**ПРИКАЗ**

20.05.2019 №37

**Об организации личного приема граждан**

**в прокуратуре Республики Карелия**

В целях совершенствования организации личного приема граждан и юридических лиц в органах прокуратуры Республики Карелия, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» и руководствуясь ст. 18 Федерального закона Российской Федерации от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемое Положение об организации личного приема граждан в органах прокуратуры Республики Карелия.

2. Заместителям прокурора республики, руководителям структурных подразделений аппарата прокуратуры республики, прокурорам городов, районов и специализированных прокуратур республики:

принять меры к безусловному исполнению требований пунктов 7.4 и 7.5. 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);

неукоснительно соблюдать положения Инструкции по составлению статистического отчета «О работе прокурора по рассмотрению заявлений, жалоб и иных обращений» по форме ОЖ и Инструкции по его формированию», утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 16.05.2017 № 346 в части организации личного приема;

осуществлять в установленном порядке личный прием граждан в режиме доступных видов связи на базе постоянно действующего специального программного обеспечения и поддерживать в актуальном состоянии соответствующую информацию на портале ССТУ.РФ, отражая анализ этой деятельности в итоговых справках;

проводить в установленном порядке личный прием граждан, записавшихся на прием в органы прокуратуры республики в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

при необходимости и целесообразности осуществлять прием граждан с использованием видеоконферецсвязи;

использовать современные формы организации личного приема: применять практику выездных и совместных приемов, организацию телефонных «горячих и прямых линий», освещать примеры реальной помощи в восстановлении нарушенных прав в средствах массовой информации;

не допускать фактов формального подхода в работе с гражданами;

уделять особое внимание на личном приеме социально незащищенным категориям граждан, несовершеннолетним, престарелым, инвалидам, ветеранам, попавшим в сложную жизненную ситуацию гражданам;

принимать в установленном порядке активное участие в работе приемных Президента Российской Федерации, а также Главы Республики Карелия;

итоги комплексного анализа поступивших на личном приеме обращений и практики их разрешения в органах прокуратуры Республики Карелия использовать для прогнозирования и планирования надзорной деятельности.

3. Прокурорам городов, районов и специализированных прокуратур республики привести графики приема в соответствии с требованиями п.п. 7.4 и 7.5 Инструкции.

4. Пункт 29 приказа прокурора Республики Карелия от 05.09.2013 №55 «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Республики Карелия» (с изменениями и дополнениями, внесенными приказами от 20.02.2016 №11, от 06.08.2018 №59) признать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Настоящий приказ направить заместителям прокурора республики, начальникам отделов, старшим помощникам прокурора республики, прокурорам городов, районов и специализированных прокуратур, которым довести его содержание до сведения подчиненных работников.

Прокурор республики

государственный советник

юстиции 2 класса К.К. Габриелян

УТВЕРЖДЕНО

приказом прокурора

Республики Карелия

от «20» мая 2019 г.

№ 37

**Положение об организации личного приема**

**граждан в органах прокуратуры Республики Карелия**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» (далее – Инструкция), иными организационно-распорядительными документами Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокурора республики, регламентирующими порядок приема граждан в органах прокуратуры Республики Карелия (далее – прокуратура республики), с целью установления единого порядка приема граждан и оптимизации работы по рассмотрению их обращений, поступивших в ходе личного приема.

1.2. Личный прием граждан прокурором республики, его заместителями, осуществляется на основании письменного обращения, поступившего в прокуратуру республики от гражданина, и (или) по предварительной записи.

Прием граждан прокурором и заместителями прокурора республики проводится не реже одного раза в неделю.

1.3. Прием граждан руководителями структурных подразделений прокуратуры республики, осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным прокурором республики.

Руководители структурных подразделений аппарата прокуратуры республики в ходе исполнения графика личного приема граждан осуществляют прием граждан в рабочих кабинетах по месту нахождения соответствующих структурных подразделений, в случае необходимости в кабинете дежурного прокурора прокуратуры республики.

1.4. Прием граждан старшим помощником прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению осуществляется в порядке очередности в течение всего рабочего дня с понедельника по четверг с 09.00 до 17.15 с перерывом с 13.00 до 14.00, в пятницу с 9.00 до 17.00 часов, предпраздничные дни с учетом сокращения рабочего дня на один час.

1.5. В городских, районных и специализированных прокуратурах прием граждан проводится в течение всего рабочего дня. Порядок приема в рабочее время, а также вечернее время, выходные и праздничные дни устанавливается руководителем прокуратуры согласно утвержденному графику, который должен быть вывешен в доступном для граждан месте.

Прокуроры городов, районов и специализированных прокуратур республики осуществляют прием граждан в рабочих кабинетах по месту нахождения возглавляемых прокуратур.

1.6. Порядок приема граждан в выходные и праздничные дни в аппарате прокуратуры республики, а также в отсутствие старшего помощника прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению, или лица исполняющего его обязанности, определяется прокурором республики, в том числе с учетом п. п. 3.5-3.6 Положения об организации дежурства в прокуратуре Республики Карелия, утвержденного приказом прокурора республики от 15.07.2014 №336-л.

1.7. Графики приема граждан в аппарате прокуратуры республики, прокуратурах городов, районов и специализированных прокуратурах республики, размещаются в общедоступных для граждан местах - на информационных стендах прокуратуры, а также на официальном сайте прокуратуры республики.

1.8. В здании аппарата прокуратуры республики и в каждой прокуратуре города и района, специализированной прокуратуре в общедоступном для граждан месте устанавливается ящик «Для обращений и заявлений».

Выемка корреспонденция из ящика «Для обращений и заявлений» производится ежедневно ответственного работниками отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры республики. На обращениях проставляется штамп «Из ящика для обращений и заявлений», указывается дата выемки и ставится подпись вынимающего, после чего обращение передается на регистрацию и рассмотрение.

1.9. Прием граждан сотрудниками органов прокуратуры республики проводится в форменном обмундировании.

**2. Организация приема граждан**

2.1. Запись граждан на личный прием к прокурору республики осуществляется по письменным обращениям, ответы на которые даны заместителями прокурора республики, а также по его усмотрению, иных лиц, обратившихся с просьбой о личном приеме.

Запись граждан на личный прием к прокурору республики, в том числе при наличии заключения соответствующего структурного подразделения о его необходимости, осуществляется старшим помощником прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению.

Старший помощник прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению при осуществлении записи на личный прием к прокурору республики уточняют существо вопроса, мотивы обращения, а также знакомится с соответствующими документами для определения оснований записи на личный прием.

Подготовительная работа по организации личного приема к прокурору республики проводится старшим помощником прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению во взаимодействии с работниками аппарата прокуратуры республики и подчиненных прокуратур. При этом, должностные лица структурных подразделений представляют старшему помощнику прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению справки по обращениям граждан с приложением надзорных производств.

2.2. Заместители прокурора республики в соответствии с распределением обязанностей осуществляют прием заявителей, как правило, обжалующих решения руководителей структурных подразделений аппарата прокуратуры республики, а также иных лиц, обратившихся с просьбой о личном приеме.

2.3. Руководители структурных подразделений аппарата прокуратуры республики осуществляют прием заявителей по вопросам отнесенным компетенции соответствующих структурных подразделений, в том числе, обжалования решений городских, районных прокуроров и прокуроров специализированных прокуратур.

2.4. Запись граждан на личный прием к руководителям структурных подразделений аппарата прокуратуры республики осуществляется непосредственно руководителями с учетом содержания обращения и компетенции, а также старшим помощником прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению.

2.5. Руководителям структурных подразделений аппарата прокуратуры республики рабочее время распределить таким образом, чтобы в дни приема граждан находиться на рабочем месте. В случае невозможности проведения приема граждан по уважительной причине в определенный день, установить другой день приема, с уведомлением граждан, записавшихся на прием.

2.6. Личный прием граждан ведется согласно произведенной предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа гражданину в приеме.

Граждане, прибывшие из труднодоступных и отдаленных местностей Республики Карелия, принимаются в дни приема независимо от времени, установленного в графике.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

По решению прокурора республики и его заместителей личный прием граждан руководителями структурных подразделений аппарата прокуратуры республики может проводиться дополнительно ко времени, установленному в графике.

2.7. Работники структурных подразделений аппарата прокуратуры республики, в том числе исполнители по конкретной жалобе (обращению), прокуроры городов, районов и специализированных прокуратур, а также подчиненные им работники могут привлекаться проведению личного приема граждан по решению прокурора республики, его заместителей и начальников структурных подразделений аппарата прокуратуры республик, в том числе посредством видеоконференцсвязи.

2.8. Обращения граждан, поступившие на личном приеме, могут быть рассмотрены руководителями структурных подразделений аппарата прокуратуры республики, проводившими личный прием, либо переадресованы ими для рассмотрения в другие структурные подразделения аппарата прокуратуры республики, направлены в городские, районные и специализированные прокуратуры, а также в государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с их полномочиями и компетенцией.

Если разрешение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции органов прокуратуры, то проводившие личный прием работник, дает заявителю устное разъяснение, куда и в каком порядке тому следует обратиться, либо, с согласия гражданина, сообщает об этом старшему помощнику прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению для организации приема гражданина компетентным органом через интернет-ресурс ССТУ.РФ.

Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 Инструкции о порядке рассмотрения обращений.

Ответ на обращение, принятое на личном приеме прокурора республики, как правило, дается руководителем прокуратуры, либо по его поручению иным работником прокуратуры республики.

Ответственному исполнителю материалы проверки по обращению и проект ответа на обращение с личного приема прокурора республики предоставлять прокурору республики не позднее 5 дней до истечения контрольного срока.

Ответственному исполнителю копию ответа на обращение с личного приема прокурора республики не позднее дня истечения контрольного срока передавать старшему помощнику прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению.

2.9. Работник прокуратуры республики, осуществляющий личный прием, дает гражданам устное разъяснение по существу поставленных вопросов, о чем делает соответствующую запись в книгу приема посетителей, принимает письменное обращение, которое в течении рабочего дня передает в отдел общего и особого делопроизводства прокуратуры республики для обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в прокуратуру, которое впоследствии рассматривается в соответствии с действующим законодательством, регламентирующим порядок рассмотрения обращений.

Обращения, принятые к рассмотрению на личном приеме, подлежат отдельному учету и при необходимости контролю в структурных подразделениях аппарата прокуратуры республики, а также городских, районных и специализированных прокуратурах республики.

При поступлении на личном приеме в аппарате прокуратуры республики сообщения гражданина о совершенном или готовящемся преступлении осуществляющий личный прием работник, неуполномоченный к приему таковых, информирует руководителя соответствующего структурного подразделения для безотлагательного принятия такого сообщения в соответствии с требованиями организационно-распорядительных документов Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

При осуществлении личного приема работники прокуратуры республики оказывают содействие гражданам в правильном указании должности, фамилии адресата, названии соответствующих органов и структурных подразделений.

2.10. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

2.11. Продолжительность приема каждого гражданина определяется работником прокуратуры республики, осуществляющим личный прием, с учетом характера обращения и необходимости принятия решений по его разрешению, при этом необходимо учитывать обязательность предоставления иным обратившимся гражданам реализовать право на личный прием в дату обращения.

2.12. Учет обращений граждан, обратившихся на личный прием, ведется в книге регистрации приема посетителей согласно приложению к Инструкции. Все разделы в книге приема посетителей должны заполняться надлежащим образом, в разделе «результат приема» содержать ссылку на действующее законодательство, разъясненное посетителю. В случае принятия обращения, указывать количество листов самого заявления, а также количество листов приложения.

2.13. В соответствии с требованиями, предусмотренными п.1.10. Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450 (далее – Инструкция по делопроизводству), сотрудники отдела общего и особого делопроизводства прокуратуры республики обязаны предоставлять обратившимся гражданам по их устной (телефонной) просьбе соответствующую информацию о ходе и результатах рассмотрения обращений: входящий регистрационный номер документа; дату регистрации; наименование прокуратуры, структурное подразделение (при необходимости телефонный номер), организации, в которых находится на рассмотрении обращение; дату направление ответа; информацию о продлении срока рассмотрения обращения; исходящий номер документа.

2.14. На устные обращения, поступающие от граждан на личном приеме, в случае их согласия, работниками прокуратуры дается устный ответ разъяснительного характера.

На устные обращения, поступающие от граждан, в которых усматриваются признаки правонарушения, составляется рапорт, работником, проводящим личный прием, который передается в отдел общего и особого делопроизводства, в выходные и праздничные дни следующему дежурному прокурору.

**3. Организация выездных приемов**

**и приемов в режиме видеоконференцсвязи.**

3.1. Организация работы мобильной приемной прокурора Республики Карелия осуществляется на основании приказа прокурора республики и утвержденного графика.

Выездные приемы прокурором республики проводятся с учетом анализа обстановки, сложившейся на территории Республики Карелии, анализа обращений, по актуальным направлениям прокурорской деятельности в иных случаях, определенных Генеральной прокуратурой Российской Федерации и прокурором республики.

3.2. Организация выездных приемов граждан в отдаленных населенных пунктах Республики Карелия заместителями прокурора республики осуществляется по их поручению руководителями структурных подразделений по направлениям надзорной деятельности.

Назначенные ответственные лица ведут запись в книгах учета приема посетителей лиц, принявших заместителями прокурора Республики Карелия.

Внеплановые выезды осуществляются по поручению прокурора республики в связи с необходимостью оперативного реагирования на информацию о серьезных, массовых нарушениях закона, чрезвычайных ситуациях, событиях, получивших общественный резонанс, иных фактах, требующих оперативного вмешательства сотрудников аппарата прокуратуры республики.

Результаты приема (количество принятых заявителей) доводятся до старшего помощника прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению для обобщения и дальнейшего доклада в вышестоящую прокуратуру.

3.3. Старший помощник прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению самостоятельно осуществляет приемы граждан в отдаленных населенных пунктах, согласно плану работы старшего помощника прокурора Республики Карелия по приему заявителей, по поручению прокурора республики, а также в ходе проводимых проверок и иных мероприятий.

Руководители структурных подразделений прокуратуры республики при выездах в городские, районные и специализированные прокуратуры осуществляют личный прием граждан. О времени приема предварительно информируют население через средства массовой информации.

Обращения, полученные на личном приеме граждан при выезде в городские, районные и специализированные прокуратуры, поднадзорные учреждения и организации передают при возвращении из командировки в отдел общего и особого делопроизводства не позднее следующего дня с отметкой о дате и месте получения обращения.

3.4. Уполномоченные лица аппарата прокуратуры республики, осуществляют прием предпринимателей в соответствии с распоряжением Генерального прокурора Российской Федерации от 03.03.2017 №139/7р «Об организации проведения в органах прокуратуры Российской Федерации Всероссийского дня приема предпринимателей» в своей деятельности руководствуются порядком установленным Инструкцией.

3.5. При необходимости и с учетом целесообразности прием граждан осуществлять в режиме видеоконференцсвязи, имеющейся на базе прокуратуры республики.

3.6. Городские, районные и специализированные прокуроры один раз в полгода утверждают график приема граждан в отдаленных населенных пунктах, который представляют в аппарат прокуратуры республики в период отчетов.

О результатах приема граждан в отдаленных населенных пунктах в докладных записках отдельным блоком к установленным срокам сообщать старшему помощнику прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению, где необходимо указывать населенный пункт приема, количество принявших заявителей, суть вопроса, принятые меры.

**4. Заключительные положения**

4.1. В ходе личного приема и подготовительной работы по организации личного приема граждан руководители структурных подразделений аппарата прокуратуры республики, городские, районные и специализированные прокуроры:

в корректной форме информируют граждан по соответствующим вопросам, относящимся к компетенции органов прокуратуры республики, за исключением предоставления сведений, составляющих государственную, служебную, иную охраняемую законом тайну и персональных данных;

разъясняют гражданам основания и порядок рассмотрения их обращений, обжалования принятых решений, а также уведомлять о подведомственности интересующих их вопросов, способах и сроках получения информации об итогах разрешения обращений;

вправе отказать в личном приеме гражданам, очевидно находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, высказывающим нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работника прокуратуры или членов его семьи или нарушающим общественный порядок с составлением документов, фиксирующих указанные обстоятельства (составляется рапорт), о чем уведомляют старшего

помощника прокурора республики по рассмотрению обращений, приему граждан и правовому обеспечению.

4.4. В соответствии с п. 5.5.4. приказа Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 17.03.2010 № 114 «Об утверждении и введении в действие Кодекса этики прокурорского работника Российской Федерации» организация работы по личному приему в органах прокуратуры республики предполагает соблюдение работниками прокуратуры общепринятых этических норм при общении с посетителями, а также внимательное отношение, тактичность, доброжелательность и искреннюю заинтересованность в объективном и законном разрешении вопросов, ставших предметом такого обращения. Работники должны уметь внимательно выслушивать посетителей и оперативно уяснять суть излагаемых проблем, задавать необходимые уточняющие вопросы в корректной форме, принимать меры к преодолению конфликтного поведения со стороны посетителей.