**Стан роботи зі зверненнями громадян**

**в Державній прикордонній службі України**

**у 2015 році**

У 2015 році в органах управління Державної прикордонної служби України робота зі зверненнями громадян проводилася відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, Закону України від 02.10.1996 № 384/96 – ВР “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 ”Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, наказів та розпоряджень Адміністрації Державної прикордонної служби України і була спрямована на забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їхніх прав та інтересів, оперативного розв’язання порушених у них питань.

Авторам звернень за результатами розгляду в установлені законом терміни надавалися письмові відповіді, а тим, хто був на прийомі у керівництва Державної прикордонної служби України, – усні. У деяких випадках відповіді на звернення надавалися після їх більш докладного вивчення та вирішення з подальшим доведенням результатів розгляду до відома заявників.

В органи управління Державної прикордонної служби України у 2015 році надійшло 12061 звернення громадян, що на 11,2% більше порівняно з 2014 роком    (у 2014 році – 10843), з них:

до Адміністрації Державної прикордонної служби України – 7698 (у 2014 році – 7397) – збільшення на 4,1%;

у регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення Державної прикордонної служби України – 3656 (у 2014 році – 2628) – збільшення на 39,1%;

у підрозділи центрального підпорядкування – 707 (у 2014 році – 818) – зменшення на 15,6%.

**Вид звернень громадян:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Адміністрація Держприкордонслужби** | **Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення** |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Всього надійшло звернень | 7397 | **7698** | 3446 | **4363** |
| Заяви (клопотання) | 7255 (98,1%) | **7637 (99,2%)** | 3295 (95,6%) | **4115 (94,3%)** |
| Скарги | 142 (1,9%) | **61 (0,8%)** | 151 (4,4%) | **248 (5,7%)** |

**Характер звернень:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Адміністрація Держприкордонслужби** | **Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення** |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Усні (подані на особистому прийомі) | 156 | **129** | 945 | 926 |
| Надіслані поштою | 7241 | **7569** |   | 3437 |
| Повторні звернення | 198 | **198** | 66 | 103 |
| Колективні звернення | 66 | **66** | 29 | 26 |
| Анонімні звернення | 61 | **61** | 3 | 9 |
| Звернення, що не належать до повноважень суб’єктів звернень | 218 | **38** | 78 | 167 |

**Звернення громадян розглянуто:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Адміністрація Держприкордонслужби** | **Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення** |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Особисто керівником | 1248 (16,9%) | **364 (4,7%)** | 1579 (45,8%) | **2490 (57,1%)** |
| Заступниками | 4829 (65,3%) | **5706 (74,1%)** | 547  (15,9%) | **363 (8,3%)** |
| Начальниками управлінь (відділів) | 1320 (17,8%) | **1628 (21,2%)** | 1320 (38,3%) | **1510 (34,6%)** |

**Основні питання, які порушували громадяни у зверненнях:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основні питання | **Адміністрація Держприкордонслужби** | **Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення** |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Фінансове забезпечення | 272 (3,7%) | **459 (5,9%)** | 625 (18,2%) | **535 (12,3%)** |
| Порядок проходження служби, поновлення на службі, переведення по службі  | 271 (3,7%) | **180 (2,3%)** | 292 (8,5%) | **358 (8,2%)** |
| Виділення санаторно-курортних путівок на лікування | 220 (3,0%) | **164 (2,1%)** | 43 (1,2%) | **11 (0,3%)** |
| Порядок перетинання державного кордону, непропуск через державний кордон тощо | 1085 (14,7%) | **825 (10,7%)** | 920 (26,7%) | **1423 (32,6%)** |
| Отримання житла, поновлення в черзі на його отримання | 80 (1,1%) | **74 (1,0%)** | 225 (6,5%) | **233 (5,3%)** |
| Неправомірні дії посадових осіб | 16 (0,2%) | **17 (0,2%)** | 105 (3,0%) | **96 (2,2%)** |
| Неправомірні дії прикордонників | 11 (0,1%) | **9 (0,1%)** | 70 (2,0%) | **216 (5,0%)** |
| Надання інформації про перетинання кордону | 3064 (41,4%) | **3852 (50,0%)** | \_\_ | \_\_ |
| Тимчасове обмеження права виїзду за межі України | 1887 (25,5%) | **1894 (24,6%)** | \_\_ | \_\_ |
| Видача (заміна) посвідчення «Ветеран військової служби» | 19 (0,3%) | **28 (0,4%)** | \_\_ | \_\_ |
| Інші питання | 472 (6,3%) | **202 (2,7%)** | 1166 (33,9%) | **1491 (34,1%)** |

**Звернення надійшли від:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категорія заявника | **Адміністрація Держприкордонслужби** | **Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення** |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Громадяни СНД | 1298 (17,5%) | **1381 (17,9%)** | 96 (2,8%) | **125 (2,9%)** |
| Іноземні громадяни | 693 (9,4%) | **799 (10,4%)** | 38 (1,1%) | **66 (1,5%)** |
| Громадяни України | 5406 (73,1%) | **5518 (71,7%)** | 3312 (96,1%) | **4172 (95,6%)** |

**Категорії заявників (з загальної кількості звернень):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Категорія заявника  | **Адміністрація Держприкордонслужби** | **Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення** |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| учасники та інваліди ВВВ | 2 | **0** | 7 (0,2%) | **3 (0,1%)** |
| учасники бойових дій | 12(0,2%) | **8****(0,1%)** | 30(0,9%) | **185****(4,2%)** |
| пенсіонери-прикордонники | 503 (6,8%) | **457 (5,9%)** | 484 (14,0%) | **479 (11,0%)** |
| члени сімей військовослужбовців | 68(0,9%) | **120****(1,6%)** | 225(6,5%) | **222****(5,1%)** |
| близькі родичі військовослужбовців | 75 (1,0%) | **26 (0,3%)** | 177 (5,1%) | **192 (4,4%)** |
| працівники Держприкордонслужби | 6 | **4** | 47 (1,4%) | **57 (1,3%)** |
| військовослужбовці, з яких: | 59 (0,8%) | **18 (0,2%)** | 668 (19,4%) | **586 (13,4%)** |
| офіцери | 5 | **5** | 199 ( 5,8%) | **190 (4,3%)** |
| сержантський склад | 54 (0,7%) | **13** | 469 (13,6%) | **396 (9,1%)** |

**Структурними підрозділами Державної прикордонної служби України за напрямами службової діяльності розглянуто звернень:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Структурні підрозділи | Адміністрація Держприкордонслужби | Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Департамент охорони державного кордону (штаб) | 6078 (82,3%) | **6525 (84,7%)** | 1175 (34,1%) | **1882 (43,1%)** |
| Управління (відділ) кадрового забезпечення | 218 (2,9%) | **170 (2,2%)** | 407 (11,8%) | **442 (10,1%)** |
| Управління охорони здоров’я        (мед. служба) | 247 (3,3%) | **192 (2,5%)** | 60 (1,7%) | **63 (1,4%)** |
| Управління (відділ) тилового забезпечення | 87 (1,2 %) | **78 (1,0 %)** | 498 (14,4%) | **487 (11,2%)** |
| Фінансово-економічне  (відділ) управління | 275 (3,7%) | **462 (6,0%)** | 630 (18,3%) | **582 (13,3%)** |
| Управління (відділ) роботи з персоналом | 85 (1,1%) | **29 (0,4%)** | 149 (4,3%) | **304 (7,0%)** |
| Управління правового забезпечення (юридична служба) | 21 (0,3%) | **5 (0,1%)** | 179 (5,2%) | **166 (3,8%)** |
| Інші структурні підрозділи | 386 (5,2%) | **237 (3,1%)** | 331 (9,7%) | **437 (10,1%)** |

**На звернення громадян відповідь надано у термін:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Адміністрація Держприкордонслужби | Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| До 15 днів | 3225 (93,6%) | **6557 (85,2%)** | 3225 (93,6%) | **3883 (89,0%)** |
| У місячний термін | 175 (5,1%) | **961 (12,5%)** | 175 (5,1%) | **372 (8,5%)** |
| До 45 днів | 21 (0,6%) | **32 (0,4%)** | 21 (0,6%) | **42 (1,0%)** |
| Перебуває у стадії розгляду | 25 (0,7%) | **148 (1,9%)** | 25 (0,7%) | **66 (1,5%)** |

**За результатами розгляду звернень громадян:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Адміністрація Держприкордонслужби | Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення |
| 2014 рік | **2015 рік** | 2014 рік | **2015 рік** |
| Перебуває у стадії розгляду | 127 (1,7%) | **148 (1,9%)** | 25 (0,7%) | **66 (1,5%)** |
| Надано роз’яснення | 2575 (34,8%) | **2088 (27,1%)** | 1432 (41,6%) | **2180 (50,0%)** |
| Вирішено позитивно  | 3996 (62,4%) | **4568 (59,4%)** | 1732 (50,3%) | **1761 (40,4%)** |
| Відмовлено у задоволенні вимог | 481 (6,6%) | **652 (8,5%)** | 179 (5,2%) | **189 (4,3%)** |
| Надіслано на розгляд за належністю іншому органу влади, установі тощо | 38 (0,5%) | **31 (0,4%)** | 78 (2,3%) | **167 (3,8%)** |
| Надіслано на розгляд за належністю до органів охорони держкордону | 180 (2,4%) | **211 (2,7%)** | \_\_\_ | \_\_\_\_ |

**У регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення Державної прикордонної служби України надійшло:**

|  |  |
| --- | --- |
| Регіональні управління, органи охорони державного кордону та забезпечення Державної прикордонної служби України | Кількість звернень |
| 2014 рік | **2015 рік** |
| Північне регіональне управління | 819 (23,8%) | **1254 (28,7%)** |
| Східне регіональне управління | 420 (12,2%) | **624 (14,3%)** |
| Азово-Чорноморське регіональне управління | 74 (2,1%) | **218 (5,0%)** |
| Південне регіональне управління | 613 (17,8%) | **780 (17,9%)** |
| Західне   регіональне управління | 702 (20,4%) | **780 (17,9%)** |
| Національна академія ДПСУ ім. Б. Хмельницького | 64 (1,9%) | **102 (2,3%)** |
| ОКПП “Київ” | 114 (3,3%) | **155 (3,6%)** |
| Навчальний центр підготовки молодших спеціалістів | 170 (4,9%) | **130 (3,0%)** |
| Мобільний прикордонний загін | 0 | **3** |
| Головний центр зв’язку, автоматизації та захисту інформації | 2 | **3** |
| Окрема комендатура охорони і забезпечення | 420 (12,2%) | **253 (5,8%)** |
| Центральний клінічний госпіталь | 18 | **13** |
| Центральна база зберігання та постачання | 11 | **9** |
| Центральна військово-лікарська комісія | 19 | **39 (0,9%)** |

Вимоги чинного законодавства України щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їх законних прав та інтересів виконано в повному обсязі.

За результатами внутрішніх комісійних перевірок порушень вимог кримінально-процесуального законодавства, законів України „Про звернення громадян” та “Про статус народного депутата України” не встановлено.

Найкраще робота зі зверненнями громадян протягом 2015 року проводилася в управлінні кадрів та управлінні охорони здоров’я Адміністрації Держприкордонслужби України, а також в управліннях  Північного, Західного і Південного регіональних управлінь, Чернігівському, Харківському, Луцькому, Одеському, Сумському, Львівському, Мукачівському, Могилів-Подільському прикордонних загонах, в Окремій комендатурі охорони і забезпечення та у Головному Центрі обробки спеціальної інформації Державної прикордонної служби України.

Головними завданнями на 2016 рік Головою Державної прикордонної служби України визначено:

посилення контролю за додержанням вимог чинного законодавства щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення;

удосконалення роботи з особовим складом, членами сімей військовослужбовців та інших верств населення;

вжиття дієвих заходів для усунення причин, що викликають звернення громадян до Адміністрації Державної прикордонної служби України та вищих органів державної влади України з питань, які належать до компетенції керівників органів Державної прикордонної служби України.