

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Генерального прокурора
«25» червня 2024 року № 153**

**ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян
в органах прокуратури України**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян Генеральним прокурором, його першим заступником та заступниками, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівниками обласних і окружних прокуратур, спеціалізованих на правах обласних і окружних прокуратур (далі – обласні, окружні прокуратури), їх першими заступниками та заступниками, керівниками підрозділів окружних прокуратур, працівниками підрозділів Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласних прокуратур, на які покладено повноваження з організації особистого прийому громадян (далі – відповідальні підрозділи), а також прокурорами окружних прокуратур та іншими працівниками органів прокуратури за дорученням їх керівництва.

Особливості організації та здійснення особистого прийому першим заступником та заступником керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, іншими працівниками цієї прокуратури можуть визначатися наказом заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури.

1.2. Особистий прийом громадян здійснюється з урахуванням вимог Конституції України, Законів України «Про прокуратуру», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», інших нормативних актів та організаційно-розпорядчих документів Генерального прокурора з питань організації та проведення особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів.

1.3. Особистий прийом громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівництвом обласних, окружних прокуратур здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим керівником органу прокуратури, а працівниками відповідальних підрозділів, прокурорами окружних прокуратур та іншими працівниками органів прокуратури – за дорученням керівництва у день їх звернення у робочі дні та години з 9 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 17 години 45 хвилин, у п'ятницю – з 9 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 16 години 30 хвилин.

Графіки особистого прийому громадян розміщуються на офіційних вебсайтах Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, обласних прокуратур та в приміщеннях органів прокуратури в доступному для ознайомлення місці. Поряд із ними мають бути розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом прокуратур вищого рівня.

1.4. Генеральним прокурором, його першим заступником та заступниками, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівниками обласних прокуратур, їх першими заступниками та заступниками прийом громадян проводиться за попереднім записом.

1.5. У випадку відсутності Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівника обласної чи окружної прокуратури особистий прийом громадян проводиться виконувачем їх обов'язків, а у разі відсутності їх перших заступників чи заступників – особою, що виконує їх обов'язки, або уповноваженими ними працівниками відповідної прокуратури.

У випадку незгоди громадянина зі здійсненням особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою ним може бути подано письмове звернення, яке розглядається у порядку, встановленому законодавством, або заяву про запис на наступний згідно з графіком особистий прийом відповідної посадової особи.

1.6. Прийом народних депутатів України, депутатів місцевих рад проводиться у порядку, визначеному Законами України «Про статус народного депутата України» та «Про статус депутатів місцевих рад».

1.7. Особи, які не є громадянами України і перебувають в Україні на законних підставах, користуються таким самим правом на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

1.8. Забороняється відмова в особистому прийомі громадянам з огляду на політичні погляди, партійну належність, віросповідання, стать, вік, національність, етнічне та соціальне походження, майновий стан, місце проживання, незнання державної мови або інші обставини.

1.9. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, проводиться першочергово.

1.10. У прокуратурах, як правило, облаштовуються спеціальні приміщення для здійснення особистого прийому громадян – приймальні громадян.

Особливості організації роботи з особистого прийому у приймальні громадян Офісу Генерального прокурора визначаються окремим положенням, затвердженим наказом Генерального прокурора.

1.11. Прийом громадян в Офісі Генерального прокурора, Спеціалізованій антикорупційній прокуратурі, обласних та окружних прокуратурах, крім приймалень громадян, може проводитися в інших службових приміщеннях прокуратури лише за дорученням керівника органу прокуратури, його першого заступника та заступників або осіб, які виконують їх обов'язки.

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

1.12. Вхід громадян до приймалень громадян є вільним та не потребує оформлення перепустки.

З метою забезпечення безпеки осіб та збереження майна вхід до службових приміщень органів прокуратури, в яких проводиться особистий прийом громадян, осіб, які мають при собі холодну чи вогнепальну зброю, вибухові речовини, засоби підриву, боєприпаси всіх видів і зразків, навчальні чи імітаційні боєприпаси, легкозаймисті рідини чи займисті тверді речовини, піротехнічні засоби, спеціальні засоби та інші небезпечні для життя й здоров'я колючо-ріжучі предмети та речовини, громіздкі речі тощо; із тваринами; що перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння, мають явні ознаки психічного розладу або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, ображає людську гідність, забороняється.

Допуск до службових приміщень прокуратури, в яких проводиться особистий прийом громадян Генеральним прокурором, а також інших службових приміщень органу прокуратури, щодо яких здійснюється державна охорона, надається з дотримання режиму та контролю на безпеку в порядку, визначеному наказом Генерального прокурора, погодженим службою охорони.

1.13. Організація особистого прийому громадян Генеральним прокурором, його першим заступником та заступниками, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівниками обласних прокуратур, їх першими заступниками та заступниками покладається на відповідальні підрозділи або проводиться за їхнім безпосереднім дорученням.

Організація особистого прийому громадян в окружній прокуратурі покладається на керівника окружної прокуратури, його першого заступника чи заступника або проводиться за їхнім безпосереднім дорученням.

2. Порядок організації особистого прийому

2.1. Генеральний прокурор здійснює особистий прийом громадян за зверненнями, у задоволенні яких з усіх питань відмовлено його першим заступником чи заступниками, заступником Генерального прокурора – керівником Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

2.2. Перший заступник та заступники Генерального прокурора приймають громадян з питань незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду їхніх звернень за усіма доводами, викладеними у попередніх зверненнях, керівником самостійного структурного підрозділу Офісу Генерального прокурора, керівником обласної прокуратури, а також щодо зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

Першочергово із цих питань громадян приймає заступник Генерального прокурора, який згідно з наказом Генерального прокурора про розподіл обов'язків між керівництвом Офісу Генерального прокурора відповідає за стан організації роботи відповідального підрозділу Офісу Генерального прокурора.

2.3. Заступник Генерального прокурора – керівник Спеціалізованої антикорупційної прокуратури здійснює особистий прийом громадян з питань, які належать до компетенції Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, за результатами розгляду звернень, у задоволенні яких з усіх питань відмовлено його першим заступником чи заступником, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

2.4. Керівники обласних та окружних прокуратур приймають громадян за результатами розгляду звернень, у задоволенні яких з усіх питань відмовлено їх першими заступниками чи заступниками, або у разі оскарження їх дій чи рішень.

Перші заступники та заступники керівника обласної прокуратури приймають громадян у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими за результатами розгляду звернень керівниками самостійних структурних підрозділів відповідної прокуратури та керівниками окружних прокуратур, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

Перші заступники та заступники керівника окружної прокуратури приймають громадян у разі незгоди з діями чи рішеннями, прийнятими керівником підрозділу окружної прокуратури, підлеглими працівниками, а також з питань зволікання, тривалого неприйняття ними рішень.

2.5. У разі потреби на особистий прийом керівника органу прокуратури можуть запрошуватися його перший заступник чи заступники, а також інші працівники прокуратури, за необхідності – керівники прокуратур нижчого рівня.

2.6. Попередній запис на особистий прийом Генерального прокурора, його першого заступника та заступників, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівника обласної прокуратури, його першого заступника або заступників (далі – попередній запис) розпочинається наступного дня після проведення ними особистого прийому та завершується за п'ятнадцять днів до передбаченої графіком дати здійснення прийому.

Попередній запис здійснюється відповідальним підрозділом на підставі письмової заяви громадянина або уповноваженого ним в установленому законодавством порядку представника, оформленої з дотриманням вимог, передбачених статтями 5, 8 Закону України «Про звернення громадян», в якій

викладається суть порушеного питання, зазначаються можливі способи зв'язку з ним (адреса електронної пошти, номери контактних телефонів тощо), додаються копії оскаржуваних відповідей за його попередніми зверненнями, у разі необхідності – копії документів, що посвідчують особливий статус особи.

Отримання інших відомостей про громадянина чи його представника та інформації, що не стосується його звернення, забороняється.

Відповідальними підрозділами вивчаються матеріали, подані громадянином на обґрунтування своїх вимог, готуються інші документи, необхідні для здійснення особистого прийому.

У разі потреби структурними підрозділами відповідної прокуратури, прокуратурами нижчого рівня за запитом працівників відповідальних підрозділів надаються наглядові провадження за зверненнями, інші інформаційні довідки та матеріали, що стосуються порушених заявником питань. Зазначена інформація та/або документи надаються до відповідального підрозділу не пізніше трьох робочих днів від дня отримання запиту.

2.7. 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, заяву про запис на особистий прийом, оформлення такого звернення (заяви) здійснюється працівниками відповідального підрозділу або за дорученням керівництва – іншим працівником.

2.8. Особистий прийом, а також запис на особистий прийом керівництвом органу прокуратури не проводиться, якщо:

громадянин звертається до органу прокуратури з одного й того самого питання зі зверненням, розгляд якого припинено відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян»;

громадянин звертається з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

заява громадянина не відповідає вимогам пункту 2.6 розділу II цього Порядку.

Про підстави відмови в здійсненні особистого прийому та записі на особистий прийом заявник повідомляється письмово.

2.9. Відповідальним підрозділом формується список громадян, запрошених на особистий прийом, в якому зазначається інформація про прізвище, ім'я та по батькові громадянина, його особливий статус (за наявності), суть порушеного питання, наявність підтверджуючих документів чи копій оскаржуваних відповідей за їх попередніми зверненнями.

Матеріали для організації особистого прийому Генеральним прокурором передаються до підрозділу організаційно-контрольної діяльності, правового та аналітичного забезпечення не пізніше ніж за п'ять днів до дня особистого прийому.

Відповідальний підрозділ телефоном або за допомогою інших засобів зв'язку повідомляє громадян про час та місце проведення їх особистого прийому.

2.10. Повторний прийом громадянина проводиться керівником органу прокуратури, його першим заступником чи заступниками лише у разі, якщо питання, з якими він звертався на особистий прийом до цих посадових осіб, залишилися невирішеними по суті або за результатами їх розгляду рішення не прийнято.

3. Порядок здійснення особистого прийому керівництвом органу прокуратури

3.1. У день звернення на особистий прийом громадянин повинен 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, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншим законодавством.

3.2. Запрошення на особистий прийом здійснюється працівниками відповідального підрозділу згідно з порядковим номером у списку попереднього запису, а в окружних прокуратурах – в порядку черговості.

3.3. Для забезпечення прозорості та безпеки під час проведення особистого прийому може здійснюватися відео- та аудіофіксація з обов'язковим інформуванням про це громадян шляхом розміщення відповідної інформації у доступному для вільного огляду місці.

3.4. Під час проведення особистого прийому разом з громадянином може бути присутній його представник, повноваження якого оформлені у встановленому законом порядку, особи, які супроводжують громадян, працівники відповідальних підрозділів та служб, які здійснюють охорону особи та/або об'єкта охорони.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

3.5. На особистий прийом не допускаються особи, які мають заборонені предмети та речі, визначені абзацом другим пункту 1.12 розділу 1 цього Порядку, а також з плакатами, транспарантами, гучномовцями, іншими предметами, які можуть бути використані для створення перешкод у здійсненні особистого прийому.

3.6. У випадку проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій чи їх представників або окремих громадян для організації їх прийому відповідальним підрозділом або посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, можуть бути залучені інші працівники та керівники структурних підрозділів органу прокуратури, до повноважень яких належить вирішення порушених питань.

4. Припинення особистого прийому

4.1. У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, загрози життю та здоров'ю працівників органів прокуратури та осіб, які перебувають у приміщенні прокуратури, надходження повідомлень про мінування, сигналу оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій) особистий прийом припиняється.

4.2. Особистий прийом припиняється також у разі, якщо громадянин на особистому прийомі:

вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їх посадових осіб, у тому числі посадових осіб органів прокуратури, застосовує ненормативну лексику;

закликає до зміни конституційного ладу України, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;

вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, має явні ознаки психічного розладу;

вчиняє дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок;

зловживає правом на особистий прийом шляхом умисного затягування часу на обговорення питань, що не є предметом звернення до органів прокуратури.

4.3. За наявності обставин, передбачених пунктами 4.1–4.2 розділу IV цього Порядку, громадянину пропонується залишити службове приміщення, в якому проводиться особистий прийом, пройти до найближчих місць захисних споруд цивільного захисту, зазначених у розміщеній у такому приміщенні пам'ятці для громадян, а також вирішується питання про перенесення особистого прийому на інший день або час.

Подальший прийом громадянина, який допустив дії, визначені у пункті 4.2. цього Порядку, цього дня не проводиться.

4.4. У разі якщо дії громадянина містять ознаки адміністративного чи кримінального правопорушення, працівниками відповідальних підрозділів або працівниками, якими проводиться особистий прийом, невідкладно повідомляється про це відповідний підрозділ Національної поліції України.

4.5. Про припинення особистого прийому працівниками відповідальних підрозділів або працівниками, якими проводиться особистий прийом, зазначається на заяві про запис на особистий прийом або в реєстраційно-моніторинговій картці під час реєстрації звернення в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД») чи складається довідка з обґрунтуванням підстав його припинення.

5. Порядок опрацювання звернень, отриманих під час особистого прийому

5.1. Звернення з особистого прийому громадян невідкладно реєструються в ІС «СЕД» та передаються до самостійних структурних підрозділів органу прокуратури згідно з компетенцією, а в окружній прокуратурі – прокурорам або іншим працівникам з урахуванням вчиненої резолюції (крім усних звернень, на які надаються усні роз'яснення).

За необхідності заявнику повідомляється реєстраційний номер такого звернення та дата його реєстрації.

У разі вчинення резолюції про забезпечення розгляду звернення керівництвом обласної або окружної прокуратури таке звернення відповідальним підрозділом прокуратури вищого рівня направляється із встановленням контролю до обласної або окружної прокуратури, до компетенції якої належить розгляд порушених заявником питань.

5.2. Відповідь на звернення з особистого прийому керівника прокуратури, його першого заступника чи заступників надається за підписом тих посадових осіб, які здійснювали особистий прийом, або виконувачів їх обов'язків.

5.3. Усні звернення з особистого прийому, на які надано усні роз'яснення, вважаються вирішеними, якщо заявник не подав письмового звернення.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно записується посадовою особою органу прокуратури та розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення.

Якщо питання, з яким громадянин звернувся на особистий прийом, не належить до компетенції органів прокуратури, йому роз'яснюються повноваження органів державної влади або органів місцевого самоврядування, підприємств, установ чи організацій, уповноважених на розгляд його вимог, а за необхідності надається інша інформаційна допомога (адреса, номер телефону відповідного органу тощо).

5.4. Контроль за об'єктивністю, повнотою та своєчасністю розгляду і вирішення звернень з особистого прийому у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, Спеціалізованої антикорупційної прокуратури та обласних прокуратур здійснюється їх керівниками або їх заступниками, в окружних прокуратурах – керівниками цих прокуратур, їх першими заступниками та заступниками.

5.5. Інформація про результати розгляду звернень з особистого прийому (копії відповідей заявнику) надається відповідальному підрозділу, яким здійснюється загальний контроль за дотриманням порядку та строків їх розгляду.

**Управління організації комунікації
з громадськістю, розгляду звернень і запитів
Офісу Генерального прокурора**