

## **Статистика обращений к Уполномоченному по правам ребенка в Ивановской области в 2018 году**

В соответствии с Законом Ивановской области от 24.06.2013 № 47-ОЗ «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ивановской области», одним из основных направлений деятельности Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области (далее – Уполномоченный) является работа с обращениями граждан. При этом особое внимание уделяется повышению эффективности внесудебной защиты прав ребенка, содействие беспрепятственной реализации и восстановлению нарушенных прав и законных интересов ребенка.

В целях выполнения основных задач, предусмотренных статьей 2 вышеуказанного закона, Уполномоченный вправе осуществлять прием граждан, рассматривать обращения, касающиеся прав и законных интересов ребенка, в том числе жалобы на решения или действия (бездействие) государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений, организаций и должностных лиц, нарушающих права и законные интересы ребенка.

С 2011 года все обращения граждан фиксируются в электронной базе данных и хранятся на электронном (модуль программы) и бумажном (бланки) носителях. Специалисты отдела по обеспечению деятельности Уполномоченного ведут статистический учет обращений граждан по следующим аспектам: виды обращений, категория заявителей, форма обращений, география заявителей, распределение заявителей Ивановской области по муниципальным образованиям, тематика обращений, итоги рассмотрения обращений.

Регламентом о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным распоряжением Уполномоченного, определен единый порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших к Уполномоченному по правам ребенка в Ивановской области, определена организация личного приема граждан Уполномоченным.

### **Виды обращений**

С каждым годом количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, увеличивается. Так, в 2018 году к Уполномоченному поступило 1762 обращения.

По сравнению с прошлым годом возросло количество обращений за оказанием содействия, сообщений и жалоб.

## Виды обращений

№ п/п	Вид обращений	2018		2017	
		Количество	%	Количество	%
1	Содействие	462	26,2	446	26,4
2	Жалобы	94	5,3	86	5,1
3	Консультации	1085	61,6	1128	66,7
4	Предложения	7	0,4	14	0,8
5	Сообщения	114	6,5	18	1,1
	<b>Всего:</b>	<b>1762</b>	<b>100</b>	<b>1692</b>	<b>100</b>

## Категории заявителей

Основное количество обращений в службу Уполномоченного по-прежнему поступает от родителей, иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди), а также граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних. По сравнению с 2017 годом увеличилось число обращений, поступивших от иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди); граждан, не являющихся родственниками; граждан, принявших детей на воспитание в семью; несовершеннолетних; выпускников детских домов и школ-интернатов; общественных организаций; сотрудников детских учреждений и др. В 2018 году снизилось количество обращений от родителей; многодетных родителей; органов опеки и попечительства, КДН и ЗП; уполномоченных по правам человека и правам ребенка других регионов; сотрудников детских учреждений и др.

## Категории заявителей

№ п/п	Категория заявителя	Количество		%	
		2018	2017	2018	2017
1	Родители	891	972	50,6	57,4
2	Многодетные родители	90	112	5,1	6,4
3	Иные родственники (бабушки, дедушки)	287	247	16,3	14,6
4	Граждане, принявшие детей на воспитание в семью	49	30	2,8	1,8
5	Выпускники детских домов и школ-интернатов	16	13	0,9	0,6
6	Несовершеннолетние	40	25	2,3	1,5
7	Дети-сироты; дети,	28	29	1,6	1,7

	оставшиеся без попечения родителей				
8	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	7	4	0,4	0,2
9	Сотрудники детских учреждений	35	30	2,0	1,8
10	Общественные организации	25	18	1,4	1,1
11	Граждане (не родственники)	263	179	14,9	10,3
12	Коллективные обращения	9	3	0,2	0,2
13	Правоохранительные органы, суд	3	1	0,2	0,1
14	Адвокаты	6	2	0,3	0,1
15	Средства массовой информации	4	-	0,2	-
16	Уполномоченные по правам ребенка, по правам человека других регионов	2	10	0,1	0,6
17	Родители, ожидающие рождение ребенка	2	1	0,1	0,06
18	Депутаты субъектов РФ	3	2	0,2	0,1
19	Органы опеки и попечительства, КДНиЗП	2	13	0,1	0,8

### Формы обращений

Предусмотрено несколько способов подачи обращений граждан к Уполномоченному: письменное или устное обращение во время личного приема Уполномоченного (сотрудников отдела) по телефону, по почте, по электронной почте (deti@ivanovoobl.ru), через электронную приемную, находящуюся на официальном сайте Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка (<http://deti.gov.ru>).

По сравнению с предыдущим годом количество обращений, поступивших в отдел Уполномоченного, возросло на 4,1%. Большинство обращений в 2018 году поступило устно по телефону и устно во время личного приема Уполномоченного. Возросло количество письменных обращений (с 407 до 444). Письменные обращения составили 25,2% от общего количества полученных обращений, в 2017 году – 24%.

В 2018 году на 6,5% увеличилось количество обращений, поступивших в ходе личного приема граждан Уполномоченным.

## Формы обращений

Формат обращений	Количество 2018 г.	%	Количество 2017 г.	%
<b>Личный прием граждан</b>				
Письменно во время личного приема Уполномоченного	93	5,3	84	5,0
Устно во время личного приема Уполномоченного	340	19,3	223	13,2
<b>Всего</b>	<b>433</b>	<b>24,6</b>	<b>307</b>	<b>18,1</b>
Письменно во время приема граждан сотрудниками отдела	112	6,3	82	4,8
Устно во время приема граждан сотрудниками отдела	282	16,0	266	15,7
<b>Всего</b>	<b>394</b>	<b>22,3</b>	<b>348</b>	<b>20,6</b>
<b>Иные формы обращений</b>				
Получено по почте	56	3,2	50	3,0
Устно по телефону	696	39,5	796	47,0
Получено по электронной почте	182	10,3	190	11,2
Получено по факсу	1	0,1	1	0,06
<b>Всего</b>	<b>935</b>	<b>53,1</b>	<b>1037</b>	<b>61,3</b>
<b>Итого</b>	<b>1762</b>	<b>100</b>	<b>1692</b>	<b>100</b>

## География заявителей

Обращения в службу Уполномоченного поступают не только из Ивановской области, но и из других субъектов Российской Федерации. В 2018 году их количество сократилось. Так, в 2018 году поступило 27 обращений из 12 субъектов Российской Федерации. Ниже в таблице представлена география обращений с разбивкой по регионам.

## География обращений

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Количество
1	г. Москва	4
2	г. Санкт-Петербург	1
3	Владимирская область	4
4	Вологодская область	3
5	Калужская область	1
6	Костромская область	3
7	Магаданская область	1

8	Московская область	3
9	Нижегородская область	1
10	Новосибирская область	2
11	Рязанская область	2
12	Ярославская область	2
	<b>Всего</b>	<b>27</b>

### **Поступление обращений из муниципальных образований Ивановской области**

В 2018 году в службу Уполномоченного поступило 1762 обращения. Большинство из них поступили из Ивановской области. Основная часть обращений – из Иванова, Кинешмы, Шуи, Кохмы, Тейкова, а также Ивановского, Фурмановского, Лежневского районов и других муниципальных образований Ивановской области.

### **Распределение заявителей по муниципальным образованиям Ивановской области**

№ п/ п	Муниципальное образование	2018 год		2017 год	
		Количество	%	Количество	%
1	г.о. Вичуга	14	0,8	27	1,6
2	г.о. Иваново	1185	68,3	1063	64,4
3	г.о. Кинешма	75	4,3	67	4,1
4	г.о. Кохма	71	4,1	68	4,1
5	г.о. Тейково	36	2,1	37	2,2
6	г.о. Шуя	62	3,6	64	3,9
7	Вичугский район	17	1,0	10	0,6
8	Верхнеландеховский район	1	0,1	3	0,2
9	Гаврилово-Посадский район	9	0,5	11	0,7
10	Заволжский район	12	0,7	19	1,2
11	Ивановский район	74	4,3	81	4,9
12	Ильинский район	9	0,5	12	0,7
13	Кинешемский район	13	0,7	14	0,8
14	Комсомольский район	5	0,3	15	0,9
15	Лежневский район	21	1,2	26	1,6
16	Лухский район	3	0,2	3	0,2
17	Палехский район	8	0,5	5	0,3
18	Пестяковский район	3	0,2	5	0,3
19	Приволжский район	7	0,4	18	1,1
20	Пучежский район	4	0,2	9	0,5
21	Родниковский район	19	1,1	10	0,6
22	Савинский район	6	0,3	13	0,8

23	Тейковский район	10	0,6	4	0,2
24	Фурмановский район	27	1,6	21	1,3
25	Шуйский район	18	1,0	19	1,2
26	Южский район	14	0,8	19	1,2
27	Юрьевецкий район	12	0,7	7	0,4
	<b>Всего:</b>	<b>1735</b>	<b>100</b>	<b>1650</b>	<b>100</b>

### Тематика обращений

Обращения, поступающие в службу Уполномоченного разнообразны по своему характеру. Большинство поступающих обращений связаны с вопросами сферы образования; улучшением жилищных условий; защитой прав семьи и детства; исполнением алиментных обязательств.

*В 2018 году наблюдается рост обращений следующей тематики:*

- жалобы на службу судебных приставов;
- взыскание задолженности по алиментам;
- приобретение несовершеннолетним гражданства РФ;
- жестокое обращение с ребенком в семье;
- жилищные вопросы (улучшение жилищных условий; взыскание задолженности за коммунальные услуги; регистрация ребенка по месту жительства);

- защита прав семьи и детства (установка детских спортивных площадок, трудности в воспитании ребенка, тяжелое материальное положение семьи, семейное насилие, пренебрежение потребностями ребенка, защита чести и достоинства ребенка);

- лишение (ограничение) родительских прав;
- жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольной образовательной организации;
- устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию;
- конфликт между учениками, родителями;
- дополнительное образование;
- установление опеки (попечительства);
- определение места жительства ребенка;
- качество медицинской помощи;
- вопросы социального обеспечения (детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца; льготы многодетным семьям) и др.

*Снижение количества обращений наблюдается по следующим вопросам:*

- порядок взыскания алиментов;
- безнадзорность, правонарушение несовершеннолетних, их розыск;
- гражданство и регистрация несовершеннолетних (паспортизация, регистрация несовершеннолетних, получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории России);
- дети-инвалиды (вопросы назначения и снятия инвалидности; льготы семьям с детьми-инвалидами);

- жилищные вопросы (предоставление жилья детям-сиротам и лицам из их числа; выселение без предоставления другого жилого помещения; чинение препятствий в проживании заявителя; снос аварийного жилья, утрата жилья);
- имущественные и наследственные права несовершеннолетних;
- образование (устройство (перевод) в общеобразовательную организацию, образование детей с ограниченными возможностями здоровья, агрессивное поведение одного из детей в дошкольной образовательной организации);
- назначение, получение, размер опекунского пособия;
- вопросы охраны здоровья (обеспечение лекарственными средствами, поиск спонсоров на дорогостоящее лечение, медицинская помощь по квоте)
- получение, использование материнского капитала;
- безопасность на дорогах;
- участие в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя, бабушки, дедушки;
- нарушение информационной безопасности.

В таблице представлена детальная расшифровка тематики обращений по категориям с указанием количества обращений в абсолютных числах и в процентном соотношении в сравнении с данными за 2017 год.

### Тематика обращений

Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
<b>Алиментные обязательства</b>	<b>118</b>		<b>6,7</b>	<b>98</b>		<b>5,8</b>
Порядок взыскания алиментов		21			26	
Взыскание задолженности по алиментам		70			55	
Проверка целевого расходования алиментов		-			3	
Жалобы на службу судебных приставов		27			14	
<b>Безнадзорность, правонарушение несовершеннолетних, их розыск</b>	<b>40</b>		<b>2,3</b>	<b>66</b>		<b>3,9</b>
Безнадзорность несовершеннолетних		2			5	
Правонарушения несовершеннолетних		35			54	
Розыск несовершеннолетних		3			7	

Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
<b>Гражданство и регистрация несовершеннолетних</b>	<b>31</b>		<b>1,8</b>	<b>48</b>		<b>2,8</b>
Приобретение несовершеннолетним гражданства РФ		11			9	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории РФ		7			12	
Паспортизация несовершеннолетних		2			7	
Регистрация несовершеннолетних		7			13	
Внесение изменений в личные документы ребенка		4			6	
Установление факта проживания в РФ		-			1	
<b>Дети в детских учреждениях соцзащиты</b>	<b>1</b>		<b>0,1</b>	<b>1</b>		<b>0,1</b>
Жалобы на действия администрации		1			1	
<b>Дети-инвалиды</b>	<b>22</b>		<b>1,2</b>	<b>40</b>		<b>2,4</b>
Вопросы назначения и снятия инвалидности		11			24	
Содействие общественным организациям, объединяющим семей, воспитывающих детей-инвалидов		2			2	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		7			12	
Материальная помощь детям-инвалидам		2			2	
<b>Жестокое обращение с детьми и их эксплуатация</b>	<b>4</b>		<b>0,2</b>	<b>6</b>		<b>0,4</b>
Жестокое обращение с ребенком в семье		4			3	
Жестокое обращение со стороны сверстников		-			3	
<b>Жилищные вопросы</b>	<b>224</b>		<b>12,7</b>	<b>264</b>		<b>15,6</b>
Предоставление жилья детям-сиротам и лицам из числа детей-сирот		32			37	



Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Выселение без предоставления другого жилого помещения		16			27	
Выселение собственниками жилья		1			2	
Выселение из ведомственного жилья		-			1	
Чинение препятствий в проживании заявителя		8			13	
Постановка на учет граждан, нуждающихся в жилье		14			16	
Улучшение жилищных условий		48			33	
Снос аварийного жилья, утрата жилья		9			14	
Прекращение, признание права собственности		45			69	
Взыскание задолженности за коммунальные услуги		30			26	
Выселение из муниципального жилья		1			2	
Выселение из служебного жилья		2			4	
Признание ребенка не приобретшим право на жилье		1			2	
Признание права пользования жильем		1			5	
Расселение домов (общежитий)		3			4	
Регистрация ребенка по месту жительства		13			9	
<b>Защита прав семьи и детства</b>	<b>195</b>		<b>11,1</b>	<b>138</b>		<b>8,2</b>
Трудности в воспитании ребенка		30			17	
Установление отцовства		17			17	
Тяжелое материальное положение семьи		30			14	
Семейное насилие, угрозы насилия		13			7	
Конфликт ребенка и родителя		18			16	
Пренебрежение потребностями ребенка		49			33	
Защита чести и		6			3	

Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
достоинства ребенка						
Конфликты с соседями		32			31	
<b>Устройство детей, оставшихся без попечения родителей</b>	<b>7</b>		<b>0,4</b>	<b>8</b>		<b>0,5</b>
<b>Имущественные и наследственные права</b>	<b>37</b>		<b>2,1</b>	<b>75</b>		<b>4,4</b>
Наследственные права ребенка		15			25	
Учет интересов детей при разделе имущества		10			17	
Обращения взыскания на детское пособие		3			10	
Ответственность по кредитному договору		7			6	
Материальная ответственность за правонарушения детей		2			5	
<b>Лишение (ограничение, восстановление) родительских прав</b>	<b>70</b>		<b>4,0</b>	<b>54</b>		<b>3,2</b>
Лишение (ограничение) родительских прав		63			46	
Восстановление в родительских правах		7			6	
Возврат ребенка законному представителю		-			2	
<b>Образование</b>	<b>365</b>		<b>20,7</b>	<b>329</b>		<b>19,4</b>
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		53			64	
Устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию		71			53	
Образование детей с ограниченными возможностями здоровья (коррекционное)		15			22	
Инклюзивное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		-			6	
Дистанционное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		1			1	
Дополнительное		38			23	

Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
образование						
Льготы детей-сирот при поступлении в образовательные организации		5			4	
Условия проживания в общежитии образовательной организации		1			-	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		6			6	
Подвоз детей в образовательную организацию		3			3	
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		74			69	
Обжалование действий сотрудников, администрации дошкольной образовательной организации		45			37	
Конфликт между учениками, родителями		47			27	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольной образовательной организации		6			14	
<b>Опека, приемные семьи, усыновление, патронат</b>	<b>61</b>		<b>3,5</b>	<b>42</b>		<b>2,5</b>
Установление опеки (попечительства)		47			28	
Порядок усыновления ребенка		4			6	
Приемная семья (порядок создания, контроль за условиями жизни детей)		5			3	
Права и обязанности опекуна		3			1	
Назначение, получение, размер опекунского пособия		2			4	

Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
<b>Определение места жительства ребенка</b>	<b>57</b>		<b>3,2</b>	<b>52</b>		<b>3,1</b>
<b>Охрана здоровья</b>	<b>115</b>		<b>6,5</b>	<b>131</b>		<b>7,7</b>
Санаторно-курортное лечение		31			31	
Обеспечение лекарственными средствами		10			14	
Поиск спонсоров на дорогостоящее лечение		1			7	
Качество медицинской помощи		32			30	
Медицинская помощь по квоте		3			9	
Поиск клиники, врачей для лечения		37			40	
Получение медицинского полиса		1			-	
<b>Социальное обеспечение</b>	<b>69</b>		<b>3,9</b>	<b>70</b>		<b>4,1</b>
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		43			41	
Льготы многодетным семьям		13			8	
Получение, использование материнского капитала		12			21	
Размер стипендии детям-сиротам		1			-	
<b>Участие в воспитании ребенка отдельно проживающими родителями, бабушкой, дедушкой</b>	<b>68</b>		<b>3,9</b>	<b>98</b>		<b>5,8</b>
Участие в воспитании ребенка, отдельно проживающего родителя		48			74	
Участие в воспитании ребенка бабушки, дедушки		20			24	
<b>Трудовая деятельность</b>	<b>12</b>		<b>0,7</b>	<b>14</b>		<b>0,8</b>
Трудоустройство в летний период		6			10	
Увольнение в связи с беременностью/родами		1			1	
Устройство несовершеннолетнего на постоянную работу		4			2	

Тематика обращения	2018 год			2017 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Оплата труда несовершеннолетних		-			1	
Условия труда несовершеннолетнего		1			-	
<b>Нарушение информационной безопасности</b>	<b>3</b>		<b>0,2</b>	<b>5</b>		<b>0,3</b>
<b>Безопасность на дорогах</b>	<b>27</b>		<b>1,5</b>	<b>55</b>		<b>3,3</b>
<b>Установка детских, спортивных площадок</b>	<b>57</b>		<b>3,2</b>	<b>5</b>		<b>0,3</b>
<b>Прочее</b>	<b>179</b>		<b>10,2</b>	<b>93</b>		<b>5,5</b>
<b>Всего</b>	<b>1762</b>		<b>100</b>	<b>1692</b>		<b>100</b>

Диаграмма 5: Тематика обращений



## Итоги рассмотрения обращений

Работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2018 году осуществлялась в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области и была направлена на защиту прав, свобод и законных интересов детей.

В 2018 году было рассмотрено 1728 обращений. На конец года в работе осталось 34 обращения. Итоги рассмотрения обращений приведены в таблице.

Увеличилось по сравнению с прошлым годом количество обращений с положительным и частично положительным результатом – 238 обращений (в 2017 – 194 обращения). В 22 случаях заявителям оказана помощь в подготовке документов в суд. Часть обращений была рассмотрена с выездом на место, в том числе в муниципальные образования области (39 обращений). Обработано более 2000 входящих документов.

Необходимо отметить, что в 2018 году состоялись выездные и совместные приемы граждан Уполномоченным в муниципальных образованиях нашего региона.

С целью обеспечения доступности службы, Уполномоченным проводились выездные приемы граждан в Шуе, Кинешме, Ильинском районе, Лухе.

Проводились совместные приемы с депутатами Ивановской областной Думы, руководителем Управления Федеральной службы судебных приставов по Ивановской области – главным судебным приставом Ивановской области, сотрудниками УФСИН России по Ивановской области, прокуратуры Ивановской области.

## Итоги рассмотрения обращений

Итог рассмотрения	2018		2017	
	Количество	%	Количество	%
Направлена рекомендация	9	0,5	2	0,1
Оказана консультация	1076	62,3	1121	66,3
Дано письменное разъяснение	262	15,2	278	16,4
Направлено по подведомственности	111	6,4	67	4,0
Помощь в составлении документов	22	1,3	16	0,9
Положительный результат	161	9,3	146	8,6
Частично положительный результат	77	4,4	48	2,8
Отрицательный результат	-	-	-	-
Достигнуто иное решение	10	0,6	14	0,8
<b>Всего</b>	<b>1728</b>	<b>100</b>	<b>1692</b>	<b>100</b>