## Рассмотрение обращений граждан

Одной из основных задач Уполномоченного по правам человека в Самарской области является рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Самарской области от 24.11.2000 №45-ГД «Об Уполномоченном по правам человека в Самарской области». По результатам рассмотрения обращений Уполномоченный по правам человека Самарской области, в случае усмотрения нарушений прав и свобод человека и гражданина, принимает меры реагирования: направляет свое заключение, содержащее рекомендации относительно возможных и необходимых мер по восстановлению нарушенных прав, и при необходимости вносит предложения по совершенствованию действующего законодательства.

Всего в 2019 году в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области поступило **5055 обращений** граждан. Количество обращений по сравнению с 2018 годом уменьшилось на 3%. Более 60% обращений к Уполномоченному по правам человека в Самарской области поступило от пенсионеров; лиц, имеющих статус инвалида; подозреваемых, обвиняемых и осужденных.

Наибольшая доля поступающих обращений практически четыре пятых приходится на жителей городских округов Самарской области.

Подавляющее количество обращений, поступающих из городских округов, приходится на жителей городского округа Самара.

Анализ поступивших обращений показал, что рост, по сравнению с 2018 годом, зафиксирован по обращениям граждан, считающих нарушенным свое право на жилище, в том числе по вопросу несогласия с тарифами на твердые коммунальные отходы и переселения из непригодного жилья, право на образование, право благоприятную окружающую среду и права человека в местах принудительного содержания.

В 2019 году в структуре обращений граждан 39% составляют письменные обращения (более 10% из которых – коллективные), 61% устные.

Письменные обращения Уполномоченный по правам человека Самарской области получает непосредственно в ходе проведения приемов граждан, через почту, интернет-сайт, твиттер-аккаунт и электронную почту Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

Необходимо отметить, что доля обращений, поступающих в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области в электронном виде – посредством официального интернет-сайта Уполномоченного по правам человека в Самарской области и электронной почты, постоянно увеличивается. По итогам 2019 года таких обращений поступило свыше 40% от общего количества.

При рассмотрении обращений граждан, в целях восстановления нарушенных прав граждан, всестороннего рассмотрения каждого поступившего обращения и принятия всех возможных мер по решению изложенных гражданами вопросов, Уполномоченный по правам человека Самарской области в рамках своей компетенции осуществляет тесное взаимодействие с: органами прокуратуры; правоохранительными органами; территориальными органами федеральных органов исполнительной власти; государственными органами и учреждениями законодательными и представительными органами власти; органами исполнительной власти самарской области; органами местного самоуправления самарской области; внебюджетными фондами; общественными организациями.

Всего в 2019 году в интересах заявителей Уполномоченным по правам человека в Самарской области направлено 2405 запросов и обращений, из них 32 – в суды общей юрисдикции, 347 – в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, 552 – в органы местного самоуправления, 518 – в органы власти Самарской области, 697 – в правоохранительные органы и органы прокуратуры.

Одним из основных подходов к рассмотрению обращений граждан являются выездные проверки с привлечением представителей компетентных органов власти, учреждений и общественных организаций. Уполномоченным по правам человека в Самарской области и сотрудниками аппарата в 2019 году проведено более 100 проверок по жалобам с выездом на место.

В соответствии с требованиями части 1 статьи 19 Закона Самарской области от 24.11.2000 №45-ГД «Об Уполномоченном по правам человека в Самарской области» в 2019 году было подготовлено **11 Заключений о нарушении прав и свобод граждан**, содержащих рекомендации относительно возможных и необходимых мер по восстановлению нарушенных прав, в адрес: главы городского округа Сызрань Н.М. Лядина (2), главы муниципального района Волжский Е.А. Макридина, главы муниципального района Красноярский М.В. Белоусова, округа Тольятти С.А. Анташева, главы городского округа Похвистнево С.П. Попова, главы городского округа Самара Е.В. Лапушкиной (5)376.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений граждан выявлялись факторы, указывающие на необходимость совершенствования как регионального, так и федерального законодательства. В связи с чем в законотворческие органы Уполномоченным по правам человека в Самарской области направлено порядка 20 предложений по совершенствованию законодательства, а наиболее актуальные системные проблемы также рассматривались на заседаниях Общественного и Экспертного советов при Уполномоченном по правам человека в Самарской области и на совещаниях с общественными помощниками Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

В результате проведенной работы в 2019 году во взаимодействии с компетентными органами власти, учреждениями и общественными организациями удалось восстановить права, в том числе принять меры по реализации и восстановлению прав, в отношении **более 200** заявителей по индивидуальным обращениям, а также в отношении групп граждан (жильцов определенного многоквартирного дома, определенной территории и т.п., неопределенного круга лиц, обманутых дольщиков) в более чем 50 случаях. **Более 5000** жителей Самарской области получили разъяснения действующего законодательства и правовые консультации от Уполномоченного по правам человека в Самарской области и сотрудников аппарата, членов Общественного и Экспертного советов, а также общественных помощников.

##### Уполномоченный по правам человека Самарской области выражает благодарность всем органам власти, министерствам и ведомствам, депутатам всех уровней, правоохранительным органам за совместную работу по оказанию содействия гражданам в реализации и защите их прав и выражает надежду на дальнейшее плодотворное сотрудничество.