

Довідка про стан роботи із зверненнями громадян у 2014 році у Державній міграційній службі України

Державною міграційною службою України (далі – ДМС України) протягом 2014 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, визначених нормативно-правовими актами України.

Значна увага у поточному році приділялась розгляду звернень громадян, які переміщувались з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції

Ужиті впродовж звітнього 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 2014 року до ДМС України надійшло 5537 звернень, з них:

- поштою від громадян – 1888;
- на особистому прийомі – 2445;
- від Верховної Ради України – 33;
- від Адміністрації Президента України – 384;
- від Кабінету Міністрів України – 123;
- від інших органів влади, установ та організацій – 664.

Серед звернень, що надійшли до ДМС України, було:

- індивідуальних – 5260;
- колективних – 257;
- анонімних – 20.

За видами звернень у 2014 року до ДМС України надійшло:

- пропозицій – 28;

- заяв (клопотань) – 4971;
- скарг – 538.

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

- ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки – 45.

За соціальним станом протягом 2014 року до ДМС України надійшли звернення від:

- пенсіонерів – 126;
- безробітних – 4;
- державних службовців – 41;
- учнів, студентів – 2;
- військовослужбовців – 1;
- селян – 8;
- робітників – 3;
- підприємців – 4;
- не визначені – 5348.

Аналіз звернень, що надійшли до ДМС України у 2014 року свідчить, що громадян турбують конкретні невирішені питання, що з тих чи інших причин не вирішуються на місцях.

Більшість питань, що порушувались у зверненнях громадян, стосувалися:

- вирішення міграційних питань громадян, які були вимушені покинути свої домівки у Автономній Республіці Крим та м. Севастополь, Донецькій та Луганській областях – 744 (13 %);
- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон – 681 (12%);
- питання громадянства – 593 (11%);
- відмови від біометричних документів – 564 (10%);
- внутрішнього паспорта – 396 (7%);
- біженців – 314 (6%);
- реєстрації місця проживання – 300 (5%);
- 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 – 261 (4%);
- посвідки на проживання – 187 (3%).

У звітному періоді у ДМС України розглянуто 4965 звернень (90% від загальної кількості звернень, що надійшли до ДМС України у 2014 році), на розгляді залишилося 572 звернень (10%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 745;
- надано роз'яснення – 3894;

- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 133.

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 приймальні громадян ДМС України на інформаційних стендах постійно оновлюються матеріали про діяльність ДМС України.

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 2014 році особистий прийом 2445 громадянам. 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 приймальній громадян 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 2014 рік надійшло 7130 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.

ДМС України