



**ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРОКУРАТУРА ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

02.11.2022

№ 195

г. Липецк

**Об утверждении Положения о «Телефоне доверия»
в прокуратуре Липецкой области**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приёма 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 и ввести в действие Положение о «Телефоне доверия» в прокуратуре Липецкой области (далее – Положение) (Приложение № 1) и журнал регистрации обращений граждан (Приложение № 2).

2. Оперативным работникам органов прокуратуры области обеспечить прием и рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия», в строгом соответствии с требованиями Положения.

3. При поступлении на «Телефон доверия» обращений о грубых нарушениях закона, в том числе затрагивающих интересы социально незащищенных граждан, организовывать проверки либо направлять их в горрайспецпрокуратуры для проведения всесторонней проверки доводов и принятия мер прокурорского реагирования, устанавливая контроль за их разрешением.

4. Старшему помощнику прокурора области по взаимодействию со средствами массовой информации:

4.1. Разместить информацию о «Телефоне доверия» на официальном представительстве прокуратуры Липецкой области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2. Регулярно направлять для опубликования в средствах массовой информации данные «Телефона доверия» и сведения о результатах разрешения обращений граждан, поступивших по «Телефону доверия».

5. Горрайспецпрокурорам:

5.1. Разместить на стендах информацию о «Телефоне доверия» в доступном для граждан месте.

5.2. Регулярно информировать жителей района (города) о работе «Телефона доверия» путем разъяснения в ходе личного приема, размещения в средствах

массовой информации публикаций о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «Телефону доверия».

6. Начальникам управлений, отделов, старшим помощникам прокурора области, горрайспецпрокурорам регулярно обобщать работу по рассмотрению обращений, поступивших на «Телефон доверия», отражая отдельным блоком в справках о результатах анализа рассмотрения обращений по итогам работы за полугодие и год с указанием конкретных результатов, положительных примеров. Обеспечить отдельный учет обращений указанной категории.

7. Старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам, контролю исполнения, рассмотрению обращений и приему граждан:

7.1. Разместить информацию о «Телефоне доверия» на стенде прокуратуры области.

7.2. Обобщать практику рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия», каждое полугодие не позднее 30 числа, следующего за отчетным периодом. Итоги отражать в аналитических справках о практике рассмотрения обращений и приема граждан, направляемых в Генеральную прокуратуру Российской Федерации во исполнение п. 6 приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации».

8. Отделу материального обеспечения, эксплуатации зданий и транспорта обеспечить бесперебойное функционирование телефона.

9. Отделу общего и особо делопроизводства обеспечить отдельный учет, а также регистрацию обращений, поступивших на «Телефон доверия», в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450.

10. Признать утратившими силу приказы прокурора области № 2 от 21.01.2014 «Об утверждении Положения о «Телефоне доверия» в прокуратуре Липецкой области», № 45 от 31.03.2020 «О внесении изменений в Положение о «Телефоне доверия» в прокуратуре Липецкой области».

11. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителей прокурора области по направлениям деятельности.

Приказ направить заместителям прокурора области, начальникам управлений, отделов, старшим помощникам прокурора области, горрайспецпрокурорам, которым довести его содержание до сведения подчиненных работников.

Прокурор области

государственный советник
юстиции 3 класса

Г.Г. Анисимов

Приложение № 1

к приказу прокурора Липецкой
области от 02.11.2022 № 195

**Положение
о «Телефоне доверия» в прокуратуре Липецкой области**

1. «Телефон доверия» прокуратуры Липецкой области (далее - «Телефон доверия») создан для оперативной связи с гражданами в целях получения информации о фактах укрытия преступлений от учета и регистрации, превышения и злоупотребления полномочиями должностными лицами правоохранительных и иных органов, коррупции, экстремизма, распространения наркотических средств, нарушении прав несовершеннолетних, сирот, инвалидов и иных социально незащищенных категорий граждан, других грубых нарушений закона.

2. Положение призвано обеспечить принятие мер оперативного реагирования по поступающим в прокуратуру области обращениям на «Телефон доверия», их своевременное и всестороннее рассмотрение.

3. «Телефон доверия» работает с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. каждый день (включая выходные и праздничные дни) по номеру 8 (4742) 27-34-27.

4. Прием сообщений по «Телефону доверия» осуществляется дежурными прокурорами в период с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. каждый день (включая выходные и праздничные дни) в соответствии с графиком дежурства.

5. Дежурный прокурор по поступившим на «Телефон доверия» обращениям разъясняет гражданам действующее законодательство, порядок обжалования действия (бездействия) и решений должностных лиц, порядок личного приема руководителями органов прокуратуры, предоставляет иные сведения правового и информационного характера, входящие в компетенцию прокуратуры.

6. Дежурный прокурор обязан отвечать на все входящие на «Телефон доверия» вызовы, которые регистрировать в журнале регистрации обращений, соблюдать вежливость и корректность в общении с гражданами.

7. Дежурным прокурорам при поступлении информации о преступлениях незамедлительно принимать меры к передаче сообщений по телефону в правоохранительные органы в соответствии с правилами подследственности, составлять соответствующий рапорт, который регистрировать в КУСП прокуратуры области в установленном порядке.

8. Во всех случаях поступления обращений, содержащих сведения о нарушениях закона, относящихся к компетенции органов прокуратуры, дежурным прокурорам с учетом мнения заявителя составлять рапорт о приеме обращения на имя заместителя прокурора области, курирующего соответствующие вопросы.

В обязательном порядке составлять рапорты при поступлении информации о фактах укрытия преступлений от учета и регистрации, коррупции, экстремизма, превышения и злоупотребления полномочиями должностными лицами правоохранительных и иных органов, распространении наркотических средств, в

том числе, в молодежной среде, нарушении прав несовершеннолетних, сирот, инвалидов, иных социально незащищенных граждан, других грубых нарушениях закона, которые могут вызвать общественный резонанс.

9. В рапорте в обязательном порядке указывать дату и время поступления обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, адрес, по которому необходимо направить ответ, доводы обращения, конкретную просьбу заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав либо законных интересов других лиц.

Не допускать составление рапортов, не позволяющих рассмотреть обращение без дополнительного уточнения доводов у его автора.

10. При поступлении обращений граждан, отказавшихся называть свои данные (фамилию, имя, отчество, адрес), разъяснять порядок рассмотрения в органах прокуратуры анонимных обращений. В журнале регистрации вносить соответствующую запись об отказе гражданина сообщить свои данные.

11. Рапорты о поступивших на «Телефон доверия» обращениях не позднее 10 часов дня после осуществления дежурства передавать на регистрацию в отдел общего и особого делопроизводства.

12. Записи в журнале ведутся в хронологическом порядке и должны содержать дату и время поступления звонка, фамилию, имя, отчество, телефон звонившего гражданина, его адрес, существо обращения, принятое дежурным прокурором решение, данные дежурного прокурора.

При составлении рапорта дежурным прокурором в журнал вносится запись «составлен рапорт», в случае дачи с согласия гражданина устного разъяснения правового либо информационного характера вносится запись о конкретном содержании данного разъяснения.

Приложение № 2

к приказу прокурора Липецкой
области от 02.11.2022 № 193

Журнал
регистрации обращений граждан, поступивших по
«Телефону доверия» в прокуратуре Липецкой области

Дата, время поступления обращения	Ф.И.О., адрес, телефон обратившегося гражданина	Краткое содержание обращения	Принятое по обращению решение	Ф.И.О. работника прокуратуры, принявшего обращение по «Телефону доверия»	Приме- чание