

**Аналітична довідка**  
**про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли**  
**до центрального апарату Державного бюро розслідувань**  
**відповідно Закону України «Про звернення громадян»**  
**у IV кварталі 2020 року**

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення конституційних прав та законних інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань діяльності Державного бюро розслідувань.

На виконання вимог законодавства Державним бюро розслідувань проводиться робота щодо забезпечення реалізації та гарантування прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді.

Так, у IV кварталі 2020 року до органу надійшло **997** письмових звернень громадян (за IV кварталі 2019 року - **4256** звернень громадян), з яких:

- **420** засобами поштового зв'язку;
- **66** на урядову «гарячу лінію» державної установи «Урядовий контактний центр»;
- **55** звернень на спеціальну телефонну лінію Державного бюро розслідувань;
- **136** на офіційну електронну пошту;
- **63** через офіційний вебсайт (електронна форма);
- **60** надійшло через скриньку для вхідної кореспонденції;
- **197** звернень з інших органів державної влади, з них: **28** з Офісу Президента України; **16** з Кабінету Міністрів України; **40** з Верховної Ради України; **36** звернень з Офісу Генерального прокурора; **3** зі Служби безпеки України; **14** з Національного антикорупційного бюро України; **9** з Національної поліції України та його територіальних органів; **51** з інших органів.

Слід зазначити, що з метою реалізації права громадян на усне звернення створено спеціальну телефонну лінію Державного бюро розслідувань. Так, у IV кварталі 2020 року на таку телефонну лінію звернулось **686** громадян, з яких **55** зі зверненнями, які потребували надання письмової відповіді.

Варто зауважити, що систематично здійснюється низка заходів для підвищення рівня роботи зі зверненнями громадян, в основі якої лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни. Зокрема працівникам Державного бюро розслідувань надаються консультації та рекомендації для якісного та своєчасного опрацювання звернень громадян згідно вимог чинного законодавства; щомісячно та щоквартально аналізується робота зі зверненнями громадян; забезпечується висвітлення узагальнених відомостей про результати роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань у розділі «Документи»; здійснюється робота з інформування громадян щодо підслідності Державного бюро розслідувань (розміщено інформацію на офіційному веб-сайті, інформаційному стенді).