###### ЗАТВЕРДЖЕНО

###### Наказ Генерального прокурора

###### 03 червня 2020 року № 262

##### ПОЛОЖЕННЯ

**про управління організації прийому громадян,**

**розгляду звернень та запитів Офісу Генерального прокурора**

*(Зі змінами, внесеними наказом Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

*(Відповідно до наказу* *Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9 у тексті Положення слова «регіональні (обласні) прокуратури» у всіх відмінках замінено словами «обласні прокуратури» у відповідному відмінку)*

**1. Загальні положення**

**1.1.** Управління організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – управління) є самостійним структурним підрозділом Офісу Генерального прокурора, підпорядкованим заступнику Генерального прокуроразгідно з розподілом обов’язків між керівництвом Офісу Генерального прокурора.

**1.2.** У своїй діяльності управління керується Конституцією України, Законами України «Про прокуратуру», «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, Регламентом Офісу Генерального прокурора, а також цим Положенням.

**1.3.** Свою роботу управління організовує у взаємодії з іншими структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора, прокуратурами всіх рівнів, Тренінговим центром прокурорів України та іншими державними органами.

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

**2.1.** До складу управління входять такі відділи:

- депутатських звернень і запитів;

- звернень громадян;

- розгляду запитів на публічну інформацію;

- прийому громадян.

**2.2.** Управління очолює начальник, який має двох заступників. Один із заступників начальника управління одночасно є начальником відділу звернень громадян. У разі відсутності начальника управління його обов’язки виконує один із заступників начальника управління відповідно до наказу Генерального прокурора.

**2.3.** Відділи очолюють начальники відділів. Начальники відділів звернень громадян, розгляду запитів на публічну інформацію та прийому громадян мають заступників.

**2.4.** Обов’язки начальників відділів у разі відсутності виконують їхні заступники, а начальника відділу депутатських звернень і запитів – ***один із начальників відділів управління*** згідно з наказом Генерального прокурора.

*(До пункту внесено зміни відповідно до наказу Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

**2.5.** До штату управління входять прокурори, головні, провідні спеціалісти ***та спеціалісти***.

*(До пункту внесено зміни відповідно до наказу Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

**2.6.** Робота працівників відділів залежно від покладених на них функцій організовується за територіальним або функціональним (предметним)принципом відповідно до розподілу обов’язків, який здійснюється начальниками відділів за погодженням із начальником управління і затверджується заступником Генерального прокурора згідно з розподілом обов’язків.

Посадові обов’язки державних службовців закріплюються у посадових інструкціях, які підписуються їхніми безпосередніми керівниками, погоджуються начальником управління та затверджуються Генеральним прокурором.

**3. Основні завдання та функції управління**

**3.1.** Організаційне та методичне забезпечення діяльності органів прокуратури з питань особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів, доступу до публічної інформації відповідно до вимог законодавства та наказів Генерального прокурора.

**3.2.** Організація та здійснення особистого прийому громадян Генеральним прокурором, його першими заступниками та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора.

**3.3.** Попередній і безпосередній розгляд звернень, що надійшли до Офісу Генерального прокурора, направлення їх за належністю до відповідних органів чи посадових осіб та органів прокуратури.

**3.4.** Здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація, розгляд та надання відповідей запитувачам у встановленому порядку або направлення за наявності підстав належним розпорядникам інформації.

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

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

- участь у плануванні роботи Офісу Генерального прокурора 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 управління, а також виконання завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора;

- організаційне та методичне керівництво роботою відповідних структурних підрозділів ***обласних прокуратур***, контроль за їх діяльністю у межах повноважень управління;

- надання практичної і методичної допомоги, проведення перевірок в ***обласних прокуратурах*** та структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора 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 та методичної роботи, стажування працівників ***обласних прокуратур***, вжиття заходів щодо підвищення їхньої професійної компетентності;

- опрацювання законопроектів, внесення пропозицій щодо вдосконалення законодавства;

- виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо оприлюднення інформації з питань, які належать до компетенції управління;

- організацію первинного обліку роботи, ведення та складання у межах компетенції статистичної звітності.

**4. Основні напрями діяльності підрозділів управління**

**4.1. Відділ депутатських звернень і запитів:**

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з розгляду запитів та звернень народних депутатів України;

-попередній та безпосередній розгляд депутатських звернень і запитів, що надійшли до Офісу Генерального прокурора, у тому числі надіслання їх в установленому порядку до ***обласних прокуратур***, а також звернень громадян, які надійшли зі зверненнями народних депутатів України, до відповідних органів чи посадовим особам;

- здійснення загального контролю за дотриманням порядку та строків вирішення депутатських звернень і запитів структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора у межах повноважень відділу;

-надання практичної допомоги, проведення перевірок в ***обласних прокуратурах*** та у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора з питань, що належать до компетенції управління;

- здійснення аналітичної і методичної роботи, участь у стажуванні працівників ***обласних прокуратур*** та у заходах з підвищення рівня кваліфікації і професійної компетентності.

**4.2. Відділ звернень громадян:**

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з розгляду звернень громадян;

- попередній та безпосередній розгляд звернень громадян, надіслання їх за належністю або територіальністю до відповідних органів чи посадовим особам та до органів прокуратури;

- надання практичної допомоги, проведення перевірок в ***обласних прокуратурах*** та у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора з питань, що належать до компетенції управління;

- здійснення аналітичної і методичної роботи, участь у стажуванні працівників ***обласних прокуратур*** та у заходах з підвищення рівня кваліфікації і професійної компетентності.

**4.3. Відділ розгляду запитів на публічну інформацію:**

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з доступу до публічної інформації;

- здійснення прийому запитувачів, надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, їх приймання, реєстрація та опрацювання;

- підготовка проектів резолюцій керівництва Офісу Генерального прокурора щодо порядку розгляду запитів на інформацію;

- здійснення загального контролю за оприлюдненням публічної інформації у порядку, визначеному наказом Генерального прокурора, дотриманням установленого порядку та строків розгляду запитів на інформацію структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора, підготовка відповідей на запити;

- вирішення скарг на рішення, дії чи бездіяльність службових осіб органів прокуратури з питань забезпечення доступу до публічної інформації;

-надання практичної допомоги, проведення перевірок в ***обласних прокуратурах*** та у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора з питань, що належать до компетенції управління;

- здійснення аналітичної роботи, участь у стажуванні працівників ***обласних прокуратур*** та у заходах з підвищення рівня кваліфікації і професійної компетентності.

**4.4. Відділ прийому громадян:**

- вжиття заходів щодо забезпечення належної організації роботи органів прокуратури з питань особистого прийому громадян;

- організація особистого прийому громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, керівниками та працівниками структурних підрозділів;

- безпосередній прийом громадян і розгляд звернень у межах компетенції відділу;

- попередній розгляд, здійснення загального контролю за додержанням строків та порядку розгляду звернень з особистого прийому керівництва Офісу Генерального прокурора;

-надання практичної допомоги, проведення перевірок в ***обласних прокуратурах*** та у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора з питань, що належать до компетенції управління;

- здійснення аналітичної роботи, участь у стажуванні працівників ***обласних прокуратур*** і у заходах з підвищення кваліфікації та професійної компетентності.

**4.5.** Структурні підрозділи управління виконують також інші функції, що випливають із покладених на нього завдань.

**5. Повноваження управління**

**5.1.** **Структурні підрозділи управління мають право:**

-одержувати від інших підрозділів Офісу Генерального прокурора організаційно-розпорядчі та службові документи, наглядові провадження, статистичні дані, інші матеріали, що містять необхідну інформацію для виконання покладених на управління завдань;

- під час виконання визначених цим Положенням завдань та функцій ознайомлюватись з необхідними матеріалами, документами та іншою інформацією в органах прокуратури у порядку, встановленому Регламентом Офісу Генерального прокурора та іншими організаційно-розпорядчими документами;

-ініціювати перед керівництвом Офісу Генерального прокурора питання про виїзд працівників управління до ***обласних прокуратур*** або витребування необхідних матеріалів чи інформації, а також проведення нарад з питань, що належать до компетенції управління.

**6. Повноваження працівників управління**

**6.1. Начальник управління:**

- здійснює загальне керівництво діяльністю управління, організовує, спрямовує і контролює роботу підпорядкованих підрозділів;

- визначає основні напрями діяльності, характер роботи структурних підрозділів управління відповідно до завдань та функцій, визначених цим Положенням;

- координує діяльність структурних підрозділів управління, забезпечує взаємодію з іншими самостійними структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора, прокуратурами всіх рівнів, Тренінговим центром прокурорів України, співпрацю з іншими державними органами;

- здійснює розподіл обов’язків між керівництвом управління, погоджує розподіл обов’язків між працівниками структурних підрозділів управління, подає відповідні документи на затвердження заступнику Генерального прокурора згідно з розподілом обов’язків між керівництвом Офісу Генерального прокурора;

- вносить пропозиції до плану роботи Офісу Генерального прокурора, організовує підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва Офісу Генерального прокурора;

- організовує та контролює виконання структурними підрозділами управління наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, планових заходів та рішень нарад з питань діяльності управління;

- забезпечує підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції управління;

- проводить оперативні наради з найбільш важливих питань діяльності управління, а також ініціює проведення нарад за участю працівників інших структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора для вирішення питань, що виникають при виконанні спільних завдань;

- у межах компетенції розглядає документи, доручає працівникам їх опрацювання та вирішення, підписує, затверджує та візує службову документацію;

- здійснює прийом громадян, організовує розгляд звернень та запитів працівниками управління, розглядає скарги на їхні дії;

- організовує роботу з доступу до публічної інформації, її оприлюднення з питань, що належать до компетенції управління, приймання, реєстрацію, опрацювання запитів на інформацію, їх розгляд та надання відповідей в установленому порядку;

- організовує та за дорученням керівництва Офісу Генерального прокурора особисто бере участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора і ***обласних прокуратурах***, наданні практичної допомоги їх керівникам, забезпечує реалізацію їх результатів та усунення виявлених недоліків;

- організовує проведення аналітичної і методичної роботи з питань, що належать до компетенції управління;

- забезпечує роботу з підвищення професійної компетентності працівників управління та стажування працівників ***обласних прокуратур***;

- організовує ведення первинного обліку роботи, своєчасне, повне та об’єктивне внесення відомостей до інформаційно-аналітичної системи «Облік та статистика органів прокуратури» (далі – ІАС «ОСОП»), інформаційної системи «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД»), перевіряє достовірність відповідних даних, складає і підписує статистичну звітність про роботу управління;

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

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

- за дорученням керівництва Офісу Генерального прокурора представляє в органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях Офіс Генерального прокурора з питань діяльності управління;

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

- організовує і контролює стан ведення діловодства в управлінні;

- забезпечує виконання інших службових завдань та доручень керівництва Офісу Генерального прокурора.

**6.2. Заступник начальника управління:**

- сприяє начальнику управління в забезпеченні належної організації роботи управління, взаємодії з іншими структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора, прокуратурами всіх рівнів, Тренінговим центром прокурорів України, співпрацю з відповідними підрозділами державних органів;

- у межах компетенції розглядає, підписує, затверджує та візує службові документи;

- проводить оперативні наради з питань, що потребують узгоджених дій структурних підрозділів управління;

- контролює виконання наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, начальника управління, планових заходів та рішень нарад, які належать до компетенції управління;

- здійснює особистий прийом, забезпечує своєчасність і якість розгляду структурними підрозділами управління запитів і звернень народних депутатів України, за дорученням начальника управління розглядає скарги на рішення, дії працівників управління;

- забезпечує проведення аналітичної і методичної роботи, стажування працівників ***обласних прокуратур*** та заходів щодо підвищення кваліфікації і рівня професійної компетенції працівників управління;

- забезпечує підготовку та безпосередньо готує проекти організаційно-розпорядчих документів з питань діяльності управління;

- забезпечує вирішення матеріально-технічних питань, пов’язаних з виконанням функцій та основних завдань управління;

- виконує інші завдання і службові доручення керівництва Офісу Генерального прокурора та начальника управління.

**6.3. Заступник начальника управління – начальник відділу, начальники відділів:**

- організовують, спрямовують і контролюють роботу очолюваних відділів з урахуванням плану роботи Офісу Генерального прокурора, рішень нарад, інших організаційно-розпорядчих документів;

- здійснюють розподіл обов’язків між працівниками відділів та подають його для погодження начальнику управління;

- вносять пропозиції до плану роботи Офісу Генерального прокурора, забезпечують підготовку матеріалів на розгляд нарад у керівництва Офісу Генерального прокурора, начальника управління;

- забезпечують виконання наказів, завдань і службових доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, управління, планових заходів та рішень нарад;

- розглядають документи, які надходять до відділів, підписують, візують у межах компетенції службову документацію;

- організовують підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;

- проводять оперативні наради з питань діяльності відділів;

- доручають вивчення документів, що надходять з ***обласних прокуратур***, контролюють їх розгляд;

- здійснюють прийом громадян, організовують і контролюють розгляд звернень та запитів, розглядають скарги на рішення, дії підлеглих працівників, забезпечують своєчасне та якісне їх вирішення;

- організовують роботу з оприлюднення публічної інформації з питань, що належать до компетенції відділів, розгляд інформаційних запитів;

- за дорученням начальника управління організовують проведення перевірок у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, ***обласних прокуратурах***, надання практичної допомоги їх керівникам, безпосередньо беруть у них участь, забезпечують контроль за усуненням виявлених недоліків;

- організовують проведення аналітичної і методичної роботи, навчальних семінарів з питань, що належать до компетенції управління, стажування працівників ***обласних прокуратур***, вжиття заходів з підвищення рівня їхньої професійної компетентності;

-забезпечують контроль за своєчасним, повним та об’єктивним внесенням відомостей про результати виконаної роботи до ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», перевірку достовірності відповідних даних;

- оцінюють результати службової діяльності державних службовців відділів, погоджують індивідуальні програми підвищення рівня їхньої професійної компетентності;

- вносять пропозиції начальнику управління про вдосконалення структури та оптимізацію штатної чисельності відділів, управління, про призначення, переміщення, звільнення з посад працівників відділів, заохочення чи притягнення до відповідальності, преміювання та встановлення надбавок;

- організовують підготовку і безпосередньо готують матеріали для опублікування у засобах масової інформації з питань діяльності управління;

- забезпечують дотримання службової (трудової) і виконавської дисципліни у відділах;

- за дорученням керівництва Офісу Генерального прокурора, управління представляють Офіс Генерального прокурора в органах державної влади, громадських, наукових, міжнародних та інших організаціях;

- відповідають за стан діловодства в очолюваних підрозділах;

- виконують інші службові завдання та доручення керівництва Офісу Генерального прокурора, начальника управління.

**6.4. Заступник начальника управління – начальник відділу звернень громадян, начальники відділів,** крім зазначених, виконують також інші повноваження, зокрема:

**6.4.1.** **Заступник начальника управління – начальник відділу звернень громадян:**

- організовуєроботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік, передання для реєстрації та розгляд у встановленому порядку.

**6.4.2. Начальник відділу депутатських звернень і запитів:**

- забезпечує співпрацю у межах компетенції управління з Тренінговим центром прокурорів України, відповідними підрозділами Апарату Верховної Ради України;

-організовує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень та запитів народних депутатів України структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора.

**6.4.3. Начальник відділу розгляду запитів на публічну інформацію:**

- 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;

- забезпечує здійснення загального контролю за своєчасним розглядом запитів на інформацію структурними підрозділами Офісу Генерального прокурора та контролює їх розгляд працівниками відділу.

**6.4.4.** **Начальник відділу прийому громадян:**

- організовує особистий прийом громадян Генеральним прокурором, першими заступниками, заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, безпосередньо здійснює особистий прийом громадян;

- забезпечує здійснення загального контролю за дотриманням порядку і строків розгляду звернень з особистого прийому керівництва Офісу Генерального прокурора.

**6.5. Заступники начальників відділів** (у межах компетенції відділів):

- сприяють начальникам відділів у забезпеченні належної організації роботи підрозділів, здійснюють безпосередній контроль за виконанням працівниками службових обов’язків;

- виконують завдання і доручення керівництва Офісу Генерального прокурора, управління та відділу;

- беруть участь у підготовці матеріалів для розгляду на нарадах у керівництва Офісу Генерального прокурора, управління, відділу;

- розглядають, візують і підписують у межах компетенції службову документацію;

- за дорученням керівництва готують проекти організаційно-розпорядчих документів, листів інформаційного та орієнтовного характеру, листів із зауваженнями;

- забезпечують роботу з приймання звернень на телефон «гарячої лінії», їх облік, передання для реєстрації та розгляд у встановленому порядку;

- забезпечують контроль за своєчасністю оприлюднення та надання публічної інформації, виконанням доручень керівництва Офісу Генерального прокурора про надання інформації на запити;

- за дорученням керівництва беруть участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора і в ***обласних прокуратурах***, наданні практичної допомоги їх керівникам, здійснюють контроль за усуненням виявлених недоліків та порушень;

- забезпечують проведення аналітичної і методичної роботи, беруть участь у стажуванні працівників ***обласних прокуратур*** та у заходах з підвищення їхньої професійної компетентності;

- забезпечують здійснення особистого прийому громадян керівництвом Офісу Генерального прокурора, його першими заступниками та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, безпосередньо здійснюють особистий прийом громадян;

- розглядають звернення громадян і юридичних осіб, запити про надання публічної інформації;

- аналізують відомості щодо розгляду звернень в ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», наглядові провадження, складають мотивовані довідки у разі встановлення фактів порушень під час розгляду звернень у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора та ***обласних прокуратурах***;

- накопичують і систематизують інформацію, необхідну для виконання покладених на відділ завдань, ведуть облік виконаної роботи;

- готують матеріали і документи для опублікування у засобах масової інформації з питань, що належать до компетенції відділів;

- виконують інші службові завдання та доручення начальника управління, відділу.

***6.5.1. Заступник начальника відділу звернень громадян, крім зазначених, виконує також інші повноваження, зокрема:***

***− за дорученням керівництва бере участь у судовому розгляді справ за скаргами громадян.***

*(Доповнено пунктом такого змісту відповідно до наказу Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

**6.6. Прокурори відділу прийому громадян:**

- виконують завдання і доручення керівництва Офісу Генерального прокурора, управління та відділу;

- здійснюють організаційне і методичне керівництво та належний вплив на стан справ та ефективність роботи у закріплених ***обласних прокуратурах***;

- вивчають проблемні питання в організації роботи у межах компетенції управління, 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 Офісу Генерального прокурора, управління та 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 Генеральним прокурором, його першими заступниками та заступниками, керівниками та працівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, безпосередньо здійснюють особистий прийом громадян;

- здійснюють контроль за дотриманням порядку і строків вирішення звернень з особистого прийому Генерального прокурора, його перших заступників та заступників у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, ведуть їх облік, знімають з контролю;

- за дорученням керівництва управління, відділу розглядають звернення громадян та юридичних осіб;

- згідно з компетенцією проводять перевірки у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, здійснюють виїзди до ***обласних прокуратур*** для проведення перевірок і надання практичної допомоги їх керівникам, контролюють виконання прийнятих за їх результатами рішень та фактичне усунення недоліків;

- беруть участь у підготовці та проведенні навчально-методичних заходів, аналітичної роботи, розробленні методичних рекомендацій і стажуванні працівників ***обласних прокуратур***;

- вивчають документи, що надходять з ***обласних прокуратур***, готують зауваження чи пропозиції до них;

- за дорученням керівництва беруть участь у судовому розгляді справ за скаргами громадян;

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

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

- виконують інші службові доручення керівництва управління та відділів.

**6.7. Головні спеціалісти відділів** виконують обов’язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями та/або розподілом обов’язків, зокрема:

- виконують завдання та доручення керівництва Офісу Генерального прокурора, управління, відділів;

- вивчають проблемні питання в організації роботи з розгляду звернень та запитів у межах компетентності відділів, готують пропозиції щодо шляхів їх вирішення, ініціюють вжиття заходів щодо усунення виявлених недоліків;

- за дорученням керівництва управління, відділів 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 відділів;

- вивчають наглядові провадження, доповідають керівництву відділів про факти порушень під час розгляду звернень, депутатських звернень і запитів у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора;

- за дорученням керівництва беруть участь у проведенні перевірок у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, ***обласних прокуратурах***, наданні практичної допомоги їх керівникам, контролюють усунення встановлених недоліків;

- вивчають документи, що надходять з ***обласних прокуратур***, готують зауваження чи пропозиції до них;

- за результатами розгляду звернень і запитів вносять відомості до ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», забезпечують своєчасність, повноту та об’єктивність внесених відомостей;

-за дорученням керівництва управління, відділу аналізують відомості щодо розгляду звернень в ІАС «ОСОП», ІС «СЕД», вносять пропозиції з вжиття відповідних заходів реагування;

* постійно підвищують рівень своєї професійної компетентності, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;

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

**6.8. Головні спеціалісти відділів**,крім зазначених, у межах компетенції також виконують інші повноваження, зокрема:

**6.8.1. Головні спеціалісти відділу депутатських звернень і запитів**:

- вивчають зміст депутатських звернень і запитів, здійснюють їх попередній розгляд, в установленому порядку передають їх на доповідь керівництву Офісу Генерального прокурора та до структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора;

- розглядають депутатські звернення і запити, готують проекти відповідей з відповідними роз’ясненнями та листів про надіслання їх до ***обласних прокуратур***, а також щодо направлення звернень громадян, які надійшли зі зверненнями народних депутатів України, до відповідних органів чи посадовим особам;

- ведуть облік надходження депутатських документів, їх руху та результатів розгляду, створюють відповідну електронну базу даних;

- здійснюють загальний контроль за дотриманням порядку і строків вирішення депутатських звернень та запитів у структурних підрозділах Офісу Генерального прокурора, ведуть їх облік, знімають з контролю;

- готують інформацію про виявлені порушення порядку та строків розгляду і вирішення депутатських звернень та запитів працівниками структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора, ведуть їх облік;

- виконують інші завдання та службові доручення керівництва Офісу Генерального прокурора, управління, відділу.

**6.8.2. Головні спеціалісти відділу звернень громадян**:

- вивчають зміст звернень, здійснюють їх попередній розгляд, в установленому порядку передають на доповідь керівництву Офісу Генерального прокурора та до структурних підрозділів Офісу Генерального прокурора;

- розглядають звернення, готують проекти відповідей з відповідними роз’ясненнями та листів про надіслання їх до ***обласних прокуратур***, до відповідних органів чи посадовим особам;

***- готують проєкти заперечень у справах щодо оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності працівників відділу з питань розгляду звернень;***

*(Доповнено абзацом такого змісту відповідно до наказу Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

- згідно зі встановленим графіком здійснюють приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії», їх облік та передання для реєстрації в установленому порядку, забезпечують їх попередній розгляд.

**6.8.3. Головні спеціалісти відділу розгляду запитів на публічну інформацію**:

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

- готують проекти резолюцій керівництва Офісу Генерального прокурора щодо порядку розгляду запитів на інформацію;

- готують проекти відповідей запитувачам інформації;

- здійснюють загальний контроль за своєчасністю оприлюднення інформації та виконанням доручень керівництва Офісу Генерального прокурора про надання інформації на запити;

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

- розглядають звернення фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції відділу, готують проекти відповідей на них;

- готують проекти заперечень на оскарження фізичними та юридичними особами у судовому порядку рішень, дій чи бездіяльності з питань доступу до публічної інформації.

***6.9.* Головні, провідні спеціалісти, спеціалісти, які забезпечують роботу з діловодства,** виконують обов’язки, визначені цим Положенням, а також інші згідно з посадовими інструкціями та/або розподілом обов’язків, зокрема:

- забезпечують виконання вимог наказів, завдань і доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, управління та відділів з питань діловодства;

* здійснюють організаційні та консультаційні функції із забезпечення виконання завдань, покладених на відповідні відділи;
* приймають вхідну та внутрішню кореспонденцію, у тому числі з грифом «Для службового користування», реєструють у відповідних книгах обліку та передають керівництву управління, відділів і їх працівникам, а також до інших структурних підрозділів на розгляд і виконання;
* реєструють вихідні документи, у тому числі з грифом «Для службового користування», передають їх для відправлення;

- ведуть облік документів з грифом обмеженого доступу «Для службового користування», що надійшли на розгляд до управління;

- у межах компетенції ведуть облік запитів на інформацію;

- спільно з керівництвом управління складають номенклатуру справ, формують і накопичують у них необхідні документи;

- забезпечують збереження прийнятих документів, систематизують та зберігають документи поточного архіву;

- оформлюють і здають до архівного фонду Офісу Генерального прокурора справи та наглядові провадження, які підлягають подальшому зберіганню;

* стежать за строками виконання контрольних документів, завчасно інформують начальників відділів про затримку їх виконання;

- вносять до ІС «СЕД» необхідні дані щодо документів, які перебувають на розгляді в управлінні;

- надають пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення працівників управління;

- здійснюють облік використання робочого часу працівниками управління;

* постійно підвищують рівень своєї професійної кваліфікації, беруть участь в оцінюванні результатів своєї службової діяльності;
* виконують інші службові доручення керівництва Офісу Генерального прокурора, управління, відділів та їх працівників з питань ведення діловодства.

*(Змінено нумерацію пункту відповідно до наказу Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

**7. Відповідальність працівників управління**

**7.1.** Начальник управління відповідає за належну організацію роботи з виконання покладених на управління завдань та службових доручень керівництва Офісу Генерального прокурора.

**7.2.** Заступник начальника управління, заступник начальника управління – начальник відділу, начальники відділів та заступники начальників відділів управління відповідають за належне виконання покладених на них повноважень, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва Офісу Генерального прокурора та управління.

**7.3.** Прокурори відділів, головні, провідні спеціалісти, спеціалісти управління відповідають за належне виконання своїх функціональних обов’язків, своєчасне та якісне виконання завдань і службових доручень керівництва Офісу Генерального прокурора, управління та відділів.

*(До пункту внесено зміни відповідно до наказу Генерального прокурора від 11.01.2023 № 9)*

**7.4.**Працівники управління 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.

**Управління організації прийому**

**громадян, розгляду звернень та запитів**

**Офісу Генерального прокурора**