

# **ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА I ПІВРІЧЧЯ 2023 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 01.01.2023 – 30.06.2023 року.

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

Станом на 30.06.2023 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 117 звернень від громадян, 39 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 4 звернення 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 сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 79 звернень, питання соціального захисту – 20 звернень, житлової політики – 7 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 30.06.2023 року на розгляді перебувало 12 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 2023 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.

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

№ 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.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.		
1.	Служба у справах дітей та сім'ї міста Києва	68	117	68	113	0	4	0	0	0	0	56	94	12	23	73	1835

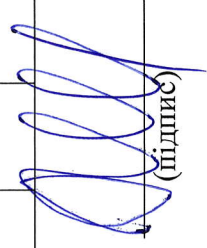
\* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

№ 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)	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1.	0	2	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0
	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.

Додаток 1 СП  
(продовження)

№ з/п	у тому числі питання:												забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації									
	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023			2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	31.	68	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.
1.		117	0	0	0	0	0	0	23	20	0	0	0	0	0	0	16	7	0	0	1	0

№ з/п	у тому числі питання:												Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян										
	сім'яної 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					
	53.	19	54.	79	55.	56.	57.	58.	59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.			
1.											9	11	0	0	0	0	0	0	0	1	1		



(підпис)

Керівник

Валерій ГАНЦЮРА

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 30.06.2023

№ 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	64	0	57	0	0	7	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	2	0	2	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	5	0	5	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	1	0	1	0	0	0	0
8*	Громадян	45	0	29	0	11	5	0
9	<b>Всього</b>	<b>117</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

Керівник

Валерій ТАНЦОРА

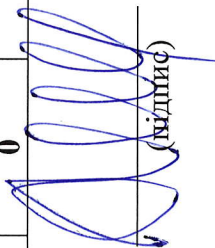
(підпис)

Інформація щодо розгляду звернень громадян  
 Директором (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 30.06.2023

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
<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>

Керівник

Валерій ТАНЦЮРА

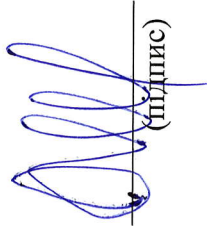


(підпис)

Додаток 4 СП

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній  
 Директором (начальником) Служби у справах дітей та сім'ї  
 виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
 за період з 01.01.2023 по 30.06.2023

№ 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	відбулося		заплановано	відбулося		заплановано	відбулося	
	Служба у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	10	5	5	0	0	0	20	0	0



(підпис)

Керівник

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 01.01.2023 по 30.06.2023

№	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	15	
1	Від громадян поштою	41	0	2	0	3	0	31	18	0	0	33	0	11	0	0	5	41
2	Від громадян на особистому прийомі	4	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4	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
4	Через органи влади	72	3	0	0	20	0	46	18	0	0	57	0	0	0	0	7	1790
5	З них від КМУ	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
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Разом</b>	<b>117</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1835</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.

Керівник

Валерій ТАНЦЮРА


  
(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 30.06.2023

№ 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	41	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	41
2	Від громадян на особистому прийомі	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	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	0	
4	Через органи влади	72	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	1790	
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	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	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	0	
	<b>Разом</b>	<b>117</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>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</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>1835</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 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 центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ. 25. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Керівник

Валерій ТАЦІОРА

(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**

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.п.1.1, 1.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	інше** п. 9.4 – 9.6	
1.	Служба у справах дітей та сім'ї міста Києва	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		68	117	45	68	0	4	0	0	0	0	56	94	12	23

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

Додаток 6 (продовження)

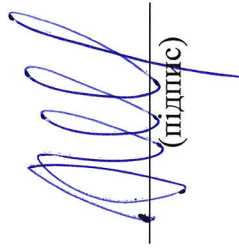
№ з/п	Кількість звернень, з них:																
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		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)		
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
15	0	2	4	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1.	0	2	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	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		транспортів 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
68	117	0	0	0	0	0	0	23	20	0	0	0	0	0	0	16	7	0	0	1	0

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	2022	2023
1.	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	19	79	0	0	0	0	0	0	9	11	0	0	0	0	0	0	1	1



(підпис)

Керівник

Валерій ТАНЦЮРА