

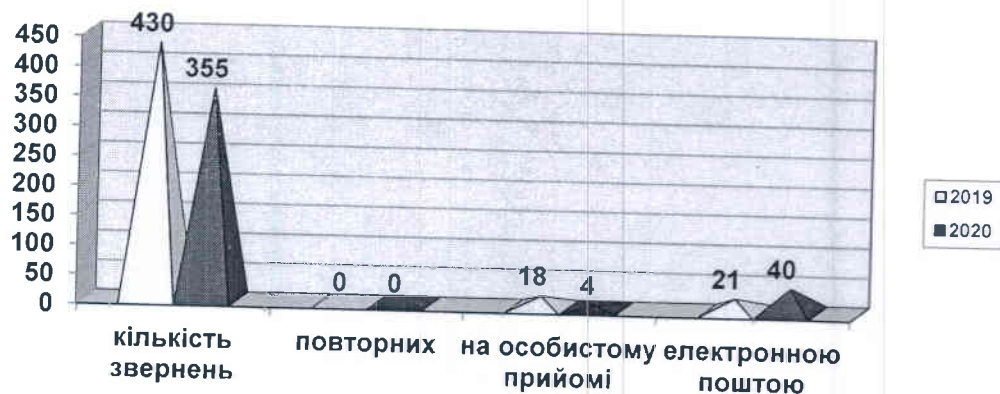
# **ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'І ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА 2020 РІК**

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Служба у справах дітей та сім'ї надає інформацію про проведену роботу із зверненнями громадян за період 01.01.2020 – 31.012.2020 року.

Службою у справах дітей та сім'ї проводиться постійна робота по всебічному, об'єктивному розгляду звернень громадян, які надходять до Служби.

Станом на 31.12.2020 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 355 звернення від громадян, 40 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 4 громадянина звернулися безпосередньо на особистому прийомі.

*Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2019 та 2020 років*



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби у звітному періоді, чільне місце займають питання соціального захисту – 125 звернення, житлової політики – 103, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 69 звернення.

*Характер основних звернень громадян у порівнянні 2019 та 2020 років*



Всі звернення громадян, які надходили до Служби у справах дітей та сім'ї, були вчасно розглянуті, громадянам у встановлений законодавством термін, надано обґрунтовані та повні відповіді. Також проводились особисті зустрічі з заявниками та консультації заявників в телефонному режимі, за результатами яких вживалися відповідні заходи по захисту законних прав та інтересів дітей. Станом на 31.12.2020 року на розгляді перебувало 11 звернень громадян.

На виконання Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" в Службі:

- розроблений та затверджений план заходів на 2021 рік щодо виконання Указу Президента України;
- здійснюється аналіз причин неодноразових звернень громадян;
- щомісячно забезпечується подання звітів про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній начальником Служби;
- щоквартально забезпечується подання аналітично-статистичних звітів про стан організації роботи із зверненнями громадян і вжиті заходи, відповідно до вимог Указу Президента України;
- організуються та проводяться наради з відповідальними працівниками щодо організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
- ведеться постійний контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян (щотижнево надаються попередження та нагадування

відповідальним виконавцям, надається методична допомога при підготовці відповідей на звернення громадян);

- проводиться постійна робота над підвищенням рівня ефективності роботи із зверненнями громадян та професійної кваліфікації працівників, відповідальних за роботу із зверненнями громадян.

На особистому контролі начальника Служби перебуває питання розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

Станом на 31.12.2020 року начальником Служби на особистому прийомі було прийнято 7 громадян та надано консультації. Також під час опрацювання звернень громадян працівниками Служби було прийнято ще 39 осіб.

В приміщенні Служби оформлено стенд, що містить роз'яснювально-інформаційний матеріал для відвідувачів, обладнане місце для написання заяв.

Питання якісного розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі Служби у справах дітей та сім'ї, яка і надалі буде вживати всіх необхідних заходів для вирішення проблем, які турбують громадян, та недопущення причин, що породжують повторні та колективні скарги.

*Додаток: на 7 арк. в 1 прим.*

З повагою

Начальник Служби



Валерій ТАНЦЮРА



ДАНИ

Додаток 1 СП

про звернення громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість звернень усіх	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1., 1.1-1, 1.3-1.6) *	Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)	Результати розгляду звернень:										Кількість громадян, які звернулися		
					вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6	2019	2020							
1.	2.	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020		
		3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.		430	355	412	351	18	4	5	0	0	0	398	332	27	23	817	530

\* Указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

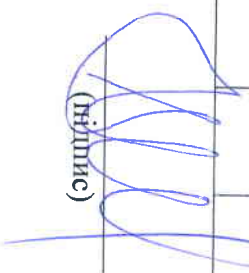
№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)	колективних (п.5.2)	від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)	від інвалідів I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)	від ветеранів праці (п.7.6)	від дітей війни (п.7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)	від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)								
19.	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020						
	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	0	0	26	10	1	0	8	4	11	0	0	26	11	0	0	0

№ з/п	Кількість питань, порушених у громадах	У тому числі питання:																забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації				
		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів				
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.
1.	430	355	0	0	0	0	0	0	152	125	2	0	10	0	0	0	100	103	0	0	12	7

№ з/п	У тому числі питання:																Штабна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян					
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші							
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.				
1.	66	69	0	0	0	0	0	0	63	39	0	0	0	0	25	12	1	1				

Начальник

(підпис)



Валерій ТАНЦОРА

Інформація щодо розгляду звернень громадян,  
що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

У розрізі кореспондентів за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких				Кількість звернень виконаних з порушенням	
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше		
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	225	0	220	0	0	5	0
	- доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
	- доповіді особисто Київському міському голові	0	0	0	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	1	0	0	0	1	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	1	0	1	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	4	0	4	0	0	0	0
8*	Громадян	124	0	107	0	11	6	0
9	Всього	355	0	332	0	12	11	0

Начальник

(підпис)

Валерій ТАНЦЮРА

Інформація щодо розгляду звернень громадян  
 Начальником Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
 та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду				
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Всього:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Начальник


  
(підпис)

Валерій ТАНЦЮРА

Додаток 4 СП

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній  
 Начальником Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
 за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомах	Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах	Кількість прямих "гарячих" телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично	
		24	7	7	0	0	0	12	0	0

Начальник



(підпис)

Валерій ГАНЦЮРА



## ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації)

за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	з них															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	120	4	0	0	1	0	84	36	0	103	0	9	2	0	6	146	
2	Від громадян на особистому прийомі	4	0	0	0	0	2	2	0	4	0	0	0	0	0	0	4	
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Через органи влади	231	6	0	0	14	0	163	68	0	225	0	0	1	0	5	380	
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Разом</b>		<b>355</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>332</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>530</b>	

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто автором відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

Начальник

(підпис)

Валерій ТАНЦЮРА

Щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради  
**ДОВІДКА**  
 (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них*																											Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	120	0	0	0	0	0	72	0	0	0	10	0	1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146
2	Від громадян на особистому прийомі	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	231	0	0	0	0	0	49	0	0	0	93	0	6	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	380
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Разом</b>	<b>355</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>530</b>	

- Промислова політика;
- Аграрна політика і земельні відносини;
- Транспорт і зв'язок;
- Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво;
- Фінансова, податкова, митна політика;
- Соціальна політика. Соціальний захист населення;
- Праці і заробітна плата;
- Охорона праці та промислова безпека;
- Охорона здоров'я;
- Комуніальне господарство;
- Житлова політика;
- Екологія та природні ресурси;
- Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запровадження дискримінації;
- Сімейна та гендерна політика.
- Захист прав дітей;
- Молодість. Фізична культура і спорт;
- Культура та культура спадщина, туризм;
- Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність;
- Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації;
- Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини;
- Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України;
- Діяльність центральних органів виконавчої влади;
- Діяльність місцевих органів виконавчої влади;
- Діяльність органів місцевого саморядування;
- Діяльність територіальних органів виконавчої влади;
- Суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини;
- Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій;
- Інше.

Начальник



(підпис)

Валерій ТАНЦЮРА

## ДАНИ

Додаток 6

про звернення громадян, що надійшли до  
місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування  
за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Результати розгляду звернень:													
		Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п.п. 9.4 – 9.6	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Обласні та Київська міська державні адміністрації	430	355	412	351	18	4	5	0	0	0	398	332	27	23
2.	Обласні та Київська міська ради														
3.	Районні державні адміністрації (у т.ч. у м. Києві)														
4.	Районні ради сільських районів, районні ради ОТГ														
5.	Міські ради міст обласного значення														
6.	Міські ради міст районного значення, міські ради ОТГ														
7.	Районні ради у містах														
8.	Селищні ради, селищні ради ОТГ														
9.	Сільські ради, сільські ради ОТГ														
10.	<b>РАЗОМ:</b>														

\* Указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року зі змінами відповідно до Постанови КМУ № 94 від 21.02.2018





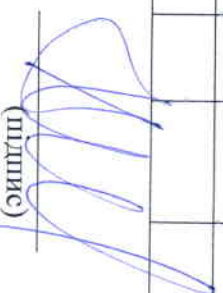




Додаток 6 (продовження)

№ з/п	У тому числі питання:														Штатна чисельність			
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		2019	2020
1.	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
2.	66	69	0	0	0	0	0	0	63	39	0	0	0	0	25	12	1	1
3.																		
4.																		
5.																		
6.																		
7.																		
8.																		
9.																		
10.																		

Начальник



(Підпис)

Валерій ТАНЦЮРА