Уважаемый Дмитрий Викторович, уважаемые депутаты, Вашему вниманию представлен доклад «О соблюдении прав и законных интересов детей в Красноярском крае в 2020 году». Он традиционно содержит информацию обо всех видах деятельности Уполномоченного по итогам прошедшего года, о результатах работы по обращениям граждан, а также рекомендации.

Пандемия, разумеется, повлияла на нашу работу. До введения ограничительных мер мы вели личный прием граждан, провели 16 выездных проверок по обращениям. А за весь период с апреля по декабрь очно были приняты только 20 человек, но во всех этих случаях требовалось экстренное реагирование. Например, необходимость жизнеустройства малолетнего ребенка, мать которого в тяжелом состоянии была госпитализирована с ковидом, или ситуация принудительной, без согласия родителей, госпитализации 11-летнего мальчика с положительным тестом.

При этом работу мы не прекращали, были доступны. И использовали все практики безопасного формата взаимодействия с гражданами: по видеосвязи, по «горячей линии», посредством электронной почты. Использование современных технологий позволило значительно ускорить процесс рассмотрения и даже повысить качество обработки обращений, многие из которых касались вопросов возвращения из-за рубежа, получения новых видов пособий, действий органов опеки и попечительства и так далее.

Пандемия не повлияла на число обращений. Можно сказать, что статистика обращений в последние два года стабилизировалась. Мы получили 914 обращений граждан, что сопоставимо с объемом 2019 года. На мой взгляд, это свидетельствует о повышении качества предоставляемых в крае услуг. Тем не менее, в вопросах защиты прав детей остается еще немало проблем.

Было рассмотрено 992 проблемные ситуации, которые затрагивали интересы свыше полутора тысяч человек.

Крайне чувствительными в 2020 году были темы перехода на дистанционное образование, предоставления наборов продуктов питания взамен обеспечения бесплатным горячим питанием и работы дежурных групп в детских садах. По этим вопросам нами совместно с нашими общественными представителями в территориях края с апреля 2020 года был организован широкомасштабный мониторинг, в ходе которого выявлялись проблемы, принимались меры реагирования. Полагаю, что еще он способствовал и снижению социальной напряженности. В целом по итогам мониторинга считаю, что система образования края достойно приняла удар пандемии.

Одна из основных задач Уполномоченного по правам заключается в том, чтобы способствовать восстановлению нарушенных прав и интересов граждан. Результаты работы таковы: в 2020 году по 201 обращению, а это 20 процентов от общего числа обращений, нарушенные права детей и семей с детьми были восстановлены. Это касается разрешения конфликтов, назначения и выплаты пособий, работы с асоциальными семьями, медицинских услуг и многих других.

В прошедшем году наши предложения были учтены при внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации, которое в ноябре 2020 года утвердило новые правила предоставления гостиничных услуг. Казалось бы, при чем здесь дети? Но согласно нововведениям при заселении в гостиницы организованных групп несовершеннолетних требуется нотариальное согласие родителей, что затратно само по себе и никоим образом не обеспечивает права детей. А, напротив, ударяет по спортивным, творческим коллективам, выезжающим в другие регионы или в краевой центр на соревнования и конкурсы. Мы совместно с родителями детей, проходящих подготовку в школе олимпийского резерва по волейболу «Енисей», обосновали свою позицию об избыточности этой нормы и направили Уполномоченному при Президенте Российской Федерации по правам ребенка. С марта текущего года из текста постановления Правительства Российской Федерации эта норма исключена.

Пандемия не сказалась на статистике обращений, но сказалась на их тематике и заставила нас пересмотреть эффективность всей системы защиты прав детей и их семей. Мы благодарны государственным, муниципальным структурам, правоохранительным органам, которые совместно с нами многие проблемные ситуации разрешали буквально «с колес».

Что касается тематики обращений. В последние годы становится заметно, что проблемы соблюдения прав и интересов детей, сохранности жизни и здоровья детей уходят в семью. В 2020 году почти вдвое увеличилось число сигналов о сложной жизненной ситуации в семьях. В этих условиях перед сферой профилактики семейного неблагополучия все более остро встает вопрос эффективности. Помогли закодироваться от алкогольной зависимости, помогли с трудоустройством, с оформлением документов, обеспечили правовое сопровождение. Мы всегда жестко настаиваем на том, чтобы помощь была конкретна и вовремя оказана, что часто встряхивает семьи группы риска, заставляет родителей взяться за ум, и помогает сохранить семью.

2020 год принес много проблем. Многие семьи были вынуждены обращаться за материальной помощью в государственные органы, соответственно возросло число жалоб по вопросам получения мер социальной поддержки. Облегчение процедуры обращения за выплатой детских пособий через электронные ресурсы привело к тому, что серьезная материальная поддержка порой не доходила до детей. В случае раздельного проживания родителей выплаты мог автоматически получить тот родитель, который не проживает с детьми, но раньше направил обращение. Добиться от такого родителя возврата денежных средств возможно только через суд. Это еще один пример нарушения прав детей со стороны собственных родителей. Я полагаю, что в дальнейшем этот момент следует основательно продумывать, если нам предстоит совершенствовать свое законодательство. И, сокращая бюрократические процедуры, упрощая механизм назначения выплат, необходимо просчитывать подобные риски.

У темы материальной поддержки есть и другая сторона. Дело в том, что граждане, обращающиеся за назначением пособия, не обязаны знать и досконально разбираться в законодательстве. Разъяснить законы, донести информацию до людей – задача специалистов. Женщина обратилась в отделение Пенсионного фонда за назначением одного из новых видов детских пособий. Специалист уверенно отказал в назначении, указав, что права на него мама не имеет. Женщина проявила настойчивость, открыла текст постановления, зачитала и потребовала принять заявление. Ее жалоба стала поводом для нашего обращения в отделение Пенсионного фонда по Красноярскому краю с рекомендацией о проведении дополнительной учебы со специалистами и о ревизии всех случаев отказов в назначении новых видов пособий. Эта работа была проведена.

Далее. Мы особенно внимательно относимся к ситуациям конфликтов в различных сферах: в семье, в школе, в учреждениях дополнительного образования, потому что затянувшиеся конфликты всегда влекут разрушительные последствия. Неразрешенные конфликты в школьной среде становятся источником постоянного стресса и фокусом переживаний подростков, а также субъективным поводом для формирования агрессивных намерений.

Мы отмечаем, что в 2020 году с ограничением социальных контактов резко сократилось число конфликтов. Но с возобновлением обучения в обычном формате вернулись и конфликты. Мы занимались 91 конфликтной ситуацией, что на 40 процентов меньше в сравнении с предыдущими годами.

Конфликт порой возникает из ничтожного повода и может длиться месяцами. Третьеклассница, имея собственные предпочтения в еде (что часто бывает с детьми), в школьной столовой просила продавать ей только гарнир от вторых блюд или изделия из разрешенного перечня дополнительного питания. Эта особенность ребенка была почему-то негативно воспринята руководством гимназии, вследствие чего совершенно безосновательно был сделан вывод о том, что «ребенок плохо питается», что питание ребенка «скудное и однообразное».

Более того, разборчивость ребенка в еде стала поводом для обращения руководства гимназии в органы опеки и попечительства для проверки условий проживания семьи. Таким образом, допущена эскалация конфликта, приведшая к обращению мамы ребенка в суд, а также к стойкому нежеланию ученицы в новом учебном году питаться в школьной столовой.

Даже одна эта ситуация стала поводом для направления в адрес главы города Красноярска заключения Уполномоченного о нарушении прав. А по результатам рассмотрения главным управлением образования администрации города организована работа с руководителями образовательных организаций по вопросу индивидуального подхода к школьникам.

Школе не достает умения работать с конфликтами. Мы порой ощущаем беспомощность, нежелание работать над их разрешением и страх от того, что конфликт вышел за пределы учебного заведения.

Поэтому перед системой образования стоит серьезная задача в части повышения авторитета и получения доверия со стороны родителей. Это возможно, в том числе, за счет повышения уровня квалификации педагогических работников и педагогов-психологов именно в сфере конфликтологии, и использование ресурса служб медиации в учебных учреждениях.

Тема детских садов. На начало текущего года в крае 3562 ребенка не обеспечены местами в детсадах. При этом в целом услугу дошкольного образования или присмотра и ухода в крае получают свыше 151 тысячи детей, работа по созданию дополнительных мест ведется.

В прошедшем году жалоб на непредоставление мест в детских садах было рекордно много (95). Работая по ним, мы настаиваем на том, чтобы родителям предлагались альтернативные варианты: группы кратковременного пребывания или частные сады, работающие по муниципальному контракту. Порой для семьи это является решением проблемы. А отсутствие вариантов решения проблем заявителей как раз свидетельствует о формализме в работе с запросами родителей. Нам часто отвечают, что распределение мест в детских садах производится автоматически компьютером. Но работают то на них живые люди. И маме инвалиду-колясочнику год за годом при распределении мест предлагается детский сад на расстоянии не менее четырех автобусных остановок от дома.

Что по настоящему обижает родителей и вызывает возмущение – это закоснелый черствый подход на местах к решению проблем семей с детьми.

Специалисты управления образования стали упрекать маму ребенка-инвалида в том, что он не посещает детский сад, предложили место, она согласилась. Детский сад ребенок посетил три раза. Выяснилось, что воспитатель не может уделять время всем детям и еще особенному. Кроме того: в детском саду нет тьютора, пандусов, опор, специального стульчика, манежа, коляски. Маме было предложено весь день держать сына на руках. В детский сад больше не ходили.

Я хочу обратить внимание муниципалитетов на проблему создания специальных условий для детей с особенностями здоровья, которая зачастую решается только благодаря настойчивости родителей.

Неоднократно в ежегодных докладах нами озвучивались проблемы соблюдения жилищных прав детей-сирот, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и предложения по их разрешению. Число обращений данной тематики стабильно высоко, порядка 60 ежегодно. Считаю, что решение о передаче полномочий по контролю за качеством приобретаемого и строящегося жилья министерству строительства края, возможность использования сертификата, контроль за порядком эксплуатации жилья, которое находится в пользовании этой категории лиц, позволит эффективно распорядиться денежными средствами и решить жилищную проблему граждан. Мы и далее готовы участвовать в этом процессе.

В заключение добавлю, мы традиционно занимаемся вопросами безопасности, профилактики деструктивных явлений, профилактики пожаров и происшествий на дорогах. Всего анализируем свыше пятидесяти позиций в области соблюдения прав детей и их семей. Ни одна из детских тем в крае не остается без внимания. Все рекомендации, выработанные нами для органов исполнительной власти, органов местного самоуправления всегда подлежат рассмотрению и, как правило, принимаются во внимание при организации дальнейшей работы.

Хочу выразить признательность и благодарность депутатам Законодательного Собрания, органам власти, федеральным структурам. Мы и дальше будем всемерно содействовать восстановлению нарушенных прав детей и их семей.