

ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРЕНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'І ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА 2021 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 01.01.2021 – 31.12.2021 року.

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

Станом на 31.12.2021 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 331 звернення від громадян, 39 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 2 громадянина звернулися безпосередньо на особистому прийомі.

Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2020 та 2021 років



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби у звітному періоді, чільне місце займають питання соціального захисту – 155 звернень, житлової політики – 97, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 64 звернення.

Характер основних звернень громадян у порівнянні 2020 та 2021 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 31.12.2021 року на розгляді перебувало 10 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 2022 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.

ДАНИ

про звернення громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за 2021 рік у порівнянні з 2020 роком

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість усіх звернень		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						
		2020	2021		2020	2021	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дані роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6	2020	2021					
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.		355	331	351	171	4	2	0	0	0	0	332	298	23	33	530	481

* 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 померли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	0	11	10	10	0	0	4	0	0	0	0	0	11	13	0	0

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушень у зверненнях громадян		у тому числі питання:												забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації							
			аграрної політики і земельних відносин		транспортного 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		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.
1.	355	331	0	0	0	0	0	0	125	115	0	0	0	0	0	0	103	97	0	0	7	3

№ з/п	у тому числі питання:												Штата 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					
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.	78.	79.	80.	81.
1.	69	64	0	0	0	0	0	0	39	31	0	0	0	0	12	21	1	1	1	1	1	1

Керівник



(ПІДПИС)

Танцюра В.А.

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 01.01.2021 по 31.12.2021

№ 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	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	202	0	195	0	3	4	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	0	0	0	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0
8*	Громадян	129	0	111	0	16	2	0
9	Всього	331	0	306	0	19	6	0

Керівник

Танцюра В.А.



(підпис)

Інформація щодо розгляду звернень громадян
 начальника 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 01.01.2021 по 31.12.2021

	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
Звернення, що надійшли	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього:	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Керівник

Танцюра В.А.



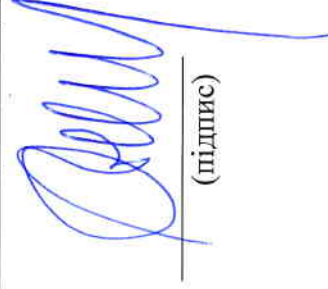
(підпис)

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 01.01.2021 по 31.12.2021

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах		Кількість прямих "гарячих" телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	фактично	заплановано	фактично	заплановано	фактично	заплановано	фактично	
	Служба у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	10	4	4	0	0	0	20	0	0

Керівник



(підпис)

Танцюра В.А.

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 01.01.2021 по 31.12.2021

№	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
1	Від громадян поштою	171	3	11	0	0	169	45	0	0	139	0	16	0	0	6	313
2	Від громадян на особистому прийомі	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	158	7	0	0	104	13	0	0	157	0	3	0	0	0	0	168
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
	Разом	331	10	11	0	273	58	0	0	298	0	19	0	0	6	481	

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 авторіві 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.



Керівник

Танцюра В.А.

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до
місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування
за 2021 рік у порівнянні з 2020 роком

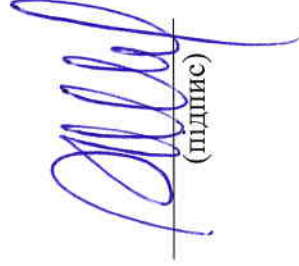
№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	355	331	351	171	4	2	5	0	0	0	332	298	23	33
1.	Обласні та Київська міська державні адміністрації														
2.	Обласні та Київська міська ради														
3.	Районні державні адміністрації (у т.ч. у м. Києві)														
4.	Районні ради														
5.	Міські ради територіальних громад														
6.	Районні ради у містах														
7.	Селищні ради територіальних громад														
8.	Сільські ради територіальних громад														
9.	РАЗОМ:														

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

Додаток 1 (продовження)

№ 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		2020	2021
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
1.	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	55	56
2.	69	64	0	0	0	0	0	0	39	31	0	0	0	0	12	21	1	1
3.																		
4.																		
5.																		
6.																		
7.																		
8.																		
9.																		

Керівник



(ПІДПИС)

Танцюра В.А.