ГЕНЕРАЛЬНА ПРОКУРАТУРА УКРАЇНИ

НАКАЗ

**20. 12. 2017 м. Київ № 357**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України«16» січня 2018 р.за № 65/31517Керівник реєструючогооргану\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Про затвердження Інструкції про порядок

розгляду звернень і запитів та особистого

прийому громадян в органах прокуратури України

Відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про комітети Верховної Ради України», статті 9 Закону України «Про прокуратуру» та з метою забезпечення реалізації прав громадян на особисте звернення до органів прокуратури України

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України, що додається.

2. Управлінню організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Генеральної прокуратури України забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.

1. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
2. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника та заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – Головного військового прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівників регіональних, місцевих і військових прокуратур.

**Генеральний прокурор України Ю. Луценко**

 ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Генеральної прокуратури України

20 грудня 2017 року № 357

|  |  |
| --- | --- |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України«16» січня 2018 р.за № 65/31517Керівник реєструючогооргану\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ІНСТРУКЦІЯ**

**про порядок розгляду звернень і запитів та**

**особистого прийому громадян в органах прокуратури України**

І. Загальні положення

 1.Ця Інструкція визначає порядок розгляду звернень громадян, запитів і звернень народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, депутатів місцевих рад (далі – звернення і запити), строки їх розгляду, а також основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у Генеральній прокуратурі України, у тому числі у Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі, регіональних, місцевих та військових прокуратурах (далі – органи прокуратури).

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про комітети Верховної Ради України», «Про статус депутатів місцевих рад», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Приймання, реєстрація звернень і запитів, їх облік, проходження, формування у справи та зберігання здійснюються згідно з наказами Генеральної прокуратури України з питань діловодства.

4. Розгляд звернень і запитів, особистий прийом громадян в органах прокуратури здійснюються на принципах законності, об’єктивності, всебічності, неупередженості, своєчасності, недопущення дискримінації за будь-якими ознаками, заборони переслідування за подання звернення, неухильного дотримання вимог професійної етики та поведінки прокурорів.

 5. Не допускається розголошення одержаних зі звернень відомостей про особисте життя громадян без їхньої згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

 Відомості досудового розслідування надаються з дотриманням вимог кримінального процесуального законодавства.

 6. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими та масовими.

 Первинні – звернення, що надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) звернулася(ися):

 до органу прокуратури з порушених питань вперше;

 до органу прокуратури не вперше, але попередні звернення з порушених питань не розглядалися по суті;

 до органу прокуратури не вперше, але порушене у зверненні питання жодним чином не стосується попередніх звернень;

 до Генеральної прокуратури України, але за результатами розгляду порушених у зверненні питань рішення керівником регіональної прокуратури, якщо викладені у зверненні питання належать до повноважень регіональної прокуратури, не приймалося;

 до регіональної прокуратури, але за результатами розгляду порушених у зверненні питань рішення керівником місцевої прокуратури, якщо викладені у зверненні питання належать до повноважень місцевої прокуратури, не приймалося.

Повторні – звернення, які надійшли від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання до тієї самої прокуратури, у яких:

оскаржується прийняте рішення чи повідомляється про незгоду з рішенням, прийнятим за попереднім зверненням, яке вирішено по суті цією самою прокуратурою;

 викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання до тієї самої прокуратури, якщо перше вирішено по суті;

 повідомляється про неотримання відповіді або несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув установлений законодавством строк розгляду.

Якщо у зверненні громадянин разом з питаннями, які вже розглядалися і на які надано вичерпну відповідь або щодо яких прийнято відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, таке звернення не є повторним і розглядається органом прокуратури в установленому законодавством порядку.

Дублетні звернення – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органу прокуратури.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу прокуратури з того самого питання, що й попереднє звернення, але попереднє звернення не вирішено по суті, а визначений законодавством строк розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

ІІ. Межі дії

 1. Ця Інструкція поширюється на звернення громадян та юридичних осіб, отримані в письмовій або усній формі.

 2. Депутатські звернення і запити, надіслані до органів прокуратури в установленому порядку, розглядаються відповідно до Законів України «Про статус народного депутата України», «Про комітети Верховної Ради України», «Про статус депутатів місцевих рад».

 Звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, які надійшли до органу прокуратури не у визначеному законодавством порядку, розглядаються згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

3. Заяви і повідомлення про вчинення кримінального та/або корупційного правопорушення вирішуються в органах прокуратури відповідно до вимог кримінального процесуального законодавства та/або Закону України «Про запобігання корупції», Положення про порядок ведення Єдиного реєстру досудових розслідувань, затвердженого наказом Генеральної прокуратури України від 06 квітня 2016 року № 139, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 05 травня 2016 року за № 680/28810.

 4. Скарги на рішення, дії чи бездіяльність органів досудового розслідування чи прокурора під час досудового розслідування, а також на вироки, рішення, ухвали, постанови судів розглядаються в порядку та в межах, передбачених кримінальним, цивільним, господарським процесуальним законодавством, з урахуванням рішень та висновків Конституційного Суду України.

5. Звернення осіб з питань досудового розслідування, які не є учасниками кримінального провадження, розглядаються в порядку та строки, передбачені законодавством про звернення громадян.

6.Звернення осіб, які не є громадянами України і на законних підставах перебувають на її території, розглядаються у тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

 7. Адвокатські запити розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», кримінальним процесуальним законодавством.

ІІІ. Розгляд звернень громадян, депутатських звернень і запитів

1. Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

2. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені телефонні «гарячі лінії» та записується посадовою особою органу прокуратури.

3. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до органу прокуратури особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог законодавства, а також може бути надіслане ним з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

 Звернення в інтересах малолітніх, неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

4. Звернення громадян мають бути оформлені згідно з вимогами статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

5. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв’язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону України «Про звернення громадян», вважаються анонімними.

6. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

 Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційних веб-сайтах Генеральної прокуратури України та регіональних прокуратур.

 Електронне звернення без електронного підпису надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

7. Анонімне повідомлення відповідного органу (без зазначення авторства) про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції» працівником прокуратури підлягає розгляду у визначені Законом України «Про запобігання корупції» порядку і строки, якщо наведена в ньому інформація стосується конкретної особи, містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

 8. Усі звернення та запити, що надійшли до органів прокуратури, підлягають попередньому розгляду. Попередній розгляд передбачає ознайомлення зі змістом звернень та запитів, перевірку правильності оформлення та належності порушених у них питань до компетенції прокуратури.

9. Попередній розгляд звернень і запитів після їх реєстрації здійснюється в Генеральній прокуратурі України та регіональних прокуратурах – підрозділами з організації особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відповідальні підрозділи), у місцевих прокуратурах – керівниками місцевих прокуратур, їх першими заступниками та заступниками, керівниками структурних підрозділів місцевих прокуратур.

10. За результатами попереднього розгляду щодо кожного звернення і запиту визначеними у пункті 9 цього розділу особами у межах повноважень приймається одне з таких рішень:

передання для розгляду керівнику органу прокуратури або його заступнику відповідно до розподілу обов’язків;

передання для розгляду відповідному структурному підрозділу Генеральної прокуратури України або регіональної чи місцевої прокуратури, прокурору органу прокуратури;

направлення за територіальністю та/або належністю;

повернення заявнику з наданням відповідних роз’яснень;

залишення без розгляду за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

11. Генеральному прокурору або виконувачу його обов’язків для розгляду подаються звернення, що надійшли від Президента України, Глави Адміністрації Президента України, Голови Верховної Ради України, Прем’єр-міністра України, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України, голів Конституційного Суду України, Верховного Суду, Вищої ради правосуддя, Державної судової адміністрації України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, голів Національного агентства з питань запобігання корупції, Національного агентства з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, Директора Національного антикорупційного бюро України, Міністра внутрішніх справ України, Міністра оборони України, Міністра юстиції України, голів Служби безпеки України та Національної поліції України, а також запити народних депутатів України, звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, скарги на дії чи рішення першого заступника та заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, заступника Генерального прокурора – Головного військового прокурора (далі – заступники Генерального прокурора), інші звернення з актуальних питань, що викликали підвищену увагу громадськості та засобів масової інформації.

За резолюцією Генерального прокурора зазначені у цьому пункті звернення і запити передаються заступникам Генерального прокурора для організації розгляду.

 12. Заступникам Генерального прокурора відповідно до розподілу обов’язків подаються для розгляду звернення, які надійшли від заступників Глави Адміністрації Президента України, заступників Голови Верховної Ради України, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України, Прем’єр-міністра України (надіслані до відома), Першого віце-прем’єр-міністра України, віце-прем’єр-міністрів України, Уповноваженого Президента України з прав дитини, Уповноваженого Президента України з прав людей з інвалідністю, Уповноваженого Президента України у справах кримськотатарського народу, Уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини, заступників голів Конституційного Суду України, Верховного Суду, Вищої ради правосуддя, Державної судової адміністрації України, Національного агентства з питань запобігання корупції, Національного агентства з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, Національної поліції України, Служби безпеки України, керівників і заступників керівників міністерств та інших центральнихорганів виконавчоївлади (крім тих, що подаються на розгляд Генеральному прокурору), державних секретарів міністерств, заступників голів Верховної Ради та Уряду Автономної Республіки Крим, представника Президента України в Автономній Республіці Крим, голів обласних рад і державних адміністрацій, Київського та Севастопольського міських голів, державних установ зарубіжних країн і міжнародних організацій (їх представництв), звернення народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, скарги на дії чи рішення керівників самостійних структурних підрозділів Генеральної прокуратури України.

 Зазначені звернення, вирішення яких належить до компетенції кількох структурних підрозділів, підпорядкованих різним заступникам Генерального прокурора, передаються для розгляду першому заступнику Генерального прокурора (за винятком тих, що у встановленому порядку подаються для розгляду Генеральному прокурору), який визначає виконавців.

 13. Звернення, визначені в абзаці першому пункту 11 та абзаці першому пункту 12 цього розділу, які є первинними і в яких не оскаржуються дії чи рішення працівників Генеральної прокуратури України, керівника регіональної прокуратури (за винятком запитів народних депутатів України та звернень, за якими встановлено контроль Генеральним прокурором або його заступниками, вищими державними органами), а також звернення, у яких порушені питання не належать до повноважень прокуратури, передаються для організації розгляду заступнику Генерального прокурора, який відповідно до розподілу обов’язків відповідає за стан організації роботи підрозділу з організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

 14. Звернення і запити, адресовані безпосередньо Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі або її керівнику, подаються для розгляду заступнику Генерального прокурора – керівнику Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або його першому заступнику чи заступнику.

 15. За резолюцією заступників Генерального прокурора звернення, які надійшли до них для розгляду відповідно до пунктів 11 – 14 цього розділу, передаються керівникам самостійних структурних підрозділів або їх заступникам, заступникам керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, Головного військового прокурора для розгляду та визначення виконавців.

16. Керівникам регіональних і місцевих прокуратур та їх заступникам передаються для розгляду звернення та запити у порядку, визначеному наказами керівників цих прокуратур.

17. Керівникам самостійних структурних підрозділів Генеральної прокуратури України згідно з компетенцією передаються на розгляд повторні звернення, звернення щодо дій чи рішень, прийнятих їхніми підлеглими, керівниками регіональних прокуратур, а також звернення, які потребують вирішення у порядку статті 214 КПК України (у тому числі звернення, у яких містяться вимоги про притягнення до кримінальної відповідальності, внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань), надання роз’яснень повноважень органів прокуратури та вимог законодавства. У такому самому порядку передаються для розгляду та вирішення звернення до самостійних структурних підрозділів регіональної прокуратури.

 18. У разі неправильного визначення структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненні питань, воно невідкладно, але не пізніше наступного дня з дня отримання повертається для розгляду до відповідального підрозділу на підставі рапорту виконавця, погодженого безпосереднім керівником, з обґрунтуванням прийнятого рішення.

Депутатські звернення і запити у таких випадках на підставі рапорту керівника самостійного структурного підрозділу і резолюції заступника Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувача його обов’язків, керівника регіональної прокуратури невідкладно передаються безпосередньо до структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення зазначених у них питань. Копія рапорту одночасно направляється до відповідального підрозділу.

Адвокатські запити у разі неправильного визначення виконавця невідкладно передаються до структурного підрозділу, до компетенції якого належить їх розгляд, на підставі рапорту керівника підрозділу.

У спірних випадках відповідальний підрозділ передає звернення і запити першому заступнику Генерального прокурора, керівнику регіональної прокуратури або його першому заступнику для встановлення порядку їх розгляду.

19. Звернення громадян, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», із відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня їх надходження повертаються заявникам відповідальними підрозділами, керівниками місцевих прокуратур або їх першими заступниками та заступниками, керівниками структурних підрозділів цих прокуратур, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

20. Звернення громадян, у яких порушені питання не належать до повноважень органів прокуратури, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» відповідальними підрозділами, керівниками місцевих прокуратур або їх першими заступниками та заступниками, керівниками структурних підрозділів цих прокуратур у термін не більше п’яти днів надсилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідним роз’ясненням.

У разі необхідності заявнику роз’яснюються компетенція органів прокуратури, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненні питань, функції Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та право на звернення до суду. Забороняється направляти звернення громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

 21. Звернення громадян, за результатами розгляду яких не приймалися рішення керівниками регіональних (місцевих) прокуратур і у яких не оскаржуються дії чи рішення працівників Генеральної прокуратури України (регіональної прокуратури), відповідальні підрозділи у термін не більше п’яти днів надсилають до регіональної (місцевої) прокуратури, якщо вирішення порушених у них питань належить до компетенції цієї прокуратури.

 22. На депутатські звернення, надіслані в порядку статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України», статті 13 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», у яких порушені питання не належать до компетенції органів прокуратури, надаються роз’яснення про відсутність повноважень з наведенням відповідних норм Закону України «Про прокуратуру».

 Якщо таке звернення надійшло зі зверненням громадянина, яке не може бути розглянуто по суті через відсутність повноважень прокуратури на вирішення порушених у ньому питань, звернення громадянина направляється за належністю відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян», про що повідомляється депутат та громадянин.

 23. Звернення народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, які вперше надійшли до Генеральної прокуратури України відповідно до вимог статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України» чи надіслані в інтересах осіб, звернення яких є первинними, у термін не більше п’яти днів відповідальний підрозділ надсилає для розгляду до регіональних прокуратур, якщо вирішення порушених у них питань належить до компетенції цих прокуратур.

 24. Повідомлення народним депутатам України про направлення депутатських звернень до регіональних прокуратур готуються працівниками відповідального підрозділу, інших самостійних структурних підрозділів Генеральної прокуратури України згідно з компетенцією та підписуються заступниками Генерального прокурора відповідно до розподілу обов’язків, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов’язків.

 25. Не підлягають розгляду звернення громадян без зазначення місця проживання, не підписані авторами, а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення), крім випадків, передбачених пунктом 7 цього розділу.

 Рішення про залишення такого звернення без розгляду приймається керівниками самостійних структурних підрозділів Генеральної прокуратури України або їх заступниками, заступниками керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, Головної військової прокуратури, керівниками регіональних та місцевих прокуратур або їх першими заступниками та заступниками на підставі рапорту виконавця, погодженого керівником структурного підрозділу.

26. Звернення і запити депутатів усіх рівнів, звернення комітетів Верховної Ради України, інших органів чи посадових осіб, у яких містяться пропозиції, вказівки чи вимоги у конкретних кримінальних провадженнях, цивільних, господарських, адміністративних справах та у справах про адміністративні правопорушення, у тому числі з питань нагляду за додержанням законів органами, що провадять оперативно-розшукову діяльність, дізнання, досудове слідство, нагляду за додержанням законів при виконанні судових рішень у кримінальних провадженнях, а також при застосуванні інших заходів примусового характеру, пов’язаних з обмеженням особистої свободи громадян, розглядаються з урахуванням вимог Закону України «Про прокуратуру» та інших актів законодавства.

27. Розгляд звернень громадян припиняється у разі:

 подання повторного звернення від одного й того самого громадянина до однієї й тієї самої прокуратури з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

 подання звернення з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

 подання звернення особою, визнаною в установленому законодавством порядку недієздатною.

28. Розгляд звернень громадян припиняється на підставі мотивованого висновку виконавця (у регіональних прокуратурах – погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, першим заступником або заступником керівника регіональної прокуратури та затвердженого керівником регіональної прокуратури, у місцевих прокуратурах – погодженого першим заступником або заступником керівника місцевої прокуратури та затвердженого керівником місцевої прокуратури).

У Генеральній прокуратурі України розгляд звернення припиняється на підставі мотивованого висновку виконавця, погодженого керівником самостійного структурного підрозділу, заступником Генерального прокурора та затвердженого Генеральним прокурором.

Повідомлення про припинення розгляду звернення надсилається заявнику один раз із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення за підписом керівника органу прокуратури. Наступні звернення з питань, що раніше перевірялися, долучаються до справи на підставі рапорту, погодженого керівником самостійного структурного підрозділу Генеральної прокуратури України чи регіональної прокуратури, у місцевій прокуратурі – керівником прокуратури чи його першим заступником або заступником.

29. Про припинення розгляду звернення прокуратура вищого рівня у п’ятиденний строк направляє повідомлення прокурору нижчого рівня, в якому зазначається, коли і з яких саме питань прийнято таке рішення.

Інформація про припинення розгляду звернення невідкладно надається відповідальному підрозділу Генеральної прокуратури України чи регіональної прокуратури.

30. Звернення, що надійшли після припинення розгляду, передаються до самостійнихструктурних підрозділів, які готували висновок про припинення їх розгляду.

 31. Розгляд звернення поновлюється, якщо змінилися підстави, за якими його припинено. Нові дані про порушення закону, повідомлені заявником, перевіряються у порядку, встановленому цією Інструкцією.

ІV. Строки вирішення звернень громадян, депутатських звернень і запитів

1. Звернення громадян вирішуються у строк не більше одного місяця від дня надходження до прокуратури. Звернення, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, – невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів, якщо інший строк не встановлено спеціальним законом.

 2. Звернення, у яких викладені доводи не потребують перевірки чи додаткового вивчення і за результатами розгляду яких надаються роз’яснення, у тому числі про судовий порядок оскарження прийнятого рішення, вирішуються невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів від дня їх надходження до прокуратури.

3. Запит народного депутата України вирішується у п’ятнадцятиденний або інший встановлений Верховною Радою України строк. Запит депутата місцевої ради – у строк, встановлений місцевою радою.

4.Звернення народного депутата України вирішується протягом десяти днів. Звернення депутата місцевої ради, надіслане до прокуратури, юрисдикція якої поширюється на територію відповідної ради, – у такий самий строк.

5. Звернення від комітетів Верховної Ради України розглядаються в порядку та строки, передбачені Законом України «Про статус народного депутата України» для депутатських звернень.

 6. Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», розглядаються у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

7. Рішення про продовження строку розгляду звернень громадян приймається заступниками Генерального прокурора, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов’язків, керівниками регіональної чи місцевої прокуратур або їх заступниками за мотивованим рапортом виконавця, про що повідомляється особа, яка подала звернення. Загальний строк вирішення порушених у зверненні питань не може перевищувати 45 днів.

 У такому самому порядку приймається рішення про продовження строку розгляду звернень і запитів народних депутатів України, але не більш як до 30 днів з дня одержання звернення, одного місяця – після одержання запиту. Про продовження строку повідомляється депутат, група депутатів чи комітет Верховної Ради України з викладенням причин такого продовження, а щодо запиту – також Голова Верховної Ради України.

 Рішення про продовження строку розгляду звернень і запитів депутатів місцевих рад приймається керівником прокуратури, до якої звернувся депутат.

 8. Адвокатський запит розглядається в строк не більше п’яти робочих днів з дня надходження до прокуратури. За наявності підстав цей строк може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що повідомляється адвокат.

 Рішення про продовження строку розгляду адвокатського запиту приймається керівником структурного підрозділу Генеральної прокуратури України, регіональної прокуратури, у місцевих прокуратурах – керівником місцевої прокуратури або його першим заступником чи заступником.

 9. Дублетні звернення розглядаються у межах строку розгляду основного звернення. Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, не пізніше 10-денного строку направляється відповідь на нього зі стислим викладом суті прийнятого рішення та з посиланням на дату і вихідний номер направленої раніше відповіді.

 10. Строк розгляду звернення обчислюється у календарних днях, починаючи з дня надходження (реєстрації) до прокуратури. Закінченням строку розгляду звернень вважається дата реєстрації відповіді на нього.

V. Порядок вирішення звернень і запитів, надання відповідей

 1. Порядок вирішення порушених у зверненнях і запитах питань у Генеральній прокуратурі України визначається Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками самостійних структурних підрозділів або їх заступниками, у регіональній і місцевій прокуратурах – керівниками регіональної та місцевої прокуратур, їх першими заступниками та заступниками.

 2. При порушенні у зверненні питань, вирішення яких належить до компетенції кількох структурних підрозділів, організація його розгляду та розгляд у повному обсязі покладаються на керівника підрозділу, зазначеного серед виконавців першим. За необхідності керівник підрозділу, зазначеного серед виконавців першим, забезпечує тиражування, передавання звернення до відповідних підрозділів, підготовку рапорту про продовження строку вирішення звернення.

Частини до відповіді залучені до вирішення звернення структурні підрозділи надають першому виконавцю не пізніше ніж за три робочі дні до закінчення встановленого строку для надання відповіді, а у випадках стислих термінів виконання – у строк, визначений першим виконавцем.

Якщо перший виконавець встановив відсутність належних для вирішення питань, звернення за його обґрунтованим рапортом, погодженим керівником структурного підрозділу, невідкладно передається наступному визначеному виконавцю з довідкою чи відповідною інформацією для підготовки відповіді заявнику. У необхідних випадках перший виконавець готує повідомлення заявнику про продовження строку розгляду його звернення.

 3. За потреби прокуратурам нижчого рівня доручається проведення перевірок наведених у зверненнях і запитах доводів, прийняття відповідних рішень чи надання інформації про результати перевірок.

 Доручення, адресовані керівникам регіональних прокуратур зі встановленням контролю чи без такого, надсилаються за підписами Генерального прокурора або його заступників, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувача його обов’язків, керівника Генеральної інспекції; заступникам керівників регіональних прокуратур – за підписом керівників самостійних структурних підрозділів Генеральної прокуратури України, їх заступників, заступників керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, Головного військового прокурора.

 Контроль за результатами розгляду таких звернень у разі його встановлення здійснюється тим підрозділом, яким направлено доручення.

4. Якщо прокурор з об’єктивних причин (під час особливого періоду, введення воєнного чи надзвичайного стану) не може виконати доручення щодо розгляду звернення, воно виконується за першої можливості, про що інформується особа, якою надано це доручення.

5. При виконанні доручення прокуратури вищого рівня до відповідної інформації (за наявності такої вимоги) додаються матеріали перевірки, наглядові провадження, а в разі необхідності в установленому законодавством порядку – провадження, справи.

 6. За рішенням керівника органу прокуратури вищого рівня або його заступника інформація за зверненнями, в яких оскаржуються дії працівника прокуратури нижчого рівня чи прийняте ним рішення, може перевірятися з виїздом на місце.

7.Зарезультатами розгляду звернень приймається одне з таких рішень:

задоволено –наведені у зверненні доводи визнано обґрунтованими і за результатамивжито заходів до поновлення прав і законних інтересів заявника (прийнято відповідне процесуальне рішення за результатами вирішення скарги на дії, рішення слідчого або прокурора; пред’явлено позов; здійснено вступ у справу, порушену за позовами інших осіб; внесено апеляційну, касаційну скарги або заяву про перегляд судового рішення; надано письмову вказівку відповідно до статті 26 Закону України «Про прокуратуру»);

відмовлено у задоволенні (відхилено) **–** вимоги заявника, викладені у зверненні, визнано необґрунтованими;

роз’яснено **–** надано роз’яснення щодо компетенції органів прокуратури, вимог законодавства.

8. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені у ньому питання, заявнику надано відповідь.

9. Відповідь за результатами вирішення звернення надається тим органом прокуратури, якому його надіслано і до компетенції якого належить вирішення порушених у ньому питань.

 Відповідь на колективне звернення направляється тому громадянину, який підписав його першим або поштова адреса якого вказана, а на вимогу – кожному громадянину, який підписав звернення.

10. У разі відмови в задоволенні звернень у відповіді зазначаються мотиви прийнятого рішення з посиланням на норми законодавства, а також роз’яснення порядку його оскарження.

11. Рішення про відмову в задоволенні звернень у регіональній і місцевій прокуратурах приймають та відповідь підписують керівники цих прокуратур або їх перші заступники чи заступники у межах повноважень та відповідно до вимог законодавства, повторних звернень – виключно керівник прокуратури.

У Генеральній прокуратурі України рішення про відмову в задоволенні звернень приймають керівники самостійних структурних підрозділів, їх заступники. У разі незгоди заявника з таким рішенням відповідь заявнику надається за підписом заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувача його обов’язків.

Остаточну відповідь заявнику про відмову в задоволенні звернення надає керівник прокуратури з одночасним повідомленням про припинення розгляду звернення відповідно до вимог законодавства.

12. За результатами вирішення скарги на рішення, дії чи бездіяльність органів досудового розслідування чи прокурора під час досудового розслідування особі надаються роз’яснення про можливість судового оскарження таких рішень чи дій відповідно до статей 303 – 307 КПК України.

На скаргу, подану відповідно до статті 308 КПК України, надаються роз’яснення щодо порядку її вирішення з урахуванням вимог, передбачених статтею 17 Закону України «Про прокуратуру».

13. Відповідні керівники у Генеральній прокуратурі України, регіональних і місцевих прокуратурах у межах повноважень підписують відповіді на задоволені звернення, звернення, у яких надано роз’яснення, а також у випадках, коли розгляд звернення припинено відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

Прокурори відділів Генеральної прокуратури України та регіональних прокуратур надають відповіді на такі звернення за наявності письмового доручення керівника департаменту, управління або відділу, а також щодо направлення конкретних звернень до регіональних (місцевих) прокуратур та за належністю до відповідних органів без зазначення посадової особи адресата та встановлення контролю за їх розглядом. Прокурори відділів Генеральної прокуратури України та регіональних прокуратур, прокурори місцевої прокуратури надають відповіді на звернення у випадках, передбачених кримінальним процесуальним законодавством.

14. Відповідь на запит народного депутата України надається Голові Верховної Ради України і депутату, який його вніс, Генеральним прокурором або виконувачем його обов’язків чикерівником органу прокуратури, до якої звернуто запит.

На депутатський запит, внесений групою народних депутатів України, відповідь надається Голові Верховної Ради України і депутату, підпис якого під запитом стоїть першим, із пропозицією довести її зміст до відома інших депутатів.

Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом України безпосередньо заступнику Генерального прокурора – керівнику Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, надається заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов’язків, якщо вирішення порушених у ньому питань належить до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

15. За результатами вирішення звернень народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, що надійшли до Генеральної прокуратури України, відповідь надається Генеральним прокурором, його заступниками, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури або виконувачем його обов’язків.

У разі направлення зазначених звернень для розгляду до регіональної прокуратури відповідь надається керівником цієї прокуратури.

Відповідь на звернення народного депутата України, комітету Верховної Ради України, що надійшло для розгляду до регіональної чи місцевої прокуратури, надає керівник прокуратури, до якої його адресовано.

16. Відповідь на звернення і запити депутата місцевої ради надає керівник регіональної чи місцевої прокуратури з урахуванням вимог законодавства та цієї Інструкції.

 17. Відповіді депутату, що звернувся в інтересах громадянина, та заявнику направляються одночасно.

18.Відповіді на запити і звернення депутатів усіх рівнів, у яких закінчився строк повноважень, направляються до Верховної Ради України та інших відповідних рад. У разі дострокового припинення повноважень депутатів відповіді на їхні звернення і запити направляються Голові Верховної Ради України та головам відповідних рад у встановлені цією Інструкцією порядку і строки.

 19. Після закінчення перевірки наведених у зверненні питань заявнику за бажанням у приміщенні прокуратури надається можливість ознайомитися з матеріалами перевірки за його зверненням до органів прокуратури, якщо це не суперечить законодавству України та законним інтересам інших осіб.

 Рішення про надання матеріалів для ознайомлення у Генеральній прокуратурі України приймається заступниками Генерального прокурора, керівниками самостійних структурних підрозділів або їх заступниками, у регіональних і місцевих прокуратурах – керівниками прокуратур, їх заступниками.

 Про ознайомлення заявника з матеріалами складається довідка із зазначенням дати та переліку документів, з якими його ознайомлено. У разі відмови в наданні матеріалів для ознайомлення заявнику надається письмове мотивоване роз’яснення з посиланням на вимоги закону чи іншого нормативно-правового акта, згідно з якими обмежено його право на ознайомлення з документами.

 У такому самому порядку з урахуванням вимог законодавства надається можливість ознайомлення з матеріалами перевірки особам, дії чи рішення яких оскаржувалися заявниками або щодо яких витребовувалася інформація.

 20. У день виконання або не пізніше наступного робочого дня матеріали розгляду депутатських звернень і запитів, звернень з особистого прийому керівника органу прокуратури та його заступника передаються відповідальному підрозділу для зняття з контролю або його продовження, про що робиться запис на копії відповіді.

 Про суттєві порушення порядку та строків розгляду і вирішення звернень щомісяця інформуються відповідні керівники самостійних структурних підрозділів, а у разі виявлення систематичності таких порушень – керівник органу прокуратури або його перший заступник чи заступник відповідно до розподілу обов’язків.

 VI. Порядок проведення особистого прийому громадян в органах прокуратури

 1. Особистий прийом громадян в органах прокуратури проводиться Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками та заступниками керівників регіональних і місцевих прокуратур, структурних підрозділів прокуратур усіх рівнів, прокурорами відділів Генеральної прокуратури України, регіональних та місцевих прокуратур.

 2. Особистий прийом громадян Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками регіональних і місцевих прокуратур та їх заступниками, керівниками підрозділів місцевої прокуратури, їх заступниками здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником прокуратури відповідного рівня, іншими працівниками прокуратури (визначеними у пункті 1 цього розділу) – у день їх звернення у робочі дні та години, як правило, у порядку черговості або за дорученням керівників.

3. Прийом громадян за місцем їхньої роботи і проживання та в інших державних установах проводиться у разі потреби в порядку, визначеному керівником відповідної прокуратури.

 4. Графіки особистого прийому громадян розміщуються на офіційних веб-сайтах прокуратур та в приміщеннях органів прокуратури в доступному для ознайомлення місці. Поряд з ними мають бути розміщені тексти Законів України «Про звернення громадян», «Про прокуратуру», графіки прийому громадян керівництвом прокуратур вищого рівня.

 5. Прийом громадян у Генеральній прокуратурі України та регіональних прокуратурах, крім приймалень громадян, може проводитися в інших службових приміщеннях органів прокуратури лише за вказівкою керівників органів прокуратури, самостійних структурних підрозділів, їх заступників або осіб, які виконують їх обов’язки.

 Звернення, прийняті під час особистого прийому громадян, за резолюцією зазначених осіб невідкладно передаються для реєстрації через відповідальні підрозділи.

 6. Вхід громадян до службових приміщень органів прокуратури, в яких проводиться особистий прийом громадян, не потребує оформлення перепустки.

 7. Організація прийому громадян Генеральним прокурором, заступниками Генерального прокурора, керівниками регіональних прокуратур, заступниками керівників регіональних прокуратур покладається на відповідальні підрозділи або проводиться за їхнім безпосереднім дорученням.

 8. Перед початком прийому громадян відповідальні підрозділи чи прокурор, що проводить прийом, з’ясовують прізвище, ім’я, по батькові заявника, місце проживання або іншу адресу, за якою йому може бути надана відповідь, номери контактних телефонів (за бажанням громадянина) чи відомості щодо інших засобів зв’язку, а також суть питання, з яким він звертається, вивчають матеріали, які подає громадянин на обґрунтування своїх вимог. Отримання інших відомостей про громадянина чи його представника та інформації, що не стосується його звернення, забороняється.

 Під час звернення на особистий прийом громадянин має пред’явити документ, що посвідчує його особу, а у разі представництва ним інтересів інших осіб, у тому числі здійснення їх захисту, – також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

 9. Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій та осіб, нагороджених медаллю (нагрудним знаком) «Ветеран прокуратури України».

 10. Керівники органів прокуратури приймають громадян за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено їх заступниками, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

 11. У разі потреби на особистий прийом керівників органів прокуратури запрошуються їх заступники, інші працівники прокуратури, за необхідності – керівники прокуратур нижчого рівня.

 12. Заступники Генерального прокурора приймають громадян з питань незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду їхніх звернень керівником самостійного структурного підрозділу Генеральної прокуратури України чи його заступником, керівником регіональної прокуратури; заступники керівника регіональної прокуратури – у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими керівником самостійного структурного підрозділу цієї прокуратури, керівником місцевої прокуратури; заступники керівника місцевої прокуратури – щодо дій чи рішень, прийнятих керівником та заступником керівника підрозділу місцевої прокуратури, підлеглими працівниками.

 Заступник Генерального прокурора – керівник Спеціалізованої антикорупційної прокуратури приймає громадян з питань, які належать до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, за зверненнями, у задоволенні яких відмовлено його першим заступником чи заступником, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

 Звернення, отримане на особистому прийомі заступниками Генерального прокурора, заступниками керівників регіональної чи місцевої прокуратур, передається тому заступнику, до компетенції якого згідно з розподілом обов’язків належить вирішення порушених у ньому питань, у порядку, визначеному розділом V цієї Інструкції.

 13. Керівники структурних підрозділів Генеральної прокуратури України, регіональних прокуратур, їх заступники згідно з компетенцією приймають громадян зі зверненнями щодо дій чи рішень, прийнятих підлеглими працівниками або керівниками регіональних чи місцевих прокуратур, їх заступниками, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

Прокурори відділів Генеральної прокуратури України приймають громадян за зверненнями щодо дій чи рішень, прийнятих керівниками структурних підрозділів регіональних прокуратур; прокурори відділів регіональних прокуратур – щодо дій чи рішень, прийнятих заступниками керівників місцевих прокуратур. Отримане ними на особистому прийомі звернення після реєстрації відповідно до вимог ведення діловодства в органах прокуратури передається керівнику самостійного структурного підрозділу Генеральної прокуратури України, до компетенції якого належить вирішення порушених у ньому питань, у порядку, визначеному розділом V цієї Інструкції.

 14. Прийом громадян проводиться, якщо керівництвом не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» і громадянину письмово не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненням.

 15. Особистий прийом припиняється у разі звернення громадян, які перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, у тому числі для працівників органів прокуратури. За потреби вживаються заходи відповідно до вимог чинного законодавства.

16. Під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їх представників або окремих громадян для організації їх прийому можуть залучатися працівники структурних підрозділів, до повноважень яких належить вирішення поставлених скаржниками питань, за погодженням із керівником цього підрозділу.

17. У разі подання громадянами під час особистого прийому заяви, повідомлення про вчинення кримінального правопорушення чи звернення з вимогою про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань їх прийом здійснюється підрозділами, до компетенції яких належить розгляд таких заяв і повідомлень.

18. У разі звернення на особистий прийом громадян з обмеженими фізичними можливостями, які через стан здоров’я чи з інших причин не можуть подати письмове звернення, оформлення такого звернення здійснюється відповідальними підрозділами чи прокурором, що проводить прийом.

19. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, розглядаються відповідно до вимог законодавства. Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно (за бажанням громадянина).

20. Відповідь на звернення, отримане на особистому прийомі керівника прокуратури, надається за підписом керівника цієї прокуратури або виконувача його обов’язків.

21. Служба діловодства чи особи, на яких покладається ведення діловодства, на вимогу відповідальних підрозділів невідкладно надають справи за зверненнями, необхідні для доповіді керівництву органів прокуратури, а також іншу інформацію у межах їхньої компетенції.

Заступник

Генерального прокурора Є. Єнін