

Работа с обращениями граждан

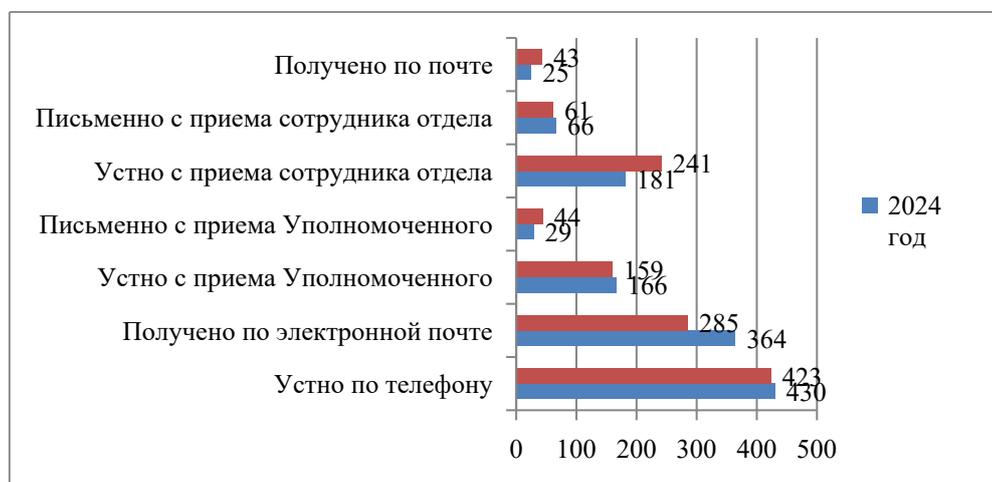
Одним из основных направлений деятельности Уполномоченного является рассмотрение обращений граждан. В соответствии с Законом Ивановской области от 24.06.2013 № 47-ОЗ «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ивановской области» Уполномоченный по правам ребенка в Ивановской области рассматривает обращения 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 2024 году в службу Уполномоченного поступило 1261 обращение (в 2023 – 1256 обращений).

Одним из самых востребованных каналов поступления обращений к уполномоченным по правам ребёнка в субъектах Российской Федерации, как и к региональному детскому омбудсмену, стали телефон и электронная почта¹.

Так, в 2024 году к Уполномоченному поступило 430 обращений по телефону, 364 – по электронной почте, устно (347) и письменно (95) во время личного приема Уполномоченного и сотрудников службы Уполномоченного. В 2024 году на личный прием к Уполномоченному обратились 195 граждан.

Формат обращений



По сравнению с 2023 годом в 2024 году на 27,7% увеличилось количество обращений граждан, полученных по электронной почте. Незначительно увеличилось количество обращений, поступивших устно по телефону, устно с приема Уполномоченного и письменно с приема сотрудниками отдела. В 2024 году сократилось количество обращений, поступивших по почте, устно с приема сотрудниками отдела и письменно с приема Уполномоченного.

¹ Доклад о деятельности Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка в 2023 году

На 19,6 % увеличилось количество обращений за оказанием содействия (с 358 до 428). На 12,8% сократилось количество жалоб (с 94 до 82) и на 7,4 % обратившихся граждан за консультацией (с 800 до 743).

Основное количество обращений в службу Уполномоченного по-прежнему поступает от родителей (55,3%), иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди) – 14,7%, граждан, не являющихся родственниками несовершеннолетних – 11,2%, что аналогично с категориями граждан, обращающихся к Уполномоченным по правам ребенка в субъектах Российской Федерации.

В 2024 году к детскому омбудсмену на 54,4% увеличилось количество поступивших обращений от многодетных семей (с 68 до 105). В большинстве случаев многодетные семьи обращались по вопросам назначения и получения социальных выплат и мер поддержки, предоставляемым многодетным семьям. Также обращались с вопросами жилищного и имущественного характера, нахождения семьи в трудной жизненной ситуации (трудности с выплатой по кредитным договорам, взыскании задолженности за коммунальные услуги и др.).

Более чем в два раза увеличилось количество обращения от сотрудников детских учреждений (с 8 до 17). Незначительно увеличилось количество обращений от иных родственников (бабушки, дедушки, тети, дяди) – с 176 до 185 обращений и от несовершеннолетних (с 23 до 34). Кроме того более чем в два раза увеличилось количество обращений от общественных организаций (с 10 до 21).

За защитой своих прав в службу Уполномоченного обращаются дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей. В 2024 году количество обращений от данной категории снизилось практически в два раза (с 39 до 21). 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 2024 году снизилось количество обращений, поступивших от родителей (с 716 до 697), граждан (не родственников) – с 150 до 141. Значительно снизилось (на 40%) количество обращений граждан, принявших детей на воспитание в семью (с 50 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		%	
		2023	2024	2023	2024
1	Родители	716	697	57,0	55,3
2	Многодетные родители	68	105	5,4	8,3

3	Иные родственники (бабушки, дедушки)	176	185	14,0	14,7
4	Граждане, принявшие детей на воспитание в семью	50	30	4,0	2,4
5	Несовершеннолетние	23	34	1,8	2,7
6	Дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей	39	21	3,1	1,7
7	Органы исполнительной власти и муниципалитеты	5	2	0,4	0,2
8	Сотрудники детских учреждений	8	17	0,6	1,3
9	Общественные организации	10	21	0,8	1,7
10	Граждане (не родственники)	150	141	11,9	11,2
11	Коллективные обращения	1	0	0,1	0,0
12	Правоохранительные органы, суд	1	1	0,1	0,1
13	Адвокаты	3	2	0,2	0,2
14	Средства массовой информации	1	0	0,1	0,0
15	Уполномоченные по правам ребенка, по правам человека других регионов	1	2	0,1	0,2
16	Родители, ожидающие рождения ребенка	2	1	0,2	0,1
17	Депутаты Государственной Думы РФ, субъектов РФ	1	0	0,1	0,0
18	Органы опеки и попечительства, КДНиЗП	1	0	0,1	0,0
19	Усыновители	0	1	0	0,1

Как и прежде основная часть обращений по защите прав и законных интересов детей поступает из Ивановской области. В 2024 году из города Иванова поступило 875 обращений, Ивановского муниципального района – 78, городских округов

Кохмы – 41, Кинешмы – 30, Вичуги – 28 обращений. Из городского округа Шуи и из Фурмановского муниципального района – по 24 обращения, Родниковского и Лежневского районов поступило по 22 обращения, Заволжского района – 19, городского округа Тейково – 18 обращений. 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 2024 году поступило 41 обращение из 12 субъектов Российской Федерации (14 обращений из г. Москва, 6 обращений из Владимирской области, 4 – из Мурманской области, по 3 – из Московской и Ярославской областей, по 2 обращения из Красноярского и Ставропольского краев, Нижегородской области, города Санкт-Петербург, по 1 обращению из Краснодарского края, Новгородской и Тверской 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 (323) – 25,6%; сферы образования (257) – 20,4%; жилищным вопросам (185) – 14,7%; права на жизнь и

защиты от насилия (122) – 9,7%; социального обеспечения (119) – 9,4%; по вопросам охраны здоровья (68) – 5,4%, по алиментным обязательствам (69) – 5,5%; вопросам, касающимся специальной военной операции (81) – 6,4% и др.

Обращения граждан по вопросам образования занимают большую часть обращений, поступающих к Уполномоченному. Так, в 2024 году поступило 257 обращений, что на 4,9% больше, чем в 2023 году (245 обращений). Основная часть обращений касалась вопросов обжалования действий педагогов, администрации образовательных организаций (90), устройства (перевода) в школу (32), жалоб на сотрудников (администрацию) дошкольных образовательных организаций (30), дополнительного образования (22), устройства (перевода) в детский сад (19), санитарно-технических условий в образовательной организации (14) и др.

Необходимо отметить, что в два раза сократилось количество обращений по вопросам конфликтов между участниками образовательных отношений (с 30 до 15), но значительно увеличилось количество обращений по вопросам коррекционного образования детей (с 3 до 14).

По сравнению с 2023 годом незначительно увеличилось количество обращений, касающихся права жить и воспитываться в семье (с 312 до 323). Наибольшее количество обращений в данной категории поступает по вопросам определения места жительства и порядка общения с ребенком. Так, в 2024 году их количество осталось на уровне 2023 года и составило 74 обращения. Увеличилось количество обращений по вопросам установления опеки (попечительства) над несовершеннолетними (с 56 до 60), участия в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя (с 52 до 55). Практически неизменным осталось количество обращений граждан по вопросам трудностей в воспитании ребенка – 30 (в 2023 – 31). Незначительно увеличилось количество обращений по вопросам участия в воспитании ребенка бабушки, дедушки (с 13 до 19), установления отцовства (с 12 до 17), нахождения семьи в трудной жизненной ситуации (с 11 до 18). С 3 до 10 увеличилось количество обращений по вопросам восстановления в родительских правах.

В два раза сократились обращения по вопросам лишения (ограничения) родительских прав (с 49 до 24).

Ежегодно значительное количество обращений, поступающих в службу Уполномоченного, касаются жилищных вопросов, среди которых прекращение (признание) права собственности (46), улучшение жилищных условий (34), взыскание задолженности по коммунальным услугам (31), предоставление жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей (30), регистрация ребенка по месту жительства (16) и пр. Количество обращений данной тематики в 2024 году в службу Уполномоченного незначительно сократилось и составило 185 обращений (в 2023 году – 198).

Практически не изменилось количество обращений граждан по вопросам права на жизнь и защиту от насилия. Их количество составило 122. Основная часть обращений касалась вопросов пренебрежения потребностей ребенка (60), правонарушений несовершеннолетних (24), безопасности на дорогах (20) и др. В 2024 году на 36,4% увеличилось количество обращений по вопросам пренебрежения

потребностей ребенка (в 2023 – 44), но значительно сократилось количество обращений по вопросам семейного насилия, угрозы насилия (с 14 до 5).

По сравнению с 2023 годом на 28% увеличилось количество обращений граждан по вопросам социального обеспечения (с 93 до 119). В основном граждане обращались по вопросам назначения, оформления и выплаты детских пособий, пенсии по случаю потери кормильца (64), установленных льгот многодетным семьям (21), вопросам, связанным с распоряжением средствами материнского (семейного) капитала (18), предоставления льгот семьям с детьми-инвалидами (8) и др.

По-прежнему ежегодно к Уполномоченному поступают обращения по вопросам взыскания алиментов на содержание несовершеннолетних детей. Так, в 2024 году в службу Уполномоченного их количество незначительно снизилось и составило 68 обращений (в 2023 - 83). Граждане обращались по вопросам взыскания задолженности по алиментам, порядку взыскания алиментов, обращения взыскания на детские пособия, проверки целевого расходования алиментов, с жалобами на службу судебных приставов.

Не менее актуальными остаются обращения, касающиеся вопросов охраны здоровья. В 2024 году количество обращений данной тематики сократилось на 19% и составило 68 обращений (в 2023 году – 84). Большая часть обращений касалась вопросов санаторно-курортного лечения (23), поиска клиники, врачей (15), вопросов назначения и снятия инвалидности (10), качества медицинской помощи (8), обеспечения лекарственными препаратами (7) и др.

Практически не изменилось количество обращений по вопросам гражданства, их количество в 2024 году составило 15 обращений (в 2023 году – 14). Заявители обращались по вопросам внесения изменений в личные документы ребенка, паспортизации несовершеннолетнего, получения вида на жительство, регистрации временного пребывания на территории Российской Федерации, регистрации несовершеннолетних и др.

В 2024 году на 21,6% увеличилось количество обращений граждан, касающихся конфликтов с соседями (с 37 до 45). Кроме того, увеличилось число обращений по вопросам права наследования. Так, с 11 до 20 увеличилось количество обращений по вопросам наследственных прав детей. Также к Уполномоченному поступали обращения по вопросам доступа к занятию спортом (10 обращений), доступа к информации и на информационную безопасность (7 обращений), отдыха несовершеннолетних (6 обращений), трудоустройства несовершеннолетних в летний период (6 обращений) и др.

На особом контроле Уполномоченного находятся обращения участников специальной военной операции и (или) членов их семьи. В 2024 году в службу Уполномоченного поступило 81 обращение, касающееся участников специальной военной операции, что на 72% больше чем в 2023 году (в 2023 году – 47 обращений). Обращения граждан касались получения выплат и мер социальной поддержки, льгот, предоставляемых участникам специальной военной операции и членам их семьи, оформления документов участника специальной военной

операции, жилищных вопросов, порядка общения с ребенком, вопросов в сфере образования, здравоохранения и др. По всем обращениям Уполномоченным и сотрудниками службы Уполномоченного были даны исчерпывающие ответы, консультации и разъяснения. Часть обращений была направлена для рассмотрения по компетенции, в том числе 4 обращения направлены в Министерство обороны РФ. Двум заявителям была оказана помощь в составлении исковых заявлений, устанавливающих порядок общения с ребенком. Более подробная информация представлена в разделе «Право на судебную защиту и квалифицированную юридическую помощь».

Ниже в таблице представлена детальная расшифровка тематики обращений по категориям с указанием количества обращений в абсолютных числах и в процентном соотношении за 2024 год в сравнении с данными за 2023 год.

Тематика обращений

Тематика обращения	2023 год			2024 год		
	Количество	В том числе	%	Количество	В том числе	%
Личные права						
Право на жизнь, защиту от насилия, из них:	115		9,2	122		9,7
Правонарушения несовершеннолетних		22			24	
Розыск несовершеннолетних		2			3	
Безопасность на дорогах		17			20	
Жестокое обращение с ребенком в семье		2			2	
Пренебрежение потребностями ребенка		44			60	
Семейное насилие, угрозы насилия		14			5	
Установка детских, спортивных площадок		9			10	
Право на имя, честь и достоинство, из них:	40		3,2	46		3,6
Конфликты с соседями		37			45	
Защита чести и достоинства ребенка		3			1	
Право на свободу мысли, совести и вероисповедания	0		0	0		0
Право иметь гражданство и свободу перемещения, из них:	14		1,1	15		1,2
Внесение изменений в личные документы ребенка		3			7	

Регистрация несовершеннолетних		3			2	
Получение вида на жительство, регистрация временного пребывания на территории РФ		4			2	
Присвоение несовершеннолетнему гражданства РФ		2			1	
Получение статуса беженца и др.		1			0	
Паспортизация несовершеннолетнего		1			3	
Право на квалифицированную юридическую помощь и судебную защиту*	16			12		
Оказана помощь в составлении документов		16			12	
Вопросы, касающиеся специальной военной операции и частичной мобилизации*	47	3,7		81		6,4
Социально-экономические права						
Право жить и воспитываться в семье, из них:	312		24,8	323		25,6
Определение места жительства и порядок общения с ребенком		74			74	
Лишение (ограничение) родительских прав		49			24	
Установление опеки (попечительства)		56			60	
Участие в воспитании ребенка отдельно проживающего родителя		52			55	
Трудности в воспитании ребенка		31			30	
Трудная жизненная ситуация		11			18	
Участие в воспитании ребенка бабушки (дедушки)		13			19	
Конфликт между ребенком и родителем		4			5	
Установление отцовства		12			17	
Восстановление в родительских правах		3			10	
Процесс усыновления ребенка		3			3	

Возврат ребенка законному представителю и др.		2			4	
Алиментные обязательства, из них	81		6,6	69		5,5
Взыскание задолженности по алиментам		45			37	
Жалобы на действие (бездействие) судебного пристава-исполнителя		12			8	
Порядок взыскания алиментов и др.		21			19	
Право на социальное обеспечение и социальное страхование, из них:	92		7,3	119		9,4
Детские пособия, пенсии по случаю потери кормильца		58			64	
Льготы многодетным семьям		24			21	
Материнский капитал и др.		8			18	
Льготы семьям с детьми-инвалидами		2			8	
Материальная помощь детям-инвалидам		0			3	
Содействие организациям детей-инвалидов и др.		0			2	
Право на жилище, из них:	198		15,8	185		14,7
Прекращение/признание права собственности		51			46	
Улучшение жилищных условий		39			34	
Предоставление жилья детям-сиротам		41			30	
Взыскание задолженности по коммунальным услугам		21			31	
Снос (аварийность), утрата жилья		3			5	
Регистрация ребенка по месту жительства и др.		21			16	
Право наследования	18		1,4	28		2,2
Право на охрану здоровья и реабилитацию, из них:	84		6,7	68		5,4
Качество медицинской помощи		12			8	

Санаторно-курортное лечение		29			23	
Поиск клиники, врачей		8			15	
Обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями		9			7	
Вопросы назначения и снятия инвалидности		15			10	
Медицинская помощь по квоте		10			4	
Право на занятие физической культурой и спортом	0		0	0		0
Право на благоприятную окружающую среду	0		0	0		0
Право на отдых	5		0,4	6		0,5
Право на труд	4		0,3	6		0,5
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	257		20,4
Обжалование действий педагогов, администрации общеобразовательных организаций		105			90	
Устройство (перевод) в общеобразовательную организацию		24			32	
Устройство (перевод) в дошкольную образовательную организацию		19			19	
Конфликт между участниками образовательных отношений		30			15	
Жалобы на сотрудников (администрацию) дошкольных учреждений		32			30	

Дистанционное образование детей		0			0	
Санитарно-технические условия в образовательной организации		14			9	
Коррекционное образование детей с ограниченными возможностями здоровья		3			14	
Агрессивное поведение одного из детей в дошкольном учреждении		0			7	
Дополнительное образование		10			22	
Подвоз детей в образовательную организацию		3			6	
Льготы для детей-сирот при поступлении в учебное заведение и др.		2			7	
Право на доступ к информации и на информационную безопасность	1		0,1	7		0,6
Право на доступ к культурным ценностям	0		0	0		0
Всего	1256		100	1261		100

* - не учитываются в общем количестве поступивших обращений.

Работа с письменными и устными обращениями граждан, организация личного приема Уполномоченного в 2024 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 2024 году 758 гражданам оказана юридическая консультативная помощь. На рассмотрение по компетенции направлено 358 обращений. Дано письменное разъяснение по 74 обращениям. В 2024 году 12 гражданам оказана помощь в подготовке документов в суд или в другие ведомства.

Ежегодно, с целью обеспечения доступности службы, Уполномоченным совместно с представителями государственных структур и ведомств проводятся личные приемы граждан.

В 2024 году Уполномоченный приняла участие в проведении совместных приемов граждан, также были организованы выездные приемы граждан.

Кроме того, Уполномоченным в течение 2024 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», пункте индивидуального консультирования граждан, проведены встречи с детьми в образовательных учреждениях, детских домах и детских оздоровительных лагерях Ивановской области. Более подробная информация в разделе «Право на судебную защиту и квалифицированную юридическую помощь».