

Довідка про стан роботи із зверненнями громадян у 2013 році у Державній міграційній службі України

Державною міграційною службою України (далі – ДМС України) протягом 2013 року здійснювалася робота з реалізації комплексу організаційно-практичних заходів, спрямованих на виконання Плану організації виконання положень Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

Удосконалення роботи зі зверненнями громадян, а також покращання їх особистого прийому в системі міграційної служби постійно перебуває в полі зору керівництва ДМС України та визначено одним з пріоритетних напрямків її діяльності. З цією метою здійснено ряд послідовних організаційно-практичних заходів щодо посилення контролю керівників за прийняттям підлеглими обґрунтованих рішень, усунення формалізму при розгляді звернень громадян та покращання виконавської дисципліни в контексті вимог Закону України „Про звернення громадян”.

Особлива увага приділяється виконанню завдання щодо об’єктивного, повного, усебічного та своєчасного розгляду звернень громадян, як одного з пріоритетних напрямків діяльності ДМС України, визначеного Президентом України.

Ужиті впродовж звітного періоду ДМС України, її територіальними органами ці та інші заходи в цілому забезпечили належний рівень роботи зі зверненнями громадян та питань їх особистого прийому.

Упродовж 2013 року до ДМС України надійшло 13939 звернень, з них:

- поштою від громадян – 11756;
- на особистому прийомі – 816;
- від Верховної Ради України – 29;
- від Адміністрації Президента України – 494;
- від Кабінету Міністрів України – 209;
- від інших органів влади, установ та організацій – 635.

Серед звернень, що надійшли до ДМС України за звітний період:

- індивідуальних – 13831;
- колективних – 101;
- анонімних – 7.

За видами звернень у минулому році до ДМС України надійшло:

- пропозицій – 1491;
- заяв (клопотань) – 12136;
- скарг – 312.

За цей же період до ДМС України надійшли звернення від таких категорій громадян:

- героїв та інвалідів ВВВ – 10;
- ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки – 51.

За соціальним станом протягом 2013 року до ДМС України надійшли звернення від:

- пенсіонерів – 134;
- безробітних – 15;
- державних службовців – 11;
- служителів релігійних організацій – 23;
- учнів, студентів – 19;
- не визначені – 13737.

Переважна частина масових звернень стосувалась питань відміни паспортів з безконтактним електронним носієм інформації та оформленням паспорта громадянина України для виїзду за кордон..

У звітному періоді у ДМС України розглянуто 13226 звернень (95% від загальної кількості звернень, що надійшли до ДМС України у 2013 році), на розгляді залишилося 713 звернень (5%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 1618;
- надано роз'яснення – 11585;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 23.

З метою ознайомлення громадян з діяльністю ДМС України та поліпшення якості роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті ДМС України в мережі Інтернет здійснюється регулярне розміщення інформації щодо особистих прийомів громадян керівництвом ДМС України, розкладу роботи громадської приймальні, графіку та порядку особистого прийому громадян керівництвом ДМС України, розпорядку та номерів телефонів, за якими працює “гаряча” телефонна лінія ДМС України та її територіальних підрозділів.

У приміщенні громадської приймальні ДМС України на інформаційних стендах постійно оновлюються матеріали про діяльність ДМС України.

Більшість питань, що порушувались у зверненнях громадян, стосувалися:

- відмова від паспортів з безконтактним електронним носієм інформації – 7747 (59%)
- отримання паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон – 3897 (29%);
- реєстрації за місцем проживання - 621 (4,7%);
- набуття та вихід з громадянства України – 182 (1,4%);
- отримання посвідки на проживання – 143 (1%);
- продовження терміну перебування – 138 (1%);
- скарги на дії працівників територіальних підрозділів та затримку у виготовленні документів, нав'язування не передбачених законодавством різних послуг, а також не надання статусу біженця тощо – 297 (2,2%);
- інші – 201 (1,7%).

ДМС України постійно здійснюються заходи, спрямовані на оперативне вирішення проблемних питань громадян, а саме:

– на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2010 № 924 “Про організацію особистого прийому громадян у Кабінеті Міністрів України” забезпечено у 2013 році особистий прийом 816 громадян. Досвід роботи за цей період показує, що майже половина питань, які порушуються під час прийому, стосується надання консультацій та допомоги фахівців профільних департаментів.

Відповідно до наказу ДМС України від 11.04.2012 № 30 “Про організацію особистого прийому громадян” забезпечено проведення особистих прийомів громадян Головою ДМС України, першим заступником Голови ДМС України та заступником Голови ДМС України згідно з графіком особистого прийому громадян керівництвом ДМС України.

В громадській приймальній здійснюється щоденний прийом громадян фахівцями ДМС України.

Крім того, на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109, у ДМС України функціонує “гаряча” телефонна лінія, на яку за 2013 рік надійшло 7454 звернень громадян.

Більшість питань, що надходили на “гарячу” телефонну лінію, стосувались отримання довідкової інформації, а також питань, які для оперативного вирішення по суті потребували втручання представників профільних департаментів.

З метою підвищення ефективності та покращення роботи телефонної «гарячої лінії» ДМС України на базі комерційного Державного підприємства «Документ», яке входить до сфери управління ДМС України, було утворено Кол-центр.

На підставі наказу ДМС від 08.08.2013 № 189 «Про затвердження Порядку взаємодії Державної міграційної служби України з Державним підприємства «Документ» з питань функціонування Кол-центру» з 9 серпня 2013 року забезпечено взаємодію структурних підрозділів апарату ДМС, її територіальних органів та підрозділів з питань функціонування Кол-центру щодо інформаційної підтримки суб'єктів звернень з міграційних питань, у тому числі надання адміністративних послуг.

З початку відкриття до Кол-центру звернулось понад 20 тисяч суб'єктів, яких обслуговували 6 кваліфікованих операторів з обробки інформації.

ДМС України