

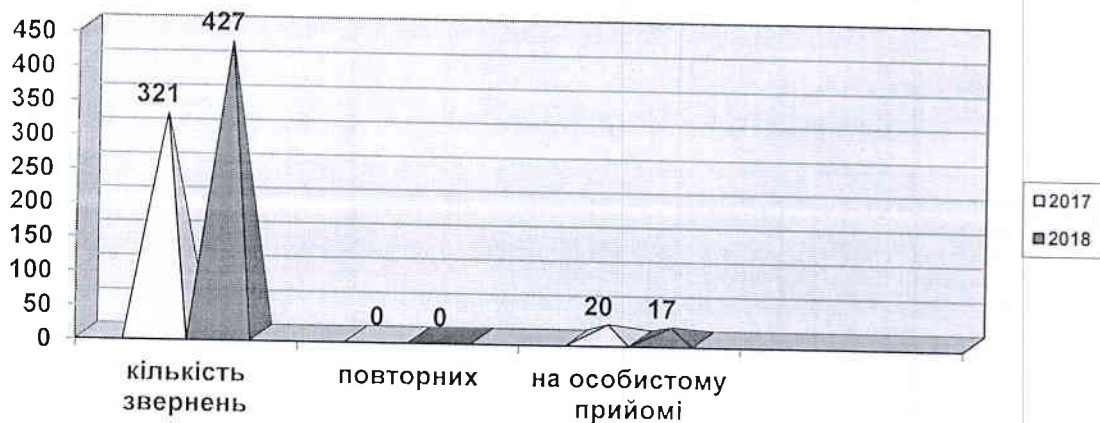
ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'І ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА 2018 РІК

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 2018 рік.

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

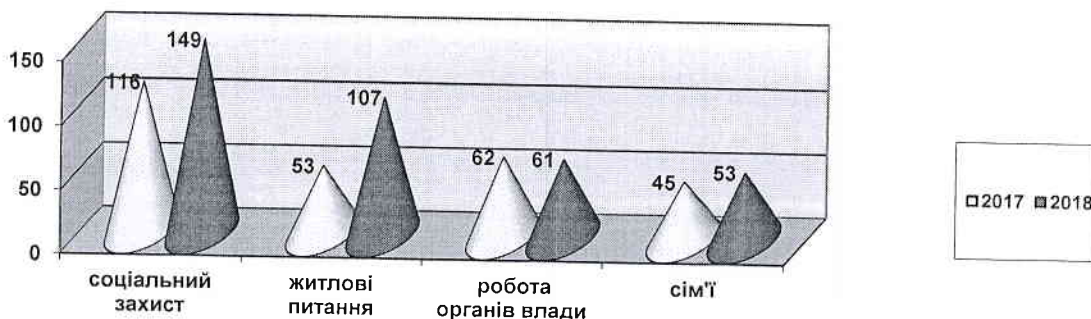
Станом на 31.12.2018 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 427 звернень громадян, 26 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 17 громадян звернулися безпосередньо на особистому прийомі.

Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2017 та 2018 років



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби протягом звітного періоду, чільне місце займають питання соціального захисту дітей – 149 звернень, житлової політики – 107, діяльність місцевих органів виконавчої влади – 61 та питання сім'ї – 53 звернень.

Характер основних звернень громадян у порівнянні 2017 та 2018 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 2018 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 за 2018 рік:

- здійснено аналіз причин неодноразових звернень громадян;
- відповідальним спеціалістом було надано своєчасне подання щоквартальних аналітично-статистичних звітів про стан організації роботи із зверненнями громадян і вжиті заходи, відповідно до вимог Указу Президента України;
- відповідальним спеціалістом було надано своєчасне подання щомісячних звітів про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній начальником Служби;
- організовано та проведено шість нарад з відповідальними працівниками щодо організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
- начальниками відділів Служби прозвітовано щодо організації роботи зі зверненнями громадян у відділах згідно затвердженим графіком;
- відповідальним спеціалістом проведені перевірки організації роботи із зверненнями громадян у відділах Служби відповідно до затвердженого графіку;
- здійснювався постійний контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян (щотижнево надавалися попередження та нагадування

відповідальним виконавцям, надавалась методична допомога при підготовці відповідей на звернення громадян);

- проводилася 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 Борис Ялини Кіндратіївни від 11 липня 2018 року № ОП/Б-10978, щодо надання допомоги у придбанні футбольного м'яча, її підопічній дитині-сироті.

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 2018 року до Служби надійшло 2 звернення від «Матері-героїні», яке було вчасно розглянуто та надано відповідь.

Станом на 30.12.2018 року начальником Служби на особистому прийомі було прийнято 17 громадян, яким було надано консультації та роз'яснення. Також під час опрацювання звернень громадян працівниками Служби було прийнято ще 149 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 скарги.

Додаток: на 9 арк. в 1 прим.

З повагою

Начальник Служби



Валерій ТАНЦЮРА

ДАНІ

Додаток 1 СП

Про звернення громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком

№ з/п	Районна в м. Києві державна адміністрація	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					
		2017	2018			2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1.		321	427	301	410	20	17	3	2	0	0	294	410	24	15	537	2207

* 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 І,ІІ,ІІІ 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)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	0	0	20	40	1	0	1	5	1	0	0	0	17	23	0	3

Додаток 1 СІ
(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 праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		2017	2018	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.
1.	321	427	0	0	0	0	0	0	116	149	1	1	4	6	0	0	53	107	0	0	13	9

№ з/п	У тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		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		2017	2018
59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.
1.	45	53	0	1	0	0	0	0	62	61	0	0	0	1	27	39	1	1

Начальник Служби



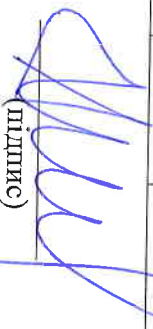
(підпис)

Валерій 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 01.01.2018 по 31.12.2018

№ 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	268	0	262	0	1	5	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	9	0	9	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	9	0	9	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	10	0	10	0	0	0	0
8*	Громадян	127	2	116	0	4	5	0
9	Всього	427	2	410	0	5	10	0

Начальник Служби



(підпис)

Валерій ТАНЦОРА

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 01.01.2018 по 31.12.2018

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"	2	0	2	Дремчук Ю.Й. Березіна В.О.	23.02.2018 30.03.2018	0	2	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
Всього:	2	0	2	-	-	0	2	0	0	0

Начальник Служби

(підпис)

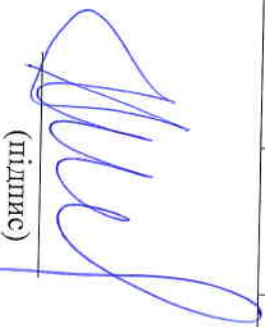
Валерій ТАНЦОРА

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 01.01.2018 по 31.12.2018

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	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	
		23	17	17	12	0	0	51	0	0

Начальник Служби



(підпис)

Валерій ГАНЦЮРА

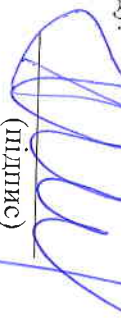
ДОПІДКА
 щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради
 (Київської міської державної адміністрації)

за період з 01.01.2018 по 31.12.2018

№	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	111	5	0	0	0	0	94	17	1	0	100	0	4	1	0	5	185
2	Від громадян на особистому прийомі	16	0	0	0	0	13	3	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
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	300	35	0	0	23	1	269	30	1	0	294	0	0	0	0	5	2006
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
Разом		427	40	0	0	23	1	376	50	2	0	410	0	4	1	0	10	2207

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 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 ТАНЦОРА

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 01.10.2018 по 31.12.2018

№	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	33	2	0	0	0	0	32	1	1	0	27	0	3	0	0	2	45
2	Від громадян на особистому прийомі	4	0	0	0	0	4	0	0	0	4	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
4	Через органи влади з них від КМУ	59	0	0	0	2	0	53	6	0	56	0	0	0	0	0	3	59
5	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Разом	96	2	0	0	2	0	89	7	1	0	87	0	3	0	0	5	108

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від терорів, 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 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

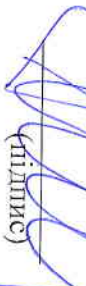
ДОВІДКА

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 01.01.2018 по 31.12.2018

№ 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	111	0	0	0	0	0	36	0	0	0	15	0	3	17	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	12	185	
2	Від громадян на особистому прийомі	16	0	0	0	0	8	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	16		
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		
4	Через органи влади	300	0	0	0	0	105	1	0	6	90	0	6	35	0	0	1	0	0	0	0	28	0	0	0	0	1	27	2006	
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		
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	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		
	Разом	427	0	0	0	0	149	1	0	6	107	0	9	53	0	0	1	0	0	0	0	61	0	0	0	1	39	2207		

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 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, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика; 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. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Начальник Служби



(підпис)

Валерій ТАНЦОРА

ДОВІДКА
ЩОДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН, ЩО НАДІЙШЛИ СЛУЖБИ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.10.2018 по 31.12.2018

№ 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	33	0	0	0	0	14	0	0	0	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	3	45	
2	Від громадян на особистому прийомі	4	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	
4	Через органи влади	59	0	0	0	0	8	0	0	1	19	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	13	59	
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	
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	
	Разом	96	0	0	0	0	23	0	0	1	26	0	2	15	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	16	108	

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. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Начальник Служби

Валерій ТАНЦЮРА



(місце)