



**ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРОКУРАТУРА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

03.02.2021

№ 14

Мурманск

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений
и приема граждан в прокуратуре Мурманской области**

В связи с изменениями организационно-распорядительных документов Генеральной прокуратуры Российской Федерации, в целях установления единого порядка рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Мурманской области, обеспечения эффективной защиты охраняемых законом интересов граждан, общества и государства, руководствуясь ст. 18 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В части, не урегулированной Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 (далее по тексту - Инструкция), установить и утвердить Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Мурманской области (Приложение № 1).

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 08.09.2016 № 564 «Об утверждении Регламента рассмотрения личных сообщений Генеральному прокурору Российской Федерации, поступивших от субъектов предпринимательской деятельности посредством электронной почты businesspravo@genproc.gov.ru», от 19.09.2019 № 665 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений субъектов предпринимательской деятельности в связи с оказанием на них давления со

000651

Прокуратура Мурманской области
№ 14-20470001

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 №2 к настоящему приказу.

1.5. Приказ прокурора Мурманской области от 14.08.2013 № 72 «Об утверждении Порядка рассмотрения и разрешения жалоб, заявлений и иных обращений и приема граждан в органах прокуратуры Мурманской области» признать утратившим силу.

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

Направить настоящий приказ для исполнения первому заместителю и заместителям прокурора области, начальникам отделов прокуратуры области, старшим помощникам и помощникам прокурора области, прокурорам городов, округов, районов и специализированных прокуратур, которым довести его содержание до сведения подчиненных работников.

И.о. прокурора области
старший советник юстиции



С.А. Швецов

Приложение №1
к приказу прокурора Мурманской
области от 03.02.2014 № 14
2014

ПОРЯДОК рассмотрения обращений и приема граждан в прокуратуре Мурманской области

Предварительное рассмотрение обращение

1.1. Регистрацию обращений в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры возложить:

- в аппарате прокуратуры области – на отдел общего и особого делопроизводства прокуратуры области;
- в городских, окружных, районных и специализированных прокуратурах – на специалиста прокуратуры.

1.2. Регистрацию обращений осуществлять в программном обеспечении АИК «Надзор-WEB». Зарегистрированные обращения в аппарате прокуратуры области передавать старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан прокуратуры области.

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 РД»;
- 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, 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 представлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, обращения Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, запросы Общественной палаты Российской Федерации регистрировать в день поступления и передавать для предварительного рассмотрения старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан прокуратуры области в течение всего дня.

1.3. Предварительное рассмотрение обращений возложить:

- в аппарате прокуратуры области – на старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан прокуратуры области;
- в городских, окружных, районных и специализированных прокуратурах – на прокурора либо лицо, его замещающее.

1.4. В распоряжениях о распределении обязанностей определить конкретных должностных лиц, на которые 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».

1.5. Старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан при предварительном рассмотрении обращений:

- определять категорию поступивших обращений, проставлять на них штамп «Контроль», «С личного приема прокурора области», «С личного приема первого заместителя прокурора области», «С личного приема заместителя»;
- 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;
- направлять обращения, подлежащие рассмотрению в прокуратурах иных субъектов Российской Федерации, военными и транспортными прокуратурами;
- направлять обращения в соответствии с адресованием, если они были ошибочно направлены в прокуратуру области;
- возвращать заявителям обращения, не поддающиеся прочтению, если указаны фамилия и адрес заявителя;
- принимать к разрешению обращения о нарушении работниками органов прокуратуры области установленного порядка рассмотрения письменных обращений и приема граждан.

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

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

1.6.1. Поручения Генерального прокурора Российской Федерации и его заместителей;

1.6.2. Обращения субъектов предпринимательской деятельности посредством электронной почты businesspravo@genproc.gov.ru;

1.6.3. Запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

- 1.6.4. Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- 1.6.5. Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей;
- 1.6.6. Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка;
- 1.6.7. Руководителя аппарата, секретаря и членов Общественной палаты РФ;
- 1.6.8. Обращения полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, а также обращения:
- 1.6.9. Губернатора Мурманской области;
- 1.6.10. Председателя Мурманской областной Думы;
- 1.6.11. Руководителей судебных и правоохранительных органов Мурманской области, руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, действующих в Мурманской области, а также органов военного управления;
- 1.6.12. Уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации, АНО «Платформа для работы с обращениями предпринимателей», региональных отделений «Опора России», «Российский союз промышленников и предпринимателей», торгово-промышленных палат в субъектах Российской Федерации;
- а также:
- 1.6.13. 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;
- 1.6.14. Обращения и запросы, в которых обжалуются решения их заместителей, в том числе на решения, принятые ими по уголовным делам (материалам), решения начальников отделов, старших помощников (помощников) прокурора субъектов Российской Федерации об отказе в удовлетворении первичных обращений;
- 1.6.15. Обращения по вопросам борьбы с коррупцией, поступившие с официального сайта Генеральной прокуратуры Российской Федерации в сети Интернет (www.genproc.gov.ru);
- 1.6.16. Обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением, иных правонарушений, нарушений Присяги прокурора, допущенных работниками прокуратуры области, а также должностными лицами органов государственной власти области;
- 1.6.17. Обращения по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением, иных правонарушений, допущенных депутатами и должностными лицами законодательных (представительных),

исполнительных и других органов государственной власти Мурманской области;

1.6.18. По кадровым вопросам;

1.6.19. 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 и адресованные непосредственно прокурору области.

1.6.20. Иные обращения, взятые на контроль прокурором области.

1.7. К обращениям, передаваемым заместителям прокурора области по направлениям деятельности, относятся обращения:

1.7.1. Депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти Мурманской области;

1.7.2. Помощников Полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах.

1.7.3. Главных федеральных инспекторов;

1.7.4. Уполномоченного по правам человека в Мурманской области;

1.7.5. Уполномоченного по правам ребенка в Мурманской области;

1.7.6. Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Мурманской области;

1.7.7. Членов Общественной палаты Мурманской области;

1.7.8. Министров Правительства Мурманской области;

1.7.9. Глав муниципальных образований городского и районного уровня;

1.7.10. 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.

1.8. Решение о взятии обращений на контроль принимается прокурором области и его заместителями.

1.8.1. По обращениям, взятым на «Контроль», работник отдела общего и особого делопроизводства оформляет контрольные карточки в трех экземплярах. Первый экземпляр вместе с обращением передается в подразделение, которому поручено их разрешение, второй для контроля-старшему помощнику прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения, третий – старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

1.9. 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.

Первый заместитель и заместители прокурора области дают аналогичные поручения с указанием срока исполнения одному или нескольким подразделениям аппарат (за исключением подразделений, курируемых непосредственно прокурором области).

1.10. 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.

1.11. Обращения, поступившие в городскую, окружную, районную и специализированную прокуратуру непосредственно от должностных лиц и из органов, перечисленных в пунктах 1.6., п.п. 1.7.1., 1.7.2., 1.7.8. настоящего приказа, а также обращения, доводы которых подлежат рассмотрению Генеральной прокуратурой Российской Федерации и управлениями Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральных округах, в порядке, предусмотренном пунктом 3.4 Инструкции, направляются в аппарат прокуратуры области в течение суток.

1.12. Обращения, взятые на контроль прокурором области и его заместителями, разрешаются работниками аппарата прокуратуры области. По результатам разрешения обращений, взятых на контроль, составляется мотивированное заключение.

Составленное исполнителем заключение в аппарате согласовывается с руководителем подразделения и утверждается прокурором области или его заместителями в соответствии с компетенцией, в нижестоящих прокуратурах - прокурором района.

При разрешении обращения в соисполнительстве заключение должно быть единым и составляется тем подразделением, которое названо первым среди исполнителей (ответственный исполнитель), на основании справок других подразделений (соисполнителей). В заключении кратко излагается существо поставленных заявителем вопросов и приведенных в обоснование доводов, должны содержаться сведения об изученных административных, гражданских, уголовных делах, исполнительных производствах, иных документах, объяснениях, ссылки на законодательство, на ранее проведенные проверки, выводы и предложения о мерах прокурорского реагирования.

Заключения, утверждаемые прокурором области, согласовываются исполнителем с руководителями структурных подразделений и первым заместителем, заместителями прокурора области по направлениям деятельности.

Если из нижестоящей прокуратуры поступило заключение, в полной мере отражающее существо вопроса и достаточное для разрешения обращения, вторичное заключение не составляется. Об этом рапортом докладывается руководителю структурного подразделения.

1.13. 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 Северо-Западном федеральном округе;
- Губернатора Мурманской области;
- руководителей судебных и правоохранительных органов области (если не установлено иное);
- обращения в которых обжалуются решения руководителей структурных подразделений, заместителей прокурора области.

1.14. 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.

Ответы на обращения, перечисленные в пункте 1.6 настоящего Порядка и взятые на контроль прокурором области, снимаются с контроля только после доклада результатов их рассмотрения прокурору области. Направление таких ответов заявителям без доклада прокурору области запрещается.

После разрешения обращения контрольная карточка заполняется исполнителем, который указывает в карточке результаты разрешения жалобы, дату подписания ответа и номер дела (надзорного производства). Исполнители несут персональную ответственность за достоверность и полноту отраженных в карточке сведений.

1.15. Ответы должностным лицам, перечисленным в пункте 1.7 настоящего приказа давать за подписью заместителей прокурора области, если организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокуратуры области не установлено иное.

1.16. 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.

Снятие копий для всех соисполнителей может возлагаться на специалистов отдела общего и особого делопроизводства.

Рассмотрение и разрешение обращений.

2.1. 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).

2.2. 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 организационным вопросам и контролю исполнения.

2.3. 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.

2.4. Работу по рассмотренной удовлетворенной жалобе считать оконченной, если к надзорному производству приобщены материалы проверки, копии актов прокурорского реагирования и сообщения о результатах их рассмотрения, а также уведомления заявителей о результатах рассмотрения актов прокурорского реагирования.

2.5. В ответах заявителям разъяснять порядок обжалования принятого решения. Исключить включение в ответы информации, имеющей характер ограниченного доступа. В сопроводительных и уведомительных письмах заявителям указывать номер и дату рассматриваемого обращения. В случае отсутствия в жалобе даты ее написания и номера, в уведомлении адресату делать ссылки на дату поступления жалобы в орган прокуратуры и присвоенный регистрационный номер в АИК «Надзо-WEB».

2.6. 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.

2.7. Начальникам отделов прокуратуры области, старшим помощникам и помощникам прокурора области:

2.7.1. 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.

Сопроводительное письмо о переадресовании обращения нижестоящему прокурору подписывается начальником отдела или его заместителем, старшим помощником (помощником) прокурора области.

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

2.7.3. 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.

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

2.7.5. О результатах рассмотрения обращения, направленного с контролем в нижестоящую прокуратуру или в иной орган исполнителю докладывать в аппарате прокуратуры области руководителю подразделения либо заместителю прокурора области (по его указанию).

2.7.6. 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.

2.8. Начальники отделов прокуратуры области, старшие помощники и 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:

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

2.8.2. При рассмотрении обращений в резолюции, помимо назначенного исполнителя, в зависимости от характера и сложности жалобы, письменно давать конкретные указания о порядке, характере, сроках разрешения обращения.

2.8.3. 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.

В случае направления в аппарате прокуратуры области писем горрайспецпрокурорам по фактам выявленных нарушений при разрешении обращений их копии направлять в 5-дневный срок старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

2.8.4. Обеспечить учет поступивших обращений на основе данных статистических карточек. При подписании ответов на обращения проверять правильность и полноту заполнения исполнителем статистических карточек, ставить на них подпись. Организовать ведение раздельного учета обращений и обращений, взятых на контроль.

2.8.5. Обеспечить учет обращений, признанных обоснованными.

2.8.6. 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.

В случае установления фактов неполного и несвоевременного разрешения жалобы и заявления, необоснованного отказа в удовлетворении первичного обращения, рассматривать в обязательном порядке вопрос об ответственности виновного.

В случае признания в аппарате прокуратуры области проведенной проверки в нижестоящей прокуратуре некачественной, а ответа заявителю немотивированным и неполным, устанавливать виновных должностных лиц с рассмотрением вопроса об ответственности 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.

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

2.9.1. 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, окружных и специализированных прокуратурах, согласно плану работы старшего помощника и по указаниям прокурора области.

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

2.9.3. Докладывать руководителям прокуратуры области о фактах нарушения порядка и сроков разрешения обращений для решения вопроса о привлечении виновных к ответственности.

Аналитическая работа.

3.1. Руководителям структурных подразделений прокуратуры области, прокурорам районов, городов, специализированным прокурорам:

- в случае удовлетворения повторного обращения считать необоснованный отказ в удовлетворении первичного обращения существенным нарушением прав граждан.

По каждой повторной удовлетворенной жалобе рассматривать вопрос об ответственности. Заключение по результатам проверки, информацию либо предложения об ответственности виновного в необоснованном отклонении обращения с надзорным производством представлять старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан;

- при обнаружении оперативными работниками аппарата прокуратуры области необоснованного отклонения обращений подчиненными прокурорами, установления иных нарушений при разрешении обращений принципиально реагировать на каждый такой случай. О принятых мерах (направлении писем в районы, привлечении к дисциплинарной ответственности, предложении о снижении премии) информировать старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан;

- проводить комплексный анализ поступивших обращений и практики их разрешения в органах прокуратуры, в том числе жалоб участников уголовного судопроизводства, а также личного приема граждан за полугодие и год с нарастающим итогом с начала отчетного периода;

- статистические данные по основным показателям работы по разрешению письменных обращений представлять старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее 7 числа каждого месяца следующего за отчетным.

3.2. В ходе анализа изучать причины поступления обоснованных, повторных обоснованных, разрешенных с нарушенным сроком обращений, анализировать эффективность мер прокурорского реагирования, принятых по удовлетворенным жалобам, а также сообщать о конкретных мерах, принятых в целях улучшения организации работы с жалобами, об освещении результатов работы с жалобами в СМИ.

3.3. Аналитические справки о практике рассмотрения обращений и личного приема граждан подписываются горрайспецпрокурорами, руководителями подразделений аппарата и старшими помощниками прокурора области, которые несут персональную ответственность за качество проводимого анализа и представляются старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан к 20 января и 20 июля следующих за отчетным периодом.

3.4. Старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан о результатах комплексного анализа обращений граждан в органах прокуратуры Мурманской области докладывать прокурору области не позднее 1 февраля и 1 августа каждого года.

Прием граждан

4.1. В прокуратуре области прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется работниками аппарата в соответствии с графиком, утверждаемым ежемесячно прокурором области, в нижестоящих прокуратурах в соответствии с графиком, утверждаемым прокурором города, района, округа и специализированной прокуратуры.

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. Утвержденный график приема посетителей вывешивается в доступном для граждан месте.

В аппарате прокуратуры области в выходные и праздничные дни прием осуществляется дежурным прокурором.

4.2. 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 при наличии оснований и резолюции руководителя прокуратуры направлять заявителю приглашение о личном приеме для разъяснения положений действующего законодательства, оснований и мотивов принятия такого решения.

4.3. Начальники отделов прокуратуры области, старшие помощники и помощники прокурора области принимают граждан с обращениями о несогласии с решениями, принятыми прокурорами городов и районов, межрайонными и специализированными прокурорами.

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

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 отделов, старших помощников (помощников) прокурора об отказе в удовлетворении первичных обращений.

4.4. 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 прокуратуры области 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.

4.5. 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 предоставление ему обзорной справки о результатах рассмотрения обращения. По результатам изучения справки и материалов надзорного производства старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему составляет справку о наличии либо отсутствии оснований для организации личного приема прокурором области и его заместителями, которая подлежит передаче для доклада лицу, осуществляющему личный прием.

4.6. Прием граждан прокурором области и его заместителями, руководителями структурных подразделений прокуратуры области, начальниками отделов 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 структурных подразделений прокуратуры области, нижестоящих прокуратур прием граждан проводится не реже одного раза в неделю.

4.7. 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.

4.8. Сведения о времени приема граждан в прокуратуре области размещать на информационном стенде на первом этаже здания облпрокуратуры, в прокуратурах городов, районов, округов и специализированных прокуратурах – на информационных стендах в общедоступных местах.

4.9. Наряду с защитой прав и законных интересов граждан важной задачей личного приема граждан считать правовое просвещение населения.

Проводить выездные и тематические приемы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс, в т.ч. связанным с предпринимательской деятельностью, 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 прокуратуры области по согласованию с заместителями прокурора области, а также прокурорам городов, районов, округов и специализированным прокурорам раз в полугодие в срок до 30 июня и 30 декабря формировать графики выездных приемов граждан.

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

Прокурорам районов и городов 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, не реже одного раза в полугодие.

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

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

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

4.11. 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.

4.12. 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 в соответствии с п. 2.4.2.1. Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации.

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

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

4.14. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в книге регистрации приема посетителей.

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

В аппарате прокуратуры области ответ на обращение, поступившее с личного приема прокурора области и его заместителей, направляется заявителю только после доклада им.

4.15. 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 у старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан и в кабинете дежурного прокурора, в нижестоящих прокуратурах – в канцелярии.

4.16. В каждой прокуратуре устанавливается ящик «Для обращений и заявлений», который размещается в прокуратуре области в приемной для посетителей, в нижестоящих прокуратурах – в доступном для заявителей месте.

Корреспонденция из ящика, установленного в прокуратуре области, ежедневно вынимается работниками отдела общего и особого делопроизводства, в нижестоящих прокуратурах – делопроизводителями.

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

000000000000 00000000 00
0000000000

18

Приложение №2
к приказу прокурора Мурманской
области от 23.01.2014 № 14
000000000000

00 0 000000

000000

000000000000

000000

0000000000

I. Дата поступления к прокурору	20
II. Дата поступления к исполнителю	20
III. Дата разрешения, направления	20

I. Вид обращения	
1.	Первичное
2.	Повторное на отказ в удовлетворении ранее поданого обращения в данной прокуратуре
3.	В том числе: на отказ в удовлетворении ранее разрешенных той же прокуратурой обращений
4.	из них удовлетворено
5.	на длительное разрешение и небрежность
6.	из них признано обоснованными
7.	Дубликат

II. Дополнительные сведения об обращении	
1.	Особый контроль
2.	Взятие на личный контроль
3.	С личного приема (ФИО)
4.	С личного приема, в том числе прокурора или заместителя прокурора
5.	От депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
6.	От депутатов представительных органов субъекта федерации
7.	Администрация Президента Российской Федерации
8.	Приемная Президента РФ в СЗФО,
9.	Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Российской Федерации, Уполномоченный по правам ребенка в Российской Федерации
10.	Уполномоченный по правам человека в Мурманской области
11.	Уполномоченный по правам ребенка в Мурманской области
11.	Губернатора Мурманской области

III. Результаты рассмотрения обращений	
1.	Удовлетворено
2.	Отклонено
3.	Принято иное решение (в т.ч. дано разъяснение)
4.	Прекращена переписка
5.	Оставлено обращение без разрешения
6.	Приобщено к материалам надзорного (наблюдательного) производства
7.	В т.ч. списано без уведомления
8.	Оставлено без рассмотрения в связи с прекращением производства по жалобе на основании встречного заявления
9.	Оставлено без рассмотрения в связи с прекращением производства по жалобе
10.	Исключено из учета обращений в связи с принятием решения по УК Российской Федерации

IV. Нарушение срока рассмотрения обращений	
1. Разрешено обращений в срок свыше установленного законом	
1.1. нарушен 7-дневный срок направления обращения	
1.2. нарушен 15-дневный срок дачи разъяснения	
1.3. нарушен 30-дневный срок рассмотрения	
1.4. нарушен порядок и срок рассмотрения, предусмотренный ст. 124 УПК	
1.5. 0000:	

V. Разрешено повторных обращений на ранее принятые той же прокуратурой решения (без дубликатов)	
1. на отказ в удовлетворении ранее разрешенных той же прокуратурой обращений	
из них	удовлетворено
2. на длительное разрешение и небрежность	
из них	признано обоснованными

VI. Обращение направлено	
1. В органы прокуратуры без контроля	
2. В органы прокуратуры с контролем	
3. В иные ведомства без контроля	
4. В иные ведомства с контролем	
5. Возвращено заявителю	

VII. По удовлетворенному обращению	
1. Ранее отклонялось поднадзорными органами прокуратуры	
2. На ранее принятое решение той же прокуратуры	

VIII. По удовлетворенным обращениям внесены документы реагирования	
1.	выявлено нарушений законов
2.	принесено протестов
3.	внесено представлений
4.	направлено исков (заявлений) в суд
5.	предостережено
6.	направлено требование об изменении нормативного правового акта
7.	возбуждено дел об административных правонарушениях
8.	отменено постановление об отказе в возбуждении уголовного дела
9.	отменено постановление о приостановлении досудебного следствия
10.	отменено постановление о приостановлении дознания
11.	отменено постановление о прекращении уголовного дела
12.	отменено постановление о прекращении дознания
13.	внесено требование в порядке УПК РФ
14.	отменено постановление нижестоящего прокурора (заместителя)
15.	Вынесено постановление о направлении уголовного дела на дополнительное расследование
16.	Вынесено постановление об определении подследственности
17.	Вынесено постановление в порядке ст. 37 УПК РФ
18.	Внесена информация
19.	Внесена апелляция по уголовному делу
20.	Внесено кассационное представление по уголовному делу
21.	Внесена апелляция по гражданскому делу
22.	Внесено кассационное представление по гражданскому делу
23.	Внесена апелляция по арбитражному делу
24.	Внесено кассационное представление по арбитражному делу
25.	Приняты иные меры реагирования

Раздел 2 отчета формы ОЖ. Характер разрешенных и удовлетворенных заявлений, жалоб и иных обращений (без дубликатов)			Разреше но обраще ний	Из них удовлет ворено
А			1	2
По вопросам надзора за исполнением законов и законностью правовых актов			1	
В том числе:	на нарушения трудового законодательства		2	
	на нарушения жилищного законодательства		3	
	на нарушения в сфере ЖКХ		4	
	на нарушения пенсионного законодательства и по вопросам охраны прав инвалидов и престарелых		5	
	на нарушения земельного законодательства		6	
	на нарушения в области окружающей среды и природопользования		7	
	на правовые акты представительных и исполнительных органов власти и местного самоуправления		8	
	на нарушения в сфере законодательства об административных правонарушениях		9	
	на нарушения законодательства в сфере долевого жилищного строительства		10	
	по вопросам федеральной безопасности, международных отношений		11	
	в том числе в сфере:	международных отношений	12	
		противодействия экстремизму	13	
		противодействия терроризму	14	
	на нарушения в сфере оборонно-промышленного комплекса		15	
	на нарушения в сфере образования		16	
	на нарушения в сфере здравоохранения		17	
	на нарушения законодательства об обращениях граждан		18	
	на нарушения избирательных прав		19	
	о соблюдении законов об исполнительном производстве		20	
	на нарушения в сфере обеспечения безопасности дорожного движения		21	
	на нарушения законодательства о государственной и муниципальной службе, о противодействии коррупции		22	
	на нарушения бюджетного законодательства		23	
	на нарушения законодательства в сфере защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей		24	
	на нарушения таможенного законодательства		25	
	по вопросам транспорта		26	
	иное		27	
	На нарушения в сфере соблюдения прав и интересов несовершеннолетних (из строки 1)			28
На нарушения закона при приеме, регистрации и рассмотрении сообщений о преступлениях			29	
В том числе:	на действия (бездействие) и решения дознавателя, органа дознания		30	
	на действия (бездействие) и решения следователя		31	
На нарушения при производстве предварительного следствия и дознания			32	
В том числе:	на действия (бездей- ствие) и решения:	прокуроров	33	
		следователей, руководителей следственных органов Следственного комитета Российской Федерации	34	
		следователей МВД России	35	
		органов дознания МВД России	36	
		следователей ФСБ России	37	
		органов дознания ФСБ России	38	
		органов дознания ФТС России	39	
		органов дознания ФССП России	40	
		органов дознания МЧС России	41	
		иных	42	
	на нарушения разумных сроков уголовного судопроизводства в ходе досудебного производства по уголовным делам (из строки 32)		43	
	на применение незаконных методов расследования (из строки 32)		44	
	по делам о преступлениях несовершеннолетних (из строки 28)		45	
	по делам коррупционной направленности (из строки 32)		46	
Рассмотрено в порядке ст.124 УПК РФ (из строк 29 и 32)			47	
По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по уголовным делам			48	
В том числе	по делам о преступлениях несовершеннолетних		49	
По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по гражданским делам			50	
По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по арбитражным делам			51	
По вопросам законности и обоснованности судебных постановлений по административным делам			52	
По вопросам надзора за соблюдением законов при исполнении уголовных наказаний			53	
В том числе	на недозволенные меры воздействия администраций исправительных учреждений в отношении осужденных		54	
На условия содержания в ИВС			55	
По другим вопросам			56	

Прокурор _____
подпись, ФИО