

**Аналітична довідка**  
**про роботу зі зверненнями громадян**  
**у центральному апараті Державного бюро розслідувань**  
**за третій квартал 2019 року**

У третьому кварталі 2019 року до Державного бюро розслідувань (далі – ДБР) надійшло та зареєстровано **3109** звернень громадян (у порівнянні з другим кварталом поточного року – на 661 звернення більше), у т.ч. **433** електронних звернення та **190** звернень, які надійшли на урядову «гарячу лінію» ДУ «Урядовий контактний центр».

У зв'язку із відсутністю у ДБР Громадської приймальні (Приймальні громадян) прийом громадян, надання їм довідкової інформації в межах компетенції, роз'яснень з питань підслідності, порядку звернення до ДБР, забезпечення можливості спілкування громадян з черговими слідчими (оформлення протоколу усних заяв/повідомлень про вчинене кримінальне правопорушення) здійснюється працівниками Відділу документообігу та контролю за виконанням Управління забезпечення діяльності (далі – Відділ) одночасно з виконанням ними своїх основних функцій (обробка кореспонденції, що надходить та відправляється засобами поштового, фельд'єгерського, кур'єрського, електронного зв'язку, попередній розгляд документів та створення карток резолюцій, реєстрація та опрацювання вхідної та вихідної кореспонденції, тиражування документів, своєчасна передача їх до виконавців, розсилка доручень та листів-орієнтування до територіальних управлінь ДБР електронною поштою, підготовка численної звітної інформації, опрацювання та підготовка нормативних документів тощо).

Так, працівниками Відділу в третьому кварталі 2019 року прийнято та зареєстровано **749** звернень/заяв, які подавались до ДБР **особисто**.

Разом з тим, згідно із Законом України «Про звернення громадян» в ДБР закріплене право громадянина на усне звернення. З метою реалізації такої вимоги створено «телефонну лінію для звернень громадян» ДБР. Так, у третьому кварталі 2019 року на таку телефонну лінію звернулось 56 громадян зі зверненнями, які потребували надання письмової відповіді.

З них:

- 4 звернень стосовно діяльності та дій (бездіяльності) працівників центрального апарату ДБР;
- 15 звернення стосовно діяльності та дій (бездіяльності) працівників територіальних органів ДБР;
- 1 звернення стосовно діяльності органів виконавчої влади;
- 20 звернень стосовно дій (бездіяльності) правоохоронних та судових органів;
- 16 звернення з інших питань.

9 громадян звернулось на «телефонну лінію для звернень громадян» ДБР зі скаргами, 46 громадян із заявами, 12 з яких – повторні, 1 громадянин звернувся з пропозицією.

Разом з тим, ДБР забезпечує реалізацію права громадян на усне звернення шляхом проведення особистих прийомів громадян керівництвом. Так, у третьому кварталі 2019 року:

- Директором ДБР прийнято на особистому прийомі 16 громадян;
- Першим заступником Директора ДБР – 8 громадян;
- заступником Директора ДБР – 2 громадянина;
- керівниками самостійних структурних підрозділів – 69 громадян.

Всього керівництвом ДБР прийнято 95 громадян, з них: 44 громадянам надано роз'яснення та питання порушенні на особистому прийомі вирішені під час його проведення, а 25 громадянам запропоновано подати письмові звернення для проведення перевірки і ретельного вивчення фактів, викладених у них.

Слідчими ДБР у третьому кварталі 2019 року під протокол від громадян було прийнято **27** звернень.

**1465** звернень надійшло засобами поштового зв'язку, **66** звернень було залишено громадянами у скриньці для вхідної кореспонденції.

За належністю до ДБР для організації розгляду з інших органів державної влади надіслано:

- з Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України – **128** звернень;
- з правоохоронних органів – **476** звернень;
- з ТУ ДБР – **1** звернення;
- з інших органів влади – **48** звернень;
- інші – **64**.

Від народних депутатів отримано **132** звернення.

**За тематикою:**

1) звернення стосовно діяльності ДБР, дій (бездіяльності) чи прийнятих рішень працівниками ДБР:

- центрального апарату – 564;
- територіальних органів – 907;
- з питань особистого прийому громадян – 44;
- інші питання – 5.

2) звернення стосовно дій (бездіяльності), прийнятих рішень посадовими особами у сфері службової діяльності та корупції – 146;

3) звернення стосовно дій (бездіяльності), прийнятих рішень посадовими особами правоохоронних та судових органів – 1248;

4) з інших питань - 195.

За результатами розгляду:

- надіслано за належністю до інших органів державної влади – 13%;
- надано роз'яснення – 9%;
- відмовлено у задоволенні – 18%;
- вимоги задоволені – 14%;
- направлено для розгляду до територіальних органів ДБР – 39% звернень.

Переважає кількість звернень, що направлені для розгляду до інших органів державної влади, не відносяться до підслідності ДБР. Основною причиною цього є віра громадян у те, що новостворений орган (ДБР) має всі можливості та повноваження для вирішення їх (громадян) питань.

За результатами проведеного аналізу стану організації роботи зі зверненнями громадян у ДБР за третій квартал 2019 року варто приділити увагу тим питанням, які впливають на зниження якості здійснення однієї з основних функцій Відділу в частині контролю за своєчасним розглядом звернень громадян, а саме: виконання додаткових, невластивих відділу функцій, відсутність обмеження доступу громадян до приміщень Відділу. Так, слід наголосити на необхідності вирішення питання створення в ДБР Громадської приймальні (Приймальні громадян) як окремого структурного підрозділу із забезпеченням необхідною кількістю працівників з огляду на постійно зростаючу кількість звернень громадян як письмових, так і особисто.

Також, з огляду на значне зростання обсягу вхідної та вихідної кореспонденції, в тому числі і звернень громадян, вкрай важливим і актуальним постає питання суттєвого збільшення кількості працівників Відділу.

**В.о. керівника  
Управління забезпечення діяльності**

**М.О. Новобранець**