

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ виконувача обов'язків
керівника Тернопільської
обласної прокуратури
«20» червня 2025 року № 55

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 запобігання корупції», «Про звернення громадян», «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 Тернопільської обласної прокуратури, а також цим Положенням.

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

2. Структура та організаційні засади діяльності відділу

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

2.2. Робота працівників відділу організовується за територіальним або функціональним (предметним) принципом.

Посадові обов'язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які погоджуються начальником відділу та затверджується 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

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 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. Організація та приймання усних і письмових звернень, поданих під час особистого прийому та на телефон «гарячої лінії», у тому числі заяв і повідомлень про можливі факти вчинення кримінальних правопорушень, надання усних роз'яснень.

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

3.5. 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.

3.6. Здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах обласної прокуратури депутатських звернень і запитів, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян та юридичних осіб, з особистого прийому керівництва, оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора.

3.7. 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 проектів 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 інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»), складання статистичної звітності та здійснення контролю за достовірністю статистичних звітів в окружних прокуратурах.

4. Основні напрями діяльності відділу:

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури області з розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації, питань особистого прийому громадян;
- приймання та реєстрацію усних і письмових звернень, заяв і повідомлень про можливі факти вчинення кримінальних правопорушень, поданих під час особистого прийому, здійснення їх попереднього та безпосереднього розгляду, надіслання звернень за належністю або територіальністю до відповідних органів чи посадовим особам та / або до окружних прокуратур, надання усних роз'яснень;
- 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 проектів 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 впливають 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;
- у межах компетенції розглядає документи, що надходять до відділу, підписує, 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, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, 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;

- за дорученням керівництва обласної прокуратури представляє її в органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях 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;

- забезпечує вирішення питань матеріально-технічного забезпечення працівників відділу та створення належних умов праці;

- виконує інші завдання та доручення керівництва обласної прокуратури.

5.2. Головні спеціалісти відділу виконують обов'язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями, зокрема:

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

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

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

- за дорученням начальника відділу готують 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;

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

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

- здійснюють контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень з особистого прийому у структурних підрозділах обласної прокуратури, ведуть їх облік;

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

- беруть участь у проведенні перевірок стану організації роботи з розгляду та вирішення звернень та запитів у структурних підрозділах обласної прокуратури. окружних прокуратурах, наданні практичної допомоги з цих питань;

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

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

- беруть участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, 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»;

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

- ведуть облік виконаної роботи, накопичують і систематизують матеріали, інформацію, статистичні дані, необхідні для виконання покладених на них завдань;

- приймають вхідну та внутрішню кореспонденцію, у тому числі з грифом «Для службового користування», реєструють її в ІС «СЕД» та відповідних книгах обліку, передають начальнику відділу, а також до інших структурних підрозділів на розгляд і виконання;

- спільно з начальником відділу складають номенклатуру справ, формують і накопичують у них необхідні документи та передають їх до архівного фонду обласної прокуратури;

- здійснюють облік використання робочого часу працівниками відділу; виконують 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 службових обов'язків, своєчасне та якісне виконання доручень керівництва обласної прокуратури та начальника 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**