

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ керівника Тернопільської**  
**обласної прокуратури**  
**«28» вересня 2021 року № 97**

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

**1. Загальні положення**

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

**1.2.** У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України «Про прокуратуру», «Про державну службу», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про доступ до публічної інформації», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», іншими актами законодавства України, наказами Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури, Регламентом Тернопільської обласної прокуратури, а також цим Положенням.

**1.3.** Свою роботу відділ організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами обласної прокуратури, прокуратурами нижчого рівня та іншими державними органами.

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

**2.1.** Відділ очолює начальник. До штату відділу входять два головні спеціалісти.

**2.2.** Робота працівників відділу організовується за територіальним або функціональним (предметним) принципом відповідно до розподілу обов'язків, який здійснюється начальником відділу і затверджується першим заступником (заступником) керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків.

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

**3. Основні завдання та функції відділу**

**3.1.** Організаційне та методичне забезпечення діяльності обласної та окружних прокуратур з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень

та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та наказів Генерального прокурора, керівника обласної прокуратури.

**3.2.** Організація та здійснення особистого прийому громадян керівником обласної прокуратури, його першим заступником та заступником, керівниками та працівниками структурних підрозділів Тернопільської обласної прокуратури.

**3.3.** Попередній і безпосередній розгляд звернень, що надійшли до обласної прокуратури, у встановленому порядку направлення їх за належністю до прокуратур нижчого рівня, інших відомств чи посадових осіб.

**3.4.** Здійснення прийому запитувачів, надання роз'яснень та іншої допомоги в оформленні запитів, їх приймання, реєстрація, розгляд та надання відповідей запитувачам або надсилання за наявності підстав запитів належним розпорядникам інформації.

**3.5.** Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури депутатських звернень і запитів, звернень громадян та юридичних осіб з особистого прийому керівництва, оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора.

**3.6. Відповідно до покладених повноважень відділ забезпечує:**

- участь у плануванні роботи Тернопільської обласної прокуратури та контроль за своєчасним і якісним виконанням планових заходів;
- підготовку матеріалів на розгляд нарад, організацію та контроль за виконанням прийнятих рішень з питань, що належать до компетенції відділу, виконання завдань і доручень керівництва обласної прокуратури;
- надання практичної допомоги, проведення перевірок в окружних прокуратурах та структурних підрозділах обласної прокуратури з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та доступу до публічної інформації, контроль за усуненням виявлених недоліків;
- підготовку проєктів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;
- проведення аналітичної роботи, організація та проведення навчальних заходів, стажування працівників окружних прокуратур, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;
- виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції відділу;
- підготовку матеріалів для опублікування у засобах масової інформації з питань діяльності відділу;
- ведення первинного обліку, внесення даних про проведену роботу до ІАС «ОСОП», складання статистичної звітності та здійснення контролю за достовірністю статистичних звітів у прокуратурах нижчого рівня.

#### **4. Основні напрями діяльності відділу:**

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів обласної прокуратури з розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації, питань особистого прийому громадян;
- попередній та безпосередній розгляд звернень і запитів, що надійшли до обласної прокуратури, у тому числі надіслання їх в установленому порядку до окружних прокуратур, до відповідних органів чи посадовим особам;
- здійснення загального контролю за дотриманням порядку та строків вирішення звернень і запитів структурними підрозділами обласної прокуратури у межах повноважень відділу;
- здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та опрацювання;
- підготовка проєктів резолюцій керівництва обласної прокуратури щодо порядку розгляду запитів на інформацію, підготовка відповідей на запити;
- здійснення загального контролю за оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора;
- вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб органів прокуратури з питань забезпечення доступу до публічної інформації;
- організація особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів;
- безпосередній прийом громадян і розгляд звернень у межах компетенції відділу;

Відділ виконує також інші функції, що випливають із покладених на нього завдань.

#### **5. Повноваження працівників відділу**

##### **5.1. Начальник відділу:**

- здійснює загальне керівництво діяльністю відділу, організовує, спрямовує і контролює роботу підрозділу;
- 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;
- здійснює розподіл обов'язків між працівниками відділу та подає його для затвердження заступнику керівника обласної прокуратури згідно з розподілом обов'язків між керівництвом Тернопільської обласної прокуратури;

- у межах компетенції розглядає документи, що надходять до відділу, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, підписує та візує службову документацію;
- організовує та забезпечує виконання наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та обласної прокуратури, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності відділу;
- організовує підготовку проєктів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями 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 для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань;
- вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури;
- організовує та, за дорученням керівництва обласної прокуратури, особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах обласної прокуратури та окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги їх керівникам, забезпечує контроль за усуненням виявлених недоліків;
- організовує роботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік, передання для реєстрації та розгляд у встановленому порядку;
- організовує та здійснює прийом запитувачів, надає роз'яснення і консультації під час оформлення запитів на інформацію, забезпечує їх приймання, реєстрацію та розгляд у встановленому порядку, контролює своєчасний розгляд запитів на інформацію структурними підрозділами обласної прокуратури;
- організовує особистий прийом громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;
- розглядає звернення громадян і юридичних осіб, запити про надання публічної інформації;
- здійснює загальний контроль за дотриманням порядку і строків розгляду звернень та запитів народних депутатів України, звернень з особистого прийому керівництва обласної прокуратури та звернень, що перебувають на вирішенні у структурних підрозділах обласної прокуратури з встановленням контрольного терміну;
- організовує роботу з оприлюднення публічної інформації з питань, що належать до компетенції відділу;
- забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників відділу та стажування працівників окружних прокуратур;
- організовує проведення аналітичної роботи з питань, що належать до компетенції відділу;

- організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та об'єктивне внесення відомостей до ІАС «ОСОП», інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), перевіряє достовірність відповідних даних, складає і підписує статистичну звітність про роботу відділу, здійснює контроль за достовірністю статистичних показників та веденням форм первинного обліку в окружних прокуратурах;

- організовує підготовку і безпосередньо готує матеріали для опублікування у засобах масової інформації з питань діяльності відділу;

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

- вносить в установленому порядку пропозиції щодо штатної чисельності відділу, призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділу, встановлення надбавок до посадових окладів, заохочення або вжиття заходів дисциплінарного впливу;

- здійснює контроль за дотриманням підпорядкованими працівниками службової та трудової дисципліни, вживає заходів щодо створення належних умов праці;

- організовує та контролює стан ведення діловодства у відділі;

- виконує інші завдання та доручення керівництва обласної прокуратури.

**5.2. Головний спеціаліст відділу** виконує обов'язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовою інструкцією, зокрема:

- виконує завдання і доручення керівництва обласної прокуратури та начальника відділу;

- вивчає проблемні питання в організації роботи у межах компетенції відділу, готує пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціює вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків, порушень виконавської дисципліни;

- бере участь у підготовці матеріалів на розгляд нарад у керівництва обласної прокуратури, вносить пропозиції до плану роботи обласної прокуратури;

- за дорученням начальника відділу готує проекти службових листів, у тому числі інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями, наказів та інших організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції відділу;

- забезпечує здійснення особистого прийому громадян керівництвом обласної прокуратури, керівниками та працівниками структурних підрозділів обласної прокуратури, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;

- здійснює контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів, звернень з особистого прийому у структурних підрозділах обласної прокуратури, веде їх облік;

- за дорученням начальника відділу розглядає звернення громадян та юридичних осіб, запити про надання публічної інформації, готує проекти відповідей з відповідними роз'ясненнями та листів про надіслання їх до окружних прокуратур, до відповідних органів чи посадовим особам;

- здійснює приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передання для реєстрації в установленому порядку, попередній розгляд;

- аналізує відомості щодо розгляду звернень в ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», вивчає наглядові провадження, доповідає начальнику відділу про факти порушень під час розгляду звернень і запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури та окружних прокуратурах;

- здійснює прийом запитувачів інформації, надає консультації та допомогу під час оформлення запитів;

- бере участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, стажуванні працівників окружних прокуратур;

- вивчає документи, що надходять з окружних прокуратур, готує зауваження чи пропозиції до них;

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

- готує матеріали для опублікування у засобах масової інформації, розміщення на офіційному вебсайті обласної прокуратури з питань, що належать до компетенції відділу;

- веде облік виконаної роботи, накопичує і систематизує матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

- виконує інші службові доручення керівництва обласної прокуратури та начальника відділу.

**6.3. Головний спеціаліст відділу, який забезпечує роботу з діловодства,** виконує обов'язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовою інструкцією, зокрема:

- забезпечує виконання вимог наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, обласної прокуратури, начальника відділу з питань діловодства;

- здійснює організаційні та консультаційні функції із забезпечення виконання завдань, покладених відділу;

- приймає вхідну та внутрішню кореспонденцію, у тому числі з грифом «Для службового користування», реєструє у відповідних книгах обліку та передає

начальнику відділу, а також до інших структурних підрозділів на розгляд і виконання;

- реєструє вихідні документи, у тому числі з грифом «Для службового користування», передає їх для відправлення;
- веде облік документів з грифом обмеженого доступу «Для службового користування», що надійшли на розгляд до відділу;
- веде облік надходження депутатських документів, їх руху та результатів розгляду, здійснює загальний контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури;
- за дорученням начальника відділу готує проекти службових листів;
- спільно з начальником відділу складає номенклатуру справ, формує і накопичує у них необхідні документи;
- забезпечує збереження прийнятих документів, систематизує та зберігає документи поточного архіву;
- оформлює і здає до архіву обласної прокуратури справи та наглядові провадження, які підлягають подальшому зберіганню;
- стежить за строками виконання контрольних документів, завчасно інформує начальника відділу про затримку їх виконання;
- вносить до ІС «СЕД» необхідні дані щодо документів, які перебувають на розгляді у відділі;
- здійснює облік використання робочого часу працівниками відділу;
- постійно підвищує рівень своєї професійної кваліфікації, бере участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;
- виконує інші службові доручення керівництва обласної прокуратури та начальника відділу.

## **7. Відповідальність працівників відділу**

**7.1.** Начальник відділу відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на відділ завдань, вказівок та службових доручень керівництва обласної прокуратури.

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

**7.3.** Працівники відділу несуть відповідальність 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 (трудової) 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  
Тернопільської обласної прокуратури**