**Анализ обращений граждан**

 **к Уполномоченному по правам человека в Самарской области**

**в 2015 году**

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

 В адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области в 2015 году поступило 3627 обращений граждан.

В структуре обращений граждан 56,7% составляют письменные обращения (более 5% из которых – коллективные), 43,3% - устные обращения.

Получение письменных обращений осуществляется Уполномоченным по правам человека в Самарской области с использованием всех доступных на сегодняшний день каналов связи. Необходимо отметить, что порядка 30% обращений поступает в адрес Уполномоченного в электронном виде, то есть наиболее оперативным и малозатратным способом реализации гражданами своего права на обращение.

Устные обращения поступают, в основном, в ходе проводимых личных приемов граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, членами Общественного совета при Уполномоченном и сотрудниками аппарата.

В ходе личного приема принято более 1 500 жителей Самарской области.

Особое внимание уделяется организации выездного приема граждан.

Всего в 2015 году Уполномоченным по правам человека в Самарской области проведено 5 выездных личных приемов граждан: в муниципальных районах Нефтегорский, Кинель-Черкасский, Пестравский и Приволжский Самарской области, а также на территории Федерального казенного учреждения «Исправительная колония № 15 ГУФСИН России по Самарской области». В ходе проведения мероприятий Уполномоченным осуществлен прием 40 заявителей.

5 выездных личных приемов граждан осуществлено членами Общественного совета при Уполномоченном: в городских округах Тольятти и Сызрань, муниципальных районах Большеглушицкий, Клявлинский и Красноармейский Самарской области. В ходе проведения мероприятий к ним обратились 52 заявителя.

Уполномоченным и сотрудниками аппарата принято 283 обращения граждан по телефону.

Наиболее распространенным видами прав, нарушений с которыми обращаются заявители, являются право на жилище (25% обращений), право на собственность (13,4% обращений), права человека в системе правоохранительных органов (9,3% обращений) и права человека в местах принудительного содержания (9,1% обращений).

|  |
| --- |
| **Статистика обращений поступивших** **в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области** **в 2015 году** |
| № п/п | Наименование права | Количество обращений, в т.ч. | Доля от общего числа обращений |
| Письменных | Устных | **Итого** |
| 1 | Право на жилище | **481** | 424 | **905** | 24,95% |
| 2 | Право на труд | **96** | 71 | **167** | 4,60% |
| 3 | Право на социальное обеспечение | **124** | 148 | **272** | 7,50% |
| 4 | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | **77** | 59 | **136** | 3,75% |
| 5 | Право на собственность | **225** | 260 | **485** | 13,37% |
| 6 | Право на благоприятную окружающую среду | **87** | 42 | **129** | 3,56% |
| 7 | Право на образование | **18** | 8 | **26** | 0,72% |
| 8 | Право избирать и быть избранным | **5** | 2 | **7** | 0,19% |
| 9 | Права человека в судебной системе | **150** | 98 | **248** | 6,84% |
| 10 | Право человека в системе правоохранительных органов | **230** | 109 | **339** | 9,35% |
| 11 | Права человека в местах принудительного содержания | **318** | 70 | **388** | 10,70% |
| 12 | Право на свободу собраний | **0** | 0 | **0** | 0,00% |
| 13 | Право на гражданство | **77** | 32 | **109** | 3,01% |
| 14 | Право на обращение | **30** | 77 | **107** | 2,95% |
| 15 | Иные | **138** | 171 | **309** | 8,52% |
| 16 | **Итого** | **2056** | **1571** | **3627** | 100,00% |

Общее количество поступивших в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области в 2015 году обращений граждан увеличилось по сравнению с аналогичным показателем 2014 года на 25%.

Наибольший рост зафиксирован в отношении обращений граждан, считающих нарушенным свое право на собственность. Указанных обращений поступило в 2015 году практически вдвое больше, чем в 2014 году. Более, чем на треть, увеличилось количество поступающих обращений, связанных с нарушением прав на социальное обеспечение, избирательных прав, права на охрану здоровья и медицинскую помощь, права на жилище и права на гражданство.

Снижение количества поступающих обращений зафиксировано лишь в отношении трех комплексов прав – права на образование, прав человека в судебной системе, прав человека в системе правоохранительных органов.

|  |
| --- |
| **Количество обращений, поступивших в адрес** **Уполномоченного по правам человека в Самарской области** **в 2015 году в сравнении с аналогичными показателями 2014 года** |
| № п/п | Наименование права | Количество обращений | Изменение количества обращений (рост/ снижение) |
| 2015 год | 2014 год |
| 1 | Право на жилище | 905 | 668 | 35,5% |
| 2 | Право на труд | 167 | 131 | 27,5% |
| 3 | Право на социальное обеспечение | 272 | 192 | 41,7% |
| 4 | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 136 | 98 | 38,8% |
| 5 | Право на собственность | 485 | 248 | 95,6% |
| 6 | Право на благоприятную окружающую среду | 129 | 127 | 1,6% |
| 7 | Право на образование | 26 | 31 | -16,1% |
| 8 | Право избирать и быть избранным | 7 | 5 | 40% |
| 9 | Права человека в судебной системе | 248 | 278 | -10,8% |
| 10 | Право человека в системе правоохранительных органов | 339 | 362 | -6,4% |
| 11 | Права человека в местах принудительного содержания | 388 | 323 | 20,1% |
| 12 | Право на свободу собраний | 0 | н/д | н/д |
| 13 | Право на гражданство | 109 | 81 | 34,6% |
| 14 | Право на обращение | 107 | н/д | н/д |
| 15 | Иные | 309 | 358 | -13,7% |
| **Итого** | **3627** | **2902** | **25%** |

Наибольшая доля поступающих обращений - практически три четверти - приходится на жителей городских округов Самарской области. По 12% обращений, исходя из сведений об их авторах и существа излагаемого вопроса, не представляется возможным установить принадлежность автора к какому – либо муниципальному образованию. В основном, указанный тип обращений поступает к Уполномоченному по правам человека в Самарской области посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и касается разъяснений действующего законодательства, регулирующего защиту того или иного комплекса прав и свобод человека.

Подавляющее количество обращений поступают из городских округов (74%). Большая часть из них приходится на жителей городского округа Самара.

Практически четверть обращений (23,1%), из поступивших от жителей 27 муниципальных районов Самарской области, приходится на обращения жителей муниципального района Волжский.

Сведения о количестве поступивших обращений граждан позволяют установить уровень обеспокоенности жителей Самарской области ситуацией, связанной с соблюдением их прав и свобод.

Результаты 2015 года свидетельствуют о высоком уровне количества поступивших обращений от жителей городского округа Самара и 5 муниципальных районов – Клявлинский, Волжский, Большеглушицкий, Пестравский и Красноармейский.

|  |
| --- |
| **Уровень количества обращений, поступивших в адрес** **Уполномоченного по правам человека в Самарской области** **в 2015 году от жителей Самарской области в разрезе муниципальных образований** |
| № п/п | Наименование муниципального образования | Количество поступивших обращений граждан в 2015 году | Численность населения муниципального образования | Показатель количества поступивших обращений в год на 100 000 населения муниципального образования[[1]](#footnote-1) |
| 1 | г.о. Самара | 2025 | 1171231 | 173 |
| 2 | м.р. Клявлинский | 22 | 14807 | 149 |
| 3 | м.р. Волжский | 122 | 89261 | 137 |
| 4 | м.р. Большеглушицкий | 25 | 18991 | 132 |
| 5 | м.р. Пестравский | 22 | 17078 | 129 |
| 6 | м.р. Красноармейский | 20 | 17316 | 116 |
| 7 | м.р. Безенчукский | 34 | 40227 | 85 |
| 8 | г.о. Сызрань | 142 | 175280 | 81 |
| 9 | м.р. Нефтегорский | 26 | 33652 | 77 |
| 10 | м.р. Сызранский | 19 | 25244 | 75 |
| 11 | м.р. Елховский | 7 | 9619 | 73 |
| 12 | м.р. Приволжский | 17 | 23522 | 72 |
| 13 | м.р. Кинельский | 22 | 32754 | 67 |
| 14 | г.о. Жигулевск | 39 | 59660 | 65 |
| 15 | г.о. Чапаевск | 46 | 72981 | 63 |
| 16 | м.р. Кошкинский | 14 | 22678 | 62 |
| 17 | г.о. Новокуйбышевск | 64 | 106154 | 60 |
| 18 | м.р. Кинель-Черкасский | 25 | 44794 | 56 |
| 19 | м.р. Камышлинский | 6 | 10905 | 55 |
| 20 | г.о. Кинель | 31 | 57416 | 54 |
| 21 | г.о. Октябрьск | 14 | 26540 | 53 |
| 22 | м.р. Челно-Вершинский | 8 | 15364 | 52 |
| 23 | м.р. Хворостянский | 8 | 15956 | 50 |
| 24 | м.р. Большечерниговский | 9 | 17995 | 50 |
| 25 | г.о. Похвистнево | 14 | 29169 | 48 |
| 26 | м.р. Борский | 11 | 24090 | 46 |
| 27 | м.р. Красноярский | 25 | 55779 | 45 |
| 28 | г.о. Отрадный | 21 | 47479 | 44 |
| 29 | м.р. Алексеевский | 5 | 11655 | 43 |
| 30 | м.р. Богатовский | 6 | 14181 | 42 |
| 31 | г.о. Тольятти | 286 | 712392 | 40 |
| 32 | м.р. Шигонский | 8 | 20070 | 40 |
| 33 | м.р. Шенталинский | 6 | 15818 | 38 |
| 34 | м.р. Сергиевский | 15 | 45569 | 33 |
| 35 | м.р. Похвистневский | 9 | 27941 | 32 |
| 36 | м.р. Исаклинский | 4 | 12748 | 31 |
| 37 | м.р. Ставропольский | 12 | 69542 | 17 |
| **Итого** | **3189** | **3205858** | **99** |

Вместе с тем, данные о работе за первые месяцы 2016 года свидетельствуют об изменении сложившейся в 2015 году ситуации. По результатам только проведенного личного приема граждан 10 и 11 февраля в городском округе Тольятти, к Уполномоченному по правам человека в Самарской области обратились 107 человек, преимущественно жителей города Тольятти. По итогам двухдневного приема получено 73 письменных обращения по различным вопросам, значительная часть из которых - это системные проблемы, влекущие за собой нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и требующие комплексного подхода для их разрешения.

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших в 2015 году в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области, касаются вопросов, находящихся в ведении органов местного самоуправления, федеральных органов власти, правоохранительных органов и судебной системы.

В целях восстановления нарушенных прав граждан, всестороннего рассмотрения каждого поступившего обращения и принятия всех возможных мер по решению изложенных гражданами вопросов, Уполномоченный в рамках своей компетенции осуществляет тесное взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления.

Всего в 2015 году в интересах заявителей Уполномоченным направлено более 2200 обращений.

Во втором квартале 2015 года началось становление института общественных помощников Уполномоченного по правам человека в Самарской области, который в настоящее время действует во всех 37 муниципальных образованиях Самарской области.

В рамках своей деятельности Общественные помощники Уполномоченного по правам человека в Самарской области осуществляют правовые консультации граждан, дают разъяснения о порядке приема обращений и круга вопросов, входящих в компетенцию Уполномоченного, оказывают помощь в оформлении обращений.

К общественным помощникам Уполномоченного по правам человека в Самарской области в муниципальных образованиях в 2015 году обратились 404 человека, практически три четверти из которых получили соответствующие правовые консультации. По оставшемуся объему обращений общественными помощниками Уполномоченного по правам человека в Самарской области оказана помощь заявителям в их обращениях за восстановлением и защитой нарушенных прав и свобод.

Наибольшее количество оказанных общественными помощниками Уполномоченного по правам человека в Самарской области правовых консультаций граждан были посвящены вопросам восстановления нарушенных жилищных, социальных и трудовых прав.

Главная традиция, которая сохраняется в аппарате Уполномоченного по правам человека – это внимательное, неформальное отношение к каждому человеку. На каждое обращение специалисты аппарата дают квалифицированный ответ или подробную консультацию.

1. Сведения Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Самарской области. Предварительная оценка численности постоянного населения Самарской области на 1 января 2016 года и в среднем за 2015 год // http://samarastat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_ts/samarastat/ru/statistics/population/ [↑](#footnote-ref-1)