ФС РФ, члена Совета Федерации
4.8. От депутата представительного органа субъекта РФ
4.9. От депутата муниципального представительного органа
4.10. От Уполномоченного по правам человека в РФ
4.11. От Уполномоченного по правам ребенка в РФ
4.12. От Уполномоченного по правам человека в АО
4.13. От Уполномоченного по правам ребенка в АО
4.14. От уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей
4.15. От Уполномоченного по защите прав предпринимателей в АО
4.16. От Полномочного Представителя Президента РФ в ДФО
4.17. От Главного федерального инспектора по АО
4.18. Через портал «Государственные услуги»
4.19. Через Бизнес-навигатор МСП
4.20. Через электронный ящик бизнес право
4.21. Через Единый портал прокуратуры
4.22. От средств массовой информации
4.23. По «горячей линии»
5. Разрешение обращения взято на контроль:
5.1. Прокурором области (города, района и т.д.)
5.2. Заместителем прокурора области (города, района и т.д.)
6. Обращение направлено:
6.1. В органы прокуратуры без контроля
6.2. В органы прокуратуры с контролем
6.3. В другие ведомства без контроля
6.3. В другие ведомства с контролем
Куда направлено.

ОТМЕТКА О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ НА ДЕЙСТВИЯ И РЕШЕНИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7. Результат разрешения обращения:
7.1.1. Удовлетворено (удовлетворено частично)
выявлено нарушений (указывается общее количество)
7.1.1. Принесен протест
7.1.2. Внесено представление
7.1.3. Направлен иск (заявление) в суд
7.1.4. Объявлено предостережение
7.1.5. Направлено требование об изменении НПА
7.1.6. Возбуждено дел об административных правонарушениях
7.1.7. Должностное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности
7.1.8. Отменено постановление об отказе в возбуждении уголовного дела
7.1.9. Отменено постановление о прекращении УД
7.1.10. Отменено постановление о приостановлении УД
7.1.11. Приняты иные меры реагирования

7.2. Отклонено
7.3. Возвращено заявителю для восполнения данных
7.4. Оставлено без разрешения, в том числе:
7.4.1. Приобщено к материалам НП
7.4.2. Списано в НП без уведомления
7.4.3. Прекращена переписка
7.5. Принято иное решение:
7.5.1. Дано разъяснение
7.5.2. Дано разъяснение с проведением проверки
7.6. Дубликат Приобщен к НП
8. Особый порядок рассмотрения обращения:
8.1. В порядке ст.124 УПК РФ
8.2. В порядке, установленном ФЗ «О реабилитации жертв политических репрессий»
9. Дополнительные сведения о результатах разрешения обращения:
9.1. Соисполнитель
9.2. Обращение передано по резолюции (рапорту) для разрешения в другое подразделение (указать наименование)
10. Сведения о принятом решении по обращению внесены в регистрационную карточку в программе АИК «Надзор-WEB»
11. Сведения о принятом решении по обращению внесены в программу ЛАРМ

Исполнитель
Прочие отметки

ХАРАКТЕР РАЗРЕШЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. По вопросам надзора за исполнением законов и законностью правовых актов.

- 1.1. На нарушение трудового законодательства
- 1.2. На нарушения жилищного законодательства
 - 1.2.1. На нарушения прав дольщиков
 - 1.2.2. На нарушения при переселении из ветхого и аварийного жилья
- 1.3. На нарушения в сфере ЖКХ:
 - 1.3.1. На нарушения деятельности регионального оператора ФКР
 - 1.3.2. На нарушения в деятельности регионального оператора по вывозу бытовых отходов
- 1.4. На нарушения пенсионного законодательства и по вопросам охраны прав инвалидов и престарелых.
- 1.5. На нарушения земельного законодательства
- 1.6. На нарушения в области окружающей среды и природопользования
- 1.7. На правовые акты представительных и исполнительных органов власти и местного самоуправления
- 1.8. На нарушения в сфере законодательства об административных правонарушениях
- 1.9. На нарушения законодательства в сфере долевого жилищного строительства
- 1.10. По вопросам федеральной безопасности, межнациональных отношений, в том числе в сфере:
 - 1.10.1. Межнациональных отношений
 - 1.10.2. Противодействия экстремизму
 - 1.10.3. Противодействия терроризму
- 1.11. На нарушения в сфере оборонно-промышленного комплекса
- 1.12. На нарушения в сфере образования
- 1.13. На нарушения в сфере здравоохранения
- 1.14. На нарушения законодательства об обращениях граждан
- 1.15. На нарушения избирательных прав
- 1.16. На нарушения законов об исполнительном производстве
- 1.17. На нарушения в сфере обеспечения безопасности дорожного движения
- 1.18. На нарушения законодательства о государственной и муниципальной службе, о противодействии коррупции
- 1.19. На нарушения бюджетного законодательства
- 1.20. На нарушения законодательства в сфере защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- 1.21. На нарушения таможенного законодательства
- 1.22. По вопросам транспорта
- 1.23. На нарушения законодательства при реализации приоритетных национальных проектов (указать сферу правоотношений)
- 1.24. Иное

ОТМЕТКА О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ НА ДЕЙСТВИЯ И РЕШЕНИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

2. На действия (бездействие) и решения дознавателя, органа дознания и следователя при принятии, регистрации и рассмотрении сообщений о преступлении в том числе:

- 2.1. Дознавателя, органа дознания
- 2.2. Следователя

3. По вопросам следствия и дознания:

- 3.1. На действия (бездействие) и решения:
 - 3.1.1. Прокуроров
 - 3.1.2. Следователей, руководителей следственных органов Следственного комитета Российской Федерации
 - 3.1.3. Следователей МВД России
 - 3.1.4. Органов дознания МВД России
 - 3.1.5. Следователей ФСБ России
 - 3.1.6. Органов дознания ФСБ России
 - 3.1.7. Органов дознания ФТС России
 - 3.1.8. Органов дознания ФССП России
 - 3.1.9. Органов дознания МЧС России
 - 3.1.10. Иных
 - 3.2. В том числе:
 - 3.2.1. На нарушения разумных сроков уголовного судопроизводства в ходе досудебного производства по уголовным делам
 - 3.2.2. На применение незаконных методов расследования
 - 3.2.3. По делам о преступлениях несовершеннолетних
 - 3.2.4. По делам коррупционной направленности
- #### 4. Рассмотрено в порядке ст. 124 УПК РФ
5. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по уголовным делам:
 - 5.1. О несогласии с действиями участников уголовного судопроизводства
 - 5.2. По вопросам законности и обоснованности судебных решений
 - 5.3. По делам о преступлениях несовершеннолетних
 - 5.4. По делам коррупционной направленности
 6. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по гражданским делам
 7. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по арбитражным делам
 8. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по административным делам
 9. По вопросам надзора за соблюдением законов при исполнении уголовных наказаний
 - 9.1. На недозволительные меры воздействия администраций исправительных учреждений в отношении осужденных
 10. На условия содержания в ИВС
 11. По другим вопросам
 - 11.1. По вопросам реабилитации

СТРУКТУРА

докладной записки о результатах работы органа прокуратуры с обращениями граждан

Раздел 1. Анализ статистических данных об обращениях и их динамики

При проведении анализа статистических данных данного раздела необходимо показывать динамику (рост или уменьшение) с указанием причин для ее возникновения.

В указанном разделе в обязательном порядке требуется отразить:

1.1. Количество поступивших обращений, их динамику в процентах. Долю жалоб, поданных в электронной форме (через Интернет-приемную органа прокуратуры, единый портал прокуратуры, МЭДО, единый портал госуслуг, цифровую платформу для работы с обращениями предпринимателей «ЗАБИЗНЕС.РФ» и др.).

Проанализировать влияние на показатели акций и многопишущих заявителей, осветить практику рассмотрения «массовых» обращений (акция - обращение большого количества граждан по одному вопросу, например, о расследовании резонансных уголовных дел, по факту размещенной в сети Интернет информации о жестоком обращении с животными и т.п.).

1.2. Количество рассмотренных обращений в органах прокуратуры, динамику в процентах.

1.3. Число разрешенных жалоб, динамику в процентах. Указать процентное отношение разрешенных обращений к числу рассмотренных. Обосновать выявленную тенденцию к увеличению (сокращению) доли жалоб, разрешенных непосредственно прокурорами.

1.4. Количество жалоб, направленных в другие ведомства на разрешение; их массовую долю в числе рассмотренных, в случае ее увеличения - проанализировать и отразить причины обращения граждан в органы прокуратуры, минуя ведомство, к компетенции которого отнесено ее разрешение.

1.5. Число жалоб, направленных подчиненным прокурорам на разрешение и в соответствующие органы прокуратуры по принадлежности.

При увеличении доли жалоб, разрешенных в прокуратуре субъекта Российской Федерации (приравненных к ним), анализировать причины несогласия с решениями подчиненных прокуроров (низкое качество проведенных проверок, небрежность).

1.6. Оценить эффективность практики направления обращений с контролем в нижестоящие прокуратуры, так и в органы государственной власти субъекта Российской Федерации и местного самоуправления.

Раздел 2. Анализ обращений, признанных обоснованными

В данном разделе следует провести сопоставительный анализ статистических данных об удовлетворенных обращениях.

2.1. Указать количество удовлетворенных обращений, их динамику, удельный вес от разрешенных. Выделить отрасли надзора, по которым динамика роста (снижения) обоснованных обращений особенно выражена, сформулировать причины выявленной тенденции.

2.2. Отобразить общее число мер прокурорского реагирования, принятых по удовлетворенным обращениям, с разбивкой по видам актов (из них):

принесено протестов; внесено представлений; направлено исков (заявлений) в суд; предостережено; направлено требований об изменении нормативного правового акта; возбуждено дел об административных правонарушениях; отменено постановлений об отказе в возбуждении уголовного дела; отменено постановлений о приостановлении предварительного расследования по уголовному делу; направлено материалов для решения вопроса об уголовном преследовании в порядке статьи 37 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации (далее - УПК РФ) и решений о возбуждении уголовных дел, принятых по результатам их рассмотрения (привести пример); направлено представлений о пересмотре постановлений судов различных инстанций по уголовным, гражданским, арбитражным и административным делам; принято иных мер прокурорского реагирования.

Привести наиболее значимые примеры принципиальной позиции прокурора в вопросах восстановления законности и нарушенных прав граждан по результатам рассмотрения актов прокурорского реагирования с указанием числа лиц, привлеченных к ответственности, ее вида.

Представляется целесообразным приводить примеры, имеющие логическое завершение в виде полного или частичного восстановления нарушенных прав заявителей, привлечения к ответственности виновных лиц либо при особой резонансности ситуации (вызвавшей социальную напряженность, отнесении субъекта нарушенных прав к социально незащищённой категории и тому подобное) информировать о стадии реализации мер прокурорского реагирования, комплексности данных мер для восстановления нарушенного права заявителя.

Раздел 3. Анализ соблюдения установленных законом сроков рассмотрения обращений

3.1. Необходимо отразить количество обращений, разрешенных в срок свыше установленного законом, их удельный вес от общего числа разрешенных.

3.2. Проанализировать причины нарушения установленного законом срока разрешения обращений, в том числе в связи с продлением.

Указать причины продления срока рассмотрения обращений (большой объем проверяемых данных, большое количество привлекаемых к проверке государственных органов, несвоевременность получения ответов на запросы, несвоевременность организации проверки по доводам обращения, неполнота проверки, волокита, небрежность и т.п.).

3.3. Оценить ситуацию в части продления сроков рассмотрения обращений, соблюдения порядка (своевременность подачи ходатайства о продлении срока, объективность обоснования его продления).

3.4. Проанализировать ситуацию с соблюдением сокращенных сроков рассмотрения жалоб, не требующих дополнительного изучения и проверки.

3.5. Привести пример нарушения сроков рассмотрения обращений, анализируемых в данном разделе, и порядка продления.

3.6. Проанализировать соблюдение сроков рассмотрения обращений, взятых под контроль (особый контроль).

3.7. Отразить имеющиеся случаи нарушения сроков информирования заявителей о результатах рассмотрения актов прокурорского реагирования в соответствии с пунктом 6.2 Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной и введенной в действие приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 (далее — Инструкция).

Раздел 4. Анализ обоснованности принятых решений об оставлении обращений без рассмотрения и (или) ответа

Иметь в виду, что принятие прокурорами необоснованных решений об оставлении обращений без рассмотрения и (или) ответа влечет нарушение гарантированных статьей 33 Конституции Российской Федерации прав граждан на обращение в государственные органы. При проведении анализа показателей данного направления деятельности давать принципиальную оценку правомерности каждому принятому решению данной категории.

4.1. Привести показатели о принятии решений и проанализировать динамику обращений:

4.1.1. в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, либо текст которых не поддается прочтению;

4.1.2. в которых содержатся: нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи; содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры; лишенных по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства; ответ на которые по существу поставленных вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; по которым прекращена переписка с заявителем; удовлетворено ходатайств о прекращении рассмотрения предыдущей жалобы заявителя, оставлено без

разрешения и (или) приобщено к материалам надзорного (наблюдательного) производства, в том числе списано без уведомления.

4.1.3. При наличии фактов необоснованных решений об оставлении обращения без рассмотрения и (или) ответа по существу привести примеры, сообщить о результатах обжалования такого рода решений в порядке подчиненности либо в судебном порядке.

4.2. Отразить практику принятия решений об оставлении без ответа обращений (абзац 4 пункту 2.8 Инструкции) количество анонимных обращений (критерии признания анонимности, обоснованность признания обращений анонимными, наличие фактов необоснованного признания анонимным поступившего обращения).

4.3. Сообщить о практике выполнения требований пункта 1.7 Указания № 137/9.

Раздел 5. Анализ результатов рассмотрения повторных обращений

При проведении анализа статистических данных следует иметь в виду, что учитываемые в строках 19 - 23 отчета повторные обращения свидетельствуют о неудовлетворенности гражданами порядком и результатами рассмотрения первичных жалоб. Признание доводов таких заявлений обоснованными указывает на допущенные нарушения в работе с обращениями.

Подлежит анализу полнота, правовое обоснование принятого решения по итогам рассмотрения обращений, а также наличие разъяснения порядка его обжалования; соблюдение требований Инструкции по информированию заявителя о принятых мерах прокурорского реагирования, по уведомлению о результатах рассмотрения актов прокурорского реагирования, обязательном возврате приложенных документов, а также подписанию ответов ненадлежащим должностным лицом.

5.1. Указать и проанализировать количество повторных обращений, удельный вес от общего числа разрешенных обращений:

5.1.1. на отказ в удовлетворении ранее разрешенных обращений той же прокуратурой, из них удовлетворено (указать по каждой позиции динамику и долю в процентах от общего числа разрешенных обращений);

5.1.1.1. указать отрасли правоотношений, по которым поступило наибольшее число повторных жалоб. Сформулировать причину роста/снижения данной категории обращений;

5.1.2. на длительное разрешение и небрежность, из них признано обоснованными (указать по каждой позиции динамику и долю в процентном соотношении от общего числа разрешенных обращений);

5.1.2.1. по обращениям на волокиту и небрежность проанализировать причины упущений в работе, повлекших повторные обращения граждан указанной категории.

5.2. Привести примеры некачественно подготовленных ответов заявителям, послуживших основанием для обоснованного повторного обращения граждан, а

также случаев неоднократного направления ответа заявителю за подписью одного и того же должностного лица.

5.3. Изложить типичные причины повторного обращения в органы прокуратуры по каждой категории повторных жалоб. Указать основания, по которым повторные обращения признавались обоснованными при рассмотрении вышестоящими прокурорами.

5.4. Анализ сложившейся практики принятия мер дисциплинарного характера. Привести пример обращения, удовлетворенного в вышестоящей прокуратуре после отклонения доводов заявителя в нижестоящей прокуратуре, с указанием мер, принятых к лицам, допустившим некачественное рассмотрение доводов заявителя.

Раздел 6. Анализ характера и динамики разрешенных жалоб по отраслям прокурорского надзора

6.1. В данном разделе помимо указания общего количества разрешенных заявлений, жалоб и иных обращений необходимо осуществить краткий анализ состояния работы с обращениями в зависимости от их характера.

Указать в каждом пункте:

6.1.1. динамику количественных показателей разрешенных обращений; причины роста (снижения);

6.1.2. динамику количественных показателей удовлетворенных обращений; обстоятельства, повлиявшие на увеличение, либо уменьшение жалоб, признанных обоснованными;

6.1.3. характерные и распространенные нарушения закона, выявленные в ходе рассмотрения обращений анализируемой категории;

6.1.4. отразить наиболее показательный пример обоснованного обращения, по которому приняты эффективные меры прокурорского реагирования, направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов граждан.

Привести сведения о фактах разрешения в соответствии с требованиями Инструкции с выездом на место (проиллюстрировать примером), указать какие меры приняты, их результаты.

6.2. Привести числовые показатели и анализ разрешенных жалоб в соответствии с характером обращений (на основе классификации раздела 2 статистического отчета по форме ОК):

6.2.1. в сфере соблюдения федерального законодательства:

6.2.1.1. на нарушения трудового законодательства (уделить внимание социально значимым для данного региона вопросам, сообщениям о нарушении сроков выплаты заработной платы, охраны труда, занятости населения, законности увольнения, включая причину банкротства предприятий);

6.2.1.2. на нарушения жилищного законодательства;

6.2.1.3. нарушения в сфере ЖКХ, привести данные о наиболее значимых для граждан вопросах, в том числе установления тарифов на жилищно-коммунальные услуги (далее - ЖКУ), оказания услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО), капитальном ремонте многоквартирных домов (МКД) и др.;

6.2.1.4. нарушения пенсионного законодательства и по вопросам охраны прав инвалидов и престарелых;

6.2.1.5. нарушения земельного законодательства;

6.2.1.6. нарушения в области окружающей среды и природопользования.

Указать наиболее распространенные факты нарушения законов, о которых сообщают граждане (выявление несанкционированных полигонов ТКС), свалок бытового и промышленного мусора, нарушения в деятельности организаций, работающих с ТКО, влекущие причинение ущерба окружающей среде и снижение благоприятности мест проживания населения и др.);

6.2.1.7. правовые акты представительных и исполнительных органов власти и местного самоуправления;

6.2.1.8. нарушения в сфере законодательства об административных правонарушениях;

6.2.1.9. нарушения законодательства в сфере долевого жилищного строительства;

6.2.1.10. по вопросам федеральной безопасности, межнациональных отношений;

6.2.1.11. нарушения в сфере оборонно-промышленного комплекса;

6.2.1.12. нарушения в сфере образования;

6.2.1.13. нарушения в сфере здравоохранения;

6.2.1.14. нарушения законодательства об обращениях граждан;

6.2.1.15. нарушения избирательных прав;

6.2.1.16. нарушения законов об исполнительном производстве;

6.2.1.17. нарушения в сфере обеспечения безопасности дорожного движения;

6.2.1.18. нарушения законодательства о государственной и муниципальной службе, о противодействии коррупции;

6.2.1.19. нарушения бюджетного законодательства;

6.2.1.20. нарушения законодательства в сфере защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

6.2.1.21. нарушения таможенного законодательства;

6.2.1.22. по вопросам транспорта;

6.2.1.23. в сфере соблюдения прав и законных интересов несовершеннолетних;

6.2.1.24. иного законодательства.

6.2.2. На нарушения закона при приеме регистрации и рассмотрении сообщений о преступлениях (отдельной цифрой указать количество такого рода заявлений, разрешенных в аппарате прокуратуры:

6.2.2.1 на действия (бездействие) и решения дознавателя, органа дознания;

6.2.2.2. действие (бездействие) и решения следователя.

6.2.3. На нарушения при производстве предварительного следствия и дознания, в том числе на действия (бездействие) и решения:

6.2.3.1. прокуроров;

6.2.3.2 следователей, руководителей следственных органов Следственного комитета Российской Федерации;

6.2.3.3. следователей УВД России;

6.2.3.4. органов дознания МВД России;

6.2.3.5. следователей ФСБ России;

6.2.3.6. органов дознания ФСБ России;

6.2.3.7. органов дознания ФТС России;

6.2.3.8. органов дознания ФССП России;

6.2.3.9. органов дознания МЧС России;

6.2.3.10. иных.

6.2.4. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по уголовным делам.

6.2.5. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по гражданским делам.

6.2.6. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по арбитражным делам.

6.2.7. По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по административным делам.

6.2.8. По вопросам надзора за соблюдением законов при исполнении уголовных наказаний.

6.2.9. На условия содержания в ИВС.

6.2.10. По другим вопросам.

6.2.11. Необходимо отдельно проанализировать работу с обращениями социально незащищенных категорий населения (ветераны, инвалиды, несовершеннолетние, многодетные семьи, малоимущие граждане, сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей и др.) (пункт 1.2 Указания № 13 7/9)

6.2.12. Осветить практику выполнения требований новой редакции пункта 6.2 приказа № 45.

Раздел 7. Анализ работы с обращениями (запросами) членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и местных представительных органов.

В данном разделе анализируется практика разрешения депутатских обращений в целом и отдельно по уровням власти.

7.1. Указать количество и динамику: поступивших обращений; разрешенных обращений; удовлетворенных обращений.

7.2. Привести наиболее яркий пример удовлетворенного обращения, указав принятые меры прокурорского реагирования и их эффективность.

7.3. Привести пример обоснованного депутатского обращения, направленного в интересах заявителя, ранее обращавшегося с жалобой по аналогичным вопросам в органы прокуратуры, в удовлетворении которой было отказано.

7.4. Отразить, какие недостатки допускались в работе с обращениями депутатов.

Раздел 8. Анализ практики рассмотрения судами заявлений граждан, юридических лиц о признании неправомерными действий прокуроров при рассмотрении обращений

В данном разделе следует указать, проиллюстрировав примерами, следующие позиции:

8.1. Количество рассмотренных судами в отчетный период заявлений названной категории, их динамику.

8.2. Причины, побудившие граждан обратиться с заявлением в суд; недостатки, допущенные в работе с обращениями граждан и ставшие причиной для обжалования действий прокуроров, в том числе по заявлениям, поданным в порядке статьи 124 УПК РФ.

8.3. Количество удовлетворенных судами обращений граждан, юридических лиц о признании неправомерными действий прокуроров при рассмотрении обращений, их динамика.

Проанализировать практику признания судами доказательств неправомерности действий прокуроров допустимыми, какого рода действия прокуроров, при каких условиях признаны судами незаконными. Описать практику отмены/оставления без изменений соответствующих судебных постановлений судами следующей инстанции.

8.4. Основания признания судом требований заявителя подлежащими удовлетворению.

8.5. Привести примеры расхождения позиции судебных органов и прокуроров, разрешавших жалобы в порядке подчиненности.

8.6. Анализ оснований отказа судом в удовлетворении требований заявителей.

Раздел 9. Анализ работы прокурора по приему граждан

9.1. Отразить общее количество граждан, принятых на личном приеме в органах прокуратуры Российской Федерации, динамику в процентах, проанализировать круг вопросов, по поводу которых обращаются граждане на личный прием.

9.2. Число граждан, принятых:

прокурором субъекта Российской Федерации, его заместителями, а также приравненными к ним военными прокурорами и другими специализированными

прокурорами, их заместителями; прокурорами городов и районов, другими территориальными, военными и иными специализированными прокурорами, их заместителями.

Указать массовую долю числа принятых руководителями органов прокуратуры граждан от общего количества обратившихся на прием в органы прокуратуры Российской Федерации. проанализировать динамику данного показателя.

Осветить практику личного приема граждан с их согласия руководителем прокуратуры, подписавшим ответ, для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого решения по жалобе, поступившей на личном приеме.

9.3. Количество данных устных разъяснений, указать наиболее распространенные вопросы, по которым даны разъяснения.

9.4. Количество принятых на личном приеме и разрешенных обращений, число внесенных актов прокурорского реагирования.

Сравнить эффективность прокурорского реагирования по принятым с личного приема обращениям с общей практикой.

9.5. Осветить практику использования в регионе различных видов и способов личного приема граждан (в том числе в рамках работы мобильной приемной, тематические приемы, приемы с использованием каналов видеоконференцсвязи, выездные приемы в отделенные районы или на предприятия и др.).

9.6. Указать количество обращений, направленных в другие ведомства и нижестоящим прокурорам либо в соответствующие органы прокуратуры по принадлежности, в том числе с установлением контроля.

Дать оценку эффективности контроля за рассмотрением таких жалоб, привести примеры.

Раздел 10. Анализ работы по осуществлению надзора за исполнением органами государственной власти и органами местного самоуправления законодательства, регламентирующего порядок рассмотрения обращений граждан, организованной на основании анализа обращений граждан по фактам нарушения их прав

В разделе отражаются плановые проверки соблюдения требований Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ, основанием для которых послужил анализ работ с обращениями граждан, выявивший нарушение прав граждан в определенной сфере общественных отношений (например, увеличение числа жалоб на непринятие мер службой судебных приставов, на ненадлежащее обеспечение инвалидов лекарственными средствами и т.п.). Указать их количество.

10.1. Привести пример, отражающий эффективность запланированного мероприятия (проверки); указать, какое влияние оказали результаты проверки на снижение активности граждан, обращающихся с жалобами на негативные явления в конкретной сфере общественных отношений.

10.2. Указать:

количество возбужденных прокурором дел об административных правонарушениях по статье 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ);

число вынесенных судом постановлений о назначении административного наказания по статье 5.59 КоАП РФ.

10.3. Привести пример эффективной реализации прокурором полномочий по возбуждению дел об административных правонарушениях по статье 5.59 КоАП РФ по результатам рассмотрения обращений.

Раздел 11. Анализ работы прокурора по правовому просвещению граждан в сфере правоотношений, связанных с рассмотрением обращений

В данном разделе следует отразить меры, принятые в регионе по пропаганде права, при их наличии:

число проведенных лекций, бесед иных мероприятий по правовому просвещению; количество совместных мероприятий с общественными объединениями, круглых столов, конференций, семинаров и т.п.; число размещенных сообщений в соответствующей рубрике на интернет-сайте прокуратуры с разъяснениями действующего законодательства, в том числе по наиболее часто затрагиваемым в обращениях вопросам; взаимодействие со средствами массовой информации; количество выступлений, направленных на разъяснение действующего законодательства по телевидению, на радио, в печати; оказание правовой помощи обратившимся гражданам с привлечением студентов юридических вузов; иные меры по правовому просвещению жителей региона.

Раздел 12. Меры, принимаемые по улучшению качества обеспечения законности при рассмотрении обращений граждан в органах прокуратуры

Следует перечислить мероприятия, проведенные в отчетный период и направленные на улучшение состояния данной работы, в частности, использование итогов анализа по этому направлению работы в координационной деятельности органов прокуратуры Российской Федерации, использование при планировании работы на следующий отчетный период.

Оценить результативность принятых мер за прошлый отчетный период с описанием произошедших изменений с приведением цифровых показателей (увеличение или снижение количества жалоб определенной тематики после принятых мер и др.).

12.1. Указать, были ли вопросы рассмотрения обращений предметом обсуждения на заседаниях коллегии.

Использовались ли такие виды совершенствования работы с жалобами (при наличии указать их количество), как:

проведение семинарских и учебных занятий; проведение оперативных совещаний; составление обзоров практики рассмотрения обращений и приема граждан, разработка методических указаний (рекомендаций), информационных

писем; оказание практической помощи нижестоящим прокуратурам; постановка указанных вопросов в рамках аттестации работников органов прокуратуры (отразить наиболее часто вменяемые недостатки при рассмотрении обращений в аттестационных документах, а также — рекомендации по итогам аттестации); стажирование сотрудников; проведение мероприятий, позволяющих определить знание сотрудниками (особенно молодыми специалистами) требований нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан; проверка полноты и качества заполнения учетных форм и достоверности статистических отчетов; иные организационные и практические мероприятия, направленные на улучшение качества работы с обращениями.

12.2. Отобразить количество проверок практики рассмотрения обращений, проведенных в нижестоящих прокуратурах и подразделениях аппаратов прокуратур субъектов Российской Федерации (комплексные, тематические, с оказанием помощи).

Оценить, улучшилась ли ситуация в работе с обращениями в проверенных прокуратурах и подразделениях.

12.3. Указать (при наличии) число писем, направленных прокуратурой субъекта в нижестоящие прокуратуры о некачественно разрешенных обращениях,

12.4. Отобразить меры по предупреждению несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений в органах прокуратуры.

12.5. Привести сведения о дисциплинарной практике в связи с упущениями в работе с обращениями.

Указать по каждому виду ответственности общее количество привлеченных работников, в том числе из состава руководителей.

12.6. Перечислить меры, принятые по выявлению положительного (передового) опыта работы с обращениями в регионе.

Раздел 13. Планирование деятельности органов прокуратуры с учетом анализа работы с обращениями граждан

Привести сведения о проведенных мероприятиях, запланированных в соответствии с пунктом 6 приказа № 45 на основании анализа работы с обращениями.

Раздел 14. Эффективность работы с обращениями

Выводы (итоги) комплексного анализа.

В данном разделе необходимо:

обозначить проблемы, с которыми сталкиваются прокуроры при рассмотрении обращений; сформулировать предложения по совершенствованию работы с обращениями, а также по внесению изменений в действующее законодательство и Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации; внести предложения о необходимости разработки Генеральной прокуратурой Российской Федерации методических и иных документов; сообщить, как планируется использовать

результаты настоящего анализа в надзорной деятельности по совершенствованию правозащитной функции органов прокуратуры.

Отражение сведений по перечисленным вопросам не является исчерпывающим, при актуальности либо значимости каких-либо вопросов, связанных с рассмотрением обращений, они в обязательном порядке подлежат освещению в этом разделе аналитического обобщения.

Приложение № 3
к приказу прокурора Амурской
области от 05.05.2011 № 443-з

РЕЕСТР
повторных обращений граждан, поступивших
три раза и более в

(наименование прокуратуры города, района, либо специализированной прокуратуры, структурного
подразделения аппарата прокуратуры области)

п/п	Фамилия. имя, отчество заявителя, адрес места жительства	Существо жалоб	Даты поступления	Кем разрешены, даты дачи ответов	Принятые меры реагирования, их результат
1	2	3	4	5	

Приложение № 4
к приказу прокурора Амурской
области от 05.03.2012 № 443-г

СПРАВКА
о принятии устного заявления

Принято _____
От _____
Адрес _____

Устное заявление:

С текстом устного сообщения ознакомлен и согласен

Подпись _____

Дата _____

Подпись _____

Приложение № 5
к приказу прокурора Амурской
области от 05.03.2011 № 443-9

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес проживания _____

Телефон _____

Уважаемый (ая) _____!

В связи с повторным обращением в прокуратуру (наименование прокуратуры) по вопросу (суть обращения), извещаю Вас о том, что Вы вправе записаться на личный прием (Ф.И.О. Должностного лица и наименование Должности), для разъяснения положения действующего законодательства, оснований и мотивов принятия решения по ранее рассмотренным Вашим обращениям, поступившим (дата и номер входящего) в прокуратуру (наименование прокуратуры) по аналогичному вопросу.

Записаться на прием можно по телефону (XXX-XX-XX), либо по адресу: наименование города (района), наименование улицы и номер дома.

« » _____ 202_ года

Подпись