

### ОФІС ГЕНЕРАЛЬНОГО ПРОКУРОРА

#### Н А К А З

**№ 363**

**06 серпня 2020 року м. Київ**

**Про організацію роботи органів**

**прокуратури з особистого прийому,**

**розгляду звернень і запитів та забезпечення**

**доступу до публічної інформації**

*(Зі змінами, внесеними наказами*

*Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117,*

*від 25.06.2024 № 153)*

*(Згідно з наказом Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117*

*у тексті наказу слова «регіональні (обласні) прокуратури» замінено*

*словами «обласні прокуратури», а слова «місцеві (окружні) прокуратури» –*

*словами «окружні прокуратури»*

З метою належної організації діяльності органів прокуратури з особистого прийому, розгляду звернень і запитів та забезпечення доступу до публічної інформації, керуючись статтями 8, 9 Закону України «Про прокуратуру»,

**Н А К А З У Ю :**

 **1. *Першому заступнику*** та заступникам Генерального прокурора, заступнику Генерального прокурора – керівнику Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, ***керівникам обласних, окружних, спеціалізованих на правах обласних і окружних прокуратур (далі – обласні, окружні прокуратури)***,структурних підрозділів прокуратур усіх рівнів забезпечити здійснення особистого прийому громадян, розгляд звернень і запитів, доступ до публічної інформації, що перебуває у володінні органів прокуратури, відповідно до вимог законодавства та нормативних актів Генерального прокурора.

 *(До пункту внесено зміни відповідно до наказу Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117)*

 **1.2.** Організацію роботи з особистого прийому громадян, розгляду звернень і запитів, доступу до публічної інформації в органах прокуратури покласти:

 в Офісі Генерального прокурора та ***обласних прокуратурах*** – на підрозділи з питань організації прийому громадян, розгляду звернень і запитів та інші самостійні структурні підрозділи у межах їхніх повноважень;

 ***в окружних прокуратурах*** – на керівників прокуратур, їхніх перших заступників та заступників у межах повноважень, а з питань доступу до публічної інформації – безпосередньо на керівників ***окружних прокуратур***.

 **1**.**3.** Основними завданнями діяльності на цьому напрямі визначити забезпечення:

 - організації та здійснення особистого прийому громадян;

 - об’єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень і запитів, перевірки викладених у них фактів, вжиття заходів для поновлення порушених прав громадян, прийняття рішень відповідно до вимог законодавства;

 - оприлюднення публічної інформації, що перебуває у володінні органів прокуратури, розгляд запитів на інформацію у строки та порядку, що встановлені законодавством.

 **1.4.** Систематично вивчати стан роботи з прийому громадян, розгляду звернень і запитів, забезпечення доступу до публічної інформації, вживати заходів щодо підвищення ефективності діяльності органів прокуратури з цих питань.

 **1.5.** Здійснювати контроль за результатами розгляду звернень і запитів, надавати оцінку кожному факту неповного та необ’єктивного їх вирішення, необґрунтованого зволікання з їх розглядом, порушення законодавства про доступ до публічної інформації, забезпечувати вжиття заходів для усунення встановлених недоліків і притягнення до відповідальності винних осіб.

 **1.6.** Під час виїздів до прокуратур нижчого рівня для перевірки чи надання практичної допомоги їхнім керівникам перевіряти повноту, об’єктивність і своєчасність розгляду та вирішення звернень і запитів відповідно до компетенції, вивчати причини повторного їх надходження.

 **2.** Підрозділам з питань організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Офісу Генерального прокурора, ***обласних прокуратур***:

 **2.1.** Вживати заходів щодо організаційного та методичного забезпечення діяльності прокуратур нижчого рівня з особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації, надавати практичну допомогу та проводити перевірки з цих питань.

 **2.2.** Організовувати особистий прийом громадян керівниками прокуратур та здійснювати їх прийом, у тому числі із залученням працівників інших структурних підрозділів та органів прокуратури.

 **2.3.** Здійснювати попередній розгляд та безпосередньо розглядати звернення і запити, у встановленому порядку надсилати їх за належністю до відповідного органу чи посадовій особі, до прокуратур нижчого рівня. За наявності підстав, визначених Законом України «Про звернення громадян», повертати звернення заявнику з відповідним роз’ясненням або залишати його без розгляду.

**2.4.** ***Здійснювати загальний контроль за дотриманням порядку і строків вирішення у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, обласних прокуратур депутатських звернень та запитів, звернень комітетів, тимчасових слідчих і тимчасових спеціальних комісій Верховної Ради України, адвокатських запитів, звернень осіб, щодо яких законом встановлено особливий порядок розгляду, звернень громадян з особистого прийому Генерального прокурора, його першого заступника та заступників, керівника обласної прокуратури, його першого заступника та заступників.***

 *(Пункт викладено в такій редакції відповідно до наказу Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117)*

 **2.5.** Оприлюднювати публічну інформацію відповідно до вимог законодавства та нормативних актів Генерального прокурора, здійснювати загальний контроль за дотриманням установленого порядку та своєчасністю її оприлюднення, наданням інформації з обмеженим доступом.

 **2.6.** Здійснювати прийом запитувачів, надавати роз’яснення та іншу допомогу в оформленні запитів на інформацію, їх приймання, реєстрацію та облік. У встановленому порядку розглядати запити на інформацію, за наявності підстав надсилати їх належним розпорядникам інформації.

 **2.7.** Щорічно із залученням самостійних структурних підрозділів, прокуратур нижчого рівня комплексно вивчатистан організації роботи з особистого прийому громадян, розгляду звернень та забезпечення доступу до публічної інформації, активно впливати на її удосконалення.

 **3.** Основними критеріями оцінки ефективності діяльності на цьому напрямі вважати забезпечення об’єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень і запитів, оприлюднення у встановлені законом строки публічної інформації, що перебуває у володінні органів прокуратури, надання за запитами достовірної, точної та повної інформації, реальне поновлення порушених прав громадян.

**4.** Затвердити Інструкцію про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України, що додається.

*(До пункту внесено зміни відповідно до наказу Генерального прокурора від 25.06.2024 № 153).*

**5.** Визнати такими, що втратили чинність, накази Генеральної прокуратури України від 30 грудня 2015 року № 430 «Про організацію діяльності органів прокуратури України з особистого прийому, розгляду звернень та доступу до публічної інформації», від 20 грудня 2017 року № 357 «Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень і запитів та особистого прийому громадян в органах прокуратури України», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 16 січня 2018 року за № 65/31517, від 18 квітня 2018 року № 75 «Про затвердження Інструкції про порядок забезпечення доступу до публічної інформації в органах прокуратури України», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 10 травня 2018 року за № 580/32032.

 **6.** Контроль за виконанням цього наказу покласти на ***першого заступника*** та заступників Генерального прокурора, заступника Генерального прокурора – керівника Спеціалізованої антикорупційної прокуратури, керівників ***обласних, окружних, спеціалізованих на правах обласних і окружних прокуратур.***

 *(До пункту внесено зміни відповідно до наказу Генерального прокурора від 27.04.2023 № 117)*

**Генеральний прокурор І. Венедіктова**