

Статистика обращений к Уполномоченному по правам ребенка в Ивановской области в 2020 году

Согласно статье 8 Закона 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 2020 году в службу Уполномоченного поступило 1794 обращения (в 2019 – 1783 обращения).

Большинство обращений в 2020 году поступило устно по телефону (795), по электронной почте (307), устно (499) и письменно (138) во время личного приема Уполномоченного и сотрудников службы Уполномоченного. В 2020 году на личный прием к Уполномоченному обратились 505 граждан.

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, вызванной распространением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), в 2020 году значительно возросло количество обращений граждан, поступивших по телефону (с 626 до 795), что на 27,1% выше, чем в 2019 году. Увеличилось на 44% количество обращений, направленных по электронной почте (с 213 до 307).

В 2020 году на 10,7% увеличилось количество обращений, поступивших в ходе личного приема граждан Уполномоченным.

Формат обращений



По сравнению с прошлым годом на 25,4% возросло количество обращений за оказанием содействия (с 397 до 498) и на 11,5% увеличилось количество жалоб (с 78 до 87).

Основное количество обращений в службу Уполномоченного по-прежнему поступает от родителей (57,7%), иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди) – 15%, граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних (9,3%).

По сравнению с 2019 годом на 23,7% увеличилось число обращений, поступивших от многодетных родителей (с 97 до 120). В основном родители интересовали виды социальных гарантий и порядок их предоставления многодетным семьям. Также поступали обращения от многодетных семей по жилищным и имущественным вопросам, вопросам предоставления им земельных участков, нахождения семьи в трудной жизненной ситуации (трудности в выплате ипотечных кредитов, задолженности по оплате за коммунальные услуги и пр.).

В 2020 году в два раза возросло количество обращений от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (с 13 до 26), на 44,4% - поступивших обращений от выпускников детских домов и школ-интернатов (с 9 до 13). 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 и др. На 16,6% в 2020 году увеличилось поступление обращений от самих несовершеннолетних. Незначительно увеличилось (на 9,6%) поступление обращений от граждан, принявших детей на воспитание в семью.

Количество поступивших обращений от иных родственников (бабушек, дедушек) в 2020 году составило 15% от общего числа поступивших обращений. 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.

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

Категории заявителей

№ п/п	Категория заявителя	Количество		%	
		2020	2019	2020	2019
1	Родители	1035	913	57,7	51,2
2	Многодетные родители	120	97	6,7	5,4

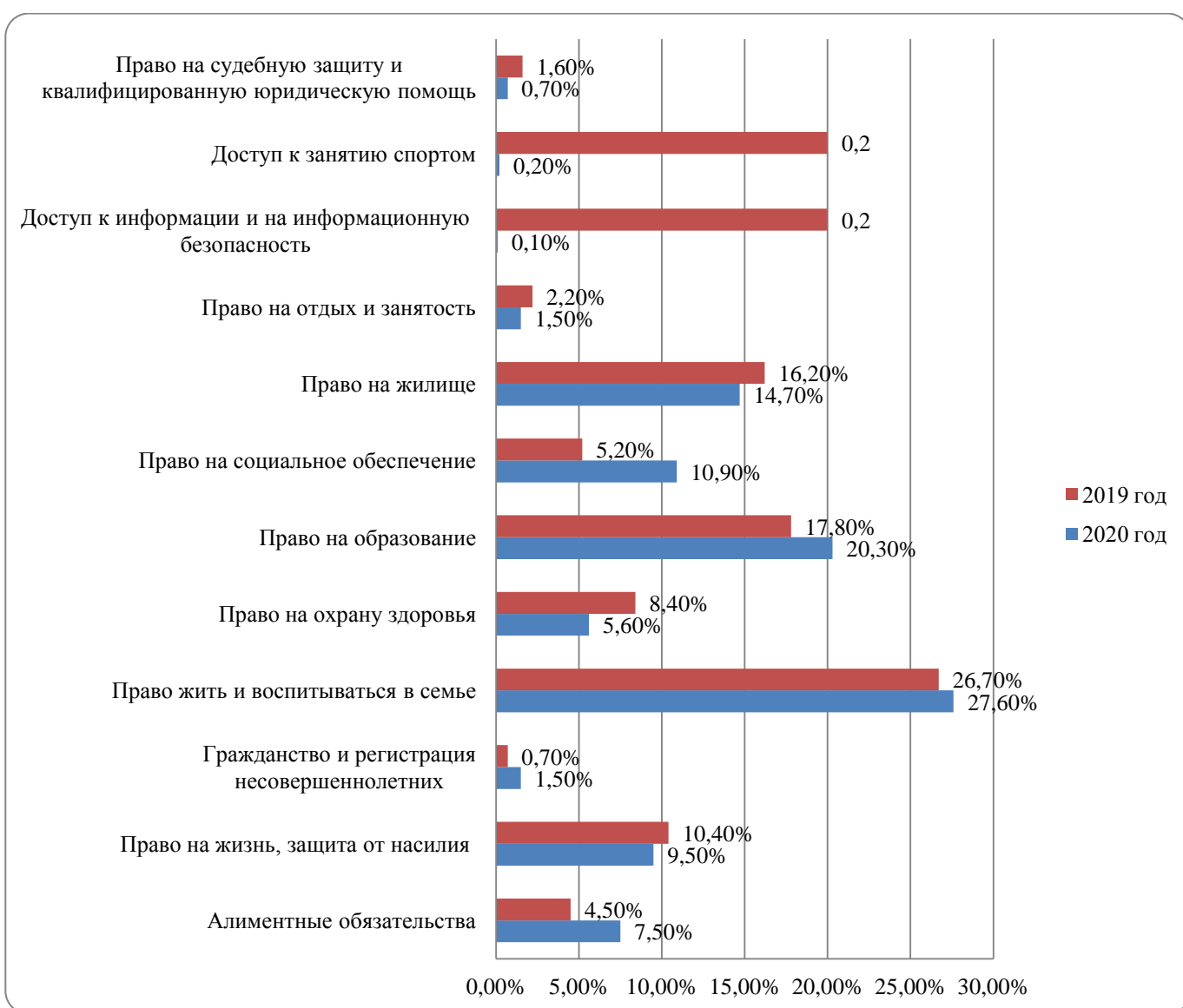
3	Иные родственники (бабушки, дедушки)	269	340	15,0	19,0
4	Граждане, принявшие детей на воспитание в семью	57	52	3,2	2,9
5	Выпускники детских домов и школ-интернатов	13	9	0,7	0,5
6	Несовершеннолетние	49	42	2,7	2,4
7	Дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей	26	13	1,4	0,7
8	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	2	6	0,1	0,3
9	Сотрудники детских учреждений	21	47	1,1	2,6
10	Общественные организации	15	29	0,8	1,6
11	Граждане (не родственники)	166	196	9,3	10,9
12	Коллективные обращения	2	17	0,1	0,9
13	Правоохранительные органы, суд	1	1	0,1	0,1
14	Адвокаты	4	6	0,2	0,3
15	Средства массовой информации	1	2	0,1	0,1
16	Уполномоченные по правам ребенка, по правам человека других регионов	4	4	0,2	0,2
17	Родители, ожидающие рождение ребенка	5	7	0,3	0,4
18	Депутаты субъектов РФ	2	1	0,1	0,05
19	Органы опеки и попечительства, КДНиЗП	1	6	0,1	0,3
20	Военнослужащие и члены их семей	1	0	0,1	-

Обращения в службу Уполномоченного поступают не только из Ивановской области, но и из других субъектов Российской Федерации. В 2020 году количество поступивших обращений увеличилось. Так, в 2020 году поступило 35 обращений из 18 субъектов Российской Федерации (по четыре обращения из г. Москва, Ростовской, Владимирской областей; по три обращения из Курской, Ленинградской, Нижегородской областей; по два обращения из Костромской области, Краснодарского края, г. Санкт-Петербург; по одному обращению из Калужской, Оренбургской, Рязанской, Тюменской, Архангельской, Вологодской областей, Красноярского, Ставропольского краев).

В большинстве случаев обращения по защите прав детей поступают из Ивановской области. Основная часть обращений – из города Иванова (1229), Ивановского муниципального района (86), Шуи (60), Кинешмы (55), Кохмы (44), Тейкова (40), а также Родниковского (35), Фурмановского (25), Лежневского (23) районов и других муниципальных образований Ивановской области.

Обращения, поступающие в службу Уполномоченного, разнообразны по своему характеру. Большинство поступающих обращений связаны с вопросами защиты прав семьи и детства (496) – 27,6%; сферы образования (358) – 20%; социального обеспечения (194) – 10,8%; жилищными вопросами (264) – 14,7%, по алиментным обязательствам (135) – 7,5%.

Тематика обращений



В 2020 году в 4,5 раза увеличилось количество поступающих обращений от граждан, которые оказались в трудной жизненной ситуации (с 20 до 90).

Особое внимание уделялось обращениям семей с детьми, члены которых в период ограничительных мер остались без работы. Уполномоченным оперативно решались вопросы оказания помощи данным семьям. При обращении Уполномоченного, в том числе в благотворительные фонды и общественные организации, семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, оказывалась адресная помощь (были собраны и переданы продуктовые наборы, одежда, игрушки, оказана юридическая консультация либо психологическая помощь).

На 21,3 % возросло количество обращений по вопросам участия в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя. Значительно увеличилось количество обращений родителей, испытывающих трудности в воспитании ребенка (с 2 до 23).

На 14,8% отмечен рост обращений в сфере образования. Большая часть обращений касалась вопросов обжалования действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций (82), устройства (перевода) в общеобразовательную организацию (69), дошкольное учреждение (49). В связи с введением режима повышенной готовности в Ивановской области с марта 2020 года и переходом на дистанционную форму обучения к Уполномоченному поступило 22 обращения по вопросам получения образования с использованием дистанционных технологий.

Беспокоит тот факт, что увеличилось поступление обращений по вопросам урегулирования конфликтных отношений между участниками образовательных отношений: обучающимися, педагогами, родителями (с 29 до 35).

По сравнению с 2019 годом в два раза увеличилось количество обращений по вопросам социального обеспечения (с 93 до 194). Большая часть обращений касалась детских пособий (132). В связи с установленными в 2020 году Президентом Российской Федерации единовременными выплатами на детей к Уполномоченному от граждан поступали обращения по порядку назначения и условиях предоставления единовременных выплат на детей. Поступали обращения, в том числе по телефону, за помощью и разъяснением законодательства по предоставлению льгот многодетным семьям (26) и семьям с детьми-инвалидами (11).

По-прежнему значительное количество обращений поступают по вопросам жилищной сферы, однако в 2020 году количество поступивших обращений уменьшилось на 8,7%. Как правило, обращения связаны с правом предоставления жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из их числа; улучшением жилищных условий граждан; прекращением (признанием) права собственности на жилье; взысканием задолженности по коммунальным услугам и др.

Значительное количество обращений поступают по вопросам алиментных обязательств. По сравнению с прошлым годом количество поступивших обращений в 2020 году возросло на 66,7%. В основном заявители обращаются за содействием в решении вопросов взыскания задолженности по алиментам,

порядка взыскания алиментов, с жалобами на действие (бездействие) судебных приставов-исполнителей.

Не уменьшилось количество обращений в сфере охраны здоровья несовершеннолетних (5,6%). Основная часть обращений касалась качества оказания медицинской помощи; санаторно-курортного лечения; вопросов назначения и (или) снятия инвалидности; обеспечения несовершеннолетних лекарственными препаратами и медицинскими изделиями.

В 2020 году на 30,7% сократилось количество поступивших обращений в сфере отдыха и оздоровления детей (с 39 до 27).

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 2019 год.

Тематика обращений

Тематика обращения	2020 год			2019 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Алиментные обязательства, из них	135		7,5	81		4,5
Порядок взыскания алиментов		42			28	
Взыскание задолженности по алиментам		67			35	
Жалобы на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя		22			17	
Гражданство и регистрация несовершеннолетних, из них:	27		1,5	12		0,7
Внесение изменений в личные документы ребенка		10			3	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории РФ		7			2	
Регистрация несовершеннолетних		7			3	
Право на жизнь, из них:	40		2,2	71		4,0
Правонарушения несовершеннолетних		19			40	
Розыск несовершеннолетних		14			14	
Безопасность на дорогах		7			17	
Защита от насилия, из них:	131		7,3	112		6,3
Жестокое обращение с ребенком в семье		14			10	

Пренебрежение потребностями ребенка		71			35	
Семейное насилие, угрозы насилия		17			20	
Право жить и воспитываться в семье, из них:	496		27,6	478		26,8
Трудная жизненная ситуация		90			20	
Определение места жительства и порядок общения с ребенком		83			90	
Участие в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя		74			61	
Лишение (ограничение) родительских прав		43			95	
Установление опеки (попечительства)		42			71	
Участие в воспитании ребенка бабушки (дедушки)		30			34	
Трудности в воспитании ребенка		23			2	
Восстановление в родительских правах		12			8	
Установление отцовства		14			15	
Конфликт между ребенком и родителем и др.		14			31	
Право на охрану здоровья, из них:	101		5,6	150		8,4
Качество медицинской помощи		28			32	
Санаторно-курортное лечение		21			41	
Вопросы назначения и снятия инвалидности		20			37	
Обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями		18			10	
Право на образование, из них:	365		20,3	318		17,8
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		82			82	
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		69			52	
Устройство (перевод) в дошкольную		49			55	

образовательную организацию						
Конфликт между участниками образовательных отношений		35			29	
Жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений		25			19	
Дистанционное образование детей		22			3	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		14			12	
Коррекционное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		19			25	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольном учреждении		13			17	
Право на социальное обеспечение, из них:	197		11,0	93		5,2
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		132			47	
Льготы многодетным семьям		26			20	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		11			9	
Материнский капитал		10			14	
Право на жилище	264		14,7	289		16,2
Прекращение/признание права собственности		52			64	
Улучшение жилищных условий		51			34	
Предоставление жилья детям-сиротам		39			30	
Взыскание задолженности по коммунальным услугам		31			48	
Снос (аварийность), утрата жилья		17			15	
Регистрация ребенка по месту жительства		20			14	
Право на отдых и занятость	27		1,5	39		2,2
Доступ к информации и на информационную безопасность	2		0,1	3		0,2
Доступ к занятию спортом	5		0,3	3		0,2
Судебную защиту и	14		0,8	28		1,6

квалифицированную юридическую помощь						
Всего	1794		100	1783*		100

*В таблице за 2019 год в категории «Всего» включены обращения категории «Прочее».

Работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2020 году осуществлялась в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области и была направлена на защиту прав, свобод и законных интересов детей.

В 2020 году было рассмотрено 1787 обращений. На конец года в работе осталось 7 обращений.

Увеличилось по сравнению с прошлым годом количество обращений по оказанию консультации – 1191 обращение (в 2019 году – 1181 обращение). Направлено на рассмотрение по компетенции 174 обращения (в 2019 году – 125 обращений). В 14 случаях заявителям оказана помощь в подготовке документов в суд.

Соблюдение прав несовершеннолетних правонарушителей и женщин, содержащихся в исправительных учреждениях, находятся на постоянном контроле Уполномоченного. В течение 2020 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 «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).

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.

Уполномоченным организовано четыре выездных приема в муниципалитетах Ивановской области (г. о. Тейково, Тейковский, Юрьеvecкий и Заволжский муниципальные районы).

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	2020		2019	
	Количество	%	Количество	%
Направлена рекомендация	4	0,2	4	0,2
Оказана консультация	1191	66,6	1181	66,5
Дано письменное разъяснение	207	11,6	224	12,6
Направлено по подведомственности	174	9,7	125	7,0

Помощь в составлении документов	14	0,8	28	1,6
Положительный результат	173	9,7	176	10,0
Частично положительный результат	16	0,9	30	1,7
Достигнуто иное решение	8	0,4	7	12,2
Всего	1787	100	1775	100

