

**Аналітична довідка**  
**про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли**  
**до центрального апарату Державного бюро розслідувань**  
**відповідно Закону України «Про звернення громадян»**  
**у першому півріччі 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 I півріччі 2020 року до органу надійшло 2649 письмових звернень громадян (за I півріччя 2019 року - 4620 звернень громадян), з яких:

- 1288 засобами поштового зв'язку;
- 179 на урядову «гарячу лінію» державної установи «Урядовий контактний центр»;
- 393 на офіційну електронну пошту;
- 194 на офіційний вебсайт (форма);
- 103 подано особисто заявниками через Громадську приймальню Державного бюро розслідувань;
- 84 надійшло через скриньку;
- 15 подано заявниками на особистому прийомі громадян;
- 423 звернень з інших органів державної влади, з них: 67 з Офісу Президента України; 25 з Кабінету Міністрів України; 75 з Верховної Ради України; 46 звернень з Офісу Генерального прокурора (Генеральної прокуратури України); 19 зі Служби безпеки України; 43 з Національного антикорупційного бюро України; 8 з Національної поліції України та його територіальних органів; 140 з інших органів.

Слід зазначити, що з метою реалізації права громадян на усне звернення створено телефонну лінію Державного бюро розслідувань для звернень громадян. Так, у першому півріччі 2020 року на таку телефонну лінію звернулось 2687 громадян, з яких 70 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; 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 (розміщення інформації на офіційному веб-сайті, інформаційному стенді).