****

### ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ПРОКУРАТУРА

## НАКАЗ

## № 161

**16 листопада 2020 року м. Ужгород**

|  |  |
| --- | --- |
| **Про організацію роботи з приймання та реєстрації електронних звернень громадян і звернень, отриманих на телефон «гарячої лінії» в Закарпатській обласній прокуратурі** |  |

З метою належної організації діяльності з розгляду звернень, забезпечення виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» щодо приймання та реєстрації електронних звернень і звернень на телефон «гарячої лінії», керуючись частиною 2 статті 11 Закону України «Про прокуратуру»,

**Н А К А З У Ю:**

**1.** Заступнику керівника обласної прокуратури відповідно до розподілу обов’язків організувати роботу з приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян, надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (далі – електронне звернення), а також приймання звернень на телефон «гарячої лінії».

**2.** Організацію роботи з реєстрації електронних звернень та приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії» обласної прокуратури покласти на відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

**3. Відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів забезпечити:**

**3.1.** Приймання електронних звернень, отриманих на спеціально визначену електронну адресу обласної прокуратури та оформлених відповідно до встановленої форми **(додаток 1)** та їх передачу для реєстрації головному спеціалісту відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

**3.2.**  Приймання звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії» шляхом заповнення картки **(додаток 2)** та їх передачу для реєстрації головному спеціалісту відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів.

**3.3.** Здійснення обліку таких звернень у відповідному журналі за встановленою формою **(додаток 3).**

**3.4.** Дотримання вимог професійної етики та поведінки, а також з’ясування суті питання та інших даних, передбачених Законом України «Про звернення громадян», під час приймання звернень.

**4. Відділу інформаційних технологій** забезпечити внесення відповідної інформації на офіційному веб-сайті обласної прокуратури, належне функціонування технічних пристроїв та програмних засобів, розміщення встановлених електронних адрес та телефонів «гарячої лінії» обласної прокуратури та місцевих (окружних) прокуратур **(додаток 4).**

**5. Відділу матеріально-технічного забезпечення та соціально-побутових потреб** забезпечити належний стан робочих місць працівників, відповідальних за приймання та реєстрацію електронних звернень і звернень, отриманих на телефон «гарячої лінії».

**6.** Керівникам структурних підрозділів обласної прокуратури згідно з компетенцією забезпечити розгляд і вирішення електронних звернень та звернень, отриманих на телефон «гарячої лінії», відповідно до вимог законодавства та у порядку, встановленому організаційно-розпорядчими документами Офісу Генерального прокурора.

**7.** Визнати таким, що втратив чинність, наказ прокурора області від 09.11.2018 № 100«Про організацію роботи з приймання та реєстрації електронних звернень громадян і звернень, отриманих на телефон «гарячої лінії» в органах прокуратури Закарпатської області».

**8.** Контроль за виконанням наказу покласти на заступника керівника обласної прокуратури відповідно до розподілу обов’язків.

#### Керівник обласної прокуратури Д. Казак

**Додаток № 1**

до наказу керівника обласної прокуратури 16.11.2020 № 161

Фізична особа Юридична особа

Контактна інформація

|  |  |
| --- | --- |
| Прізвище \* |  |
| Ім'я \* |  |
| По-батькові *(Для вимкнення поля натисніть праву клавішу миші)* \* |  |
| **Адреса:** |  |
| Область |  |
| Місто \* |  |
| Район \* |  |
| Вулиця \* |  |
| Будинок \* |  |
| Квартира *(Для вимкнення поля натисніть праву клавішу миші)* \* |  |

Звернення

|  |  |
| --- | --- |
| Тип звернення \* |  |
| Характер порушення | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Скан або фотокопії звернення \* |  |
|  | *Типи файлів ( txt, pdf, rtf, doc, docx, jpg, jpeg, png, tif, gif, bmp, rar, zip, 7z) файл розміром не більш 10Мб* |
| Електронна поштова адреса (Відомості про інші засоби зв’язку) |  |

**Додаток № 2**

до наказу керівника обласної прокуратури 16.11.2020 № 161

**Картка на звернення,**

**прийняте на телефон «гарячої лінії»**

**Закарпатської обласної прокуратури**

**З В Е Р Н Е Н Н Я**

**Дата надходження звернення: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Прізвище, ім’я, по батькові заявника: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Місце проживання заявника: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Додаток № 3**

до наказу керівника обласної прокуратури 16.11.2020 № 161

**Ж У Р Н А Л**

**обліку звернень громадян, що надійшли на телефон «гарячої лінії»**

**Закарпатської обласної прокуратури**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Дата**  **надходження звернення** | **ПІБ**  **заявника** | **Місце проживання заявника** | **Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги** | **ПІБ**  **відповідального працівника прокуратури, що прийняв звернення** | **Дата передачі звернення для реєстрації** | **Примітка** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |

**Додаток № 4**

до наказу керівника обласної прокуратури 16.11.2020 № 161

**Електроні адреси для приймання електронних звернень та номери телефонів „гарячої лінії” для приймання усних звернень**

|  |  |
| --- | --- |
| **Закарпатська обласна прокуратура** | [**zvern@zak.gp.gov.ua**](mailto:zvern@zak.gp.gov.ua)**,**  тел. (0312) 61-59-30 |
| **Берегівська місцева прокуратура** | [**zvern\_beregovo@zak.gp.gov.ua**](mailto:zvern_beregovo@zak.gp.gov.ua)**,**  тел. (03141) 2-30-54 |
| **Виноградівський відділ**  Берегівської місцевої прокуратури | тел. (03143) 2-65-40 |
| **Мукачівська місцева прокуратура** | **zvern\_mukachevo@zak.gp.gov.ua**  тел. (03131) 2-24-48 |
| **Воловецький відділ**  Мукачівської місцевої прокуратури | тел. (03136) 2-27-90 |
| **Свалявський відділ**  Мукачівської місцевої прокуратури | тел. (03133) 2-12-47 |
| **Тячівська місцева прокуратура** | [**zvern\_tyachiv@zak.gp.gov.ua**](mailto:zvern_tyachiv@zak.gp.gov.ua)**,**  тел. (03134) 3-27-85 |
| **Рахівський відділ**  Тячівської місцевої прокуратури | тел. (03132) 2-53-81 |
| **Ужгородська місцева прокуратура** | [**zvern\_uzhgorod@zak.gp.gov.ua**](mailto:zvern_uzhgorod@zak.gp.gov.ua)  тел. (0312) 61-42-00 |
| **Великоберезнянський відділ**  Ужгородської місцевої прокуратури | тел. (03135) 2-34-02 |
| **Перечинський відділ**  Ужгородської місцевої прокуратури | тел.(03145) 2-10-82 |
| **Хустська місцева прокуратура** | [**zvern\_khust@zak.gp.gov.ua**](mailto:zvern_khust@zak.gp.gov.ua)  тел. (03142) 5-19-86 |
| **Іршавський відділ**  Хустської місцевої прокуратури | тел. (03144) 2-15-92 |
| **Міжгірський відділ**  Хустської місцевої прокуратури | тел. (03146) 2-15-44 |