

Работа с обращениями граждан

Работа с обращениями граждан является одним из основных направлений деятельности Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области. В соответствии с Законом Ивановской области от 24.06.2013 № 47-ОЗ «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ивановской области» Уполномоченный по правам ребенка в Ивановской области (далее – Уполномоченный) рассматривает обращения граждан (в том числе несовершеннолетних), объединений граждан, организаций, содержащие предложения, заявления, жалобы или информацию по вопросам, касающимся нарушения прав и законных интересов детей, в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2023 году в службу Уполномоченного поступило 1256 обращений (в 2022 – 1814 обращение).

Больше всего в 2023 году поступило обращений устно по телефону (423), по электронной почте (285), устно (400) и письменно (105) во время личного приема Уполномоченного и сотрудников службы Уполномоченного. В 2023 году на личный прием к Уполномоченному обратились 247 граждан.

Формат обращений



В 2023 году сократилось количество обращений за оказанием содействия (с 568 до 358), на 14,5 % сократилось количество жалоб (с 110 до 94), на 28,4% консультаций (с 1118 до 800).

Как прежде, основное количество обращений в службу Уполномоченного поступает от родителей (57,0%), иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди) – 14,0%, граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних, (11,9%).

По-прежнему за защитой своих прав в службу Уполномоченного обращаются дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей. В 2023 году их количество незначительно снизилось и составило 39 обращений, что на 4,9% меньше, чем в 2022 году (41). По-прежнему обращения касались предоставления жилья, а именно: включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из их числа, подлежащих обеспечению жилым помещением, предоставления временного жилья до подхода очереди по предоставлению жилого помещения, назначения и выплаты социальных стипендий и др. В 2023 году снизилось количество обращений, поступивших от родителей (с 992 до 716), от граждан, принявших детей на воспитание в семью (с 61 до 50), от несовершеннолетних (с 29 до 23) и из общественных организаций (с 40 до 10).

Значительно снизилось (на 27,6%) количество обращений иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди). Их количество составило 176 обращений. В основном бабушки, дедушки обращаются за защитой прав несовершеннолетних по вопросам образования, охраны здоровья, порядка общения с ребенком, пренебрежения потребностями ребенка законными представителями детей, по жилищным вопросам и др.

В 2023 году снизилось количество обращений, поступивших от многодетных родителей (со 107 до 68). Обращения многодетных семей касались вопросов назначения и порядка предоставления социальных выплат, образования, жилищных, имущественных вопросов и пр.

По всем поступившим письменным обращениям Уполномоченным заявителям направлены развернутые мотивированные письменные ответы, взяты в работу и (или) на контроль.

Категории заявителей

№ п/п	Категория заявителя	Количество		%	
		2023	2022	2023	2022
1	Родители	716	992	57,0	54,7
2	Многодетные родители	68	107	5,4	5,9
3	Иные родственники (бабушки, дедушки)	176	243	14,0	13,4
4	Граждане, принявшие детей на воспитание в семью	50	61	4,0	3,4
5	Выпускники детских домов и школ-интернатов	0	6	0	0,3
6	Несовершеннолетние	23	29	1,8	1,6
7	Дети-сироты; дети, оставшиеся без	39	41	3,1	2,3

	попечения родителей				
8	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	5	3	0,4	0,2
9	Сотрудники детских учреждений	8	42	0,6	2,3
10	Общественные организации	10	40	0,8	2,2
11	Граждане (не родственники)	150	231	11,9	12,7
12	Коллективные обращения	1	2	0,1	0,1
13	Правоохранительные органы, суд	1	4	0,1	0,2
14	Адвокаты	3	1	0,2	0,1
15	Средства массовой информации	1	2	0,1	0,1
16	Уполномоченные по правам ребенка, по правам человека других регионов	1	4	0,1	0,2
17	Родители, ожидающие рождения ребенка	2	1	0,2	0,1
18	Депутаты Государственной Думы РФ, субъектов РФ	1	3	0,1	0,2
19	Органы опеки и попечительства, КДНиЗП	1	1	0,1	0,1
20	Усыновители	0	1	0	0,1

Основная часть обращений по защите прав и законных интересов детей поступает из Ивановской области. В 2023 году из города Иванова потупило 867 обращений, Ивановского муниципального района – 81, городов Кохмы и Тейкова по 35 обращений, Шуи – 29, Кинешмы – 21, Родниковского района – 19, Южского района – 18, по 17обращению поступили из Лежневского и Фурмановского районов. Также поступали обращения из других муниципальных образований региона.

Ежегодно в службу Уполномоченного поступают обращения не только из Ивановской области, но и из других субъектов Российской Федерации. В 2023 году поступило 30 обращений из 16 субъектов Российской Федерации (8 обращений из г. Москва, по 3 обращения из Владимирской, Московской и Нижегородской областей, 2 – из Краснодарского края, по 1 обращению из г. Санкт-Петербург, Приморского

края, Архангельской, Вологодской, Воронежской, Калужской, Кировской, Магаданской, Свердловской, Тверской, Ярославской областей.

Тематика обращений



Обращения, поступающие в службу Уполномоченного, разнообразны по своему характеру. На протяжении последних трех лет большинство обращений поступают по вопросам защиты прав семьи и детства (312) – 24,8%; сферы образования (245) – 19,5%; жилищным вопросам (198) – 15,8%; права на жизнь и защиты от насилия (115) – 9,2%; социального обеспечения (92) – 7,3%; по вопросам охраны здоровья (84) – 6,7%, по алиментным обязательствам (81) – 6,4%; вопросам, касающимся специальной военной операции (47) – 3,7% и др.

Большая часть обращений, поступающих к Уполномоченному, касается вопросов образования. Так, в 2023 году поступило 245 обращений. Основная часть обращений касалась вопросов обжалования действий педагогов, администрации образовательных организаций (105), жалоб на сотрудников (администрацию) дошкольных образовательных организаций (32), конфликта между участниками образовательных отношений (30), устройства (перевода) в школу (24), устройства (перевода) в детский сад (19), санитарно-технических условий в образовательной организации (14) и др.

В 2023 году на 42,9% увеличилось количество обращений, касающихся конфликтных отношений между участниками образовательных отношений (с 21 до 30).

По сравнению с 2022 годом снизилось количество обращений, касающихся права жить и воспитываться в семье (с 450 до 312). Стоит отметить, что в 2023 году значительно снизилось количество обращений, связанных с нахождением семьи в трудной жизненной ситуации (с 30 до 11), касающихся трудностей в воспитании ребенка (с 50 до 31), конфликта между ребенком и родителем (с 22 до 4), по вопросам лишения (ограничения) родительских прав (с 74 до 49).

По-прежнему значительное количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, касаются жилищных вопросов, среди которых прекращение (признание) права собственности (51), предоставление жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей (41), улучшение жилищных условий (39), взыскание задолженности по коммунальным услугам (21), регистрация ребенка по месту жительства (21) и пр. В 2023 году в службу Уполномоченного по данной тематике поступило 198 обращений (в 2022 году – 199).

В 2023 году поступило 115 обращений граждан по вопросам права на жизнь и защиту от насилия. Большая часть обращений касалась вопросов пренебрежения потребностями ребенка (44), правонарушений несовершеннолетних (22), безопасности на дорогах (17), семейного насилия, угрозы насилия (14) и др.

Необходимо отметить, что в 2023 году на 37,1% снизилось количество обращений, касающихся правонарушений несовершеннолетних (с 35 до 22), значительно сократилось количество поступивших обращений о розыске несовершеннолетних (с 13 до 2). На 12,1% увеличилось количество обращений, касающихся конфликтов с соседями (с 33 до 37).

Количество обращений, поступивших к Уполномоченному по вопросам социального обеспечения в 2023 году составило 92 обращения. В основном граждане обращались по вопросам назначения, оформления и выплаты детских пособий, пенсии по случаю потери кормильца (58), льгот многодетным семьям (24), вопросам, связанные с распоряжением средствами материнского (семейного) капитала, их количество составило 8 обращений.

В 2023 году в службу Уполномоченного поступило 84 обращения по вопросам охраны здоровья несовершеннолетних. Основная часть обращений касалась вопросов санаторно-курортного лечения детей (29 обращений), назначения и (или) снятия инвалидности (15 обращений), качества медицинской помощи (12 обращений), медицинской помощи по квоте (10 обращений), обеспечения лекарственными препаратами и медицинскими изделиями (9 обращений), поиска клиники, врачей (8 обращений) и др. В 2023 году в два раза увеличилось количество обращений по вопросам получения медицинской помощи по квоте (с 5 до 10).

Обращения по вопросам алиментных обязательств не теряют своей актуальности. В 2023 году к Уполномоченному поступило 81 обращение по вопросам алиментных обязательств. По-прежнему основная часть обращений данной тематики касается вопросов взыскания задолженности по алиментам (45), порядка взыскания алиментов (21), жалоб на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя (12).

По вопросам гражданства в службу Уполномоченного в 2023 году поступило 14 обращений. Заявители обращались с вопросами получения вида на жительство, регистрации временного пребывания на территории Российской Федерации, регистрации несовершеннолетних, о внесении изменений в личные документы ребенка. Также поступали обращения по вопросам получения статуса беженца, паспортизации несовершеннолетних и др.

Более чем в два раза увеличилось количество обращений, касающихся регистрации ребенка по месту жительства (с 8 до 21).

Кроме того, в 2023 году к детскому омбудсмену поступали обращения по вопросам наследования (18 обращений), отдыха несовершеннолетних (5 обращений), трудоустройства несовершеннолетних в летний период (4 обращения).

В 2023 году в службу Уполномоченного поступило 47 обращений по вопросам, касающимся специальной военной операции и частичной мобилизации. Основная часть обращений касалась назначения, получения мер поддержки, льгот, предоставляемых детям, отцы которых являются (являлись) участниками специальной военной операции, оформления документов участника специальной военной операции, возврат мобилизованного домой, в связи с окончанием срока службы, установленного контрактом и др.

Ниже 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 2022 год.

Тематика обращений

Тематика обращения	2023 год			2022 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Личные права						
Право на жизнь, защиту от насилия, из них:	115		9,2	216		11,9
Правонарушения несовершеннолетних		22			35	
Розыск несовершеннолетних		2			13	
Безопасность на дорогах		17			19	
Жестокое обращение с ребенком в семье		2			2	
Пренебрежение потребностями ребенка		44			104	
Семейное насилие, угрозы насилия		14			14	
Установка детских, спортивных площадок		9			23	
Право на имя, честь и достоинство, из них:	40		3,2	33		1,8
Конфликты с соседями		37			33	
Защита чести и		3			0	

достоинства ребенка						
Право на свободу мысли, совести и вероисповедания	0		0	0		0
Право иметь гражданство и свободу перемещения, из них:	14		1,1	35		1,9
Внесение изменений в личные документы ребенка		3			13	
Регистрация несовершеннолетних		3			8	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории РФ		4			5	
Присвоение несовершеннолетнему гражданства РФ		2			4	
Получение статуса беженца и др.		1			3	
Паспортизация несовершеннолетнего		1			0	
Право на квалифицированную юридическую помощь и судебную защиту	16			24		
Оказана помощь в составлении документов		16			24	
Вопросы, касающиеся специальной военной операции и частичной мобилизации	47	3,7		44		2,4
Социально-экономические права						
Право жить и воспитываться в семье, из них:	312		24,8	450		24,8
Определение места жительства и порядок общения с ребенком		74			84	
Лишение (ограничение) родительских прав		49			74	
Установление опеки (попечительства)		56			69	
Участие в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя		52			51	
Трудности в воспитании ребенка		31			50	
Трудная жизненная ситуация		11			30	

Участие в воспитании ребенка бабушки (дедушки)		13			27	
Конфликт между ребенком и родителем		4			22	
Установление отцовства		12			17	
Восстановление в родительских правах		3			8	
Процесс усыновления ребенка		3			8	
Возврат ребенка законному представителю и др.		2			3	
Алиментные обязательства, из них	81		6,6	114		6,3
Взыскание задолженности по алиментам		45			48	
Жалобы на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя		12			44	
Порядок взыскания алиментов и др.		21			20	
Право на социальное обеспечение и социальное страхование, из них:	92		7,3	215		11,9
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		58			128	
Льготы многодетным семьям		24			53	
Материнский капитал и др.		8			12	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		2			9	
Содействие организациям детей-инвалидов и др.		0			7	
Право на жилище, из них:	198		15,8	199		11,1
Прекращение/признание права собственности		51			53	
Улучшение жилищных условий		39			44	
Предоставление жилья детям-сиротам		41			45	
Взыскание задолженности по коммунальным услугам		21			20	
Снос (аварийность), утрата жилья		3			9	

Регистрация ребенка по месту жительства и др.		21			8	
Право наследования	18		1,4	17		0,9
Право на охрану здоровья и реабилитацию, из них:	84		6,7	143		7,9
Качество медицинской помощи		12			50	
Санаторно-курортное лечение		29			27	
Поиск клиники, врачей		8			25	
Обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями		9			23	
Вопросы назначения и снятия инвалидности		15			13	
Медицинская помощь по квоте		10			5	
Право на занятие физической культурой и спортом	0		0	3		0,2
Право на благоприятную окружающую среду	0		0	0		0
Право на отдых	5		0,4	10		0,6
Право на труд	4		0,3	6		0,3
Право на объединение и участие в принятии решений, касающихся интересов ребенка	0		0	0		0
Права автора	0		0	0		0
Право на осуществление предпринимательской и иной экономической деятельности	0		0	0		0
Духовно-культурные права						
Право на образование, из них:	245		19,5	318		17,5
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		105			110	
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		24			50	
Устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию		19			32	

Конфликт между участниками образовательных отношений		30			21	
Жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений		32			27	
Дистанционное образование детей		0			1	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		14			9	
Коррекционное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		3			20	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольном учреждении		0			7	
Дополнительное образование		10			16	
Льготы для детей-сирот при поступлении в учебное заведение и др.		2			8	
Право на доступ к информации и на информационную безопасность	1		0,1	11		0,6
Право на доступ к культурным ценностям	0		0	0		0
Всего	1256		100	1814		100

Работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2023 году осуществлялась в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области и была направлена на защиту прав, свобод и законных интересов детей.

По-прежнему основная категория граждан обращается за оказанием консультативной помощи. По итогам рассмотрения обращений в 2023 году 800 гражданам оказана юридическая консультативная помощь. На рассмотрение по компетенции направлено 283 обращения. Дано письменное разъяснение по 75 обращениям. В 2023 году 16 гражданам оказана помощь в подготовке документов в суд.

Ежегодно, с целью обеспечения доступности службы, Уполномоченным совместно с представителями государственных структур и ведомств проводятся личные приемы граждан, в том числе с выездом в муниципальные образования региона.

В 2023 году Уполномоченный приняла участие в проведении нескольких совместных приемов граждан, также были организованы выездные приемы граждан.

Кроме того, Уполномоченным в течение 2023 года были организованы посещения учреждений, подведомственных Управлению ФСИН России по Ивановской области, Центра временного содержания несовершеннолетних правонарушителей, организованы приемы граждан в общественной приемной партии «Единая Россия», проведены встречи с детьми в нескольких детских оздоровительных лагерях Ивановской области. Более подробная информация в разделе «Право на судебную защиту и квалифицированную юридическую помощь».