

## Работа с обращениями граждан

Одним из основных направлений деятельности Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области является рассмотрение обращений граждан. 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 2022 году в службу Уполномоченного поступило 1814 обращений (в 2021 – 1801 обращение).

Основное количество обращений в 2022 году поступило устно по телефону (727), по электронной почте (408), устно (476) и письменно (148) во время личного приема Уполномоченного и сотрудников службы Уполномоченного. В 2022 году на личный прием к Уполномоченному обратились 695 граждан.

В 2022 году увеличилось количество обращений, поступивших письменно с приема Уполномоченного (с 65 до 87), что на 33,8% больше, чем в 2021 году. На 13% возросло количество обращений в результате устного обращения граждан к Уполномоченному (с 289 до 327). В 2022 году на 6,5% (с 383 до 408) увеличилось количество обращений, поступивших по электронной почте.

*Формат обращений*



В 2022 году увеличилось количество обращений за оказанием содействия (с 515 до 568), что на 10,3% больше, чем в 2021 году. На 13,4 % сократилось количество жалоб (с 127 до 110) и на 1,3% (с 1133 до 1118) консультаций.

Как прежде, основное количество обращений в службу Уполномоченного поступает от родителей (54,7%), иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди) – 13,4%, граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних (12,7%).

Ежегодно увеличивается количество поступающих обращений от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В 2022 году их количество составило 41 обращение, что на 17,1% больше, чем в 2021 году (35). 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 2022 году незначительно снизилось количество обращений, поступивших от выпускников детских домов и школ-интернатов (с 8 до 6), от несовершеннолетних (с 37 до 29) и из правоохранительных органов, судов (с 10 до 4).

В 2022 году на 12,7% увеличилось количество обращений, поступивших от граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних (с 205 до 231). На 13% увеличилось количество обращений от граждан, принявших детей на воспитание в семью (с 54 до 61).

Незначительно снизилось (на 7,3%) количество обращений иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди). Их количество составило 237 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 2022 году снизилось количество обращений, поступивших от многодетных родителей (со 120 до 114). Обращения многодетных семей касались вопросов назначения и порядка предоставления социальных выплат, образования, жилищных, имущественных вопросов и пр.

Незначительно увеличилось количество поступивших обращений из общественных организаций (с 37 до 40). На 40% возросло количество обращений от сотрудников детских учреждений (с 30 до 42).

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	2022	2021	2022
1	Родители	991	992	55,0	54,7
2	Многодетные родители	114	107	6,3	5,9
3	Иные родственники	262	243	14,5	13,4

	(бабушки, дедушки)				
4	Граждане, принявшие детей на воспитание в семью	54	61	3,0	3,4
5	Выпускники детских домов и школ-интернатов	8	6	0,4	0,3
6	Несовершеннолетние	37	29	2,1	1,6
7	Дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей	35	41	1,9	2,3
8	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	3	3	0,2	0,2
9	Сотрудники детских учреждений	30	42	1,7	2,3
10	Общественные организации	37	40	2,1	2,2
11	Граждане (не родственники)	205	231	11,4	12,7
12	Коллективные обращения	3	2	0,2	0,1
13	Правоохранительные органы, суд	10	4	0,6	0,2
14	Адвокаты	2	1	0,1	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	3	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	3	1	0,2	0,1

Ежегодно в службу Уполномоченного поступают обращения не только из Ивановской области, но и из других субъектов Российской Федерации. В 2022 году поступило 49 обращений из 23 субъектов Российской Федерации (13 обращений из Московской области, 9 обращений из г. Москва, по 5 обращений из Нижегородской и Ярославской областей, 4 – из г. Санкт-Петербург, по 3 обращения из Республики Башкортостан и Тульской области, по 2 обращения из Владимирской, Костромской, Московской областей; по 1 обращению из Вологодской, Калужской, Кемеровской, Курской, Новосибирской, Пермской, Ростовской, Самарской, Тамбовской, Тверской, Тюменской областей, Краснодарского и Красноярского краев, Республики Чувашия.

Основная часть обращений по защите прав и законных интересов детей поступает из Ивановской области. В 2022 году из города Иванова поступило 1117 обращений, Кохмы – 94, Ивановского муниципального района – 92, Шуи – 58, Кинешмы – 57, Вичуги – 46, Тейкова – 41, Родниковского района – 32, по 31 обращению поступили из Лежневского и Фурмановского районов и из других муниципальных образований Ивановской области.

### 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 (450) – 24,8%; сферы образования (318) – 17,5%; социального обеспечения (215) – 11,9%; жилищным вопросам (199) – 11,0%, по вопросам охраны здоровья (153) – 8,4%, защиты от насилия (121) – 6,7%, по алиментным обязательствам (114) – 6,3% и др.

В 2022 году на 33,3% увеличилось количество обращений, касающихся права на жизнь и защиту от насилия (с 162 до 193). Так, на 26,8% увеличилось количество обращений по вопросам пренебрежения потребностями ребенка (с 82 до 104). Более чем в два раза возросло количество поступивших в службу Уполномоченного обращений по вопросам семейного насилия, угрозы насилия (с 9 до 14), вопросов, касающихся розыска несовершеннолетних (с 5 до 13). На 46,2% увеличилось количество обращений к Уполномоченному по вопросам безопасности на дорогах (с 13 до 19).

Необходимо отметить, что в 2022 году на 10,3% снизилось количество обращений, касающихся правонарушений несовершеннолетних (с 39 до 35).

На 18,2 % отмечен рост обращений в сфере охраны здоровья несовершеннолетних (с 121 до 143). Основная часть обращений касалась вопросов качества медицинской помощи (50 обращений), санаторно-курортного лечения детей (27 обращений), поиска клиники для прохождения лечения или реабилитации, врачей (25 обращений), обеспечения лекарственными препаратами и медицинскими изделиями (23 обращения), назначения и (или) снятия инвалидности (13 обращений) и др.

В 2022 году более чем в два раза увеличилось количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, по вопросам санаторно-курортного лечения (с 16 до 27). На 42,9% возросло число обращений по вопросам качества медицинской помощи (с 35 до 50).

По-прежнему значительное количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, касаются жилищных вопросов, среди которых прекращение (признание) права собственности (53), предоставление жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей (45), улучшение жилищных условий (44), взыскание задолженности по коммунальным услугам (20) и пр. В 2022 году в службу Уполномоченного по данной тематике поступило 199 обращений, что на 5,7% меньше, чем в 2021 году.

На 5,4% в 2022 году увеличилось количество обращений по вопросам социального обеспечения (с 204 до 215). В основном граждане обращались по вопросам назначения, оформления и выплаты детских пособий, пенсии по случаю потери кормильца (128). Более чем в два раза возросло количество обращений по вопросам льгот многодетным семьям (с 21 до 53). По-прежнему поступают обращения, связанные с распоряжением средствами материнского (семейного) капитала, их количество составило 12 обращений.

Возросло количество обращений, касающихся права на образование (с 315 до 318). Большая часть обращений касалась вопросов обжалования действий педагогов, администрации образовательных организаций. Количество обращений данной тематики увеличилось на 13,4% (с 97 до 110). Также обращения касались вопросов

устройства (перевода) в образовательную организацию (50) и дошкольное учреждение (32), жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений (27), конфликтных отношений между участниками образовательной организации (21), дополнительного образования (16) и др.

На 34,6 % увеличилось количество обращений по вопросам гражданства (с 26 до 35). Большинство граждан обращались с вопросами о внесении изменений в личные документы ребенка. Количество таких обращений в 2022 году возросло более чем в три раза (с 4 до 13). Также поступали обращения по вопросам регистрации несовершеннолетних, получения вида на жительство, регистрации временного пребывания на территории Российской Федерации, получения статуса беженца и др.

Незначительно увеличилось количество обращений, касающихся права на доступ к информации и на информационную безопасность (с 9 до 11).

В 2022 году снизилось число обращений по вопросам алиментных обязательств (с 119 до 114). По-прежнему основная часть обращений данной тематики касается вопросов взыскания задолженности по алиментам (48), порядка взыскания алиментов (20), жалоб на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя (44).

Сократилось количество обращений по вопросам отдыха несовершеннолетних (с 16 до 10), наследования (с 22 до 17), доступа к занятию спортом (с 16 до 3), трудоустройства несовершеннолетних в летний период (с 16 до 6).

В 2022 году в службу Уполномоченного поступило 44 обращения по вопросам частичной мобилизации. Основная часть обращений касалась предоставления отсрочки от мобилизации. Из них 29 обращений о предоставлении отсрочки многодетным отцам, воспитывающим 3 детей, и отцам, воспитывающим ребенка-инвалида.

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 2021 год.

#### *Тематика обращений*

Тематика обращения	2021 год			2022 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
<b>Личные права</b>						
<b>Право на жизнь, защиту от насилия, из них:</b>	<b>162</b>		<b>9,0</b>	<b>216</b>		<b>11,9</b>
Правонарушения несовершеннолетних		39			35	
Розыск несовершеннолетних		5			13	
Безопасность на дорогах		13			19	
Жестокое обращение с ребенком в семье		1			2	
Пренебрежение		82			104	

потребностями ребенка						
Семейное насилие, угрозы насилия		9			14	
Установка детских, спортивных площадок		16			23	
<b>Право на имя, честь и достоинство, из них:</b>	<b>31</b>		<b>1,7</b>	<b>33</b>		<b>1,8</b>
Конфликты с соседями		31			33	
<b>Право на свободу мысли, совести и вероисповедания</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Право иметь гражданство и свободу перемещения, из них:</b>	<b>26</b>		<b>1,4</b>	<b>35</b>		<b>1,9</b>
Внесение изменений в личные документы ребенка		4			13	
Регистрация несовершеннолетних		8			8	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории РФ		8			5	
Присвоение несовершеннолетнему гражданства РФ		5			4	
Получение статуса беженца и др.		0			3	
<b>Право на квалифицированную юридическую помощь и судебную защиту</b>	<b>32</b>		<b>1,8</b>	<b>24</b>		<b>1,3</b>
Оказана помощь в составлении документов		32			24	
<b>Частичная мобилизация</b>		-		<b>44</b>		<b>2,4</b>
<b>Социально-экономические права</b>						
<b>Право жить и воспитываться в семье, из них:</b>	<b>501</b>		<b>27,8</b>	<b>450</b>		<b>24,8</b>
Определение места жительства и порядок общения с ребенком		87			84	
Лишение (ограничение) родительских прав		64			74	
Установление опеки (попечительства)		70			69	
Участие в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя		98			51	
Трудности в воспитании ребенка		36			50	

Трудная жизненная ситуация		38			30	
Участие в воспитании ребенка бабушки (дедушки)		35			27	
Конфликт между ребенком и родителем		18			22	
Установление отцовства		11			17	
Восстановление в родительских правах		17			8	
Процесс усыновления ребенка		10			8	
Возврат ребенка законному представителю и др.		9			3	
<b>Алиментные обязательства, из них</b>	<b>119</b>		<b>6,6</b>	<b>114</b>		<b>6,3</b>
Взыскание задолженности по алиментам		33			48	
Жалобы на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя		57			44	
Порядок взыскания алиментов и др.		29			20	
<b>Право на социальное обеспечение и социальное страхование, из них:</b>	<b>204</b>		<b>11,3</b>	<b>215</b>		<b>11,9</b>
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		139			128	
Льготы многодетным семьям		21			53	
Материнский капитал и др.		10			12	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		18			9	
Содействие организациям детей-инвалидов и др.		5			7	
<b>Право на жилище, из них:</b>	<b>211</b>		<b>11,7</b>	<b>199</b>		<b>11,1</b>
Прекращение/признание права собственности		56			53	
Улучшение жилищных условий		41			44	
Предоставление жилья детям-сиротам		41			45	
Взыскание задолженности по коммунальным услугам		23			20	



Снос (аварийность), утрата жилья		14			9	
Регистрация ребенка по месту жительства и др.		12			8	
<b>Право наследования</b>	<b>22</b>		<b>1,2</b>	<b>17</b>		<b>0,9</b>
<b>Право на охрану здоровья и реабилитацию, из них:</b>	<b>121</b>		<b>6,7</b>	<b>143</b>		<b>7,9</b>
Качество медицинской помощи		35			50	
Санаторно-курортное лечение		16			27	
Поиск клиники, врачей		24			25	
Обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями		24			23	
Вопросы назначения и снятия инвалидности		10			13	
Медицинская помощь по квоте		9			5	
<b>Право на занятие физической культурой и спортом</b>	<b>16</b>		<b>0,9</b>	<b>3</b>		<b>0,2</b>
<b>Право на благоприятную окружающую среду</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Право на отдых</b>	<b>16</b>		<b>0,9</b>	<b>10</b>		<b>0,6</b>
<b>Право на труд</b>	<b>16</b>		<b>0,9</b>	<b>6</b>		<b>0,3</b>
<b>Право на объединение и участие в принятии решений, касающихся интересов ребенка</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Права автора</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Право на осуществление предпринимательской и иной экономической деятельности</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Духовно-культурные права</b>						
<b>Право на образование, из них:</b>	<b>315</b>		<b>17,5</b>	<b>318</b>		<b>17,5</b>
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		97			110	
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		53			50	
Устройство (перевод) в дошкольную		32			32	

образовательную организацию						
Конфликт между участниками образовательных отношений		30			21	
Жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений		32			27	
Дистанционное образование детей		1			1	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		13			9	
Коррекционное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		22			20	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольном учреждении		9			7	
Дополнительное образование		15			16	
Льготы для детей-сирот при поступлении в учебное заведение		3			8	
<b>Право на доступ к информации и на информационную безопасность</b>	<b>9</b>		<b>0,5</b>	<b>11</b>		<b>0,6</b>
<b>Право на доступ к культурным ценностям</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Всего</b>	<b>1801</b>		<b>100</b>	<b>1794</b>		<b>100</b>

Работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2022 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 2022 году 1114 гражданам оказана юридическая консультативная помощь, что на 3,4% больше, чем в 2021 году. На 6,6% увеличилось количество обращений, направленных на рассмотрение по компетенции (с 330 до 352). Дано письменное разъяснение по 101 обращению. В 2022 году 24 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 2022 году Уполномоченный приняла участие в проведении нескольких совместных приемов граждан, также был организован выездной прием граждан в городском округе Вичуга.

Кроме того, Уполномоченным в течение 2022 года были организованы посещения учреждений, подведомственных Управлению ФСИН России по Ивановской области, Центра временного содержания несовершеннолетних правонарушителей, пунктов временного размещения граждан, прибывших из ДНР, ЛНР и территории Украины, организованы приемы граждан в общественной приемной партии «Единая Россия», проведены встречи с детьми в детских оздоровительных лагерях «Радуга» (Кинешемский район), «Ломы», «Алые паруса» и др. Более подробная информация в разделе «Право на судебную защиту и квалифицированную юридическую помощь».