

Довідка
про звернення громадян, які надійшли до апарату ДМС України
у 2018 році

Державною міграційною службою України (далі – ДМС України) протягом 2018 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.

1. Загальний огляд (за тематикою) письмових звернень, що надійшли до апарату ДМС у 2018 році

У звітному періоді до апарату ДМС надійшло **28 683 письмових звернень** громадян.

У тому числі звернень, що надійшли через Урядовий контактний центр – **7000** од.; подані на особистому прийомі у «приймальні громадян» ДМС України – **4329** од.

Із загальної кількості письмових звернень, 3051 звернень – це скарги. Переважно від мешканців м. Києва (530), Дніпропетровської обл. (274), Львівської обл. (236), Донецької обл. (173), Харківської обл. (164).

63% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися питання **дотримання термінів оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон**. Найбільша кількість звернень від мешканців м. Києва (4865), Дніпропетровської (1479), Львівської (1121), Київської (989), Харківської (817), Донецької (754) та Одеської (654) областей.

15% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися питання **оформлення паспорта громадянина України у формі картки**. Найбільша кількість звернень від мешканців м. Києва (567), Донецької (483), Дніпропетровської (435), Харківської (193), Київської (178), Львівської (176), Луганської (167), Одеської (166) та Херсонської (122) областей.

5% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися **питання громадянства**. Найбільша кількість звернень від мешканців м. Києва (352), Дніпропетровської (119), Одеської (105), Харківської (103) і Донецької (81) областей.

3% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися питання **відмови від оформлення біометричних документів**. Найбільша кількість звернень від мешканців Волинської (117), Житомирської (93), Львівської (89) областей, м. Києва (67), Одеської (63), Дніпропетровської (52), Рівненської (46), Харківської (41) областей.

2,6% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися питання **оформлення посвідок на тимчасове та постійне проживання в Україні**. Найбільша кількість звернень від мешканців м. Києва (162), Одеської (63), Дніпропетровської (58), Харківської (40), Київської (27), Черкаської (22), Херсонської (21) областей.

1,6% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися питання **реєстрації місця проживання**. Найбільша кількість звернень від мешканців Харківської області (145), м. Києва (82), Донецької (26) та Одеської (23) областей.

1,37% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС стосувалися **питання біженців**. Найбільша кількість звернень від мешканців м. Києва (210), Харківської (41) та Одеської (28) областей.

0,7% - 201 звернення, що надійшло до апарату ДМС, з питання імміграції в Україну.

0,4% - 108 звернень, що надійшли до апарату ДМС, з питання еміграції з України.

0,2% - 59 звернень стосовно роботи телефонних «гарячих ліній». Найбільша кількість від мешканців Львівської (10) та Дніпропетровської областей (7).

7,2% - 2092 звернень, що надійшли до апарату ДМС, інші питання (функціонування електронної черги; сервісів сайту; питання транслітерації, питання дотримання прав і свобод громадян; питання не в компетенції ДМС).

2. Збільшення в 2018 році кількості письмових звернень в порівнянні з 2017 роком.

Кількість письмових звернень, що надійшли до апарату ДМС у 2018 році на **20%** більша за кількість звернень у аналогічному періоді 2017 року (**28683 зв. у 2018 р. / 23900 зв. у 2017 р.**).

Суттєве зростання кількості письмових звернень безпосередньо на адресу апарату ДМС відбулось від громадян - мешканців наступних областей.

1) Житомирська – на 195 зв. (збільшення **на 75%**), в т.ч. у 2018 році переважно з питань:

- 52% звернень стосувались питання затримки виготовлення з/п;
- 20 % звернень з питання відмови оформлення біометричних документів
- 10% звернень з питань оформлення паспорта у формі картки.

2) Хмельницька – на 132 зв. (збільшення **на 41%**), в т.ч. у 2018 році переважно з питань :

- 64% звернень стосувались питання затримки виготовлення з/п;
- 15 % звернень з питань оформлення паспорта у формі картки;
- 7,5 % звернень з питання відмови оформлення біометричних документів
- 5,3 % питання набуття громадянства.

3) м. Київ – на 1670 зв. (збільшення **на 33%**), в т.ч. у 2018 році переважно з питань:

- 72% звернень стосувались питання затримки виготовлення з/п;
- 8,4 % звернень з питань оформлення паспорта у формі картки;
- 5,2 % питання набуття громадянства;
- 3,1 % питання біженців;
- 2,4 % питання оформлення посвідок на тимч. проживання та постійне проживання в Україні.

4) Луганська - на 114 зв. (збільшення **на 31%**), в т.ч. у 2018 році переважно з питань:

- 47% звернень стосувались питання затримки виготовлення з/п;
- 37 % звернень з питань оформлення паспорта у формі картки;
- 3,5 % питання набуття громадянства;
- 2,5 звернень стосовно питання реєстрації місця проживання;
- 2% звернень стосовно безпідставної (на думку заявника) відмови в оформленні з/п.

5) Івано-Франківська – на 76 зв. (збільшення **на 27%**), в т.ч. у 2018 році переважно з питань:

- 78 % звернень стосувались питання затримки виготовлення з/п;
- 8 % звернень з питань оформлення паспорта у формі картки;
- 3,6 % питання набуття громадянства.

6) Донецька – на 308 зв. . (збільшення **на 26%**), в т.ч. у 2018 році переважно з питань:

- 51 % звернень стосувались питання затримки виготовлення з/п;
- 33 % звернень з питань оформлення паспорта у формі картки;
- 5,5 % питання набуття громадянства.