

Работа с обращениями граждан

Руководствуясь 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».

Ежегодно количество поступающих обращений в адрес Уполномоченного увеличивается. В 2021 году в службу Уполномоченного поступило 1801 обращение (в 2020 – 1794 обращения).

Большинство обращений в 2021 году поступило устно по телефону (719), по электронной почте (383), устно (500) и письменно (199) во время личного приема Уполномоченного и сотрудников службы Уполномоченного. В 2021 году на личный прием к Уполномоченному обратились 662 гражданина, что на 31,1% больше, чем в 2020 году.

В 2021 году увеличилось количество обращений, поступивших по электронной почте (с 307 до 383), что на 24,8% больше, чем в 2020 году. По сравнению с 2020 годом на 37,7% увеличилось количество письменных обращений, поступивших в 2021 году в службу Уполномоченного.

Формат обращений



По сравнению с прошлым годом на 46,1% увеличилось количество жалоб (с 87 до 127) и на 3,4% возросло количество обращений за оказанием содействия (с 498 до 515).

Основное количество обращений в службу Уполномоченного по-прежнему поступает от родителей (55%), иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди) – 14,5%, граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних (11,4%).

В 2021 году незначительно снизилось количество обращений, поступивших от многодетных родителей (со 120 до 114). Обращения многодетных семей касались вопросов назначения и порядка предоставления социальных выплат, образования, жилищных и имущественных вопросов и пр.

На протяжении нескольких лет подряд увеличивается количество поступающих обращений от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В 2021 году их количество составило 35 обращений, что на 34,6% больше, чем в 2020 году (26). Как правило, 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 2021 году снизилось количество обращений, поступивших от выпускников детских домов и школ-интернатов (с 13 до 8), от самих несовершеннолетних (с 49 до 37) и от граждан, принявших детей на воспитание в семью (с 57 до 54).

Незначительно снизилось количество обращений иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди). Их количество составило 262 обращения. В основном бабушки, дедушки обращаются за защитой прав несовершеннолетних по жилищным вопросам, по вопросам образования, охраны здоровья, порядка общения с ребенком, пренебрежения потребностями ребенка законными представителями и др.

Более чем в два раза в 2021 году увеличилось поступление обращений от общественных организаций (с 15 до 37). Значительно увеличилось (с 1 до 10) количество поступивших к Уполномоченному обращений из правоохранительных органов. На 42,9% возросло количество обращений от сотрудников детских учреждений (с 21 до 30).

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		%	
		2021	2020	2021	2020
1	Родители	991	1035	55,0	57,7
2	Многодетные родители	114	120	6,3	6,7
3	Иные родственники (бабушки, дедушки)	262	269	14,5	15,0
4	Граждане, принявшие	54	57	3,0	3,2

	детей на воспитание в семью				
5	Выпускники детских домов и школ-интернатов	8	13	0,4	0,7
6	Несовершеннолетние	37	49	2,1	2,7
7	Дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей	35	26	1,9	1,4
8	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	3	2	0,2	0,1
9	Сотрудники детских учреждений	30	21	1,7	1,1
10	Общественные организации	37	15	2,1	0,8
11	Граждане (не родственники)	205	166	11,4	9,3
12	Коллективные обращения	3	2	0,2	0,1
13	Правоохранительные органы, суд	10	1	0,6	0,1
14	Адвокаты	2	4	0,1	0,2
15	Средства массовой информации	1	1	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	3	5	0,2	0,3
18	Депутаты субъектов РФ	1	2	0,1	0,1
19	Органы опеки и попечительства, КДНиЗП	1	1	0,1	0,1
20	Усыновители	3	-	0,2	-

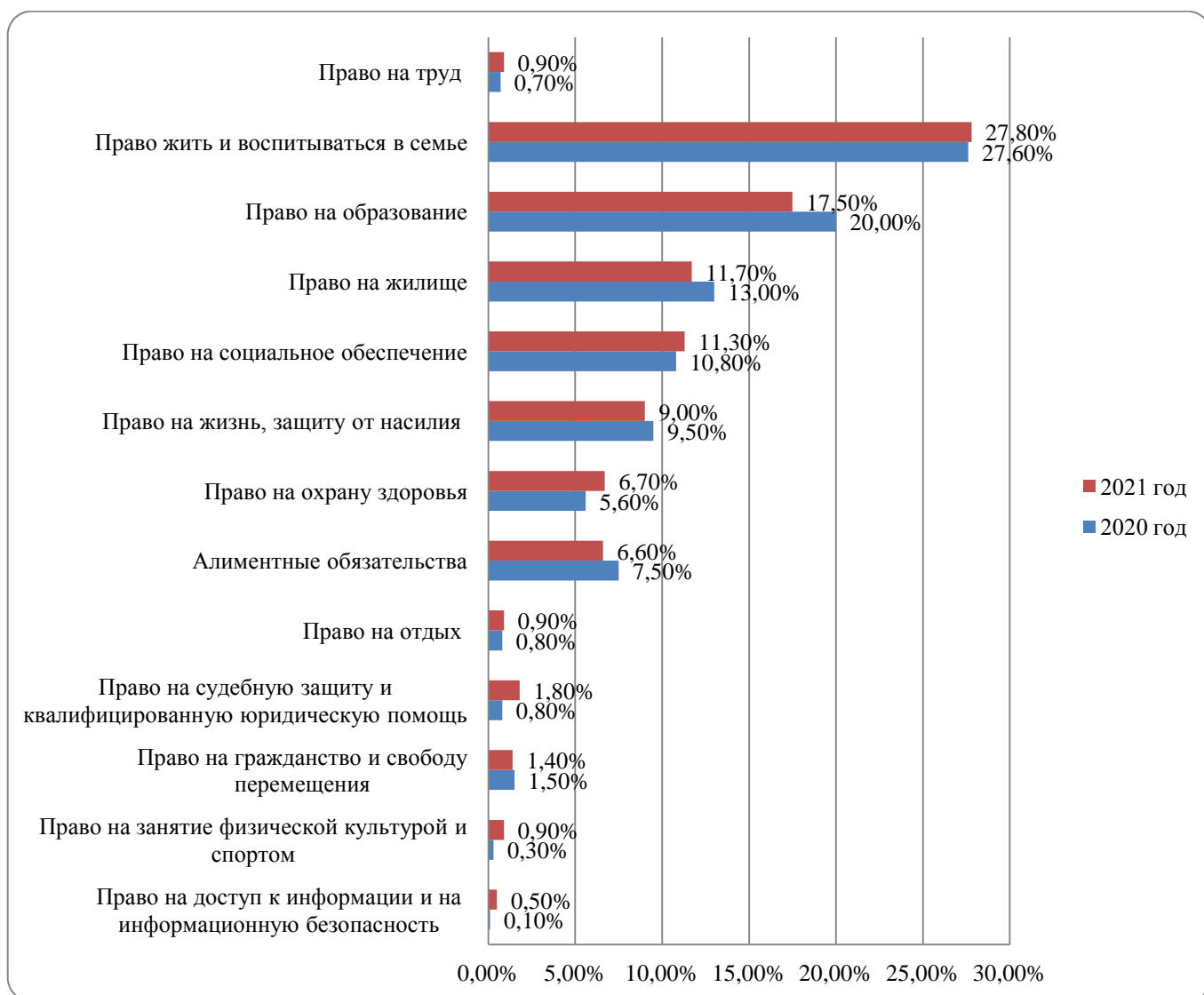
Ежегодно увеличивается количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного не только из Ивановской области, но и из других субъектов Российской Федерации. В 2021 году поступило 60 обращений из 19 субъектов Российской Федерации (13 обращений из Московской области, 12 обращений из г. Москва, 6 обращений из Курской области, 5 – из Ярославской области, по 3 обращения из Владимирской и Иркутской областей, по два обращения из

Белгородской, Калининградской областей, Краснодарского края и Республики Татарстан; по одному обращению из г. Санкт-Петербург, Архангельской, Волгоградской, Вологодской, Костромской, Нижегородской, Рязанской, Самарской, Тульской областей), что почти в два раза больше, чем в 2020 году (35 обращений из 18 субъектов Российской Федерации).

В большинстве случаев обращения по защите прав детей поступают из Ивановской области. Основная часть обращений – из города Иванова (1133), Ивановского муниципального района (78), Кохмы (63), Шуи (51), Вичуги (43), Тейкова (42), Кинешмы (37), а также Лежневского (32), Фурмановского (31), районов и других муниципальных образований Ивановской области.

Обращения, поступающие в службу Уполномоченного, разнообразны по своему характеру. На протяжении последних трех лет большинство обращений поступают по вопросам защиты прав семьи и детства (501) – 27,8%; сферы образования (315) – 17,5%; социального обеспечения (204) – 11,3%; жилищным вопросам (233) – 12,9%, по алиментным обязательствам (119) – 6,6% и др.

Тематика обращений



В 2021 году увеличилось количество обращений, касающихся права жить и воспитываться в семье (с 496 до 501). Так, на 32,4% увеличилось количество обращений по вопросам участия в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя (с 74 до 98). На 48,8 % возросли поступившие в службу Уполномоченного обращения по вопросам лишения (ограничения) родительских прав (с 43 до 64). На 66,7% увеличилось число обращений, касающихся установления опеки (попечительства). По сравнению с 2020 годом на 4,8% увеличилось количество обращений по вопросам определения места жительства ребенка (с 83 до 87). Стоит отметить, что значительно снизилось количество обращений, связанных с нахождением семьи в трудной жизненной ситуации (с 90 до 38).

На 19,8 % отмечен рост обращений в сфере охраны здоровья несовершеннолетних (с 101 до 121). В основном обращения касались вопросов качества медицинской помощи, обеспечения лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, поиска клиники для прохождения лечения или реабилитации, врачей, назначения и (или) снятия инвалидности и др.

По-прежнему значительное количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, касаются жилищных вопросов, среди которых прекращение (признание) права собственности, улучшение жилищных условий, предоставление жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, взыскание задолженности по коммунальным услугам, снос (аварийность), утрата жилья и пр. В 2021 году количество обращений данной тематики составило 211, что на 9,8% меньше, чем в 2020 году.

На 3,4% в 2021 году увеличилось количество обращений по вопросам социального обеспечения (с 197 до 204). В основном граждане обращались по вопросам назначения, оформления и выплаты детских пособий, пенсии по случаю потери кормильца. Поступали обращения, в том числе по телефону, за помощью и разъяснением законодательства по предоставлению льгот многодетным семьям (21) и семьям с детьми-инвалидами (18).

В 2021 году возросло количество обращений, касающихся права на труд (с 13 до 16), на занятие физической культурой и спортом (с 5 до 16), на доступ к информации и на информационную безопасность (с 2 до 9).

Незначительно снизилось количество обращений, касающихся права на жизнь, защиту от насилия (с 171 до 162). Так, с 14 до 1 снизилось количество обращений, касающихся жестокого обращения с ребенком, с 14 до 5 уменьшилось количество обращений по вопросу розыска несовершеннолетних, с 17 до 9 сократились поступившие обращения по семейному насилию. Но по-прежнему поступает много обращений о пренебрежении потребностями ребенка. В 2021 году количество обращений данной тематики увеличилось с 71 до 82, что на 15,5% больше, чем в 2020 году.

В 2021 году на 11,9% сократилось общее количество обращений по алиментным обязательствам (с 135 до 119), но более чем в два раза возросло количество обращений с жалобой на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя (с 22 до 57). Вместе с тем граждане обращались за содействием в решении вопросов взыскания задолженности по алиментам, порядка взыскания алиментов.

По сравнению с 2020 годом на 13,7% отмечено снижение обращений в сфере образования. Большая часть обращений касалась вопросов обжалования действий педагогов, администрации образовательных организаций (97), устройства (перевода) в образовательную организацию (53), дошкольное учреждение (32), жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений (32), конфликт между участниками образовательных отношений (30).

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 2020 год.

Тематика обращений

Тематика обращения	2021 год			2020 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Личные права						
Право на жизнь, защиту от насилия, из них:	162		9,0	171		9,5
Правонарушения несовершеннолетних		39			19	
Розыск несовершеннолетних		5			14	
Безопасность на дорогах		13			7	
Жестокое обращение с ребенком в семье		1			14	
Пренебрежение потребностями ребенка		82			71	
Семейное насилие, угрозы насилия		9			17	
Право на имя, честь и достоинство, из них:	31		1,7	0		0
Конфликты с соседями		31				
Право на свободу мысли, совести и вероисповедания	0		0	0		0
Право иметь гражданство и свободу перемещения, из них:	26		1,4	27		1,5
Внесение изменений в личные документы ребенка		4			10	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории РФ		8			7	
Регистрация несовершеннолетних		8			7	
Паспортизация несовершеннолетнего		0			3	

Присвоение несовершеннолетнему гражданства РФ		5			0	
Установление факта проживания в РФ		1			0	
Право на квалифицированную юридическую помощь и судебную защиту	32		1,8	14		0,8
Социально-экономические права						
Право жить и воспитываться в семье, из них:	501		27,8	496		27,6
Участие в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя		98			74	
Определение места жительства и порядок общения с ребенком		87			83	
Лишение (ограничение) родительских прав		64			43	
Установление опеки (попечительства)		70			42	
Трудная жизненная ситуация		38			90	
Участие в воспитании ребенка бабушки (дедушки)		35			25	
Конфликт между ребенком и родителем		18			14	
Восстановление в родительских правах		17			12	
Установление отцовства		11			14	
Процесс усыновления ребенка и др.		10			8	
Алиментные обязательства, из них	119		6,6	135		7,5
Порядок взыскания алиментов		29			42	
Взыскание задолженности по алиментам		33			67	
Жалобы на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя		57			22	
Право на социальное обеспечение и социальное страхование, из них:	204		11,3	197		11,0
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		139			132	

Льготы многодетным семьям		21			26	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		18			11	
Материнский капитал и др.		10			10	
Право на жилище, из них:	211		11,7	234		13,0
Прекращение/признание права собственности		56			52	
Улучшение жилищных условий		41			51	
Предоставление жилья детям-сиротам		41			39	
Взыскание задолженности по коммунальным услугам		23			31	
Снос (аварийность), утрата жилья		14			17	
Регистрация ребенка по месту жительства и др.		12			20	
Право наследования	22		1,2	30		1,7
Право на охрану здоровья и реабилитацию, из них:	121		6,7	101		5,6
Качество медицинской помощи		35			28	
Обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями		24			18	
Поиск клиники, врачей		24			9	
Санаторно-курортное лечение		16			21	
Вопросы назначения и снятия инвалидности		10			20	
Медицинская помощь по квоте		9			1	
Право на занятие физической культурой и спортом	16		0,9	5		0,3
Право на благоприятную окружающую среду	0		0	0		0
Право на отдых	16		0,9	14		0,8
Право на объединение и участие в принятии решений, касающихся интересов ребенка	0		0	0		0
Право на труд	16		0,9	13		0,7
Права автора	0		0	0		0
Право на осуществление	0		0	0		0

предпринимательской и иной экономической деятельности						
Духовно-культурные права						
Право на образование, из них:	315		17,5	365		20,3
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		97			82	
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		53			69	
Устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию		32			49	
Конфликт между участниками образовательных отношений		30			35	
Жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений		32			25	
Дистанционное образование детей		1			22	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		13			14	
Коррекционное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		22			19	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольном учреждении и др.		9			13	
Право на доступ к информации и на информационную безопасность	9		0,5	2		0,1
Право на доступ к культурным ценностям	0		0	0		0
Всего	1801		100	1794		100

Как и прежде, работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2021 году осуществлялась в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и

Ивановской области и была направлена на защиту прав, свобод и законных интересов детей.

В 2021 году увеличилось количество обращений, рассмотренных с положительным результатом (с 173 до 205), что на 15,6 больше, чем в 2020 году. По сравнению с 2020 годом практически в два раза увеличилось количество обращений, направленных на рассмотрение по компетенции (с 174 до 330). Кроме того, увеличилось количество граждан (с 14 до 32), которым была оказана помощь в подготовке документов в суд. По-прежнему основной категории обратившихся граждан была оказана консультативная помощь (1077).

Соблюдение прав несовершеннолетних правонарушителей и женщин, содержащихся в исправительных учреждениях, находятся на постоянном контроле Уполномоченного. В течение 2021 года детский омбудсмен для проведения личного приема граждан неоднократно посещала следующие учреждения: «Следственный изолятор №1 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ивановской области» (г. Иваново), ФКУ «Следственный изолятор №2 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ивановской области» (г. Кинешма Ивановской области), ФКУ «Исправительная колония №3 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ивановской области» (г. Кинешма Ивановской области), ФКУ «Можайская исправительная колония» УФСИН России по Московской области. Так, Уполномоченный за 2021 год 9 раз посетила следственные изоляторы, находящиеся на территории Ивановской области, 4 раза – исправительные колонии нашего региона и один раз – исправительную колонию, находящуюся в Московской области. Всего на личный прием к детскому омбудсмену обратились 47 подозреваемых, обвиняемых и осужденных, в том числе несовершеннолетних. В ходе посещения исправительных учреждений Уполномоченным всем обратившимся гражданам даны подробные рекомендации по разрешению конкретных ситуаций.

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.

Уполномоченный приняла участие в проведении нескольких совместных приемов граждан, также был организован выездной прием граждан в Пестяковском муниципальном районе.

Во время приема всем обратившимся были даны подробные консультации и рекомендации. Все обращения были взяты в работу.

Кроме того, Уполномоченным были осуществлены встречи с воспитанниками детских домов «Звездный», «Ровесник» и Центра социальной помощи семье и детям «На Московской» и несовершеннолетними в организациях отдыха детей и их оздоровления.

Ниже в таблице приведены итоги рассмотрения обращений граждан к Уполномоченному и в службу Уполномоченного в сравнении с 2020 годом.

Итоги рассмотрения обращений

Итог рассмотрения	2021		2020	
	Количество	%	Количество	%
Направлена рекомендация	10	0,6	4	0,2
Оказана консультация	1077	59,8	1191	66,6
Дано письменное разъяснение	131	7,3	207	11,6
Направлено по подведомственности	330	18,3	174	9,7
Помощь в составлении документов	32	1,8	14	0,8
Положительный результат	205	11,4	173	9,7
Частично положительный результат	15	0,8	16	0,9
Достигнуто иное решение	1	0,1	8	0,4
Всего	1801	100	1787*	100

В 2020 году в графу «Всего» не включены 7 обращений, которые остались в работе на 2021 год.