

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ виконувача обов'язків**  
**керівника Миколаївської**  
**обласної прокуратури**  
**від «02» серпня 2024 року № 40**

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ організації прийому громадян, розгляду звернень**  
**та запитів Миколаївської обласної прокуратури**

(зі змінами, внесеними наказом виконувача обов'язків керівника Миколаївської обласної прокуратури від «22» травня 2025 року № 44)

**1. Загальні положення**

**1.1.** Відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (надалі – відділ) є самостійним структурним підрозділом Миколаївської обласної прокуратури, підпорядкованим керівнику обласної прокуратури, його першому заступнику або заступнику, згідно з розподілом обов'язків між керівництвом Миколаївської обласної прокуратури.

**1.2.** Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про прокуратуру», «Про державну службу», «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», «Про статус народного депутата України», «Про доступ до публічної інформації», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про статус депутатів місцевих рад», іншими актами законодавства України, наказами Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури, Регламентом обласної прокуратури, а також цим Положенням.

**1.3.** Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами Миколаївської обласної прокуратури, окружними прокуратурами, Офісом Генерального прокурора та іншими державними органами.

**2. Структура та організаційні засади діяльності відділу**

**2.1.** Відділ очолює начальник. До складу відділу входять головні спеціалісти, які безпосередньо підпорядковуються начальнику відділу.

Обов'язки начальника відділу у разі відсутності виконує головний спеціаліст відділу згідно з наказом керівника обласної прокуратури.

**2.2.** Відділ організовує свою діяльність за територіальним і функціональним (предметним) принципами. Кожен працівник відділу несе персональну відповідальність за виконання своїх службових обов'язків. Начальник відділу відповідає за організацію роботи підрозділу, стан службової і виконавської дисципліни.

**2.3.** Посадові обов'язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які розробляються начальником відділу та затверджуються керівником обласної прокуратури.

### **3. Основні завдання та функції відділу**

**3.1.** Організаційне та методичне забезпечення діяльності органів прокуратури з питань організації особистого прийому громадян, розгляду звернень громадян та юридичних осіб (далі – звернення громадян), звернень і запитів народних депутатів України, звернень комітетів та тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України (далі – депутатські звернення і запити), адвокатських запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства, наказів Генерального прокурора та керівника обласної прокуратури.

**3.2.** Організація особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступниками, а також здійснення прийому громадян.

**3.3.** Організація та приймання усних і письмових звернень, поданих під час особистого прийому та на телефон «гарячої лінії», їх реєстрація в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), надання усних роз'яснень.

**3.4.** Попередній і безпосередній розгляд звернень і запитів, що надійшли до обласної прокуратури, направлення звернень за належністю до відповідних органів чи посадових осіб та органів прокуратури.

**3.5.** Здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація, розгляд та надання відповідей запитувачам у встановленому порядку або направлення за наявності підстав належним розпорядникам інформації.

**3.6.** Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду в структурних підрозділах обласної прокуратури депутатських звернень і запитів, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників, оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному окремим наказом Генерального прокурора.

**3.7.** Відділ в межах компетенції також забезпечує:

- участь у плануванні роботи обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;
- ініціювання, підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень, а також виконання завдань і доручень керівництва обласної прокуратури;
- надання практичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та структурних підрозділах обласної прокуратури з питань організації роботи з особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів, доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;

- підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями та інших службових документів;
- проведення аналітичної роботи, стажування працівників окружних прокуратур, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності, а також проведення навчальних та інших заходів з підвищення кваліфікації працівників органів обласної прокуратури;
- виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації;
- ведення первинного обліку роботи, формування статистичної звітності, своєчасне, повне та достовірне внесення відомостей про результати роботи до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»);
- ведення діловодства.

## **4. Повноваження відділу**

### **4.1. Відділ має право:**

- одержувати за письмовим запитом у встановленому порядку від інших підрозділів обласної прокуратури, окружних прокуратур організаційно-розпорядчі та службові документи, наглядові провадження, інформацію, яка не відображається у статистичній звітності та інформаційних системах органів прокуратури, інші матеріали, що містять відомості, необхідні для виконання покладених на відділ завдань;
- під час виконання визначених цим Положенням завдань і функцій ознайомлюватись з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією в органах прокуратури у порядку, встановленому Регламентом обласної прокуратури та іншими організаційно-розпорядчими документами;
- ініціювати перед керівництвом обласної прокуратури питання про виїзд працівників відділу до окружних прокуратур або витребування необхідних матеріалів чи інформації, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції відділу.

## **5. Повноваження працівників відділу**

### **5.1. Начальник відділу:**

- здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує, спрямовує і контролює роботу очолюваного відділу з урахуванням плану роботи обласної прокуратури, рішень нарад, інших організаційно-розпорядчих документів;
- визначає основні напрями діяльності, характер роботи відділу відповідно до завдань та функцій, визначених цим Положенням;

– забезпечує взаємодію з іншими самостійними структурними підрозділами обласної прокуратури, окружними прокуратурами, співпрацю з іншими державними органами;

– розробляє посадові інструкції підпорядкованих працівників, здійснює розподіл обов'язків між працівниками відділу та подає його для затвердження заступнику керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків між керівництвом обласної прокуратури;

– вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури;

– організовує та забезпечує виконання наказів, завдань і доручень керівництва обласної прокуратури, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності відділу;

– забезпечує підготовку проектів організаційно-розпорядчих та інших службових документів з питань, що належать до компетенції відділу;

– проводить оперативні наради з найбільш важливих питань діяльності відділу, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів обласної прокуратури та окружних прокуратур для вирішення питань, що виникають при виконанні спільніх завдань;

– у межах компетенції розглядає документи, які надходять до відділу, у тому числі ті, що містять інформацію з обмеженим доступом, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, підписує, затверджує та візує службову документацію;

– організовує та за дорученням керівництва обласної прокуратури особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури і окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;

– організовує проведення аналітичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу;

– організовує особистий прийом громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступниками, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян, забезпечує роботу приймальні громадян обласної прокуратури;

– організовує приймання, реєстрацію, попередній та безпосередній розгляд усних і письмових звернень, поданих на особистому прийомі, надання усних роз'яснень;

– організовує попередній та безпосередній розгляд звернень громадян, депутатських звернень і запитів та адвокатських запитів;

– організовує роботу з приймання усних звернень, заяв і повідомлень про можливі факти вчинення кримінальних правопорушень на телефон «гарячої лінії», їх реєстрацію, попередній і безпосередній розгляд у встановленому порядку;

– забезпечує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду депутатських звернень і запитів, адвокатських запитів,

звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури;

- організовує роботу з доступу до публічної інформації, її оприлюднення з питань, що належать до компетенції відділу, приймання, реєстрацію, опрацювання запитів на інформацію, їх розгляд та надання відповідей в установленому порядку;

- організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та достовірне внесення відомостей до ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», перевіряє достовірність відповідних даних, формує та підписує звітність про роботу відділу;

- забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу, проведення навчальних та інших заходів, стажування працівників окружних прокуратур;

- здійснює оцінювання результатів службової діяльності державних службовців відділу, затверджує індивідуальні програми підвищення рівня їх професійної компетентності;

- постійно підвищує рівень професійної компетентності, бере участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;

- вносить в установленому порядку пропозиції щодо структури та штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, заоччення або вжиття заходів дисциплінарного впливу;

- організовує підготовку і безпосередньо готує матеріали для висвітлення у медіа та на офіційному вебсайті обласної прокуратури з питань діяльності відділу;

- здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та виконавської дисципліни, забезпечує вирішення питань матеріально-технічного забезпечення працівників відділу та вживає заходів щодо створення належних умов праці;

- організовує і контролює стан ведення діловодства у відділі, збереження матеріальних носіїв інформації з обмеженим доступом;

- забезпечує виконання інших службових завдань та доручень керівництва обласної прокуратури.

## **5.2. Головні спеціалісти відділу:**

Виконують обов'язки, визначені цим Положенням, та інші згідно з посадовою інструкцією та розподілом обов'язків, зокрема:

- безпосередньо виконують завдання та доручення керівництва обласної прокуратури, відділу, заходи, визначені планами роботи, рішеннями нарад з питань роботи відділу;

- вносять пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, беруть участь у підготовці матеріалів для розгляду на нарадах у керівництва обласної прокуратури та відділу;

– здійснюють організаційне і методичне керівництво та належний вплив на стан справ та ефективність роботи окружних прокуратур, контроль за їх діяльністю;

– вивчають проблемні питання в організації роботи з розглядом звернень і запитів у межах компетенції відділу, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;

– готують проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розворядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

– здійснюють прийом громадян, реєструють усні і письмові звернення, подані під час особистого прийому, здійснюють їх попередній та безпосередній розгляд, надають усні роз'яснення з питань розгляду звернень та забезпечення доступу до публічної інформації в органах обласної прокуратури; беруть участь в організації особистого прийому керівництвом обласної прокуратури;

– здійснюють приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх реєстрацію, забезпечують їх попередній розгляд та надають усні роз'яснення, готують листи про надіслання їх до відповідних відомств та до окружних прокуратур;

– згідно з компетенцією беруть участь у проведенні перевірки у структурних підрозділах обласної прокуратури, здійснюють виїзди до окружних прокуратур для проведення перевірок і надання практичної допомоги їх керівникам, контролюють виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичне усунення недоліків;

– беруть участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, стажуванні працівників окружних прокуратур;

– вивчають документи, що надходять з окружних прокуратур, готують зауваження чи пропозиції до них;

– відповідно до компетенції забезпечують своєчасне, повне та об'єктивне внесення відомостей до ІС «СЕД» та ІАС «ОСОП»;

– вивчають зміст звернень і запитів, здійснюють їх попередній розгляд, в установленах порядку передають їх на доповідь керівництву обласної прокуратури та до структурних підрозділів обласної прокуратури;

– розглядають звернення громадян і адвокатські запити, готують проекти відповідей з відповідними роз'ясненнями та листів про надіслання звернень до окружних прокуратур, а також до відповідних органів чи посадових осіб;

– розглядають депутатські звернення і запити, готують проекти відповідей з відповідними роз'ясненнями та листів про надіслання звернень громадян, які надійшли зі зверненнями народних депутатів України, до відповідних органів чи посадових осіб та / або окружних прокуратур;

– здійснюють загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду депутатських звернень і запитів, адвокатських запитів, звернень осіб,

щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури;

- готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків розгляду і вирішення звернень і запитів, у тому числі депутатських, працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, доповідають керівництву відділу про факти виявленіх порушень, ведуть їх облік;

- розглядають скарги щодо неналежного розгляду звернень громадян та юридичних осіб підпорядкованими прокуратурями, вивчають наглядові провадження, доповідають начальнику відділу про встановлені факти порушень при розгляді звернень у структурних підрозділах обласної прокуратури та окружних прокуратурах, вносять пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування;

- здійснюють прийом запитувачів інформації, надають консультації та допомогу під час оформлення запитів;

- готують проекти резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію;

- розглядають інформаційні запити громадян, посадових осіб, установ і організацій, скарги на дії чи бездіяльність працівників обласної прокуратури та окружних прокуратур з питань доступу до публічної інформації;

- здійснюють загальний контроль за своєчасністю оприлюднення публічної інформації, дотриманням установленого порядку та строків розгляду запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури, готують проекти відповідей на запити;

- готують матеріали для висвітлення діяльності у медіа, а також інформацію для оприлюднення на офіційному вебсайті обласної прокуратури, Єдиному державному вебпорталі відкритих даних з питань, що належать до компетенції відділу;

- ведуть облік виконаної роботи, накопичують і систематизують необхідну інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених завдань; готують аналітичні документи з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень та інформаційних запитів, вносять пропозиції щодо удосконалення цієї роботи та усунення недоліків;

- приймають вхідну, вихідну та внутрішню кореспонденцію, реєструють її, ведуть облік, забезпечують своєчасну її передачу, оперативне проходження документів. Відповідають за формування і ведення наглядових проваджень за зверненнями та їх здачу до архіву, формують реєстри та передають їх для відправлення до відділу документального забезпечення обласної прокуратури;

- спільно з начальником відділу складають номенклатуру справ, формують справи та наглядові провадження, оформлюють і передають їх до архіву обласної прокуратури, забезпечують збереження прийнятих документів, систематизують та зберігають документи поточного архіву;

- проводять моніторинг інформації, внесеної працівниками до ІС «СЕД» та ІАС «ОСОП», стежать за наближенням строків виконання документів, доповідають керівнику відділу організації прийому громадян, розгляду

звернень та запитів обласної прокуратури про всі наявні факти порушення строків їх реєстрації чи розгляду;

– постійно підвищують рівень своєї професійної компетентності, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;

– дотримуються правил та норм охорони праці, техніки безпеки та протипожежного захисту;

– виконують інші завдання та доручення керівництва обласної прокуратури та відділу.

## **6. Відповіальність працівників відділу**

**6.1.** Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань і службових доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури.

**6.2.** Головні спеціалісти відділу відповідають за належне виконання своїх службових обов'язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва обласної прокуратури та відділу.

**6.3.** Працівники відділу несуть відповіальність за порушення Присяги прокурора, Присяги державного службовця, Кодексу професійної етики та поведінки прокурорів, Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, службових обов'язків, службової та виконавської дисципліни, а також в інших випадках згідно із Законами України «Про прокуратуру», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», законодавством про працю.

**Відділ організації прийому громадян,  
розгляду звернень та запитів  
Миколаївської обласної прокуратури**