

Довідка про стан роботи із зверненнями громадян у 2015 році у Державній міграційній службі України

Державною міграційною службою України (далі – ДМС України) протягом 2015 року здійснювалася робота з реалізації комплексу організаційно-практичних заходів, спрямованих на виконання 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” та Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції».

Удосконалення роботи зі зверненнями, 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.

Питання недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, порушення строків розгляду, установлених законодавством чи керівництвом ДМС України, безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам постійно знаходяться на контролі.

Значна увага у 2015 році приділялась розгляду звернень громадян, які переміщувались з районів проведення антитерористичної операції та тимчасово окупованої території 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 2015 року до ДМС України надійшло 3978 звернень, з них:

- поштою від громадян – 1264;
- на електронну адресу – 167 ;
- на особистому прийомі – 1515;
- від Верховної Ради України – 13;
- від Адміністрації Президента України – 506;
- від Кабінету Міністрів України – 86;
- від інших органів влади, установ та організацій – 427.

Серед звернень, що надійшли до ДМС України, було:

- індивідуальних – 3843;
- колективних – 135

За видами звернень у 2015 року до ДМС України надійшло:

- пропозицій – 36;
- заяв (клопотань) – 3313;
- скарг – 629.

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 – 9.

За соціальним станом протягом 2015 році до ДМС України надійшли звернення від:

- пенсіонерів – 25;
- безробітних – 8;
- державних службовців – 19;
- учнів, студентів – 15;
- військовослужбовців – 47;
- селян – 11;
- робітників – 10;
- підприємців – 26;
- не визначені – 3817.

За ознакою надходження протягом звітного періоду було:

- первинних – 3600;
- повторних – 322;
- дублетних – 53;
- масових – 0;
- неодноразових – 3.

Найчастіше причиною повторних звернень є уточнення щодо отриманих відповідей та виникнення у заявника нових питань, а також вирішення своїх проблем у спосіб, який не передбачено законодавством. З метою запобігання надходження повторних звернень від громадян фахівцями ДМС України у межах компетенції надаються ґрунтовні відповіді, а також висновки щодо актуальності пропозицій заявників.

Також, для оперативного реагування на звернення та скарги громадян про недоліки у роботі територіальних підрозділів та отримання зворотного зв'язку у грудні 2015 року створено представництво ДМС України у Facebook та забезпечено можливість зателефонувати або написати повідомлення на «гарячу лінію» ДМС у Skype.

Нові канали комунікацій створено напередодні запровадження паспорта громадянина України у формі ID-карти.

Аналіз звернень, що надійшли до ДМС України у 2015 році свідчить, що громадян турбують конкретні невіршені питання, що з тих чи інших причин не вирішуються на місцях.

Більшість питань, що порушувались у зверненнях громадян, стосувалися:

- питання громадянства – 769 (19,3%);
- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон – 517 (13%);
- внутрішнього паспорта – 498 (12,5%);
- реєстрації місця проживання – 466 (11,7%);
- біженців – 368 (9,2%);
- відмови від біометричних документів – 305 (7,7%);
- посвідки на проживання – 285 (7,2%);
- 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 – 629 (15,8%);
- оформлення паспорта громадянина України у формі ID-карти – 27 (0,67%);
- інші – 541 (13,6%).

У звітному періоді у ДМС України розглянуто 3899 звернення (98% від загальної кількості звернень, що надійшли до ДМС України у 2014 році), на розгляді залишилося 79 звернень (2%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 505;
- надано роз'яснення – 3051;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 343.

Основною причиною надходження звернень, що в подальшому пересилаються ДМС України за належністю, є необізнаність громадян у сфері функціональних повноважень та завдань центральних органів виконавчої влади.

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.

За 2015 рік термінів розгляду звернень громадян, визначених відповідно до чинного законодавства, не порушено.

Слід також зазначити, що постійно проводиться робота по оптимізації термінів розгляду звернень громадян. Звернення, які не потребують додаткового

вивчення та перевірок, розглядаються не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

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 2015 році особистий прийом 1515 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 та Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції» у ДМС України функціонує телефонна “гаряча лінія”, на яку за 2015 рік надійшло 16519 звернень громадян.

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

ДМС України