

# **ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'І ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА 9 МІСЯЦІВ 2017 РОКУ**

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 01.01.2017 – 30.09.2017 року.

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

Станом на 30.09.2017 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 230 звернення громадян, 18 громадян звернулося письмово безпосередньо на особистому прийомі.

*Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2016 та 2017 років*



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби за 9 місяців 2017 року, вагоме місце займає питання соціально-правового захисту дітей – 81 звернення, житлового забезпечення – 48, роботи місцевих (районних) органів влади та органів місцевого самоврядування – 41 та питання сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 28.

*Характер основних звернень громадян у порівнянні 2016 та 2017 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, за результатами яких вживалися відповідні заходи по захисту законних прав дітей. Станом на кінець III квартала 2017 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 2017 рік щодо виконання Указу Президента України;
- здійснюється аналіз причин неодноразових звернень громадян;
- 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.

Як приклад позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) можна навести звернення громадянки Кабанової Катерини від 12 січня 2017 року № К - 511 , щодо отримання ляльки "Декстера Чармінга", громадянки Печури Тетяни Володимирівни від 14 березня 2017 року № 069/ОП/П-27, щодо проведення виховної роботи з донькою, а також звернення Полякова Олексія Андрійовича від 04 травня 2017 року № 069/П-43, щодо перевірки умов проживання його малолітньої дитини.

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. Протягом звітного періоду 2017 року до Служби надійшло 1 звернення від «Матері-героїні», яке було вчасно розглянуто та надано відповідь.

Станом на 30.09.2017 року начальником Служби на особистому прийомі було прийнято 14 громадян та надано консультації. Також під час опрацювання звернень громадян працівниками Служби було прийнято ще 79 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 їх скарги.

Додаток: на 13 арк.

З повагою

Начальник Служби



В. 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 період з 01.01.2017 по 30.09.2017, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Кількість громадян, які звернулися	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Служба у справах дітей та сім'ї	<b>284</b>	<b>230</b>	<b>261</b>	<b>212</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>1497</b>	<b>300</b>

№ 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)		
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

Додаток 1 СТ  
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																			
		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	забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку запобігання дискримінації										
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017		
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
<b>284</b>	<b>230</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>87</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>9</b>

№ з/п	у тому числі питання:																
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	діяльності об'єднань громадян, регілії та міжконфесійних відносин	діяльності центральних органів виконавчої влади	діяльності місцевих органів виконавчої влади	діяльності органів місцевого самоврядування	державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	інші									
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64		
<b>41</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>19</b>		

Начальник Служби



(підпис)

В.А. Танцюра



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 01.01.2017 по 30.09.2017

№ 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 виконанні
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	111	1	108	0	0	2	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*	Адміністрація Президента України	24	0	20	0	0	4	0
3*	Кабінет Міністрів України	3	0	2	0	0	1	0
4*	Верховна Рада України	11	0	11	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	4	0	4	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	17	0	15	0	0	2	0
8*	Громадян	60	2	47	0	10	1	0
9	<b>Всього</b>	<b>230</b>	<b>3</b>	<b>207</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Начальник Служби



(підпис)

В.А. Танцюра

Інформація щодо розгляду звернень громадян  
 Начальником до 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 01.01.2017 по 30.09.2017

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"	1	0	1	Завідуючим сектором Сімейної політики Гонтаренко О.В.	30.01.2017	0	1	0	0	0
Від інвалідів ВВв	0	0	0	-	-	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	-	-	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	-	-	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	-	-	0	0	0	0	0
<b>Всього:</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Начальник Служби



(підпис)

В.А. Ганшора

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній  
 начальника Служби у справах дітей та сім'ї  
 виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
 за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість особистих прийомів громадян начальником		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомах	Кількість виїзних прийомів начальником		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах	Кількість прямих "гарячих" телефонних ліній начальником		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично	
		18	14	14	9	0	0	37	0	0

Начальник Служби



(підпис)

В.А.Танцюра



**ДОВІДКА**

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

№	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	42	2	0	0	0	0	35	7	1	0	31	0	2	7	0	1	47
2	Від громадян на особистому прийомі	18	0	0	0	0	17	1	1	0	16	0	1	0	0	0	0	18
3	Через уповноважену особу	35	4	0	0	0	31	4	0	0	31	0	0	0	0	0	4	40
4	Через органи влади	115	4	0	0	14	106	9	1	0	112	0	0	0	0	0	2	170
5	з них від КМУ	3	0	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	17	1	0	0	0	14	0	0	0	15	0	0	0	0	0	2	22
	<b>Разом</b>	<b>230</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>205</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>207</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>300</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. Пропозицій; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що тересилається 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 Служби

(підпис)

В.А. Танцюра

## ДОВІДКА

Щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

№	Звітки надійшли звернення	Кількість звернень	3 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	
1	Від громадян поштою	42	0	0	0	0	0	12	1	1	0	10	0	1	4	0	0	0	0	0	10	0	0	0	3	47	
2	Від громадян на особистому прийомі	18	0	0	0	0	0	7	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	18	18	
3	Через уповноважену особу	35	0	0	0	0	0	23	0	0	0	3	0	1	3	0	0	0	0	0	5	0	0	0	40	40	
4	Через органи влади	115	0	0	0	0	0	35	0	2	0	29	0	5	16	0	0	0	0	0	16	0	0	0	170	170	
5	з них від КМУ	3	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
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	
7	Від інших органів, установ організації	17	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	22	22	
<b>Разом</b>		<b>230</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	

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. Соціальний захист; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона здоров'я; 9. Комуніальне господарство; 10. Житлова політика; 11. Екологія та природні ресурси; 12. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 13. Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт; 14. Культура та культура спадщина, туризм; 15. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 16. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 17. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 18. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 19. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 20. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 21. Діяльність органів місцевого самоврядування; 22. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини; 23. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 24. Інше.

Начальник Служби



(підпис)

В.А. 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 період з 01.01.2017 по 30.09.2017, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість усіх звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *	Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)	Результати розгляду звернень:										
					вирішено позитивно п.9.1	відмовлено у задоволенні п.9.2	дано роз'яснення п.9.3	інше п.9.4 – 9.6							
1.		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017						
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.		284	230	261	212	23	18	1	3	0	0	256	207	27	20

\* 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)								
1.	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
0	0	13	11	2	0	1	2	0	0	0	0	2	14	0	0	

Додаток 6  
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	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 здоров'я	комунального господарства	житлової політики	екології та природних ресурсів	державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	інші	Питання	чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян									
1.	284	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017		
		33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
		230	230	0	0	0	0	0	0	87	81	0	1	3	3	0	0	61	48	0	0	20	9

№ з/п	у тому числі питання:														Питання			
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	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	чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян									
1.	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	41	28	0	0	0	0	0	0	0	41	41	0	0	0	0	21	19	1

Начальник Служби



(підпис)

В.А. Танцюра