

ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРЕНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА 2023 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 01.01.2023 – 31.12.2023 року.

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

Станом на 31.12.2023 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 233 звернення від громадян, 85 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 6 громадян звернулися безпосередньо на особистому прийомі.

Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2022 та 2023 років



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби у звітному періоді, чільне місце займають питання соціального захисту – 39 звернень, житлової політики – 16, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 119 звернень.

Характер основних звернень громадян у порівнянні 2022 та 2023 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 31.12.2023 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 2024 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 31.12.2023 року начальником Служби на особистому прийомі було прийнято 6 громадян та надано консультації.

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 12 арк. в 1 прим.

Начальник Служби



Валерій ТАНЦЮРА

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком за період 01.01.2023 по 31.12.2023

№ 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			
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023		
1.	Служба у справах дітей та сім'ї міста Києва	163	233	112	227	9	6	0	0	0	10.	11.	12.	13.	14.	191	3586

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

№ з/п	Кількість звернень, з них:												Кількість учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)		
	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)	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.
1.	2	8	4	0	1	0	4	0	8	0	0	2	5	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		транспорті і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я			комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023		2022	2023	2022	2023	2022	2023	
31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.
1.	163	0	0	0	0	0	0	58	39	0	1	0	7	0	5	49	16	0	0	1	21

№ з/п	Кількість питань, порушень у зверненнях громадян	у тому числі питання:												Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян				
		сім'йної 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			обороздатності сувернітету, міждержавних і міжнаціональних відносин		інші	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023		2022	2023	2022	2023
53.	54.	55.	56.	57.	58.	59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	
1.	34	119	0	6	0	0	0	0	9	17	0	0	0	0	12	2	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 01.01.2023 по 31.12.2023

№ 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	117	0	113	0	1	3	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	8	0	6	0	0	2	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	11	0	10	0	1	0	0
7*	Інші органи державної влади	2	0	2	0	0	0	0
8*	Громадян	95	0	73	0	17	5	0
9	Всього	233	0	204	0	19	10	0

Керівник

Танцюра В.А.



(Підпис)

Додаток 3 СП

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 01.01.2023 по 31.12.2023

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 виконання
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
Всього:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0


(підпис)

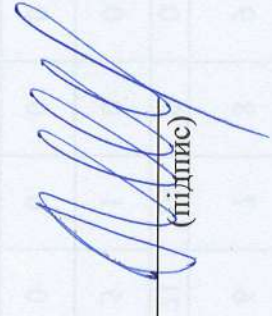
Керівник

Танцюра В.А.

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 01.01.2023 по 31.12.2023

№ 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	фактично		заплановано	фактично		заплановано	фактично	
		10	8	8	0	0	0	52	52	0


(підпис)

Танцюра В.А.

Керівник

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 01.01.2023 по 31.12.2023

№	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	95	0	2	0	0	71	24	0	0	73	0	17	0	0	5	95
2	Від громадян на особистому прийомі	6	0	0	0	0	5	1	0	0	6	0	0	0	0	0	6
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	117	4	0	5	13	90	27	0	0	111	0	1	0	0	5	3470
5	з них від КМУ	4	0	0	0	0	3	1	0	0	4	0	0	0	0	0	4
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	15	0	0	0	0	12	3	0	0	14	0	1	0	0	0	15
	Разом	233	4	2	5	13	178	55	0	0	204	0	19	0	0	10	3586

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.

(підпис)

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 01.01.2023 по 31.12.2023

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	3 них*																	Кількість громадян, що звернулися 95									
			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
1	Від громадян поштою	95	0	0	0	0	0	16	1	0	0	2	4	0	3	58	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	1
2	Від громадян на особистому прийомі	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
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
4	Через органи влади	117	0	0	0	0	0	17	0	7	3	12	0	9	55	0	0	6	0	0	0	7	0	0	0	0	0	1	3470
5	з них від КМУ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
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	
7	Від інших органів, установ організацій	15	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
	Разом	233	0	0	0	0	39	1	0	7	5	16	0	21	119	0	6	0	0	0	17	0	0	0	0	0	2	3586	

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітня плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей. 15. Молодість. Фізична культура і спорт. 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність місцевих самоврядувань; 24. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність національно-територіально-адміністративного-територіального устрою; 27. Інше. суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Керівник

Танцюра В.А.

(підпис)

Рекомендації

щодо заповнення форм звітності (додатки ЗВГ ЕФ-1.1 та ЗВГ ЕФ-1.2)

1. Довідки заповнюється в електронному шаблоні. При заповненні шаблону колонки та рядки таблиці не змінюються, не вилучаються, не додаються.
2. У довідках зазначається назва органу виконавчої влади, період, за який вони надаються, посада, прізвище та ініціали посадової особи, яка їх підписує. Інформація подається за **I, II, III, IV квартал та окремо за рік**.
3. При заповненні шаблону довідок показник проставляється у **кожну** клітинку таблиці. Якщо показник відсутній, залишається цифра „0”. Кожне значення повинно бути цілим числом.
Кількість громадян має бути більшою/або дорівнювати кількості звернень.
4. У довідках значення у рядку „**Разом**” повинні збігатися із сумами в колонках по кожному показнику таблиці.
5. Сума значень показників у рядках **5, 6, 7**, а також сума значень показників у рядках **8, 9, 10, 11, 12, 13, 15** у додатку № 1 та з **1 по 27** у додатку № 2 мають дорівнювати значенню в колонці „**Кількість звернень**”.
6. При визначенні категорій звернень „**Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги**” слід керуватися ст. 3 Закону України „Про звернення громадян” (пропозиція, заява, скарга). Письмові подяки, привітання, схвалення дій пропонується віднести до категорії „**Пропозиції (зауваження)**”.
7. До графі „**Надано роз’яснення, необхідну інформацію**” відносяться звернення, в яких громадяни просять надати роз’яснення, а також ті, що на час розгляду з обґрунтованих підстав і в межах нормативно-правових актів вирішити позитивно немає можливості, а за наслідками їх розгляду громадянам надані вмотивовані вичерпні роз’яснення.
8. У графі „**Відмовлено у задоволенні**” вказується кількість звернень, що за наслідками розгляду не були вирішені (відхилені, відмовлені, необґрунтовані) чи не відповідають вимогам ст. 5 (вимоги до звернень громадян) та ст.8 (звернення, які не підлягають вирішенню) Закону України „Про звернення громадян”.
9. У графі „**Від Кабінету Міністрів України**” слід відображати усі звернення громадян, що надійшли від Кабміну, незважаючи на те, кому вони були адресовані.
10. Якщо у зверненні порушується декілька питань різних за характером, рекомендуємо заносити дані у таблицю за змістом (додаток 2) та результатами розгляду (додаток 1) основного питання.
11. У разі, якщо звернення надіслано за належністю відповідно до частини 3 ст. 7 (заборона відмови у прийнятті та розгляді звернення) Закону України "Про звернення громадян", а в повідомленні (відповіді) автору одночасно надано додаткові роз’яснення щодо норм застосування законодавства, пропонується обрахувати таке звернення як надіслане за належністю іншому органу влади.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком за період 01.01.2023 по 31.12.2023


№ 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:							
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше** п. 9.4 – 9.6	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Обласні та Київська міська державні адміністрації	163	233	112	227	9	6	0	0	0	150	204	13	29	
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:	163	233	112	227	9	6	0	0	0	150	204	13	29	

* 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:														Штатна 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		обороздатності суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин				інші	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023		
1.	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
2.	34	119	0	6	0	0	0	0	9	17	0	0	0	0	12	2	1	1
3.																		
4.																		
5.																		
6.																		
7.																		
8.																		
9.																		

Керівник



(підпис)

Танцюра В.А.