

# ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА І КВАРТАЛ 2019 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 01.01.2019 – 31.03.2019 року.

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

Станом на 31.03.2019 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 101 звернення від громадян, 10 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 5 громадян звернулися безпосередньо на особистому прийомі.

*Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2018 та 2019 років*



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби у I кварталі 2019 року, чільне місце займають питання соціального захисту дітей – 41 звернення, житлової політики – 27, діяльність місцевих органів виконавчої влади – 13 звернень.

*Характер основних звернень громадян у порівнянні 2018 та 2019 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 31.03.2019 року на розгляді перебувало 21 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 2019 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 31.03.2019 року начальником Служби на особистому прийомі було прийнято 5 громадян та надано консультації. Також під час опрацювання звернень громадян працівниками Служби було прийнято ще 21 особа.

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

## ДАНІ

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

за 01.01.2019 по 31.03.2019 у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року

№ 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					
		2018	2019			2018	2019	2018	2019	2018	2019		2018	2019			
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.		120	101	116	96	4	5	0	0	0	0	101	74	19	27	713	141

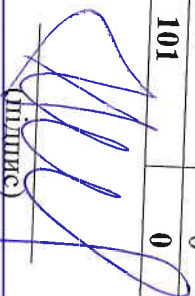
\* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)	колективних (п.5.2)	від учасників 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.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	0	0	12	4	0	0	3	4	0	9	0	0	8	7	0	0

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 01.01.2019 по 31.03.2019

№ 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	65	0	50	0	0	15	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	0	0	0	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	1	0	1	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	2	0	2	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	2	0	2	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	4	0	4	0	0	0	0
8*	Громадян	27	0	15	0	0	6	0
9	<b>Всього</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

Начальник Служби



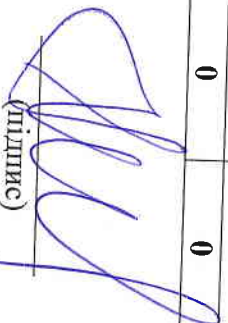
(Підпис)

Валерій ТАНЦЮРА

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 01.01.2019 по 31.03.2019

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 інвалідів ВВВ	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>	<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>

Начальник Служби



(Підпис)

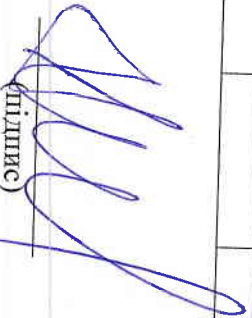
Валерій ТАНЦЮРА

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 01.01.2019 по 31.03.2019

№ 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	заплановано	відбулося фактично			
		6	5	5	3	0	0	11	0	0		

Начальник Служби



(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 01.01.2019 по 31.03.2019

№	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	22	0	0	0	0	0	21	1	0	0	0	11	0	6	0	0	0	5	22
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	3	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	5
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	74	4	0	0	20	0	62	12	0	0	59	0	0	0	0	0	0	15	114
5	з них від КМУ	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	Через засоби масової інформації	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
	<b>Разом</b>	<b>101</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>141</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 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 Служби

(підпис)

Валерій ТАНЦЮРА



**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 01.01.2019 по 31.03.2019

№ з/п	Звілки 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	25	26	27		
1	Від громадян поштою	22	0	0	0	0	0	9	0	0	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	22
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
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	74	0	0	0	0	30	0	0	2	0	24	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	114	
5	з них від КМУ	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
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		
7	Від інших органів, установ організації	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>101</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</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>7</b>	<b>141</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. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна 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 культура 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 центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороздатність суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Начальник Служби



Валерій ТАНЦЮРА