

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ
за підсумками роботи у 2019 році
начальника Управління Державної міграційної служби України в
Чернігівській області Ксенії Лук'янець

Сучасне суспільство перебуває на межі великих перетворень та глибоких трансформаційних процесів у цифровій сфері. В умовах нової цифрової економіки відбуваються зміни і у всіх процесах роботи міграційної служби. Протягом 2019 року робота УДМС України в Чернігівській області та підпорядкованих територіальних підрозділів була направлена, насамперед, на вдосконалення якості надання адміністративних послуг населенню.

Пріоритетними напрямками в роботі у 2019 році були:

- оновлення матеріально-технічного та програмного забезпечення для якісного надання адміністративних послуг;
- удосконалення процесів стандартизації та уніфікації всіх процесів роботи;
- покращення взаємодії з Центрами надання адміністративних послуг;
- підвищення якості та посилення контролю щодо надання адміністративних послуг;
- забезпечення створення, удосконалення, розвиток, супроводження та підтримки функціонування Єдиного державного демографічного реєстру, Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами, Національної системи біометричної верифікації та ідентифікації громадян України, розпорядником яких є ДМС, а також здійснення заходів із захисту інформації в них.
- надання послуги з видачі засобів електронного цифрового підпису в установленому законодавством порядку.
- покращення взаємодії з органами виконавчої влади, громадськими та релігійними об'єднаннями Чернігівської області в напрямку протидії нелегальній міграції;
- переведення паперових документів та архіву в електронний формат;
- організація контролю за дотриманням органами реєстрації вимог законодавства з питань реєстрації місця проживання та проведення їх перевірок;
- удосконалення роботи, пов'язаної з укладанням договорів, здійснення заходів, спрямованих на виконання договірних зобов'язань та забезпечення захисту майнових прав і законних інтересів УДМС України в Чернігівській області;
- організація системи внутрішнього та дистанційного навчання персоналу;

- вивчення морально-психологічного клімату в УДМС України в Чернігівській області та територіальних підрозділах з метою забезпечення комфортних умов праці;

- підвищення рівня професійної компетентності працівників в тому числі новопризначених.

Втілюючи в життя всі поставлені завдання перед міграційною службою Чернігівщини, хочу сказати, що всі вони успішно виконані.

Робота з іноземцями та особами без громадянства

Головними завданнями відділу є:

1. Якісне надання адміністративних послуг іноземним громадянам.
2. Реалізація державної політики у сфері міграції, в тому числі протидії нелегальній міграції, біженців та інших, визначених законодавством категорій мігрантів.
3. Якісний рівень взаємодії з правоохоронними органами області та органами місцевого самоврядування з питань роботи з іноземними громадянами.

Результати роботи за 2019 рік:

Результати проведеної роботи	За 12 міс. 2019	За 12 міс. 2018	Різниця
Надано дозволів на імміграцію	419	448	-29
Видано посвідок на постійне проживання	669	777	-108
Видано посвідок на тимчасове проживання	512	485	+27
Оформлено спеціальних дозволів на в'їзд іноземців або ОБГ на тимчасово окуповану територію України та виїзд з неї	38	39	-1
Надійшло заяв щодо продовження строку перебування іноземців та ОБГ	246	386	- 140

З метою протидії нелегальній міграції були проведені наступні профілактичні заходи:

1. «Мігрант» (період з 01.03.2019 по 31.05.2019).
2. «Кордон – 2018» (період з 23.04.2019 по 30.11.2019).
3. «Мігрант» (період з 08.10.2019 по 18.11.2019).

За результатами роботи з протидії нелегальній міграції відносно 15 осіб судом винесено рішення про видворення в примусовому порядку за межі України та про затримання з поміщенням до ПТПІ нелегальних мігрантів та

відносно 1 особи рішення – щодо відмови у задоволенні адмін. позовів щодо видворення та затримання. Було подано 7 позовних заяв до суду (відносно 4-х осіб), щодо продовження строку тримання в Чернігівському ПТПІ (2 РФ, 1 Узбекистан, 1 Бангладеш). Триває робота щодо встановлення особи та виконання процедури примусового видворення відносно 5 осіб.

Протягом звітного періоду спеціалістами УДМС України в Чернігівській області було примусово видворено 26 осіб, з яких 15 осіб які були виявлені та розміщені спеціалістами УДМС України в Чернігівській області до Чернігівського ПТПІ (громадяни Латвії, Азербайджану, Узбекистану, Російської Федерації, Казахстану, Грузії, Республіки Білорусь та Туреччини) та додатково видворено 11 нелегальних мігрантів, за дорученням ДМС, які були затримані та поміщені до Чернігівського ПТПІ ДМС України іншими органами ДМС України (Херсон, Харків, Донецьк, Запоріжжя).

Порівняльний аналіз проведеної роботи:

Результати проведеної роботи	За 12 міс. 2019	За 12 міс. 2018	Динаміка
Прийнято рішень/відмов про примусове видворення	15/1	14/0	+1/+1
Примусово видворено (та за дорученням ДМСУ- інших органів ДМС)	15 (11)	8(26)	+7(-15)
Поміщено до ПТПІ	16	14	+2
Прийнято рішень про примусове повернення (з них із заборною в'їзду)	233(14)	251(17)	-18(-3)
Виконано рішень про примусове повернення, %	201(86%)	211(84%)	-10(+2%)
Заборонено в'їзд (в тому числі при примусовому видворенні)	50(15)	44(8)	+6(+7)
Притягнуто до адміністративної відповідальності:			
- за ст. 203 ч.1 КУпАП (з них АДПСУ)	562(4)	613	-51
- за ст. 204 КУпАП	10	7	+3
- за ст. 205 КУпАП	118	118	0
- за ст. 206 КУпАП	1	1	0
Накладено штрафів, грн.	1141560	841240	+300320
Стягнуто штрафів, грн.(%)	1022678 (90%)	754755 (90%)	+267923

Робота з шукачами притулку

Протягом 2019 року було прийнято 24 заяви шукачів захисту. Видано довідок про звернення за захистом в Україні – 43. За 2019 рік звернулось 24 іноземця, з них 8 іноземців на момент звернення перебували в Чернігівському

ПТШ. Двох громадян Російської Федерації було доставлено до Управління Чернігівським прикордонним загonom у відповідності до пункту 12 статті 19 Закону України «Про Державну прикордонну службу України», статті 5 та частини першої статті 29 Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту». Країни походження шукачів притулку та кількість осіб по країнах окремо у 2019 році: Алжир – 1, Афганістан – 1, Бангладеш – 11, РФ – 4, Індія – 1, Ірак – 1, Судан – 1, Шрі-Ланка – 2, Республіка Малі – 1, Узбекистан – 1.

Робота з шукачами захисту	2019 р.	2018 р.	Динаміка
Всього надійшло заяв, в т.ч.:	24	33	-9
- із Чернігівського ПТШ	8	12	-4
- за актом прийому-передачі Чернігівським прикордонним загonom (наказ №772)	2	2	0
- із установ пенітенціарної служби	0	0	0
Всього звернулось осіб	24	38	-14
Звернулось неповнолітніх осіб без супроводу	0	0	0
Відмовлено у прийнятті заяви	0	0	0
Відмовлено в оформленні документів	19	32	-13
Прийнято рішень про оформлення документів	4	2	2
Припинено розгляд заяв	0	0	0
Призупинено розгляд заяв	2	0	2
Поновлено розгляд заяв	2	0	2
Направлено справ до ДМС (в т.ч. для прийняття остаточного рішення)	4	4	0
Прийнято рішень ДМС (в тому числі за заявами за попередній рік), в т.ч.			
- відмова	2	3	-1
- надано статус біженця	0	0	0
- надано додатковий захист	0	0	0
- про втрату статусу	1	0	1

Основними досягненнями відділу в роботі з іноземними громадянами є недопущення незаконного документування іноземних громадян, ефективна взаємодія з правоохоронними органами, з органами виконавчої влади щодо протидії нелегальній міграції.

З 2 квітня 2019 року в 10 територіальних підрозділах Управління розпочали працювати Центри прийому іноземців та осіб без громадянства, в яких заяви від іноземних громадян щодо оформлення дозволу на імміграцію в Україну та продовження строку перебування в Україні, приймають засобами модернізованої підсистеми «Облік іноземців та біженців» ЄІАС УМП. При наданні документів на оформлення дозволу на імміграцію та продовження терміну перебування відповідна інформація вноситься до Єдиного державного демографічного реєстру, а іноземці та особи без громадянства проходять процедуру ідентифікації особи.

Питання паспортизації

Протягом 2019 року було оформлено 39 126 паспортів громадянина України у формі ID – картки, що на 22,2 % більше ніж за аналогічний період 2018 року (32 026). Із них:

- у терміновому режимі - 14 290, що на 55 % більше ніж за 2018 рік (9 233);
- у нетерміновому режимі - 24 836, що на 9 % більше ніж за 2018 рік (22 793).

Із загальної кількості оформлених за 2019 рік паспортів громадянина України у формі картки, найбільша кількість громадян України була прийнята на оформлення паспортів у формі картки в таких територіальних підрозділах нашого Управління:

1. Деснянському РВ у м. Чернігові: **4 667 + 1 374 ЦНАП = 6 041**
2. Новозаводському РВ у м. Чернігові: **3 671 + 442 ЦНАП = 4 113**
3. Прилуцькому МВ: **3 661 + 264 ЦНАП = 3 925**
4. Ніжинському МВ: **3 066**

За 2019 рік безпосередньо в *Обласному апараті Управління* (код органу-7401) оформлено паспортів у формі картки: 53, тоді як у минулому 2018 році було оформлено: 5.

Кількість виданих паспортів громадянина України у формі ID – картки за 2019 рік складає: 39 275, що на 23,1 % більше ніж за аналогічний період 2018 року (31 903). Із них:

- у терміновому режимі: 14 439, що на 61,6 % більше ніж за 2018 рік (8 933).

За 2019 рік безпосередньо в *Обласному апараті Управління* видано паспортів громадянина України у формі ID – картки: 50, тоді як у 2018 році, було видано: 4.

Окрім цього, за 12 місяців 2019 року Управлінням ДМС України в Чернігівській області всього оформлено та видано 20 паспортів громадянина України у формі книжечки зразка 1994 року згідно рішення суду.

Також, за 2019 рік до територіальних підрозділів Управління звернулось 11338 осіб для вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України у зв'язку із досягненням відповідного віку, що на 48,2 % менше ніж за аналогічний період минулого року (за 2018 рік - 21 910).

Окрім цього, за 2019 рік в УДМС України в Чернігівській області та його територіальних підрозділах оформлено 60663 паспортів громадянина України для виїзду за кордон (2018 рік – 79099). Із них:

- у терміновому режимі - 10 344, що на 64,5 % менше ніж за 2018 рік (29 196)%
- у нетерміновому режимі - 50 319, що на 1% більше за 2018 рік (49 903).

Безпосередньо *Обласним апаратом Управління* за 2019 рік паспортів громадянина України для виїзду за кордон:

- ОФОРМЛЕНО: 12 965, що на 10,6 % менше ніж за 2018 рік, яких було оформлено 14 509;

ВИДАНО: 13 664, що на 17,5 % менше ніж за 2018 рік, яких було видано 16 581.

Загальна кількість виданих паспортів громадянина України для виїзду за кордон Управлінням ДМС України в Чернігівській області та його територіальними підрозділами за 2019 рік складає 63002, що на 29,5 % менше ніж за аналогічний період 2018 року (89384).

За 12 місяців 2019 року Управлінням ДМС України в Чернігівській області видано дозволів для виїзду громадян України за кордон на постійне місце проживання - 174, тоді як аналогічний період 2018 року 176 (на 1,1 % менше).

Важливими кроками, за напрямками паспортної роботи в частині документування паспортами громадянина України та паспортами громадянина України для виїзду за кордон УДМС України в Чернігівській області, які були здійснені за 2019 рік:

- 15.03.2019 року ЦНАПом Прилуцької міської ради Чернігівської області, розпочато роботу з оформлення та видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон. За період розпочатої роботи та упродовж 2019 року проводилися постійні практичні навчання адміністраторів для роботи у ЦНАПі з питань документування паспортними документами;

- 23.07.2019 укладено Угоду про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг між УДМС України в Чернігівській області та Бобровицькою міською радою Чернігівської області, які надаються у оновленому ЦНАПі міської ради, який було відкрито у жовтні 2019 року.

УДМС України в Чернігівській області постійно надаються адміністративні послуги внутрішньо переміщеним особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та зони проведення Операції Об'єднаних Сил. Зазначеній категорії громадян у 2019 році було надано 715 адміністративних послуг, а саме:

1. З районів проведення Операції Об'єднаних Сил, а саме: Донецької та Луганської областей, протягом 12-ти місяців 2019 року звернулися з питань:

- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон 332 особи;
- оформлення паспорта громадянина України у формі картки 221 особа;
- вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином відповідного віку 33 особи.

2. З тимчасово окупованої території (АР Крим) протягом 12-ти місяців 2019 року звернулися з питання:

- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон 68 осіб;

- оформлення паспорта громадянина України у формі картки 44 особи;
- вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином відповідного віку 17 осіб.

Протягом 2019 року відділом з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції Управління було опрацьовано понад 10 470 запитів, що надійшли на виконання з ДМС та різних управлінь і організацій.

Громадянство

За 2019 рік до сектору з питань громадянства УДМС України в Чернігівській області надійшло до розгляду 583 справи з питань набуття громадянства України, що на 0,7 % менше, ніж за аналогічний період 2018 року - 587 справ.

Виконуючи вимоги Закону України «Про громадянство України», Указу Президента України від 27 березня 2001 року № 215 «Питання організації виконання Закону України «Про громадянство України» за 2019 рік УДМС України в Чернігівській області оформлено набуття та встановлення належності до громадянства України 466 особам, що на 11% менше ніж у порівнянні за аналогічний період 2018 року (524 особам), а саме:

Підстава	2018 рік	2019 рік
Встановлення/оформлення належності до громадянства України	14	21
Набуття громадянства України за народженням	423	354
Набуття громадянства України за територіальним походженням	63	68
Набуття дітьми громадянства України внаслідок усиновлення	0	1
Набуття громадянства України дітьми внаслідок встановлення опіки чи піклування	16	14
Набуття громадянства України особою, визаною судом недієздатною, внаслідок встановлення над нею опіки громадянина України	0	1
Набуття громадянства України дитиною у зв'язку з перебуванням у громадянстві України її батьків чи одного з них	2	4
Набуття громадянства України за міжнародними Угодами	6	3

Протягом 2019 року Указом Президента України до громадянства України прийнято 21 особу, за 2018 рік – 15.

Загалом за 2019 рік до ДМС України було надіслано 36 справ про прийняття до громадянства України відповідно до статті 9 Закону України «Про громадянство України», що на 64 % більше, ніж за 2018 рік – 22 справи. Всього на розгляді 49 справ.

Оформлено та видано тимчасових посвідчень громадянина України, справи яких надійшли з територіальних підрозділів за 2019 рік - 33 особам (що на 35 % більше, ніж у 2018 році – 25 справ), а саме з Деснянського РВ – 10, Новозаводського РВ – 7; Менського РС, Ніжинського МВ, Прилуцького МВ та Ріпкинського РС – 2; Бобровицького РС, Борзнянського РС, Варвинського РС, Козелецького РС, Куликівського РС, Новгород-Сіверського РС, Сновського РС та Чернігівського РВ – 1.

За 2019 рік відповідно до статті 21 Закону України «Про громадянство України» скасовано 6 рішень про оформлення набуття громадянства України за територіальним походженням, за аналогічний період 2018 року – 1 рішення.

Також за 2019 рік до ДМС України було надіслано 2 клопотання для припинення громадянства України внаслідок його втрати на підставі статті 19 Закону України «Про громадянство України».

У 2019 році ДМС України була сформована ІП «Заява про видачу паспорта громадянина України» ЄІАС УМП по Чернігівській області, що дала змогу швидше виконувати запити та перевіряти матеріали справ з метою прийняття відповідного рішення.

Щодо роботи відділу обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання

Показники роботи відділу обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання

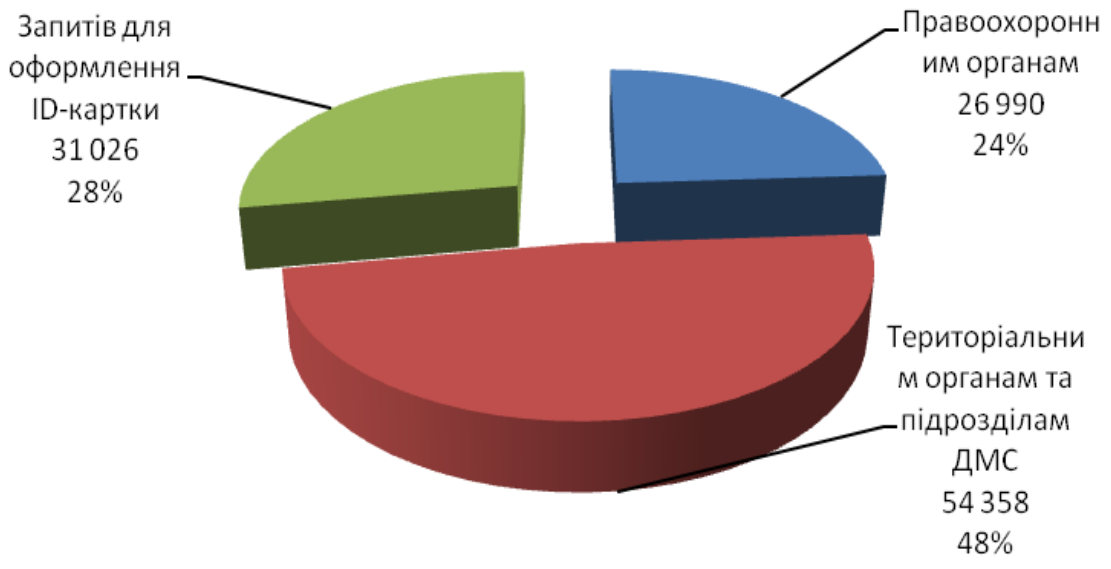
№з/п	Показник	2019 рік	2018 рік	Відхилення (+; -)
1.	Кількість талонів та відомостей про реєстрацію місця проживання, що надійшли до відділу (внесено до картотеки)	135 138	154 411	-19 273
2.	Виконано письмових запитів, в т.ч.:	112 374	85 650	+ 26 724
2.1	Правоохоронним органам	26 990	20 877	+ 6 113
2.2	Територіальним органам та підрозділам ДМС	54 358	43 946	+ 10 412
2.3	Запитів для оформлення ID-картки	31 026	20 827	+ 10 199
3.	Проведено моніторинг відомостей, що надійшли після видачі територіальними підрозділами паспорта громадянина України у	15 350	26 195	- 10 845

	вигляді ID-картки за допомогою бази ЄІАС УМП			
4.	Повернуто на дооформлення відомостей та талонів у зв'язку з уточненням даних та виявленням розбіжностей	766	1 154	- 388
5.	Проведено перевірок діяльності виконавчих органів сільських, селищних та міських рад з питань реєстрації місця проживання осіб, в.т.ч:	256	222	+ 34
	безпосередньо працівниками УДМС області	9	3	+ 6

За 12 місяців 2019 року відділом обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання виконано 112 374 письмових запити (що на 26 724 запити більше у порівнянні з відповідним періодом 2018 року (85 650). З них надано відомості про місце реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб:

- **правоохоронним органам – 26 990** (більше на 6 133 у порівнянні з відповідним періодом минулого року, за 2018 рік – 20 877);
- **тер. органам та підрозділам ДМС – 54 358** (більше на 10 412, за 2018 рік – 43 946);
- **виконано запитів для оформлення ID-картки – 31 026** (більше на 10 199, за 2018 рік – 20 827).

Виконання запитів щодо доступу до персональних даних

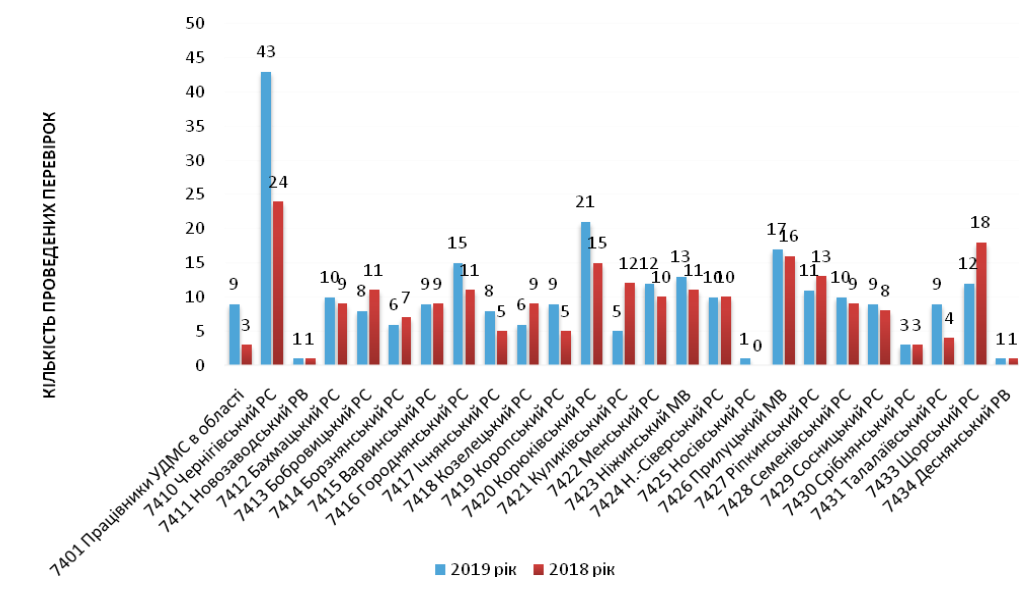


За 12 місяців 2019 року до відділу обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання з територіальних підрозділів області надійшло 135 138 талонів та відомостей про реєстрацію місця проживання (менше на 19 273 у порівнянні з відповідним періодом 2018 року (154 411)).

За 12 місяців 2019 року працівниками територіальних підрозділів УДМС області та безпосередньо працівниками УДМС області було проведено перевірки діяльності з питань реєстрації місця проживання осіб у 256 органах реєстрації виконавчих органів сільських, селищних та міських рад (в т.ч. 9 безпосередньо працівниками УДМС) у 23 районах області, в т.ч. місті Чернігів (у 2018 році перевірено 222 органи реєстрації у 22 районах області, в т.ч. місті Чернігів).

За результатами проведених перевірок складені акти та надані рекомендації відповідно до вимог законодавства. Всі матеріали перевірок опрацьовано, проаналізовано, узагальнено. За результатами проведеної роботи зроблено відповідні висновки.

Кількість проведених перевірок органів реєстрації у 2018 та 2019 роках



Господарська діяльність

Для створення комфортних умов праці та надання адміністративних послуг протягом 2019 року було проведено поточний ремонт в Козелецькому районному секторі, капітальний ремонт в приміщенні Управління, а також капітальний ремонт даху в Ніжинському МВ. Забезпечено новим приміщенням підрозділ Новгород-Сіверського району, в якому зроблено сучасний капітальний ремонт.

За результатами проведеної роботи в червні 2019 року приміщення Прилуцького МВ передано з комунальної власності територіальної громади м. Прилуки до сфери управління ДМС України.

Проведена робота по відчуженню службового автомобіля, який знаходився в неробочому стані, кошти за реалізацію якого перераховано до державного бюджету. Разом з тим, УДМС України в Чернігівській області, як і всі обласні управління ДМС, отримало в користування новий службовий автомобіль.

Фінансова діяльність

Управління Державної міграційної служби України в Чернігівській області є бюджетною установою і фінансування на її утримання здійснюється винятково за рахунок коштів державного бюджету. Законом України «Про Державний бюджет України на 2019 рік» для УДМС України в Чернігівській області були передбачені видатки за кодом програмної класифікації видатків

1004020 «Забезпечення виконання завдань і функцій у сфері громадянства, іміграції та реєстрації фізичних осіб» в сумі 42 954 050,00 грн з них:

- КЕКВ 2110 «Оплата праці» - 30 369 500,00 грн;
- КЕКВ 2120 «Нарахування на оплату праці» - 6 686 700,00 грн;
- КЕКВ 2210 «Предмети, матеріали, обладнання, інвентар» - 1 070 200,00 грн;
- КЕКВ 2240 «Оплата послуг (крім комунальних)» - 1 916 900,00 грн;
- КЕКВ 2270 «Оплата комунальних послуг та енергоносіїв» - 1 165 600,00 грн;
- КЕКВ 3132 «Капітальний ремонт» - 1 293 800,00 грн;
- КЕКВ 5000 «Інші видатки» - 451 350,00 грн.

Майже 89% бюджетних коштів використано на виплату заробітної плати з нарахуваннями та оплату комунальних платежів.

Завдяки діям персоналу за надання адміністративних послуг населенню до місцевих бюджетів перераховано у 2019 році 26 317 729,27 грн.

Сектор стандартів роботи та контролю якості

Сектором стандартів роботи та контролю якості УДМС України в Чернігівській області здійснюється постійний моніторинг та контроль за дотриманням стандартів роботи та якості надання адміністративних послуг. Так, 2019 році було запроваджено декілька нових інструментів моніторингу та контролю за якістю надання адміністративних послуг.

Запроваджено та втілено в життя такий інструмент як «Карта оцінки якості роботи територіальних підрозділів», за допомогою якої ми бачимо слабкі місця з певного напрямку роботи та приймаємо рішення щодо удосконалення стандартів роботи, виявляємо з якого напрямку роботи наші спеціалісти потребують додаткового навчання. Так за ключовими показниками ефективності визначено загальний рівень якості діяльності кожного підпорядкованого територіального підрозділу.

Ще одним інструментом контролю якості стало впровадження зручного електронного сервісу – QR-коду. Громадяни мають можливість оцінити якість надання отриманих адміністративних послуг в УДМС України в Чернігівській області за допомогою цього електронного сервісу, залишити пропозиції або зауваження.

Також систематично під час планових виїзних перевірок здійснюється опитування суб'єктів звернення за допомогою чек-листів щодо якості надання послуг в територіальному підрозділі та опитування за допомогою боксів з оцінки якості у вигляді смайлів.

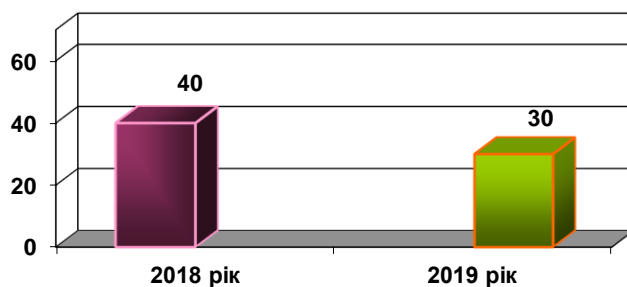
Претензійно-позовна робота



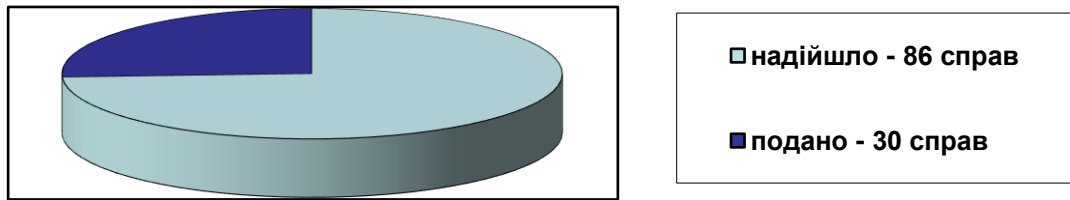
У 2019 році до УДМС України в Чернігівській області надійшло 86 позовів (у 2018 році – 40 позовів). показник надходження позовів у звітньому періоді порівняно з 2018 роком притерпів значних змін, а саме: збільшився на 115%.

Показник адміністративних позовів поданих Управлінням у звітньому періоді порівняно з 2018 роком змінився, зменшившись на 10 справ (33%), що обумовлено судовою практикою, а саме: можливістю звернення до суду з об'єднаними в одній позовній заяві вимогами про затримання та примусове видворення іноземців та осіб без громадянства.

Кількість адміністративних позовів поданих УДМС України в Чернігівській області

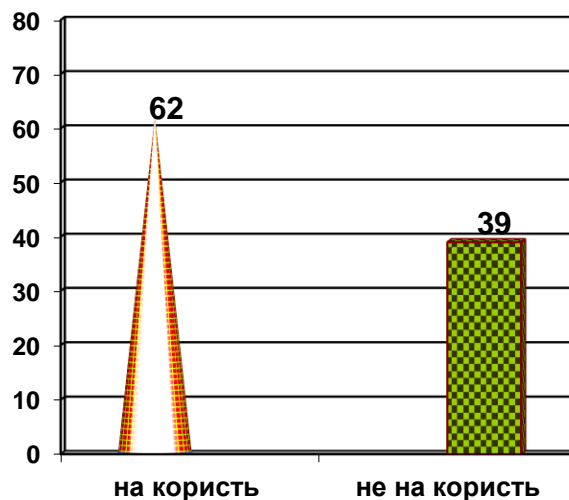


**Кількість позовів, які надійшли/подані
УДМС України в Чернігівській області
у 2019 році**



Кількість справ, які вирішені судами на користь УДМС України в Чернігівській області порівняно з 2018 роком зменшилась на 15%, що обумовлено постановою Великої палати Верховного Суду від 19.09.2018 у зразковій справі № 806/3265/17, якою визнано протиправною відмову у видачі паспорта громадянина України у формі книжечки відповідно до Положення про паспорт громадянина України, затвердженого Постановою Верховної Ради України від 26 червня 1992 року № 2503-ХІІ та зобов'язано оформити та видати паспорт громадянина України у формі книжечки.

**Результати розгляду справ розглянутих за
участю УДМС України в Чернігівській області
у 2019 році**



Робота з персоналом

У 2019 році штатна чисельність працівників становила 178 одиниць, з яких 157 державних службовців. Фактична чисельність працівників – 183 особи, укомплектованість складає 99 %.

Оголошено та проведено 11 конкурсів на 17 вакантних посад, для участі у конкурсі подали документи 65 кандидатів. За результатами конкурсу прийнято 16 осіб на вакантні посади державної служби.

З метою підвищення ефективності виконання повноважень покладених на Управління Державної міграційної служби України в Чернігівській області, розроблено та презентовано стратегію розвитку персоналу Управління в рамках реалізації Стратегії державної міграційної політики України на період до 2025 року.

Стратегія визначає проблеми, які потребують розв'язання, мету, шляхи реалізації спрямовані на забезпечення розвитку персоналу. Головною метою її є створення у середньостроковій перспективі належних умов для ефективного впровадження реформ започаткованих Державною міграційною службою в Управлінні.

Основними напрямками реалізації визначені:

забезпечення рівного доступу громадян до служби в УДМС України в Чернігівській області шляхом проведення виключно відкритого конкурсу на зайняття вакантних посад;

формування ефективної системи управління персоналом, що базуватиметься на врахуванні знань, умінь, навичок, а також особистісних якостей державних службовців;

підвищення ефективності професійного навчання державних службовців та планування кар'єри;

забезпечення прозорості та відкритості з питань реалізації Управлінням державної політики у міграційній сфері.

З метою вивчення соціально-психологічного клімату, підвищення ефективності професійної діяльності працівників, як окремо так і колективу в цілому, запроваджено електронне анкетування працівників за допомогою google forms на теми: «Як тобі працюється в УДМС України в Чернігівській області», «Емоційне виснаження», «Визначення мотиваційної спрямованості працівників», «Визначення стилів поведінки в конфлікті», «Вивчення рівня комунікації в Управлінні». За результатами аналізу тестувань впроваджувались заходи щодо вирішення проблемних питань, поліпшення морально-психологічного клімату, у тому числі адаптації та розвитку молодих спеціалістів.

Забезпечено навчання та підвищення кваліфікації державних службовців Управління та територіальних підрозділів. Підвищення рівня професійної компетентності пройшло 529 державних службовця, за сертифікованими програмами – 117, що складає 72% особового складу Управління.

Впроваджено навчання шляхом самоосвіти на безкоштовній он-лайн платформі «Prometheus», діє на постійній основі система підвищення рівня

професійної компетентності працівників Управління шляхом проведення внутрішніх навчань та тренінгів.

Робота зі зверненнями громадян

За 2019 рік до Управління Державної міграційної служби України в Чернігівській області надійшло **296** звернень від громадян, що становить на **1,02%** звернень більше, ніж ті, які надійшли за відповідний період минулого року (**293** звернення).

Звернення громадян
за 2018-2019 роки за напрямками діяльності у відсотках:

Напрямок діяльності		2018	2019	Порівняння у відсотках
-	З питань громадянства	59	58	-1,7%
-	З питань закордонного паспорта	53	21	- 60,4%
-	З питань внутрішнього паспорта	39	41	+ 5,1%
-	З питань відмови від біометричних паспортів	7	12	+ 42%
-	З питань реєстрації місця проживання	23	18	-22%
-	З питань еміграції	5	1	-80%
-	З питань біженців	17	11	-35,3%
-	З питань імміграції	53	68	+ 22 %
-	З питань посвідки на проживання	14	27	+ 93%
-	Інші питання	23	39	+ 69,6%
-	Всього за рік	293	296	+ 1,02%

Питома вага письмових звернень громадян до УДМС України в Чернігівській області, що надійшли на особистому прийомі – **218 (73,6%)**, інші: від громадян поштою – **60 (20,3%)**, від інших органів, установ, організації – **11 (3,7%)**, через органи влади – **5 (1,7%)**, та **по 1** зверненню надійшли через засоби масової інформації та уповноважену особу.

Звернення громадян по напрямкам діяльності становлять:

питання імміграції – 68 (12,8%);

питання громадянства – 58 (19,6%);

питання внутрішнього паспорта – 41 (13,9%);

питання посвідки на проживання – 27 (9,1%);

питання закордонного паспорта – 21 (7,1%);

питання реєстрації місця проживання – 18 (6,1%);

відмова від біометричних паспортів – 12 (4,1%);

питання біженців – 11 (2,8%);
питання еміграції – 1 (0,3%);
інші питання – 38 (12,8%).

За 2019 рік до Управління надійшло 5 скарг на дії працівників УДМС України в Чернігівській області, з яких: 4 - на дії працівників відділу роботи з іноземними громадянами та ОБГ, 1 - на дії працівників відділу обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання. Також було зареєстровано 3 звернення стосовно територіальних підрозділів Управління, з яких: Ічнянський РС – 1, Ріпкинський РС – 1, Прилуцький МВ - 1. Після проведення перевірки фактів, викладених у зверненнях, порушень не виявлено. Заявникам надано письмові відповіді. Протягом 2018 року зареєстровано 7 проблемних звернень.

За звітній період з повторними зверненнями до УДМС України в Чернігівській області звернулися 11 осіб, в тому числі: з питання внутрішнього паспорта – 4 особи, громадянства – 3, закордонного паспорта – 2, з питання імміграції - 2. Протягом 2018 року з повторними зверненнями зверталось 8 осіб.

Протягом 2019 року зареєстровано 2 звернення від народних депутатів України в інтересах інших осіб, а саме: 1 – з питань оформлення паспорта громадянина України, 1 – з питань громадянства. За результатами розгляду звернень надано письмові відповіді.

Постійно проводиться своєчасний та об'єктивний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задовольняються законні вимоги заявників, ведеться контроль за дотриманням термінів розгляду звернень та наданням повних обґрунтованих відповідей, відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Під час розгляду звернень громадян порушень закону України «Про звернення громадян» працівниками УДМС України в Чернігівській області допущено не було.

Відділ інформаційних технологій

Відділом інформаційних технологій постійно проводяться заходи щодо попередження кібератак на інформаційні системи Управління та територіальних підрозділів. Систематично оновлюються бази антивірусного захисту в інформаційних системах Управління.

За 2019 рік сформовано 104 кваліфікованих електронних підписів (КЕП)

Проведено адміністрування 26 територіальних громад в частині підтвердження меж громади, підтвердження користувачів та надання доступу до «Реєстру територіальних громад».

За січень-лютий 2019 року встановлено та налаштовано 25 нових комп'ютерів в територіальних підрозділах та 24 – в Управлінні. В першому півріччі 2019 року в підпорядкованих територіальних підрозділах встановлено 14 нових багатофункціональних пристроїв.

У 2019 році було встановлено 12 нових АРМ, перерозподілено та налагоджено АРМ для оформлення біометричних документів іноземним громадянам в 10 територіальних підрозділах.

Відкрито відокремлений пункт реєстрації № 027 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг - акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України в Управлінні Державної міграційної служби України в Чернігівській області для оформлення співробітникам Управління кваліфікованого електронного підпису.

Проведено роботи по створенню комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі ЄІАС УМП регіонального та районного рівнів.

Зв'язки зі ЗМІ та громадськістю

Протягом 2019 року вживалися заходи щодо проведення публічних заходів за участю керівництва Управління та наповнення інформаційного простору інформацією про діяльність міграційної служби Чернігівщини. У порівнянні з 2018 роком кількість підготовленого та розміщеного матеріалу зросла майже на 21 %.

На офіційному сайті Державної міграційної служби України було розміщено 150 інформаційних матеріалів про діяльність УДМС України в Чернігівській області. Постійно наповнюється офіційна сторінка УДМС України в Чернігівській області у соціальній мережі Facebook – 375 публікацій.

З листопада 2019 року майже всіма територіальними підрозділами було опрацьовано питання відкриття сторінок «Міграційна служба інформує» на офіційних сторінках органів державної влади та місцевого самоврядування

Всього, на офіційних сторінках районних державних адміністрацій, міських та селищних рад та ОТГ протягом 2019 року опубліковано 313 матеріалів інформаційно-роз'яснювального характеру про діяльність міграційної служби.

До друкованих засобів масової інформації надано 120 матеріалів, які були опубліковані.

Протягом року були проведені наступні публічні заходи:

1. Прес-конференція "Публічний звіт начальника УДМС України у Чернігівській області за підсумками роботи у 2018 році" 28.02.2019.
2. Брифінг начальника УДМС України в Чернігівській області на тему: "ID – зручний, надійний та повнофункціональний паспортний документ громадянина України" 05.03.2019.
3. Відео коментар начальника УДМС України в Чернігівській області журналістам телеканалу «UA:Чернігів» щодо підвищення вартості оформлення біометричних документів 01.07.2019.
4. Відео коментар начальника УДМС України в Чернігівській області журналістам ЧЕline щодо діяльності Управління та деяких нововведень в роботі міграційної служби Чернігівщини 18.09.2019 року.

5. Виступ начальника УДМС України в Чернігівській області на хвилях Українського радіо про роботу УДМС та надано відповіді на найчастіші питання які надходять від відвідувачів міграційної служби 21.11.2019.

6. Відео коментар начальника УДМС України в Чернігівській області журналістам ЧЕline щодо підсумків проведення операції «Мігрант» 26.11.2019.

На телефонну гарячу лінію УДМС України в Чернігівській області протягом 2019 року надійшло 5086 звернень. У 2018 році таких звернень було 6089, що майже на 1000 менше. Таке зменшення можна пояснити збільшенням кількості проведеної роз'яснювальної роботи з громадянами щодо діяльності ДМС. Всі звернення які надходили носили консультативний характер.

Досягненнями у пріоритетних напрямках роботи протягом 2019 року вважаю:

1. Забезпечується обслуговування людей з порушенням слуху шляхом встановлення планшету з можливістю безкоштовного дзвінка до перекладача жестової мови.

2. Забезпечується доступне інформування громадян з вадами зору шляхом розміщення інформаційних стендів зі шрифтом Брайля.

3. Завдяки проведеній послідовній роботі щодо: впровадження автоматизації процесів надання працівниками УДМС України в Чернігівській області адміністративних послуг;

можливості відкритого контролю через електронні сервіси ДМС за етапами надання адміністративних послуг;

постійного моніторингу наявності корупційних ризиків в діяльності посадових осіб УДМС України в Чернігівській області й своєчасного реагування щодо їх усунення

в 2019 році працівниками УДМС України в Чернігівській області випадків вчинення корупційних правопорушень не допущено.

Стратегічні цілі на 2020-2021 роки:

1. Доступність послуг без будь-яких обмежень.

Створення умов доступності послуг для їх комплексного надання усім громадянам, в тому числі особам з інвалідністю (облаштування входу до підрозділів пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями).

2. Підвищення якості надання адмінпослуг.

- вдосконалення стандартних операційних процедур (надання зауважень та пропозицій до ДМС);

- створення високопрофесійного кадрового потенціалу (якісний підбір персоналу, підвищення рівня знання іноземних мов співробітниками та

організація підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, створення корпоративного духу, стилю, іміджу служби);

- посилення контролю за дотриманням спеціалістами стандартів роботи та якості надання адмінпослуг (реагування на критику, зауваження та пропозиції громадян без провалювання у формальність процедури).

3. Прозорість діяльності

- підвищення обізнаності громадськості про міграційні процеси шляхом систематичного висвітлення актуальної інформації у зовнішньому просторі за допомогою ЗМІ та проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення Чернігівської області.

- зміцнення іміджу та репутації Управління. Підвищення показника довіри до державної служби (проведення PR-кампаній серед громадян щодо адміністративних послуг, змін у законодавстві у сфері міграції).