

РІШЕННЯ №3 колегії служби у справах дітей обласної державної адміністрації «Про стан роботи із зверненнями громадян» від 22.12.2017

З метою виконання вимог чинного законодавства забезпечено кваліфікований своєчасний розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян щодо додержання соціально-правового захисту дітей.

У 2017 році (станом на 22.12.2017) до служби у справах дітей обласної державної адміністрації надійшло 224 звернення, з них: 216 звернення від громадян Харківської області, 7 звернень з інших регіонів України та 1 звернення із Російської Федерації, що на 67 звернень більше ніж за аналогічний період 2016 року.

Із загальної кількості звернень надійшло
індивідуальних – 209 звернень (93,3%);
колективних – 13 (5,8 %);
анонімних – 2 (0,9 %).

За видом звернень зареєстровано 203 заяви (90,1%) та 21 скарга (9,9%).

Із загальної кількості звернень – 21 подано під час особистого прийому в службі у справах дітей обласної державної адміністрації.

30 звернень надійшло до служби у справах дітей облдержадміністрації поштовим зв'язком.

100 звернень громадян надійшло з Урядової «гарячої лінії», що складає 44,6 % від усіх звернень.

Найбільше звернень з питань охорони дитинства надійшло від мешканців м. Харкова – 73, Харківського району – 20, Зміївського району – 17, Вовчанського району – 16, Дергачівського району – 14, Краснокутського району – 11, Красноградського району та м. Лозова по 9. Решта звернень надійшло з м. Ізюм – 6, Кегичівського району та Нововодолазького району по 5, із Зачепилівського району – 4, з Балаклійського району та м. Куп'янськ по 3, з Печенізького району, Первомайського району, Дворічанського району, Богодухівського району, Сахновщинського району надійшло по 2 звернення, з Чугуївського району, Куп'янського району, Золочівського району, Борівського району, Лозівського району, Великобурлуцького району, Близнюківського району, Шевченківського району, Валківського району, м. Люботин та м. Чугуїв надійшло по одному зверненню. Також по 2 звернення надійшло із м. Львів та із Київської області і по одному зверненню надійшло з м. Києва, Волинської, Одеської областей та з м. Санкт-Петербург (Російська Федерація).

Основні питання, що порушувались громадянами протягом січня-грудня 2017 року в зверненнях за змістом, були:

сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт – 72;
соціальний захист – 38;

діяльність місцевих органів виконавчої влади – 37;

діяльність органів місцевого самоврядування – 16;

забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 33;

житлова політика – 14;
охорона здоров'я – 2;
інше – 12.

Найбільш актуальною тематикою питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях, є питання про невиконання громадянами обов'язків по вихованню дітей, позбавлення батьківських прав та відібрання дітей – 62 звернення, що складає 28% від усіх звернень; про неналежну роботу служб у справах дітей та/або незгоду з діями посадових осіб – 43 звернення (19 %); питання щодо процесів усиновлення – 28 звернень (13%); щодо виплат соціальної допомоги на дітей та аліментів – 14 звернень (6%); питання щодо порядку розв'язання спорів по визначенню порядку участі у вихованні та місця проживання дитини – 14 звернень (6%); захисту житлових прав, в тому числі дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа – 19 звернень (9 %) та інше.

З метою виконання вимог ст. 18 Закону України «Про звернення громадян» в службі у справах дітей облдержадміністрації створено умови для участі заявників у розгляді звернень та ознайомлення їх з матеріалами перевірок. Так, під час розгляду звернень, що надійшли до служби у справах дітей облдержадміністрації, з метою безпосереднього вивчення всіх обставин справи, у разі необхідності організовуються особисті зустрічі із заявниками, вивчаються питання за місцем їх проживання.

На виконання ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» відповіді усім заявникам надаються у встановлені чинним законодавством строки.

Відповідно до розпорядження голови Харківської обласної державної адміністрації № 97 від 14.03.2017 «Про затвердження графіка проведення особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів Харківської обласної державної адміністрації» проводилась робота щодо організації особистого прийому начальником служби у справах дітей відповідно до затвердженого графіка.

За графіком, затвердженим наказом начальника служби у справах дітей обласної державної адміністрації від 15.03.2017 № 12-к, проводилась робота щодо організації особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів служби у справах дітей.

Графіки особистого прийому громадян розміщено на офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації.

Службою у справах дітей обласної державної адміністрації створені належні умови для прийому громадян. Забезпечено доступність, відкритість, своєчасність та якість надання управлінських послуг, інформованість відвідувачів.

Побажання щодо покращання роботи служби у справах дітей обласної державної адміністрації громадяни можуть висловити, заповнивши анкети та скориставшись скринькою зворотного зв'язку, або записати свої пропозиції до книги скарг та пропозицій.

До посадових осіб служби у справах дітей під час особистих прийомів звернулось 287 осіб. Всі питання були розглянуті та надана громадянам відповідну консультативна допомога.

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян в службі у справах дітей облдержадміністрації вживаються наступні заходи:

щомісяця та щоквартально аналізується та узагальнюються питання відповідальним працівником служби у справах дітей облдержадміністрації щодо роботи зі зверненнями;

27, 28 та 29 березня 2017 року було проведено семінари-наради з начальниками служб у справах дітей районних державних адміністрацій, міських (міст обласного значення) рад, де було розглянуто питання «Про роботу зі зверненнями громадян та організацію надання консультативної допомоги під час здійснення прийому громадян».

13.04.2017 проведено службову нараду з працівниками служби у справах дітей облдержадміністрації, де розглянуто питання «Про посилення відповідальності та дотримання вимог законодавства під час здійснення прийому громадян та розгляду їх усних та письмових звернень».

26, 29, та 30 червня 2017 року проведено нараду з начальниками служб у справах дітей на якій, в тому числі, розглянуто питання «Про дотримання законодавства з діловодства за зверненнями громадян в службах у справах дітей».

26, 27, 28 вересня 2017 року було проведено нараду з начальниками служб у справах дітей районних державних адміністрацій, міських (міст обласного значення) рад, де було розглянуто питання «Про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 9 місяців 2017 року».

Службою у справах дітей щоквартально аналізується кількість звернень, які надходять до служб у справах дітей районних державних адміністрацій, міських рад області.

Протягом січня-грудня 2017 року до служб у справах дітей райдержадміністрацій та міських рад Харківської області надійшло (крім звернень що надійшли до служб у справах дітей м. Харкова) 4719 звернень, з них: 4355 звернень від громадян на особистому прийомі, 63 звернення поштою, 192 звернення від служби у справах дітей Харківської обласної державної адміністрації; 109 звернень від інших органів влади.

Проводяться перевірки додержання законодавства про звернення громадян в службах у справах дітей області під час виїздів до районів (міст) області. Протягом 2017 року вивчено питання та надано відповідну методичну допомогу службам у справах дітей Близнюківської, Вовчанської, Валківської, Великобурлуцької, Борівської, Кегичівської, Богодухівської, Золочівської райдержадміністрацій, Ізюмської міської ради.

Звернень від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Партії, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни до служби у справах дітей обласної державної адміністрації за звітний період не надходило.

Функціонування телефонного зв'язку з населенням – «телефону довіри», який працює в режимі безпосереднього спілкування з посадовими особами служби у справах дітей обласної державної адміністрації з 09.00 до 18.00 год. щоденно з понеділка по п'ятницю за номерами: (057) 705-50-17, 757-44-35, 757-44-36, дозволяє надавати громадянам необхідні відповіді та роз'яснення, вживати відповідні заходи реагування. Зазначені номери телефонів розміщені на офіційному веб-сайті облдержадміністрації та Мінсоцполітики.

Питання забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, неухильного виконання вимог чинного законодавства про звернення громадян перебуває на постійному контролі служби у справах дітей облдержадміністрації.

Заслухавши доповідь головного спеціаліста сектору усиновлення, опіки, піклування, розвитку сімейних форм виховання служби у справах дітей обласної державної адміністрації (Свішевського Р.В.) з питання організації роботи із зверненнями громадян вирішили:

1. Керівникам служб у справах дітей:

1.1. Проаналізувати стан організації роботи за зверненнями громадян

Термін: січень 2018 року

1.2. Діловодство за зверненнями громадян вести окремо від інших видів діловодства та дотримуватись вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 № 348 (зі змінами)

Термін: постійно

2. Начальнику відділу соціального захисту дитини служби у справах дітей обласної державної адміністрації (Погорєловій С.В.) здійснити аналіз ведення роботи зі зверненнями громадян в службах у справах дітей Дергачівської, Кегичівської, Дворічанської, Сахновщинської районних державних адміністрацій.

Термін: протягом 2018 року

Начальник служби у справах дітей

О.В. Шевченко