Утвержден

приказом прокурора

Орловской области

от 29.09.2023 № 182

**Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в органах**

**прокуратуры Орловской области**

**1. Общие положения**

1.1. Работу с обращениями считать одним из приоритетных направлений прокурорской деятельности, руководствоваться при ее организации положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 17.01.1992
№ 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации», Федерального закона
от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), 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 иными организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокуратуры области.

1.2. Порядок приема, учета, регистрации обращений, их формирования
в надзорные, наблюдательные производства, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству
в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.11.2011
№ 450 (далее – Инструкция по делопроизводству), иными организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации, прокурора области.

1.3. Обращения, содержащие сведения о нарушениях закона, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, полученные устно на личном приеме с оформлением рапорта (справки), при выезде в другие прокуратуры, учреждения и организации, доставленные нарочным, а также по телеграфу, факсимильной связи передаются не позднее следующего рабочего дня с отметкой о дате и месте получения для регистрации в отдел общего и особого делопроизводства прокуратуры области, в нижестоящих прокуратурах – делопроизводителям.

(в ред. Распоряжения прокурора Орловской области от 11.07.2025 № 153/25р)

1.4. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

При оформлении устных обращений, полученных на личном приеме, в обязательном порядке по каждому обратившемуся лицу составляется рапорт (справка о принятии устного обращения), где указываются необходимые для рассмотрения сведения (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, паспортные данные, почтовый адрес, на который необходимо отправить ответ (уведомление), существо вопроса (просьба, с которой обращается заявитель), место обжалуемого действия либо сведения о лицах, организациях (их местонахождения, юридический адрес), чьи решения, действие (бездействие) обжалуются).

(в ред. Распоряжения прокурора Орловской области от 11.07.2025 № 153/25р)

1.5. Обращения граждан и юридических лиц из ящика «Для обращений
и заявлений» вынимаются ежедневно сотрудниками отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры области, в нижестоящих прокуратурах – специалистом-делопроизводителем с проставлением штампа «Из ящика
для обращений и заявлений» и указанием даты выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

1.6. Обращение гражданина, поступившие в органы прокуратуры области в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, снимаются и регистрируются работником отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры области, назначенным ответственным начальником отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры области. Ответственный работник ежедневно проверяет поступление таких обращений.

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах ежедневная проверка поступления обращений по указанным выше каналам, и их регистрация возлагается на работников службы делопроизводства. При временном отсутствии таких работников обеспечение снятия и регистрации обращений организуют прокуроры районных, межрайонных, специализированных прокуратур.

(в ред. Распоряжения прокурора Орловской области от 11.07.2025 № 153/25р)

1.7. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры, а обращения и запросы, указанные в пунктах 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 и 5.6 Инструкции, - в день поступления, который применительно к названным пунктам Инструкции считается днем получения обращения (запроса) органами прокуратуры, если организационно-распорядительными документами Генерального прокурора Российской Федерации не установлено иное.

1.8. Начальник отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры области обеспечивает правильную и своевременную регистрацию обращений, заполнение всех сведений о движении рассмотрения и разрешения обращений
в информационной системе АИК «Надзор-WEB» и ведение в прокуратуре области раздельного учета обращений и обращений, взятых на контроль (особый контроль).

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах организация данной работы возлагается лично на прокуроров.

1.9. В регистрационных карточках в АИК «Надзор-WEB» на обращения, разрешение которых взято на контроль (особый контроль), соответствующие отметки об установлении контроля проставляются отделом общего и особого делопроизводства».

(в ред. Приказа прокурора Орловской области от 25.06.2024 № 114)

1.10. В органах прокуратуры области на контроль ставятся:

- обращения полномочных представителей Президента Российской Федерации;

- запросы и обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные прокурору Орловской области и его заместителям, содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения;

- обращения Губернатора Орловской области, Главного федерального инспектора в Орловской области, председателя Орловского областного Совета народных депутатов, депутатов Орловского областного Совета народных депутатов, председателя Орловского областного суда, а также его заместителей, руководителей правоохранительных органов Орловской области и их заместителей, Уполномоченного по правам человека в Орловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Орловской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Орловской области, Председателя Контрольно-счетной палаты Орловской области и его заместителей, Председателя Общественной палаты Орловской области, Председателя Избирательной комиссии Орловской области и его заместителей, руководителей территориальных федеральных органов исполнительной власти и их заместителей, руководителей органов исполнительной власти Орловской области и их заместителей;

- обращения руководителей российских государственных корпораций и компаний, адресованных прокурору Орловской области;

- обращения, взятые Генеральным прокурором Российской Федерации или его заместителями, начальниками главных управлений и управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации, в том числе по Центральному федеральному округу, на контроль;

- 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 (ветераны, инвалиды, несовершеннолетние, многодетные семьи и малоимущие граждане);

- обращения граждан, особенно социально уязвимых категорий, о противоправных действиях хозяйствующих субъектов, кредитных организаций, коллекторов и иных лиц по возврату просроченной задолженности;

- обращения хозяйствующих субъектов об ущемлении их прав.

1.11. Обращения, поступившие от Уполномоченного по правам человека
в Орловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Орловской области, Главного федерального инспектора в Орловской области, федерального инспектора в Орловской области, членов Общественной палаты Орловской области, доводы которых ранее в районных, межрайонных, специализированных прокуратурах не проверялись (первичные обращения), по решению прокурора области либо его заместителей могут направляться для разрешения нижестоящим прокурорам с установлением контроля. При этом ответ заявителям, а также информация в адрес указанных должностных лиц и в прокуратуру области о результатах рассмотрения данных обращений направляется за подписью районных, межрайонных, специализированных прокуроров.

На обращения, поступившие в районные, межрайонные, специализированные прокуратуры непосредственно от Уполномоченного по правам человека в Орловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Орловской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Орловской области, Главного федерального (федерального) инспектора в Орловской области, членов Общественной палаты Орловской области информация в адрес указанных лиц о результатах рассмотрения обращений направляется за подписью прокурора районной, межрайонной, специализированной прокуратуры. При необходимости указанные обращения направляются для рассмотрения в иные ведомства по компетенции за подписью прокурора районной, межрайонной, специализированной прокуратуры с установлением контроля.

1.12. Перечень обращений, возможных к постановке на контроль, не является исчерпывающим. Решение о постановке обращения на контроль принимает
и поручение о рассмотрении обращения конкретному лицу с указанием срока контроля дает прокурор области либо его заместители, начальники структурных подразделений аппарата прокуратуры области, прокуроры районных, межрайонных, специализированных прокуратур.

1.13. В прокуратуре области поступившие обращения после регистрации
в АИК «Надзор-WEB» передаются для предварительного рассмотрения старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах обращения после регистрации специалистами-делопроизводителями в АИК «Надзор-WEB» передаются прокурору либо лицу, его замещающему.

 **2. Рассмотрение и разрешение обращений**

2.1. Предварительное рассмотрение обращений в аппарате прокуратуры области осуществляет старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, который делает разметку по структурным подразделениям аппарата и руководству прокуратуры области с учетом распределения обязанностей и компетенции должностных лиц. При первичном рассмотрении в информационной системе АИК «Надзор-WEB» заполняются соответствующие поля в соответствии с требованиями Инструкции
по делопроизводству.

Срок первичного рассмотрения обращений не может превышать трех дней
 с момента их регистрации.

2.2. В целях обеспечения оперативности предварительного рассмотрения
и разметки обращений работники отдела общего и особого делопроизводства обязаны незамедлительно представлять надзорные производства по устному запросу старшего помощника прокурора области по рассмотрению обращений
и приему граждан.

2.3. После предварительного рассмотрения прокурору области передаются обращения:

- с поручениями Генерального прокурора Российской Федерации
и его заместителей, а также руководителей Главных управлений Генеральной прокуратуры Российской Федерации и Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации по Центральному федеральному округу;

- обращения и запросы сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направленные указанными должностными лицами для рассмотрения в прокуратуру области;

- поручения, связанные с рассмотрением запросов и обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, иные поручения, поступившие из Генеральной прокуратуры Российской Федерации;

- полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

- Уполномоченного по правам человека в Орловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Орловской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Орловской области, Главного федерального инспектора по Орловской области, секретаря Общественной палаты Российской Федерации и общественной палаты Орловской области;

- руководителей российских государственных корпораций и компаний, банков с государственным участием Российской Федерации;

- высших должностных лиц субъектов Российской Федерации (руководителей высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации);

- руководителей судебных и правоохранительных органов области, а также органов военного управления;

- руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области;

- обращения субъектов предпринимательской деятельности, поступившие посредством раздела Единого портала прокуратуры Российской Федерации «Прямая линия для предпринимателей»;

- обращения субъектов предпринимательской деятельности в связи
с оказанием на них давления со стороны правоохранительных органов;

- обращения, содержание сведения о нарушениях в сфере оборонно-промышленного комплекса, в том числе поступившие от военных представительств и органов военного управления;

- обращения, содержащие доводы о нарушении прав осужденных (содержащихся под стражей) на личную безопасность и незаконные методы воздействия;

- обращения, в которых обжалуются решения заместителей прокурора области, ответы начальников управления, отделов, старших помощников, помощников прокурора области об отказе в удовлетворении доводов;

- других лиц по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений, допущенных работниками органов прокуратуры области, а также депутатами и должностными лицами законодательных (представительных), исполнительных и других органов государственной власти области;

- обращения, имеющие наибольший общественный резонанс, связанные с грубыми и систематическими нарушениями законодательства, в том числе при реализации национальных проектов, а также характеризующихся повышенной общественной опасностью, в отношении социально незащищенных категорий населения (ветеранов, инвалидов, несовершеннолетних, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, многодетных семей и малоимущих граждан).

- 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.

2.4. Заместителям прокурора области передаются обращения:

из Генеральной прокуратуры Российской Федерации и Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации по Центральному федеральному округу;

поручения по обращениям граждан, поступившим из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, адресованные непосредственно заместителям прокурора области;

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, из аппарата Правительства Российской Федерации;

от депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

из приёмной Президента Российской Федерации в Орловской области;

от Федерального инспектора по Орловской области;

помощников Полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

от субъектов предпринимательской деятельности по вопросам неисполнения финансовых обязательств по государственным и муниципальным контрактам;

от заместителей высших должностных лиц области, руководителей судебных и правоохранительных органов области, органов военного управления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области;

обращения, в которых обжалуются решения непосредственно подчиненных заместителям прокурора области начальников управления, отделов, старших помощников и помощников прокурора области (за исключением решений
об отказе в удовлетворении доводов обращений).

2.5. Руководителям структурных подразделений аппарата прокуратуры области передаются обращения, не требующие вмешательства прокурора области и его заместителей по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.6. Обращение на бумажном носителе, в том числе по вопросам, входящим в компетенцию двух и более структурных подразделений, после предварительного рассмотрения в течение одного рабочего дня работником отдела общего и особого делопроизводства, закрепленным за конкретным подразделением аппарата прокуратуры области, передается ответственному исполнителю, соисполнители рассматривают обращение в электронном виде в системе АИК «Надзор-WEB».

2.7. В случае неправильной разметки обращения, подразделение
его получившее, самостоятельно передает обращение на основании мотивированной справки руководителя структурного подразделения аппарата прокуратуры области через отдел общего и особого делопроизводства в срок
не позднее двух дней с момента поступления, в другое подразделение,
к компетенции которого относится его разрешение, путем пересылки регистрационной карточки по обращению по «Журналу пересылки» в АИК «Надзор-WEB» с одновременной передачей документа на бумажном носителе (последнее для ответственного исполнителя).

При возникновении между руководителями структурных подразделений разногласий о принадлежности рассмотрения обращения, вопрос о его передаче разрешать по письменному указанию заместителя прокурора области, курирующего структурное подразделение, в которое планируется передать обращение. Письменное указание оформлять в виде резолюции на мотивированной справке.

2.8. В случае передачи одним структурным подразделением обращения, находящегося на контроле (особом контроле) в другое структурное подразделение, к компетенции которого относится разрешение поставленных в нем вопросов,
а также продлении сроков рассмотрения контрольных обращений уведомлять
об этом старшего помощника (помощника) прокурора области
по организационным вопросам и контролю исполнения с предоставлением копий мотивированных справок.

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

Организуя свою работу с обращениями, они обязаны:

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

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

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.

2.10. В органах прокуратуры области первичные обращения следует рассматривать с учетом особенностей разграничения непосредственной компетенции аппарата прокуратуры области и компетенции районных, межрайонных и специализированных прокуратур.

2.11. Направлять в течение 7 дней с момента регистрации обращения
в нижестоящие прокуратуры, если по ним не принимались решения районным 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.

2.12.В случае, когда в обращении отсутствуют точные сведения о решении, принятом нижестоящим прокурором, ответственный исполнитель структурного подразделения аппарата прокуратуры области обязан своевременно получить необходимую информацию в нижестоящей прокуратуре.

2.13. При наличии в обращении (запросе) вопросов, относящихся
к компетенции нескольких структурных подразделений прокуратуры области, организация проверки в полном объеме возлагается на начальника подразделения, указанного среди исполнителей первым. Через отдел общего и особого делопроизводства он обеспечивает передачу копий документов в управление, отделы, подготовку в срок не позднее 5 дней со дня регистрации единого поручения о проверке, при необходимости ходатайствует о продлении срока ее проведения
и дачи ответа по существу.

2.14. Если прокурором области или его заместителями установлен сокращенный срок разрешения обращения, то такие поручения и запросы направляются в более короткий срок в целях обеспечения надлежащего исполнения.

2.15. Соисполнители по рассмотрению обращения обязаны представлять справки в части имеющейся компетенции ответственному исполнителю за 5 дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения, если не установлен иной срок.

2.16. В случае отсутствия соисполнителей поручения нижестоящим прокурорам о проверке изложенных в обращениях доводов подписываются в срок не позднее 3 дней с момента поступления обращения, с обязательным указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

2.17. Направление обращений, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений, в нижестоящую прокуратуру, в соответствующие органы прокуратуры по принадлежности либо в другие ведомства с обязательным уведомлением заявителя, осуществляется в срок до 7 дней ответственным исполнителем после согласования принятого решения с соисполнителями.

2.18. Начальники структурных подразделений, районные прокуроры организуют осуществления текущего контроля за своевременным направлением запросов, поручений, ответов заявителям и информаций должностным лицам
в органы и учреждения, направившим обращения граждан с просьбой сообщить
о результатах проверки. Контроль обеспечивается систематическим истребованием информации о разрешении обращений.

В указанных целях по обращениям, не получившим окончательного разрешения, начальниками структурных подразделений, прокурорами районов устанавливается контроль исполнения. Непосредственный исполнитель
по обращению осуществляет контроль поступления информации
и в установленный срок докладывает о результатах, полноте и своевременности исполнения начальнику структурного подразделения, прокурору района, которые принимают решение о снятии вопроса с текущего контроля либо его продлении.

Информация должностным лицам, в органы и учреждения, направившим обращение с просьбой сообщить о результатах проверки, направляется одновременно с направлением ответа заявителю.

2.19. 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.

2.20. В случае, если прокурор районной, межрайонной, специализированной прокуратуры, которому дано поручение по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение, перед должностным лицом, давшим
это поручение, не позднее чем за 5 дней до истечения срока возбуждается ходатайство о его продлении.

2.21. По результатам исполнения поручения прокурорами нижестоящих прокуратур (лицами их замещающими) в адрес должностного лица, направившего поручение, предоставляется заключение с приложением копий актов прокурорского реагирования, при необходимости проверочных материалов, надзорных (наблюдательных) производств.

2.22. Обращения, содержащие доводы о несогласии с принятыми решениями или действиями (бездействием) работников прокуратуры, не могут рассматриваться лицом, чьи действия (бездействие) или решения обжалуются,
и передаются на разрешение вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры.

He допускается разрешение обращений по заключениям нижестоящих прокуроров, действия которых обжалуются, без организации и непосредственного проведения самостоятельной проверки доводов заявителя.

2.23. Поступившие в органы прокуратуры области обращения, в том числе
по поводу решений (действий, бездействия) нижестоящих прокуроров, разрешаются с изучением материалов прокурорских проверок. При необходимости обращения могут быть разрешены с изучением уголовных, гражданских, арбитражных и административных дел, истребованием нормативных документов, получением объяснений от граждан, а также должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.

Для оперативности истребования дел и проверочных материалов используются технические средства информации и связи.

Для обеспечения полноты и объективности проверок по обращению
к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

2.24. При рассмотрении обращения органами прокуратуры заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться
с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.25. Обращения, в которых заявители выражают несогласие с принятыми решениями и в связи с этим ставят вопрос о привлечении судей, прокуроров, следователей и дознавателей к ответственности, высказывая предположение
о возможном совершении ими должностного преступления, при отсутствии
в них конкретных данных о признаках преступления, не требуют проверки
в порядке, предусмотренном ст.ст. 144, 145 УПК РФ.

Об этом заявители уведомляются начальником управления, отдела, старшим помощником, помощником прокурора области, прокурором нижестоящей прокуратуры
или его заместителем с разъяснением права и порядка обжалования.

Направление таких обращений в органы, осуществляющие оперативно-розыскные мероприятия, недопустимо.

В части рассмотрения доводов о несогласии с принятыми решениями
эти обращения рассматриваются в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации, от 30.01.2013 № 45, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

2.26. При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения вышестоящему должностному лицу органов прокуратуры и (или) в суд.

2.27. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются им для рассмотрения по принадлежности с установлением контроля либо без контроля, с одновременным уведомлением об этом заявителя. В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах решение о направлении обращения для разрешения в иные ведомства принимать лично прокурорам.

(в ред. Приказа прокурора Орловской области от 29.04.2025 № 100)

2.28. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

При поступлении таких обращений в районные, межрайонные, специализированные прокуратуры они незамедлительно передаются 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, подписывается старшим помощником прокурора области или начальником управления (отдела) прокуратуры области, а высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) - прокурором области, либо лицом,
его замещающим.

2.29. Непосредственно в органах прокуратуры области в рамках имеющейся компетенции подлежат разрешению обращения, поступившие от ветеранов
и инвалидов Великой Отечественной войны и членов их семей, 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, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обращения иных социально-незащищенных категорий граждан (инвалиды, члены многодетных семей, ветераны труда, матери-одиночки, малоимущие и другие), обращения о системных, грубых нарушениях закона, затрагивающие права значительного числа граждан, а также обращения, в удовлетворении которых неоднократно отказывалось иными органами и организациями. Направление таких обращений в иные органы для разрешения не допускается.

Исполнителям следует обеспечить качественное, всестороннее рассмотрение обращений указанной категории граждан. Принимать исчерпывающие меры по защите и восстановлению их законных прав. Добиваться от органов государственной власти области и местного самоуправления безусловного исполнения требований законодательства по реализации жилищных, социальных и иных прав указанной категории граждан.

При разрешении таких обращений в органах прокуратуры области, проверять рассмотрение обращений в органах государственной власти и местного самоуправления, давать принципиальную оценку качеству и результатам
их разрешения.

Руководителям подразделений аппарата прокуратуры области при принятии решения о направлении обращений указанной категории граждан
для рассмотрения в нижестоящие прокуратуры, устанавливать контроль
за полнотой, объективностью и качеством рассмотрения таких обращений прокурорами районных, межрайонных, специализированных прокуратур.

При разрешении таких обращений непосредственно в аппарате прокуратуры области давать оценку полноте и качеству их разрешения нижестоящими прокурорами. При наличии оснований вносить предложения об ответственности должностных лиц.

2.30. При принятии решения о направлении обращений на разрешение
в другие органы и организации в каждом случае учитывать значимость, распространённость, длительность нарушений, ранее принятые для их устранения меры. Не допускать фактов направления обращений в органы и учреждения, действия руководителей которых обжалуются.

2.31. При направлении обращения для рассмотрения в иные органы,
либо нижестоящим прокурорам, а также в иные прокуратуры по принадлежности,
в сопроводительных и уведомительных письмах заявителям указывать присвоенный регистрационный номер в АИК «Надзор-WEB и дату рассматриваемого обращения, указанную заявителем, а также орган из которого поступило обращение. В случае отсутствия в обращении даты ее написания,
в уведомлении адресату делать ссылки на дату регистрации жалобы в органе прокуратуры.

2.32. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона,
не получивших должной оценки правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.

2.33. При разрешении обращений, рассмотрение которых взято на контроль (особый контроль), составляется мотивированное заключение.

В прокуратуре области заключение утверждается прокурором области
или его заместителем, в нижестоящей прокуратуре - прокурором.

Если из нижестоящей прокуратуры поступило заключение, в полной мере отражающее существо вопроса и достаточное для разрешения обращения, вторичное заключение не составляется. Об этом ответственный исполнитель докладывает рапортом начальнику подразделения аппарата прокуратуры области.

2.34. Решение о снятии обращения с контроля принимает прокурор области (в случае если обращение поставлено им на контроль) на основании мотивированного рапорта начальника подразделения – исполнителя, согласованного с заместителем прокурора области по курируемому направлению деятельности и старшим помощником прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения.

2.35. В случае постановки обращения на контроль заместителем прокурора области, решение о снятии обращения с контроля принимает заместитель прокурора области на основании мотивированного рапорта начальника структурного подразделения – исполнителя.

2.36. Копия рапорта с резолюцией прокурора области, заместителя прокурора области передается исполнителем старшему помощнику прокурора области
по организационным вопросам и контролю исполнения.

В районных, межрайонных специализированных прокуратурах решение
о снятии обращения с контроля принимается прокурором.

2.37. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

2.38. Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают: в прокуратуре области - прокурор и его заместители, начальники структурных подразделений, старшие помощники, помощники прокурора области; в нижестоящих прокуратурах - прокуроры и их заместители.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

2.39. Работник прокуратуры, ознакомивший заявителя
либо его представителя с документами, составляет и приобщает к надзорному (наблюдательному) производству справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

2.40. В прокуратуре области ознакомление с документами и материалами производится работником подразделения, в котором рассматривалось обращение, в районных, межрайонных и специализированных прокуратурах – исполнителем либо иным работником прокуратуры по указанию прокурора или его заместителя.

2.41. Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина.
В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения вышестоящему прокурору и (или) в суд.

В уведомлении заявителю о возможности ознакомления с материалами проверки указывать период времени и работника прокуратуры, который в указанное время ознакомит заявителя с материалами проверки.

2.42. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

2.43. Исключить факты возвращения обращений заявителям, оставления обращений без рассмотрения по существу по формальным основаниям. Указанные решения принимать лично начальникам структурных подразделений аппарата прокуратуры области, прокурорам районных, межрайоных, специализированных прокуратур.

При принятии решений об оставлении обращений без рассмотрения либо о возвращении заявителям за 3 дня до истечения предусмотренного для принятия таких решений срока согласовывать их обоснованность со старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, которому докладывать об этом заместителю прокурора области, курирующему вопросы рассмотрения обращений и приема граждан.

(в ред. Приказа прокурора Орловской области от 29.04.2025 № 100)

**3. Направление ответов на обращения**

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

3.2. За подписью прокурора области либо лица, его замещающего, даются ответы на обращения, поступившие от:

- от сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, в том числе прекративших свои полномочия;

- по поручениям Генерального прокурора Российской Федерации, его заместителей и начальника управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе;

- лиц, чьи обращения взяты на особый контроль Генеральным прокурором Российской Федерации (лицом его замещающим) и направлены для рассмотрения в прокуратуру области, со ссылкой на поручение Генерального прокурора Российской Федерации (лица, его замещающего);

- Полномочного представителя Президента Российской Федерации
в Центральном федеральном округе;

- Губернатора Орловской области, председателя Правительства Орловской области;

- председателей Орловского областного суда и Арбитражного суда Орловской области;

- лиц, которыми обжалуются ответы об отказе в удовлетворении обращений заместителей прокурора области, начальников структурных подразделений, а также в иных случаях, установленных прокурором области, организационно-распорядительными документами Генерального прокурора Российской Федерации.

На обращение (запрос) депутата законодательного (представительного) органа субъекта Российской Федерации ответ дается прокурором области
(лицом, его замещающим) или его заместителем.

3.3. Ответы по результатам рассмотрения обращений заместителей Губернатора Орловской области, заместителей председателя Правительства Орловской области, Уполномоченного по правам человека в Орловской области, Уполномоченного по правам ребенка в области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Орловской области, секретаря Общественной палаты Орловской области могут подписывать заместители прокурора области,
если не установлено иное.

3.4. В прокуратуре области решение об отказе в удовлетворении (полностью или частично) первичных обращений граждан принимает заместитель прокурора области либо начальник структурного подразделения прокуратуры области, старший помощник (помощник) прокурора области, непосредственно подчиненные прокурору области, а при повторном обращении в связи с отказом
в удовлетворении требований – прокурор, или лицо, его замещающее.
Они же подписывают ответы заявителям.

В прокуратуре области с учетом положений абзаца первого пункта
3.4 Порядка ответы на первичные обращения, в разрешении которых участвуют соисполнители, подписываются заместителем прокурора области, начальником структурного подразделения, являющегося ответственным исполнителем.
При возникновении разногласий между ответственным исполнителем
и соисполнителем по содержанию ответа, материалы проверки докладываются прокурору области, заместителям прокурора области, которыми принимается решение о подписании ответа.

3.5. В нижестоящих прокуратурах решение об отказе в удовлетворении (полностью или частично) обращений принимает и дает ответы заявителям прокурор или лицо, его замещающее. После принятия решения прокурором данной прокуратуры или лицом, его замещающим, повторные обращения подлежат направлению для рассмотрения в прокуратуру области.

3.6. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен
быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения,
а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

В таком ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

3.7. За подписью прокуроров нижестоящих прокуратур в прокуратуру области направляется информация по поручениям о проверке запросов
и обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и иных обращений, рассматриваемых прокуратурой области.

3.8. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

3.9. При подготовке ответа (уведомления) на обращение ответственные исполнители делают ссылку на дату, указанную заявителем, орган из которого поступило обращение и номер (при наличии), а также сообщают дату поступления (регистрации) обращения в органе прокуратуры, регистрационный номер.
При рассмотрении обращения по существу в ответе обозначаются поставленные заявителем вопросы, на которые дается ответ, в уведомлении сообщается краткое существо обращения, по которому принято решение.

3.10. Ответ на обращение (запрос) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в органы прокуратуры в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале (при его использовании) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в органы прокуратуры в письменной форме.

После отправления ответа, уведомления заявителю в электронном виде работник, выполнивший отправление, обеспечивает распечатку сведений, подтверждающих факт отправления ответа, уведомления заявителю в электронном виде, которые приобщает к ответу в надзорном производстве по жалобе.

(в ред. Приказа прокурора Орловской области от 29.04.2025 № 100, Распоряжения прокурора Орловской области от 11.07.2025 № 153/25р)

3.11 Начальники структурных подразделений аппарата прокуратуры области, прокуроры, районных, межрайонных, специализированных прокуратур обязаны обеспечить надлежащий контроль за реальным устранением нарушений, принятием действенных мер по удовлетворенным обращениям граждан, юридических лиц, добиваться устранения выявленных нарушений
и восстановления нарушенных прав граждан.

3.12. Обеспечить направление заявителю извещения о результатах рассмотрения акта реагирования за подписью руководителей структурных подразделений аппарата прокуратуры области, прокуроров районных, межрайонных, специализированных прокуратур и их заместителей, непосредственно разрешавших обращение, в течение 7 дней с момента поступления сведений в прокуратуру, со ссылкой на исходящий номер и дату ранее направленного ответа. Информация заявителю должна содержать конкретные сведения о принятых мерах в целях устранения выявленных нарушений.

3.13. Соисполнителям направлять сведения о результатах рассмотрения акта прокурорского реагирования, копии ответа на него и проект извещения заявителю о результатах рассмотрения акта прокурорского реагирования в ответственное структурное подразделение аппарата прокуратуры области в течение 2 дней
с момента поступления сведений для последующего информирования заявителя.

3.14. По обращениям граждан, разрешенным аппаратом прокуратуры области с привлечением прокуроров районных, межрайонных
и специализированных прокуратур, извещение заявителю о результатах рассмотрения акта реагирования направлять за подписью руководителя подразделения - ответственного исполнителя по обращению в течение 5 дней
с момента поступления сведений о результатах рассмотрения акта реагирования
из нижестоящей прокуратуры, со ссылкой на исходящий номер и дату ранее направленного ответа.

3.15. Прокурорам районных, межрайонных и специализированных прокуратур обеспечить направление сведений о результатах рассмотрения акта реагирования и копии ответа в соответствующее структурное подразделение аппарата прокуратуры области - исполнителю (соисполнителю), по направлению надзора которого внесен акт реагирования, в течение 2 дней с момента получения таких сведений.

По обращениям, по которым прокурорами направлены исковые заявления
в суд в интересах граждан, сообщать в прокуратуру области сведения о вступлении судебных решений в законную силу.

3.16. В прокуратуре области, нижестоящих прокуратурах копии актов прокурорского реагирования и результатов их рассмотрения приобщаются исполнителями к материалам надзорного производства по обращениям. Ответственные исполнители обеспечивают передачу указанных документов
в службу делопроизводства для прикрепления в связках к регистрационной карточке по удовлетворенному (частично удовлетворенному) обращению
в АИК «Надзор-WEB».

3.17. Ответы на обращения, поступившие в прокуратуру области
с контролем, направляются за подписью прокурора области либо его заместителей, исходя из их компетенции.

3.18. Ответ на обращение, принятое на личном приёме руководителями прокуратуры области, прокурорами районных, межрайонных, специализированных прокуратур, дается руководителем прокуратуры, к которому обратился заявитель либо лицом, его замещающим. В исключительных случаях,
по письменному указанию руководителя прокуратуры, ответ может быть дан иным уполномоченным лицом.

3.19. Не допускается направление поступивших с личного приема прокурора области, его заместителей обращений для рассмотрения нижестоящим прокурорам либо в иные ведомства; с личного приема районных, межрайонных
и специализированных прокуроров и их заместителей – в иные ведомства.

3.20. По всем обращениям, ответ на которые должен быть дан прокурором области, заместителями прокурора области начальникам управления, отделов прокуратуры области, старшим помощникам, помощникам прокурора области обеспечить не позднее 3 дней до истечения контрольного срока предоставление прокурору области, заместителям прокурора области мотивированного заключения и проектов ответов с приложением необходимых материалов проверки по обращению.

Ответ заявителю направляется только после доклада по существу, руководителю прокуратуры.

3.21. В случае отказа в удовлетворении доводов обращения в ответах заявителям с личного приема руководителей органов прокуратуры области разъяснять право на повторный личный прием за разъяснением положений действующего законодательства, оснований и мотивов принятого
решения по жалобе.

3.22. После исполнения контрольного документа делопроизводитель вносит в электронную резолюцию фактическую дату исполнения.

Результат рассмотрения документа вносится на закладку «дополнительные реквизиты» РК в специально созданное для этого поле на основании информации, полученной от исполнителя.

Отметка о «контроле» снимается контрольным подразделением путем внесения фактической даты исполнения документа в резолюцию.

(в ред. Приказа прокурора Орловской области от 25.06.2024 № 114)

3.23. Ответ на обращение сдается на отправку специалистам - делопроизводителям в день его подписания, а подписанный во второй половине дня - до 12.00 часов следующего рабочего дня.

3.24. Сведения о результатах рассмотрения и разрешения обращений, в том числе взятых на контроль (особый контроль), отражаются в регистрационной карточке в АИК «Надзор-WEB» в порядке, установленном соответствующим организационно-распорядительным документом прокуратуры области.

(в ред. Приказа прокурора Орловской области от 25.06.2024 № 114)

3.25. Отчет прокурора по рассмотрению обращений формируется
на основании регистрационной карточки на обращение. Обращения,
в рассмотрении которых участвуют несколько структурных подразделений, учитываются в статистическом отчете по форме ОЖ только в том подразделении, которое является ответственным исполнителем.

3.26. Начальники структурных подразделений, раймежспецпрокуроры обязаны осуществлять контроль за правильностью заполнения исполнителями регистрационных карточек на обращения, полнотой и достоверностью сведений, внесенных в АИК «Надзор-WEB», а также формированием статистических данных о рассмотрении обращений.

3.27. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности
на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.6. Инструкции №45, в разделе прокуратуры региона
на едином портале прокуратуры Российской Федерации.

Письменный ответ на такое обращение заявитель вправе получить, обратившись с просьбой о его предоставлении.

На письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем первым настоящего пункта в разделе прокуратуры региона на едином портале прокуратуры Российской Федерации, направившему его гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес портала, на котором размещен ответ, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**4. Сроки рассмотрения обращений.**

4.1. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в органах прокуратуры Российской Федерации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий
за ним рабочий день.

4.2. 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 разрешаются в течение
15 дней со дня их регистрации в органах прокуратуры Российской Федерации,
а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 7 дней,
если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

4.3. Обращение, срок исполнения по которому установлен руководителем прокуратуры области либо прокурором нижестоящей прокуратуры, подлежит разрешению не позднее этого срока.

4.4. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов
и в других исключительных случаях срок разрешения обращения продлевается прокурором либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя
о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более
чем на 30 дней.

4.5. Первичное продление срока разрешения обращения осуществляется заместителем прокурора области, а дальнейшее продление - прокурором области
с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения
и характере принимаемых мер. О продлении срока уведомляется также должностное лицо вышестоящей прокуратуры, взявшее рассмотрение обращения на контроль.

4.6. В прокуратуре области продление срока проверки запросов и обращений, находящихся на контроле (особом контроле) осуществляется прокурором области (в случае подписания им ответа), заместителями прокурора области
по направлениям деятельности.

4.7. Срок рассмотрения обращения, принятого на личном приеме прокурором области, продлевается только прокурором области (лицом его замещающим).

4.8. О продлении срока проверки обращений (запросов) исполнитель уведомляет старшего помощника прокурора области по организационным вопросам и контролю исполнения, старшего помощника прокурора области
по рассмотрению обращений и приему граждан не позднее дня продления срока путем предоставления копий ходатайства о продлении срока проверки
и уведомления об этом заявителя.

4.9. В ходатайстве о продлении срока проверки указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство оформляется не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, а в аппарате прокуратуры области - исполнителем и начальником структурного подразделения.

4.10. В районных, межрайонных и специализированных прокуратурах срок разрешения обращений продлевается прокурором либо лицом его замещающим.

О продлении срока рассмотрения обращений в районных, межрайонных, специализированных прокуратурах незамедлительно уведомляется старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан,
с предоставлением копии мотивированного ходатайства о продлении и копии уведомления об этом заявителя.

4.11. О каждом случае разрешения обращения в срок свыше установленного законом, необходимости его продления без достаточных для этого оснований,
а также признания обоснованным повторного обращения начальниками структурных подразделений аппарата прокуратуры области, районными, межрайонными специализированными прокурорами докладывается прокурору области с постановкой вопроса о привлечении к установленной законом ответственности лиц, допустивших ненадлежащее рассмотрение обращений.

**5. Порядок и сроки разрешения отдельных категорий обращений**

**5.1. Разрешение обращений сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации**

Обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно,
а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

Запрос сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации разрешается не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

В случае, если обращение требует проверки, не позднее 7 дней со дня получения обращения о ее проведении сообщается автору в письме за подписью заместителя прокурора области.

Если проведение проверки по обращению не требуется, ответ дается
в 15-дневный срок, без предварительного уведомления автора.

Ответ на обращение (запрос) сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации дается прокурором области (лицом, его замещающим), а на обращение (запрос) депутата законодательного (представительного) органа субъекта Российской Федерации – прокурором области или его заместителем.

В случае непосредственного поступления обращения указанной категории
в районные, межрайонные и специализированные прокуратуры, оно должно быть принято к исполнению в рамках имеющейся компетенции, а также оригинал обращения незамедлительно должен быть направлен в прокуратуру области для организации рассмотрения, контроля и последующей дачи ответа прокурором области либо лицом, его замещающим, заместителями прокурора области.

Сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации в обязательном порядке уведомляются о принятии к рассмотрению
их обращений в прокуратуре вне зависимости от того, связаны ли данные обращения с их непосредственной деятельностью или нет, а также вне зависимости от наличия или отсутствия в обращении просьбы об уведомлении.

При перенаправлении указанными лицами органов законодательной власти
в органы прокуратуры обращений физических и юридических лиц уведомление требуется только в том случае, если сопроводительное письмо содержит просьбу
о необходимости предоставления информации о результатах разрешения направленного в прокуратуру обращения.

Информировать депутатов о результатах рассмотрения обращений необходимо в случаях, когда такая просьба содержится в письме сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации. При отсутствии указанной просьбы допустимо ограничиться направлением ответа только гражданину (заявителю).

Ответы депутату, обратившемуся в пользу гражданина, и заявителю направляются одновременно только после доклада, по существу руководителю прокуратуры. Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

Обращения, поступившие от сенаторов, депутатов Государственной Думы
и депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, если они ранее не рассматривались органом или должностным лицом, к полномочиям которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов, и если решение или действие указанных органов (должностных лиц) не обжалуется, могут быть направлены руководителями прокуратуры области для рассмотрения по принадлежности
с уведомлением сенаторов, депутатов Государственной Думы и депутатов законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации о переадресации их обращений. Уведомление заявителю направляется в установленном порядке.

**5.2. Разрешение обращений Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации**

Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997
№ 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» должностные лица бесплатно и беспрепятственно обязаны предоставлять Уполномоченному запрошенные материалы и документы, иную информацию, необходимую для осуществления его полномочий. Запрошенные материалы
и документы и иная информация должны быть направлены Уполномоченному
не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

В таких случаях в письме Уполномоченного, оформленном на бланке
с соответствующими реквизитами (номер документа, дата), в заголовке указывается вид документа, правовое основание (запрос в порядке
ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации») либо в тексте содержится ссылка
на п. 2 ст. 34 указанного закона с отражением срока исполнения запроса.

Обращение Уполномоченного за содействием в проведении проверки обстоятельств, изложенных в принятой им к своему рассмотрению жалобе, направленное в органы прокуратуры в порядке п. 1 ст. 22
и подп. 1 п. 1 ст. 23 Федерального конституционного закона, а также переданное
им по компетенции согласно подп.3 п.1 ст. 20 названного закона жалобы следует рассматривать в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации», Инструкцией № 45.

Указанные положения распространяются на рассмотрение обращений (запросов) Уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации.

**5.3. Разрешение обращений Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Российской Федерации**

В силу положений Федерального закона от 07.05.2013 № 78-ФЗ
«Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» при осуществлении своей деятельности уполномоченный по защите прав предпринимателей в субъекте Российской Федерации вправе запрашивать
и получать от органов государственной власти, органов местного самоуправления и у должностных лиц необходимые сведения, документы и материалы,
с целью защиты прав хозяйствующих субъектов, в том числе при разрешении им жалоб субъектов предпринимательской деятельности.

В силу ч.5 ст.10 указанного Федерального закона руководители и иные должностные лица органов государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в субъекте Российской Федерации, органов местного самоуправления обязаны обеспечить прием уполномоченного в субъекте Российской Федерации,
а также предоставить ему запрашиваемые сведения, документы и материалы
в срок, не превышающий пятнадцати дней со дня получения соответствующего обращения.

При необходимости проведения дополнительной проверки, истребования материалов и в других исключительных случаях срок разрешения указанных обращений может быть продлен в установленном порядке с одновременным уведомлением об этом инициатора запроса.

Обращения, переданные Уполномоченным по защите прав предпринимателей в органы прокуратуры для разрешения по вопросам, входящим в компетенцию органов прокуратуры, рассматриваются в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации», Инструкцией № 45.

Ответ на обращение Уполномоченного направляется за подписью должностного лица, которому оно непосредственно было адресовано.

Указанные положения распространяются на рассмотрение обращений (запросов) Уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации.

**5.4. Разрешение заявлений о возбуждении дел об административных правонарушениях**

В соответствии со ст. 1 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1
«О прокуратуре Российской Федерации» прокуратура Российской Федерации осуществляет возбуждение дел об административных правонарушениях
и проведение административного расследования в соответствии с полномочиями, установленными Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) и другими федеральными законами.

С заявлением о возбуждении дела об административном правонарушении вправе обратиться лицо, которому административным правонарушением причинен имущественный, физический или моральный вред, либо лицо, которое фактически стало очевидцем совершенного административного правонарушения, но которому вред причинен не был (объект посягательства не имеет отношения к данному лицу и его охраняемым законом интересам).

В соответствии с ч. 3 ст. 28.1 КоАП РФ дело об административном правонарушении может быть возбуждено только при наличии хотя бы одного
из поводов, предусмотренных частями 1 и 1.1 данной статьи, и достаточных данных, указывающих на наличие события административного правонарушения.

Согласно ч. 5 ст. 28.1 КоАП РФ в случае отказа в возбуждении дела
об административном правонарушении должностным лицом, рассмотревшим заявление об административном правонарушении, выносится мотивированное определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

Заявления граждан и иных лиц об административных правонарушениях,
дела о которых на основании ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ возбуждаются прокурором, подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями КоАП РФ.

Рассматривающий такие заявления прокурор при наличии достаточных данных, указывающих на наличие события правонарушения, обязан возбудить дело об административном правонарушении, а в случае отсутствия таких данных отказать в его возбуждении с соблюдением требования ч. 5 ст. 28.1 КоАП РФ
о вынесении мотивированного определения об отказе в возбуждении дела
об административном правонарушении.

В случае надлежащего оформления процессуального решения, принятого прокурором по заявлению об административном правонарушении, в виде соответствующего определения заявитель имеет возможность обжаловать такое определение в порядке, установленном КоАП РФ. При этом подлежит проверке обоснованность принятого решения по существу, то есть наличие (отсутствие) признаков административного правонарушения.

Несоблюдение порядка рассмотрения заявления об административном правонарушении, а именно непринятие процессуального решения, предусмотренного ст. 28.1 КоАП РФ, лишает заявителя права на обжалование этого решения в порядке, установленном главой 30 КоАП РФ.

Определение в соответствии с ч. 4 ст. 30.1 КоАП РФ обжалуется по правилам, установленным главой 30 КоАП РФ, регламентирующей порядок пересмотра постановлений и решений по делам об административных правонарушениях.
С учетом этих положений жалоба на определение может быть подана в течение десяти суток со дня вручения или получения его копии.

Физические или юридические лица, подавшие заявление о совершенном административном правонарушении, не приобретают в этот момент статус потерпевшего, предусмотренный ст. 25.2 КоАП РФ, вместе с тем являются заинтересованной стороной в деле об административном правонарушении
и, следовательно, приобретают права, предусмотренные Кодексом, в том числе право на обжалование определения об отказе в возбуждении дела
об административном правонарушении.

Прокурором при вынесении определения об отказе в возбуждении дела
об административном правонарушении заявителю должен быть разъяснен порядок его обжалования, который установлен ч. 4 ст. 30.1, ч. 1 ст. 30.5 КоАП РФ.

В силу ч.ч. 1, 3 ст. 30.2, ч. 1 ст. 30.3 КоАП РФ жалоба на определение подается судье, в орган, должностному лицу, которыми оно вынесено и которые обязаны
в течение трех суток со дня поступления жалобы направить ее со всеми материалами дела в соответствующий суд, вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу. Жалоба может быть подана также непосредственно в суд, вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, уполномоченным
ее рассматривать.

С учетом этого прокурором, вынесшим определение, при поступлении жалобы на это определение должны быть выполнены требования ч. 1 ст. 30.2 КоАП РФ и жалоба направлена в течение трех суток со дня ее поступления
для рассмотрения вышестоящему должностному лицу или в соответствующий суд.

Жалоба на определение по делу об административном правонарушении подлежит рассмотрению в десятидневный срок со дня её поступления.

По результатам рассмотрения жалобы на определение принимается одно
из указанных в ст. 30.7 КоАП РФ решений. Решение по результатам рассмотрения жалобы на определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, являясь процессуальным документом, также как
на постановление по делу об административном правонарушении, должно содержать сведения, предусмотренные ч. 1 ст. 29.10 КоАП РФ. На основании
ч. 2 ст. 30.8 КоАП РФ копия решения по жалобе на определение
в срок до трех суток после его вынесения вручается или высылается гражданину
или иному лицу, подавшему жалобу.

Таким образом, при рассмотрении жалобы на определения нижестоящих прокуроров об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, решение, предусмотренное КоАП РФ, выносится в обязательном порядке. Недопустимо направление заявителям ответов в соответствии с Инструкцией № 45, поскольку Инструкция не регламентирует порядок рассмотрения заявлений
о возбуждении дел об административных правонарушениях.

В соответствии с ч. 1 ст. 30.9 КоАП РФ решение вышестоящего должностного лица по жалобе на определение может быть обжаловано в суд по месту рассмотрения жалобы, а затем в вышестоящий суд.

**6. Прием граждан в органах прокуратуры области**

6.1. Прием граждан в органах прокуратуры области проводится ежедневно с соблюдением требований Инструкции, настоящего Порядка, а также Положения об организации личного приема в органах прокуратуры Орловской области.

Не допускать формального подхода в работе по личному приёму граждан, сочетать личный приём с задачами по правовому просвещению населения.

6.2. Приём граждан в органах прокуратуры области проводится в течение всего рабочего дня. В прокуратуре области – старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, руководителями органа прокуратуры и по их поручению другими работниками согласно утвержденному графику, который должен быть вывешен в доступном для граждан месте, а также дежурными прокурорами.

6.3. Прием граждан в выходные и праздничные дни в прокуратуре области осуществляется дежурным прокурором согласно утвержденному графику на месяц либо в соответствии с отдельным распоряжением прокурора области о дежурстве в конкретные дни.

В районных, межрайонных и специализированных прокуратурах порядок приёма граждан в вечернее время, выходные и праздничные дни устанавливается руководителями прокуратуры.

6.4. Личный приём граждан проводить в форменном обмундировании.

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

6.6. Руководителями прокуратур приём населения проводится не реже одного раза в неделю. График приема граждан прокурором области, его заместителями, начальниками структурных подразделений утверждается прокурором области. Сведения о времени приема граждан размещаются на информационном стенде на первом этаже прокуратуры области, в разделе прокуратуры региона на едином портале прокуратуры Российской Федерации.

В районных, межрайонных, специализированных прокуратурах график приема граждан устанавливается прокурором и размещается в доступном для граждан месте.

6.7. В прокуратуре области предварительная 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 приёму граждан.

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

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

6.9. В целях обеспечения своевременного отслеживания обращений и получения информации о записи граждан на прием в электронной форме с использованием личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», прокурорам районных, межрайонных специализированных прокуратур необходимо организовать работу по регулярному мониторингу портала (не реже двух раз в день).

В аппарате прокуратуры области указанную работу осуществляет старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

6.10. Отдел правовой статистики информационных технологий и защиты информации прокуратуры области на основании поступивших заявок обеспечивает регистрацию пользователей из числа прокуроров районных, межрайонных и специализированных прокуратур, либо лиц, исполняющих их обязанности, в целях обеспечения доступа к «Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций)».

В случае поступления от пользователей информации о технических неисправностях, обеспечивает взаимодействие со службой технической поддержки.

6.11. В органах прокуратуры области 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 указанных лиц, в обязательном порядке рассматривать вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

6.12. На обращениях, поданных на личном приеме, лицом, принявшим заявителя, ставится отметка «с личного приема», «с личного приема дежурного прокурора», дата и подпись должностного лица, принявшего заявителя. По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

6.13. Учет обращений граждан, обратившихся на прием, ведется в книге регистрации приема посетителей, лицом, принявшим гражданина, а также в АИК «Надзор-WEB».

6.14. По жалобам, принятым на личном приеме руководителями прокуратур, их заместителями, старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан, ведется электронный реестр поступивших обращений с личного приема.

В нижестоящих прокуратурах учет обращений с личного приема руководителей районных прокуратур организуется прокурорами.

6.15. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема, заносится в книгу регистрации приема посетителей. При этом в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в книге регистрации приема посетителей. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное и устное (оформленное справкой) обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией и настоящим Порядком.

6.16. Принятие устного обращения оформляется справкой, в которой указываются необходимые для регистрации и проведения проверки данные (фамилия, имя, отчество, суть вопроса, место обжалуемых действий, адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации.

По обращениям, не требующим дополнительной проверки, в книге регистрации приема постелей в графе «Результат приёма» указывать, какое именно дано разъяснение гражданам в ходе личного приёма с его согласия.

6.17. Устные обращения, по которым даны устные разъяснения в ходе личного приема подлежат регистрации в АИК «Надзор-WEB» путем оформления справки, в которой указываются сведений о заявителе, существа вопроса и сути данного разъяснения правового характера.

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

6.19. Практиковать повторный личный прием граждан для разъяснения требований законодательства, оснований и мотивов принятого по обращению решения.

6.20. На регулярной основе проводить выездные приемы граждан в районах со сложной криминогенной обстановкой, отдалённых и труднодоступных населенных пунктах, предприятиях с социально-экономическими проблемами, в социальные учреждения с круглосуточным пребыванием инвалидов и престарелых.

Наладить взаимодействие с представителями бизнес-сообществ. Обеспечить ежемесячный прием предпринимателей, иных хозяйствующих субъектов.

Проводить тематические приёмы граждан по вопросам, имеющим большой общественный резонанс, в том числе с участием представителей органов исполнительной власти и контролирующих органов.

Практиковать приемы с использованием видеоконферецсвязи.

Сведения о времени и месте проведения приёма заблаговременно сообщать в разделе прокуратуры региона на едином портале прокуратуры Российской Федерации, в средствах массовой информации.

6.21. В прокуратуре области, в районных, межрайонных и специализированных прокуратурах устанавливается ящик «Для обращений и заявлений» в доступном для заявителей месте.

Корреспонденция из ящика ежедневно вынимается в прокуратуре области работником отдела общего и особого делопроизводства, в нижестоящих прокуратурах специалистами-делопроизводителями. На обращениях проставляется штамп «Из ящика для обращений и заявлений», указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

6.22. При организации приема граждан обеспечить соблюдение мер санитарно - эпидемиологической безопасности.