

Статистика обращений к Уполномоченному по правам ребенка в Ивановской области в 2019 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.

Одной из функций Уполномоченного является проведение приема граждан, рассмотрение заявлений и обращений по поводу нарушения прав ребенка, жалоб на действия, бездействие или решения государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц, других физических и юридических лиц, нарушающих права и свободы ребенка. Уполномоченный рассматривает письменные и устные обращения граждан, ведет личный прием граждан, в том числе несовершеннолетних.

Все обращения, поступающие в службу Уполномоченного, начиная с 2011 года, заносятся в электронную базу данных и дублируются на бумажном носителе (бланке). Специалисты отдела по обеспечению деятельности Уполномоченного ведут систематический 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 обращения.

Единый порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организация личного приема граждан Уполномоченным прописаны в Регламенте о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих к Уполномоченному по правам ребенка в Ивановской области (далее – Регламент). Регламент был утвержден Распоряжением Уполномоченного от 05.08.2015 № 5 У/-р в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан.

Виды обращений

С каждым годом количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, увеличивается. Так, в 2019 году к Уполномоченному поступило 1783 обращения (в 2018 году – 1762 обращения).

Виды обращений

№ п/п	Вид обращений	2019		2018	
		Количество	%	Количество	%
1	Содействие	397	22,3	462	26,2
2	Жалобы	78	4,4	94	5,3
3	Консультации	1247	69,9	1085	61,6
4	Предложения	14	0,8	7	0,4
5	Сообщения	47	2,6	114	6,5
	Всего:	1783	100	1762	100

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 2018 годом увеличилось число обращений, поступивших от родителей; граждан, принявших детей на воспитание в семью; родителей, ожидающих ребенка; несовершеннолетних; сотрудников детских учреждений; общественных организаций; уполномоченных по правам человека и правам ребенка других регионов и т.п. В 2019 году снизилось количество обращений от многодетных родителей; иных родственников несовершеннолетних (бабушек, дедушек); выпускников школ-интернатов и детских домов; детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; граждан (не родственников).

Категории заявителей

№ п/п	Категория заявителя	Количество		%	
		2019	2018	2019	2018
	Родители	913	891	51,2	50,6
	Многодетные родители	97	90	5,4	5,1
	Родители, ожидающие рождение ребенка	7	2	0,4	0,1
	Иные родственники (бабушки, дедушки)	340	287	19,0	16,3
	Граждане, принявшие детей на воспитание в семью	52	49	2,9	2,8

	Несовершеннолетние	42	40	2,4	2,3
	Дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей	13	28	0,7	1,6
	Выпускники детских домов и школ-интернатов	9	16	0,5	0,9
	Граждане (не родственники)	196	263	10,9	14,9
	Коллективные обращения	17	9	0,9	0,2
	Сотрудники детских учреждений	47	35	2,6	2,0
	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	6	7	0,3	0,4
	Органы опеки и попечительства, КДНиЗП	6	2	0,3	0,1
	Правоохранительные органы, суд	1	3	0,05	0,2
	Адвокаты	6	6	0,3	0,3
	Общественные организации	29	25	1,6	1,4
	Средства массовой информации	2	4	0,11	0,2
	Депутаты субъектов РФ	1	3	0,05	0,2
	Уполномоченные по правам ребенка, по правам человека других регионов	4	2	0,22	0,1
	Итого:	1783	1762	100	100

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, увеличилось с 1762 до 1783. Большинство обращений в 2019 году поступило устно по телефону и устно во время личного приема Уполномоченного. Стоит отметить, что в 2019 году половина от общего числа обращений поступила во время личного приема

Уполномоченного и сотрудников отдела, а именно: 890 обращений, что на 28% выше показателя 2018 года.

Формы обращений

Формат обращений	Количество 2019 г.	%	Количество 2018 г.	%
Личный прием граждан				
Письменно/устно во время личного приема Уполномоченного	84/372	4,7/20,9	93/340	5,3/19,3
Всего	456	25,6	433	24,6
Письменно/устно во время приема граждан сотрудниками отдела	69/365	3,9/20,4	112/282	6,3/16,0
Всего	434	24,3	394	22,3
Всего (личный прием граждан)	890	50,0	827	22,0
Иные формы обращений				
Получено по почте	53	2,9	56	3,2
Получено по электронной почте	213	11,9	182	10,3
Устно по телефону	626	35,1	696	39,5
Получено по факсу	1	0,05	1	0,1
Всего (иные формы обращений)	893	50,1	935	53,1
Итого	1783	100	1762	100

География заявителей

Обращения в службу Уполномоченного поступают не только из Ивановской области, но и из других субъектов Российской Федерации. В 2019 году их количество увеличилось. Так, в 2019 году поступило 40 обращений из 15 субъектов Российской Федерации. Ниже в таблице представлена география обращений с разбивкой по регионам.

География обращений

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Количество
1	г. Москва	13
2	г. Санкт-Петербург	1
3	Архангельская область	2
4	Владимирская область	3
5	Вологодская область	2
6	Воронежская область	1
7	Калужская область	1
8	Костромская область	3
9	Краснодарский край	2
10	Московская область	1
11	Нижегородская область	6
12	Пермский край	1
13	Ростовская область	1
14	Тульская область	1
15	Ярославская область	2
	Всего	40

Поступление обращений из муниципальных образований Ивановской области

В 2019 году в службу Уполномоченного поступило 1783 обращения, большинство из них поступили из Ивановской области - 1743. Основная часть обращений – из Иванова, Кохмы, Кинешмы, Шуи, Тейкова, а также Ивановского, Фурмановского, Лежневского и Родниковского районов.

**Распределение заявителей
по муниципальным образованиям Ивановской области**

№ п/ п	Муниципальное образование	2019 год		2018 год	
		Количество	%	Количество	%
1	г.о. Вичуга	13	0,7	14	0,8
2	г.о. Иваново	1199	68,8	1185	68,3
3	г.о. Кинешма	51	2,9	75	4,3
4	г.о. Кохма	62	3,6	71	4,1
5	г.о. Тейково	38	2,2	36	2,1
6	г.о. Шуя	44	2,5	62	3,6
7	Вичугский район	8	0,5	17	1,0
8	Верхнеландеховский район	3	0,1	1	0,1
9	Гаврилово-Посадский район	23	1,3	9	0,5
10	Заволжский район	15	0,9	12	0,7
11	Ивановский район	85	4,9	74	4,3
12	Ильинский район	8	0,5	9	0,5
13	Кинешемский район	11	0,6	13	0,7
14	Комсомольский район	12	0,7	5	0,3
15	Лежневский район	28	1,6	21	1,2
16	Лухский район	6	0,3	3	0,2
17	Палехский район	7	0,4	8	0,5
18	Пестяковский район	5	0,2	3	0,2
19	Приволжский район	9	0,6	7	0,4
20	Пучежский район	1	0,05	4	0,2
21	Родниковский район	28	1,4	19	1,1
22	Савинский район	5	0,2	6	0,3
23	Тейковский район	5	0,2	10	0,6
24	Фурмановский район	41	2,4	27	1,6
25	Шуйский район	10	0,6	18	1,0
26	Южский район	17	1,0	14	0,8

27	Юрьевецкий район	9	0,6	12	0,7
	Всего:	1743	100	1735	100

Тематика обращений

Обращения, поступающие в службу Уполномоченного разнообразны по своему характеру. Большинство поступивших в 2019 году обращений связаны с вопросами сферы образования; улучшения жилищных условий; защиты прав семьи и детства; охраны здоровья несовершеннолетних; лишения (ограничения), восстановления родительских прав.

В 2019 году наблюдается рост обращений следующей тематики:

- порядок взыскания алиментов;
- розыск несовершеннолетних;
- вопросы назначения и снятия инвалидности;
- выселение без предоставления другого жилого помещения;
- прекращение, признание права собственности;
- взыскание задолженности за коммунальные услуги;
- лишение (ограничение) родительских прав;
- образование детей с ограниченными возможностями здоровья;
- агрессивное поведение одного из родителей в дошкольной образовательной организации;
- установление опеки (попечительства);
- санаторно-курортное лечение;
- участие в воспитании ребенка, отдельно проживающего родителя;
- участие в воспитании ребенка бабушки, дедушки;
- безопасность на дорогах.

Снижение количества обращений наблюдается по следующим вопросам:

- тяжелое материальное положение семьи;
- взыскание задолженности по алиментам;
- устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию;
- жалобы на службу судебных приставов;
- присвоение несовершеннолетнему гражданства РФ;
- постановка на учет граждан, нуждающихся в жилье;
- дополнительное образование;
- обжалование действий сотрудников, администрации дошкольной образовательной организации;
- конфликт между учениками, родителями;
- поиск клиники (врачей) для лечения;
- установка детских спортивных площадок.

Вновь в 2020 году к Уполномоченному поступили обращения следующей тематики:

- жестокое обращение со стороны сверстников;
- проверка целевого расходования алиментов;
- инклюзивное образование детей с ограниченными возможностями здоровья;
- оформление приемной семьи;
- вознаграждение приемным родителям;
- трудности в воспитании опекаемого ребенка.

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 2018 год.

Тематика обращений



Тематика обращений

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Алиментные обязательства	81		4,5	118		6,7
Порядок взыскания алиментов		28			21	
Взыскание задолженности по алиментам		35			70	
Проверка целевого расходования алиментов		1			-	
Жалобы на службу судебных приставов		17			27	
Безнадзорность, правонарушение несовершеннолетних, их розыск	56		3,1	40		2,3
Безнадзорность несовершеннолетних		2			2	
Правонарушения несовершеннолетних		40			35	
Розыск несовершеннолетних		14			3	
Гражданство и регистрация несовершеннолетних	12		0,7	31		1,8
Присвоение несовершеннолетнему гражданства РФ		1			11	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания		2			7	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
на территории РФ						
Паспортизация несовершеннолетних		3			2	
Регистрация несовершеннолетних		3			7	
Внесение изменений в личные документы ребенка		3			4	
Дети в детских учреждениях соцзащиты	3		0,2	1		0,1
Жалобы на действия администрации		3			1	
Дети-инвалиды	53		2,9	22		1,2
Вопросы назначения и снятия инвалидности		37			11	
Содействие общественным организациям, объединяющим семей, воспитывающих детей-инвалидов		7			2	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		9			7	
Материальная помощь детям-инвалидам		-			2	
Жестокое обращение с детьми и их эксплуатация	14		0,8	4		0,2
Жестокое обращение с ребенком в семье		10			4	
Жестокое обращение со		4			-	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
стороны сверстников						
Жилищные вопросы	252		14,1	224		12,7
Предоставление жилья детям-сиротам и лицам из числа детей-сирот		30			32	
Выселение без предоставления другого жилого помещения		24			16	
Выселение собственниками жилья		1			1	
Чинение препятствий в проживании заявителя		8			8	
Постановка на учет граждан, нуждающихся в жилье		4			14	
Улучшение жилищных условий		34			48	
Снос аварийного жилья, утрата жилья		15			9	
Прекращение, признание права собственности		64			45	
Взыскание задолженности за коммунальные услуги		48			30	
Выселение из муниципального жилья		2			1	
Выселение из служебного жилья		-			2	
Признание ребенка не приобретшим право на жилье		2			1	
Признание права		5			1	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
пользования жильем						
Расселение домов (общежитий)		1			3	
Регистрация ребенка по месту жительства		14			13	
Защита прав семьи и детства	196		10,9	195		11,1
Трудности в воспитании ребенка		32			30	
Установление отцовства		15			17	
Тяжелое материальное положение семьи		20			30	
Семейное насилие, угрозы насилия		20			13	
Конфликт ребенка и родителя		31			18	
Пренебрежение потребностями ребенка		35			49	
Защита чести и достоинства ребенка		4			6	
Конфликты с соседями		39			32	
Устройство детей, оставшихся без попечения родителей		-		7		0,4
Имущественные и наследственные права	37		2,0	37		2,1
Наследственные права ребенка		14			15	
Учет интересов детей при разделе имущества супругов		15			10	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Обращения взыскания на детское пособие		-			3	
Ответственность по кредитному договору		6			7	
Материальная ответственность за правонарушения детей		2			2	
Лишение (ограничение, восстановление) родительских прав	107		6,0	70		4,0
Лишение (ограничение) родительских прав		95			63	
Восстановление в родительских правах		8			7	
Возврат ребенка законному представителю		4			-	
Образование	335		18,8	365		20,7
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		52			53	
Устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию		55			71	
Образование детей с ограниченными возможностями здоровья		25			15	
Инклюзивное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		4			-	
Дистанционное образование детей с ограниченными		3			1	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
возможностями здоровья						
Дополнительное образование		27			38	
Льготы детей-сирот при поступлении в образовательные организации		1			5	
Условия проживания в общежитии образовательной организации		-			1	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		12			6	
Подвоз детей в образовательную организацию		9			3	
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		82			74	
Обжалование действий сотрудников, администрации дошкольной образовательной организации		19			45	
Конфликт между учениками, родителями		29			47	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольной образовательной		17			6	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
организации						
Опека, приемные семьи, усыновление, патронат	92		5,1	61		3,5
Установление опеки (попечительства)		71			47	
Порядок усыновления ребенка		8			4	
Приемная семья (порядок создания, контроль за условиями жизни детей)		-			5	
Права и обязанности опекуна		6			3	
Назначение, получение, размер опекунского пособия		3			2	
Оформление приемной семьи		1			-	
Вознаграждение приемным родителям		1			-	
Трудности в воспитании опекаемого ребенка		2			-	
Определение места жительства ребенка	90		5,0	57		3,2
Охрана здоровья	113		6,3	115		6,5
Санаторно-курортное лечение		41			31	
Обеспечение лекарственными средствами		10			10	
Поиск спонсоров на дорогостоящее лечение		1			1	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Качество медицинской помощи		32			32	
Медицинская помощь по квоте		6			3	
Поиск клиники, врачей для лечения		23			37	
Получение медицинского полиса		-			1	
Социальное обеспечение	81		4,5	69		3,9
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		47			43	
Льготы многодетным семьям		20			13	
Получение, использование материнского капитала		14			12	
Размер стипендии детям-сиротам		-			1	
Участие в воспитании ребенка отдельно проживающими родителями, бабушкой, дедушкой	95		5,3	68		3,9
Участие в воспитании ребенка, отдельно проживающего родителя		61			48	
Участие в воспитании ребенка бабушки, дедушки		34			20	
Трудовая деятельность	6		0,3	12		0,7
Трудоустройство в		3			6	

Тематика обращения	2019 год			2018 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
летний период						
Увольнение в связи с беременностью/родами		1			1	
Устройство несовершеннолетнего на постоянную работу		2			4	
Оплата труда несовершеннолетних		-			-	
Условия труда несовершеннолетнего		-			1	
Нарушение информационной безопасности	3		0,2	3		0,2
Безопасность на дорогах	17		0,9	27		1,5
Установка детских, спортивных площадок	33		1,9	57		3,2
Прочее	107		6,0	179		10,2
Всего	1783		100	1762		100

Итоги рассмотрения обращений

Работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2019 году осуществлялась в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области и была направлена на защиту прав, свобод и законных интересов детей.

В 2019 году было рассмотрено 1775 обращений. На конец года в работе осталось 8 обращений. Обработано более 2000 входящих документов.

Увеличилось по сравнению с прошлым годом количество обращений по оказанию консультации – 1247 обращений (в 2018 – 1085 обращений). В 28 случаях гражданам оказана помощь в подготовке документов в суд. Часть обращений (69 обращений) была рассмотрена с выездом на место, в том числе в следующие муниципальные образования области: Приволжский, Вичугский, Шуйский, Фурмановский, Ивановский муниципальные районы;

города Плес, Южа, Родники, Кинешма, Вичуга, Палех. Уполномоченный посещает образовательные организации, медицинские учреждения, детские лагеря, социально-реабилитационные центры. Итоги рассмотрения обращений, поступивших в 2019 году, приведены в таблице.

Необходимо отметить, что в 2019 году состоялись выездные и совместные приемы граждан Уполномоченным в муниципальных образованиях нашего региона.

В целях соблюдения прав и законных интересов детей и обеспечения доступности службы для всех жителей региона Уполномоченным проводились выездные приемы в Фурмановском, Южском, Кинешемском, Родниковском, Комсомольском муниципальных районах.

Соблюдение прав несовершеннолетних правонарушителей и женщин, содержащихся в исправительных учреждениях, находятся на постоянном контроле Уполномоченного. В течение 2019 года детский омбудсмен для проведения личного приема граждан неоднократно посещала исправительные учреждения: Следственный изолятор № 1 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ивановской области (г. Иваново), ФКУ «Исправительная колония № 10 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ивановской области», (г. Гаврилово-Посад Ивановской области), ФКУ «Исправительная колония № 7 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Ивановской области» (г. Иваново), ФКУ «Арзамасская воспитательная колония Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Нижегородской области» (г. Арзамас Нижегородской области), а также Центр временного содержания несовершеннолетних правонарушителей УМВД по Ивановской области (г. Иваново).

Проводились совместные приемы с руководителем Управления Федеральной службы судебных приставов по Ивановской области – главным судебным приставом Ивановской области; руководителем Главного бюро медико-социальной экспертизы по Ивановской области - главным экспертом по медико-социальной экспертизе; сотрудниками Управления ФСИН России по Ивановской области, прокуратуры Ивановской области, Управления Министерства юстиции по Ивановской области.

Так, в ноябре 2019 года в г.о. Кинешма состоялся совместный прием Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области Татьяны Петровны Океанской и руководителя Главного бюро медико-социальной экспертизы по Ивановской области Сергея Адмиевича Уповалова.

На прием обратилось 19 человек из Кинешмы, Заволжска и Кинешемского муниципального района. Родители обращались по вопросам реализации прав детей-инвалидов, в частности лекарственного обеспечения данной категории несовершеннолетних; лечения; обеспечения техническими средствами реабилитации; лекарственного обеспечения; получения квоты на лечение в столичной клинике; приобретение ортопедической обуви; установление и снятие инвалидности, а также порядка прохождения переоценки ребенка-инвалида, социальных пособий

многодетной семье, а также вопросы, связанные с экологическими проблемами одного из районов городского округа Кинешма.

Во время приема всем обратившимся были даны подробные рекомендации о том, какие действия следует предпринять в каждом конкретном случае. Все обращения были взяты в работу.

Итоги рассмотрения обращений

Итог рассмотрения	2019		2018	
	Количество	%	Количество	%
Направлена рекомендация	4	0,2	9	0,5
Оказана консультация	1181	66,5	1076	62,3
Дано письменное разъяснение	224	12,6	262	15,2
Направлено по подведомственности	125	7,0	111	6,4
Помощь в составлении документов	28	1,6	22	1,3
Положительный результат	176	10,0	161	9,3
Частично положительный результат	30	1,7	77	4,4
Достигнуто иное решение	7	12,2	10	0,6
Всего*	1775	100	1728	100

* без учета обращений, оставшихся в работе на конец года