

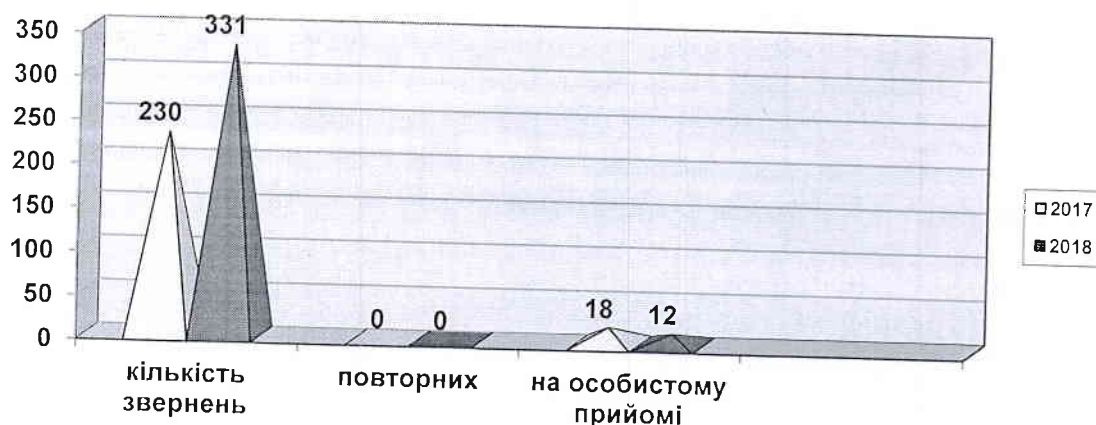
ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБІ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'Ї ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА ІІІ КВАРТАЛ 2018 РОКУ

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 01.01.2018 – 30.09.2018 року.

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

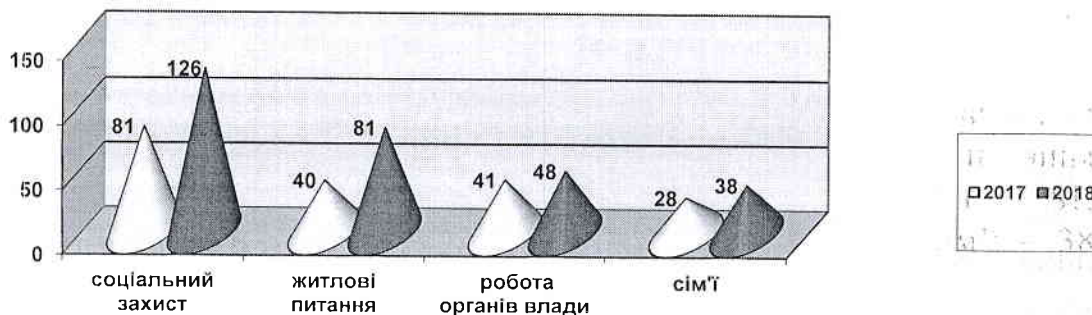
Станом на 30.09.2018 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 331 звернення громадян, 16 звернень від громадян надійшли електронною поштою та 12 громадян звернулися безпосередньо на особистому прийомі.

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 – 126 звернень, житлової політики – 81, діяльність місцевих органів виконавчої влади – 48 та питання сім'ї – 38 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 вересня 2018 року на розгляді перебувало 19 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:

- розроблено та затверджено план заходів на 2018 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;
- щомісяця забезпечується подання звітів про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній начальником Служби;
- організуються та проводяться наради з відповідальними працівниками щодо організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
- начальниками відділів Служби проводиться звітування щодо організації роботи зі зверненнями громадян у відділі згідно затвердженим графіком;

- відповідальними працівниками проводяться перевірки організації роботи із зверненнями громадян у відділах Служби відповідно до затвердженого графіку;

- 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 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 30.09.2018 року начальником Служби на особистому прийомі було прийнято 13 громадян, яким було надано консультації та роз'яснення. Також під час опрацювання звернень громадян працівниками Служби було прийнято ще 99 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



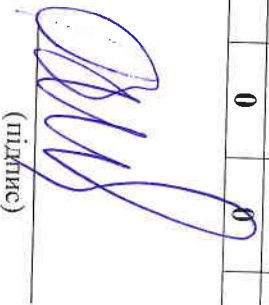
Валерій ТАНЦЮРА

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																					
		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		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку			
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
230	331	0	0	0	0	0	0	81	126	1	1	3	5	0	0	40	81	0	0	0	0	19	23

№ 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, релігій 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	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
28	38	0	1	0	0	0	0	41	48	0	0	0	1	19	23		

Начальник Служби



(підпис)

В.А.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 30.09.2018

Додаток 5 (Звіт ЕФ-12) СІІ

№	Звітки надійшли звернення	Кількість звернень	3 мих*																											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	78	0	0	0	0	0	22	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	9	81	
2	Від громадян на особистому прийомі	12	0	0	0	0	0	7	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	12	12	
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	0	0	0	0	0	
4	Через органи влади	241	0	0	0	0	0	97	1	0	5	0	71	0	4	26	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14	2006	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	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	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	0	0	0	0	0	0
Разом		331	0	0	0	0	0	126	1	0	5	0	81	0	7	38	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	23	2099	2099		

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. Комуніальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення dotримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика, захист прав дітей; 15. Молодь, 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 асатральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Начальник



В.А. Танцюра

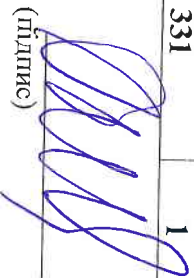
Додаток 2 СІІ

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 30.09.2018

№ 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	215	1	205	0	0	9	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	8	0	7	0	0	1	0
3*	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	6	0	6	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	10	0	10	0	0	0	0
8*	Громадян	90	0	79	0	2	9	0
9	Всього	331	1	309	0	2	19	0

Начальник

(підпис)



В.А. Танцюра

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 30.09.2018

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



(підпис)

В.А. Танцюра

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 30.09.2018

№ з/п	Департамент (інший 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	
		17	13	13	9	0	0	38	0	0

Начальник



В.А. 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 за період з 01.01.2018 по 30.09.2018

№	Звітки 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	78	3	0	0	0	0	62	16	0	0	69	0	1	1	0	7	81
2	Від громадян на особистому прийомі	12	0	0	0	0	9	3	0	0	10	0	0	0	0	0	2	12
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	241	35	0	0	21	1	216	24	1	0	230	0	0	0	0	10	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		331	38	0	0	21	1	287	43	1	0	309	0	1	1	0	19	2099

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



(підпис)

В.А. Танюра

ДАНИ

Додаток 6 (АПУ)

про звернення громадян, що надійшли до
до Служби у справах дітей та сім'ї
Виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2018 по 30.09.2018 у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року

№ з/п	Департамент (інший 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:										
					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	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018						
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		230	331	212	319	18	12	3	1	0	0	207	309	20	21

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

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)			
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
0	0	11	38	0	0	2	4	0	0	0	0	14	21	0	2

Додаток 6
(продовження)

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																				
	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	забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку											
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018				
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
230	331	0	0	0	0	0	0	81	126	1	1	3	5	0	0	40	81	0	0	9	7

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		Штата чисельність підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
28	38	0	1	0	0	0	0	41	48	0	0	0	1	19	23	1	1

Начальник



В.А. Танцюра