

Довідка про стан роботи із зверненнями громадян у 2017 році у Державній міграційній службі України

Державною міграційною службою України (далі – ДМС України) протягом 2017 року вживалися організаційно-практичні заходи, спрямовані 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 звернення громадян".

Удосконалення роботи зі зверненнями громадян, а також роботи із особистого прийому громадян в системі міграційної служби постійно перебуває в полі зору керівництва ДМС України та є одним з пріоритетів в її діяльності.

Особлива увага приділяється виконанню завдання щодо об’єктивного, повного, усебічного та своєчасного розгляду звернень громадян.

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.

У 2017 році до ДМС надходили звернення громадян переважно з питань:

- оформлення паспортів громадян України для виїзду за кордон, пов'язаному із запровадженням безвізового режиму України з ЄС;
- порядку та умов оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки;
- оформлення паспортів громадян України для виїзду за кордон громадянам, які перемістилися із зони АТО.

Ужиті ДМС України заходи в цілому забезпечили належний рівень роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян.

Упродовж 2017 року ДМС України опрацьовано 21690 письмових звернень, з них, таких що надійшли:

- поштою від громадян – 8214 (із них на електронну адресу ДМС – 1132);
- на особистому прийомі – 12532;
- через органи влади – 791;
- від Кабінету Міністрів України – 147;
- через засоби масової інформації – 1;
- від інших органів влади, установ та організацій – 5.

Серед звернень, що надійшли до ДМС України, було:

- індивідуальних – 21539;
- колективних – 151.

За видами звернень до ДМС України надійшло:

- пропозицій – 94;
- заяв (клопотань) – 20669;
- скарг – 927.

За звітний період до ДМС України надійшло 12 звернень громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

За ознакою надходження протягом звітного періоду було:

- первинних – 21411(98,7%);
- повторних – 271 (1, 26%);
- дублетних – 7 (0, 03%);
- неодноразових – 1 (0,005%).

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

Для оперативного реагування на звернення та скарги громадян про недоліки у роботі територіальних підрозділів та отримання зворотного зв'язку у грудні 2015 року створено та на постійній основі працює представництво ДМС України у Facebook, забезпечено можливість здійснити звернення через телефонну «гарячу лінію» ДМС у Skype.

Додатково, на оновленому офіційному веб-сайті ДМС України створена Приймальня електронних звернень громадян Державної міграційної служби України з метою отримання інформації про зауваження або пропозиції щодо покращення умов надання адміністративних послуг у конкретному підрозділі ДМС України, випадки неетичної поведінки працівників міграційної служби та якщо стало відомо про порушення законодавства з боку керівників або працівників центрального апарату, територіальних органів або підрозділів ДМС України.

Аналіз звернень, що надійшли до ДМС України у 2017 році свідчить, що громадян турбують конкретні питання, які з тих чи інших причин не вирішуються на місцях.

Більшість питань, що порушувались у письмових зверненнях громадян, враховуючи звернення, які надійшли від Урядового контактного центру, стосувалися:

- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
- оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки;
- відмови від біометричних документів;
- питання громадянства;
- питання біженців;
- реєстрації місця проживання;
- оформлення посвідки на проживання;

У звітному періоді у ДМС України розглянуто 21690 письмових звернень (483% від кількості письмових звернень, що надійшли до ДМС України у 2016 року). Значне зростання кількості письмових звернень (у порівнянні з періодом за 2016 рік) обумовлено переважно зростанням з травня 2017 року попиту на оформлення паспортів громадян України для виїзду за кордон, пов'язаному із запровадженням безвізового режиму України з ЄС.

За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 444;
- надано роз'яснення – 21076;

- відмовлено у задоволенні – 6;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 164.

Надходження звернень, які в подальшому пересилаються ДМС України за належністю, обумовлено необізнаністю громадян стосовно 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 графіку та порядку особистого прийому громадян керівництвом ДМС України, розкладу роботи приймальні громадян ДМС, розпорядку та номерів телефонів, за якими працює телефонна “гаряча лінія” ДМС та її територіальних підрозділів.

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

Протягом 2017 року в ДМС України не було порушено термінів розгляду звернень громадян, визначених відповідно до чинного законодавства.

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:

- наказом МВС від 02.02.2016 № 72 затверджено Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» в апараті та територіальних органах ДМС;

- керівництво ДМС на виконання Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції», відповідно до вимог якого усне звернення може бути викладене громадянином за допомогою засобів телефонного зв’язку через телефонні «гарячі лінії», бере участь у проведенні прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України відповідно до графіку проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю керівників центральних органів виконавчої влади;

- на виконання доручення Прем’єр-міністра України від 19.03.2014 № 5714/1/1-14 Голова ДМС Соколюк М.Ю. у березні 2017 року взяв участь у записі телевізійної програми «Уряд на зв’язку з громадянами»;

- 26 вересня та 13 жовтня 2017 року заступник Голови ДМС Т.В. Нікітіна взяла участь (відповідно до графіку) у проведенні прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю керівників центральних органів виконавчої влади;

Відповідно до наказу ДМС України від 15.01.2018 № баг «Про затвердження графіка особистого прийому громадян керівництвом ДМС» 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 приймальні громадян здійснюється щоденний прийом громадян фахівцями ДМС України. Протягом звітнього періоду до приймальні громадян звернулося - 12532 особи.

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 2017 року надійшло 33173 звернення. В свою чергу, на телефонну «гарячу лінію» територіальних органів ДМС України надійшло 43211 звернення. Звернень, що надійшли через Урядовий контактний центр за звітний період – 10586.

Відповідно до доручення Голови ДМС від 25.03.2016 № Д/57/1-16 у ДМС започаткована безперервна робота телефонних «гарячих ліній» окремих структурних та територіальних підрозділів ДМС протягом робочого дня.

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 апарату ДМС України

ДМС України