

Аналітична довідка

про роботу зі зверненнями громадян у центральному апараті Державного бюро розслідувань за перший квартал 2019 року

Упродовж першого кварталу 2019 року центральним апаратом Державного бюро розслідувань (далі - ДБР) забезпечувалась реалізація громадянами України їх конституційного права на звернення до органів державної влади, здійснювалась організація роботи з їх розгляду, а також проведення особистого прийому громадян керівництвом.

Слід звернути увагу на те, що порівняння стану роботи зі зверненнями громадян у ДБР з аналогічним періодом 2018 року є неможливим, оскільки лише з 27.11.2018 ДБР почало здійснювати функцію органу досудового розслідування.

У першому кварталі 2019 року у ДБР зареєстровано 2172 звернень громадян у т.ч. 373 електронних звернень та 102 звернення на «гарячу лінію» ДБР. Для покращення і осучаснення каналів комунікації з громадянами впроваджено новий веб-сервіс для приймання звернень громадян, а саме: розроблено електронні форми для подачі звернень, заяв про злочини, запитів на публічну інформацію через офіційний веб-сайт ДБР. У першому кварталі 134 громадянина скористалось електронними формами для звернення до ДБР. Крім того, співробітники Відділу по роботі з громадськістю та ЗМІ оперативно реагують на коментарі та повідомлення, що надходять від громадян через соціальну мережу Facebook.

У зв'язку із відсутністю у ДБР Приймальні громадян прийом, надання громадянам довідкової інформації, а також роз'яснень з питань підслідності, компетенції та порядку звернення до ДБР, здійснюється працівниками Відділу документообігу та контролю за виконанням Управління забезпечення діяльності (далі – Відділ) одночасно з виконанням ними своїх основних функцій (обробка кореспонденції, що надходить засобами поштового, фельд'єгерського, кур'єрського, електронного зв'язку, попередній розгляд документів, реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції, тиражування документів, своєчасне доведення їх до виконавців тощо). Так, працівниками Відділу у першому кварталі 2019 року було прийнято 493 громадянина, які подавали звернення до ДБР особисто.

Разом з тим, Законом України «Про звернення громадян» закріплюється право громадянина на усне звернення до органу державної влади. З метою реалізації такої вимоги створено телефонну «гарячу лінію» ДБР, а прийом і запис усних звернень проводиться працівником Відділу. Так, у першому кварталі 2019 року на телефонну «гарячу лінію» ДБР звернулось 102 громадянина.

З них:

- 17 звернень стосовно діяльності та дій (бездіяльності) працівників центрального апарату ДБР;
- 42 звернення стосовно діяльності та дій (бездіяльності) працівників територіальних органів ДБР;
- 2 звернення стосовно діяльності органів місцевого самоврядування;
- 23 звернення стосовно дій (бездіяльності) правоохоронних та судових органів;
- 19 звернень з інших питань.

56 громадян звернулось на телефонну «гарячу лінію» ДБР зі скаргами, 10 з яких – повторні, 45 громадян із заявами, 11 з яких – повторні. 1 громадянин звернувся із пропозицією щодо покращення роботи офіційного веб-сайту ДБР.

Спостерігаються непоодинокі випадки звернень громадян з проханням прийняти заяву (повідомлення) про злочин засобами телефонного зв'язку в порядку частини 1 статті 8 Закону України «Про Державне бюро розслідувань» (далі – Закон), однак працівники Відділу змушені відмовляти у прийомі таких заяв, оскільки спеціальна телефонна лінія ДБР відповідно до вимог статті 8 Закону не створена.

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

- Директором ДБР прийнято на особистому прийомі 14 громадян;
- Першим заступником Директора ДБР – 5 громадян;
- заступником Директора ДБР – 3 громадянина;
- керівниками самостійних структурних підрозділів – 9 громадян.

Всього керівництвом ДБР прийнято 31 громадянина, з них: 9 громадянам надано роз'яснення та питання порушенні на особистому прийомі вирішені під час його проведення, а 22 громадянам запропоновано подати письмові звернення для проведення перевірки і ретельного вивчення фактів, викладених у них.

Слідчими ДБР у першому кварталі 2019 року було прийнято від громадян 25 звернень.

Стаття 1 Закону встановлює, що Державне бюро розслідувань є центральним органом виконавчої влади, що здійснює правоохоронну діяльність з метою запобігання, виявлення, припинення, розкриття та розслідування злочинів, віднесених до його компетенції. На підставі викладеного, у першому кварталі 2019 року ДБР отримало код доступу до бази даних звернень програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (НСОЗ). Так, із державної установи «Урядовий контактний центр», що є складовою частиною НСОЗ, до ДБР надійшло 18 звернень, 7 з яких – безпосередньо прийнято на розгляд у базі даних НСОЗ.

Варто відзначити, що 1124 звернення надійшло засобами поштового зв'язку, 17 звернень було залишено громадянами у скриньці для вхідної кореспонденції, що розміщена на першому поверсі ДБР.

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

- з Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 71 звернення;
- з правоохоронних органів – 263 звернення;
- з інших органів влади – 33 звернення.

За тематикою:

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

- центрального апарату – 35;
- територіальних органів – 149;
- з питань початку/організації/проведення досудового розслідування – 302;
- з кадрових питань – 26;
- заохочення працівників – 2;
- інші питання – 3.

2) звернення стосовно дій (бездіяльності), прийнятих рішень посадовими особами у сфері службової діяльності та корупції – 83;

3) звернення стосовно дій (бездіяльності), прийнятих рішень посадовими особами правоохоронних та судових органів – 1456;

4) звернення стосовно дій (бездіяльності), прийнятих рішень військовослужбовцями – 14.

За результатами розгляду:

- надіслано за належністю до інших органів державної влади- 227;
- надано роз'яснення - 221;
- відмовлено у задоволенні – 163;
- вимоги задоволені – 28;
- перебувають на розгляді – 124;
- направлено для розгляду до територіальних органів ДБР – 1409.

Зареєстровано 48 повторних звернень громадян до ДБР. Основною причиною повторних звернень слід вважати не вірне трактування громадянами норм кримінально-

процесуального законодавства, глибока переконаність у тому, що питання, які порушуються у їх зверненнях, відносяться до компетенції ДБР.

Важливу роль у забезпеченні реалізації громадянами свого права на звернення до ДБР відіграє їх попередній розгляд, який здійснюється працівниками Відділу. Громадянам надається роз'яснення вимог Закону України «Про звернення громадян» до оформлення, змісту, правильності адресування звернення, компетенції ДБР, а також з метою уникнення порушень конституційного права громадян на звернення до органів державної влади їм пропонуються альтернативні способи звернення до ДБР (направлення електронного звернення на поштову скриньку ДБР, заповнення електронної форми, звернення на «гарячу лінію» ДБР).

Виходячи з результатів проведеного аналізу стану організації роботи зі зверненнями громадян у ДБР за перший квартал 2019 року, варто приділити увагу негативним факторам, що впливають на зниження якості здійснення однієї з основних функцій Відділу в частині контролю за своєчасним розглядом звернень громадян, а саме: додаткове навантаження на працівників Відділу під час виконання функцій Приймальні громадян, надання довідкової інформації з питань діяльності ДБР, зокрема, питань, що стосуються проведення конкурсу на зайняття вакантних посад у ДБР (громадяни нерідко скаржаться на відсутність телефонного зв'язку із робочими групами конкурсних комісій). Разом з тим, недосконалість наказу Державного бюро розслідувань «Про призначення відповідальних осіб за організацію розгляду звернень і запитів громадян, проведення особистого прийому у центральному апараті Державного бюро розслідувань» від 06.12.2018 № 194 може призвести до погіршення стану роботи зі звернення громадян у ДБР. Так, відповідальними за організацію розгляду звернень, а також організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом, покладено на посадових осіб різних структурних підрозділів Управління забезпечення діяльності ДБР без конкретизації функціональних обов'язків, закріплених за кожною з цих осіб. Це унеможливорює одночасне ведення діловодства за зверненнями громадян та організацію особистого прийому керівництвом у разі відсутності однієї із цих посадових осіб.

З огляду на викладене, для забезпечення високого рівня роботи зі зверненнями громадян у ДБР існує необхідність чіткого розподілення функціональних обов'язків між відповідальними посадовими особами, а також збільшення кількості відповідальних посадових осіб, які можуть бути взаємозамінними у разі відсутності однієї з них.