**Анализ обращений граждан к Уполномоченному по правам человека в Самарской области в 2016 году[[1]](#footnote-1)**

Одним из основных источников получения информации о нарушении прав и свобод человека и гражданина на территории Самарской области и принятия мер, направленных на их восстановление и защиту, являются поступающие в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области обращения граждан.

В адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области в 2016 году поступило 4348 обращений граждан. Количество обращений увеличилось по сравнению с 2015 годом на 20 %, что, в первую очередь, может свидетельствовать об определенной уверенности жителей региона в работоспособности института государственной правовой защиты.

В структуре обращений граждан 72 % составляют письменные обращения (более 5 % из которых – коллективные), 28 % - устные обращения.

Получение письменных обращений осуществляется Уполномоченным по правам человека в Самарской области с использованием всех доступных на сегодняшний день каналов связи.

Необходимо отметить, доля обращений, поступающих в адрес Уполномоченного в электронном виде – посредством официального интернет-сайта Уполномоченного по правам человека в Самарской области и электронной почты – то есть наиболее оперативным и малозатратным способом реализации гражданами своего права на обращение, постоянно увеличивается. По итогам 2016 года таких обращений поступило порядка 25%.

Наиболее распространенным видами прав, нарушений с которыми обращаются заявители, являются право на жилище (22 % обращений), право на собственность (15% обращений), права человека в системе правоохранительных органов (12% обращений) и права человека в местах принудительного содержания (11% обращений).

|  |
| --- |
| **Статистика обращений поступивших** **в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области** **в 2016 году** |
| № п/п | Наименование права | Количество обращений, в т.ч. | Доля от общего числа обращений |
| Письменных | Устных | **Итого** |
| 1 | Право на жилище | 509 | 502 | **1011** | 23,25% |
| 2 | Право на труд | 105 | 67 | **172** | 3,96% |
| 3 | Право на социальное обеспечение | 182 | 161 | **343** | 7,89% |
| 4 | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 89 | 93 | **182** | 4,19% |
| 5 | Право на собственность | 231 | 205 | **436** | 10,03% |
| 6 | Право на благоприятную окружающую среду | 145 | 121 | **266** | 6,12% |
| 7 | Право на образование | 45 | 19 | **64** | 1,47% |
| 8 | Право избирать и быть избранным | 3 | 1 | **4** | 0,09% |
| 9 | Права человека в судебной системе | 197 | 106 | **303** | 6,97% |
| 10 | Право человека в системе правоохранительных органов | 505 | 136 | **641** | 14,74% |
| 11 | Права человека в местах принудительного содержания | 249 | 143 | **392** | 9,02% |
| 12 | Право на свободу собраний | 1 | 0 | **1** | 0,02% |
| 13 | Право на гражданство | 71 | 41 | **112** | 2,58% |
| 15 | Иные | 185 | 236 | **421** | 9,68% |
| 16 | **Итого** | **2552** | **1831** | **4348** | 100,00% |

Наибольший рост зафиксирован в отношении обращений граждан, считающих нарушенным свои права на образование, благоприятную окружающею среду и в системе правоохранительных органов. Указанных обращений поступило в 2016 году вдвое больше, чем в 2015 году. Увеличилось и количество поступающих обращений, связанных с нарушением прав на социальное обеспечение, права на охрану здоровья и медицинскую помощь, и права на жилище.

Снижение количества поступающих обращений зафиксировано лишь в отношении двух комплексов прав – права на собственность, право избирать и быть избранным.

|  |
| --- |
| **Количество обращений, поступивших в адрес** **Уполномоченного по правам человека в Самарской области** **в 2016 году в сравнении с аналогичными показателями 2015 года** |
| № п/п | Наименование права | Количество обращений | Изменение количества обращений (рост/ снижение) |
| 2016 год | 2015 год |
| 1 | Право на жилище | 1011 | 905 | 106 |
| 2 | Право на труд | 172 | 167 | 5 |
| 3 | Право на социальное обеспечение | 343 | 272 | 71 |
| 4 | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 182 | 136 | 46 |
| 5 | Право на собственность | 436 | 485 | -49 |
| 6 | Право на благоприятную окружающую среду | 266 | 129 | 137 |
| 7 | Право на образование | 64 | 26 | 38 |
| 8 | Право избирать и быть избранным | 4 | 7 | -3 |
| 9 | Права человека в судебной системе | 303 | 248 | 55 |
| 10 | Право человека в системе правоохранительных органов | 641 | 339 | 302 |
| 11 | Права человека в местах принудительного содержания | 392 | 388 | 4 |
| 12 | Право на свободу собраний | 1 | 0 | 1 |
| 13 | Право на гражданство | 112 | 109 | 3 |
| 15 | Иные | 421 | 416 | 5 |
| **Итого** | 4348 | 3627 | 721 |

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

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

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших в 2016 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 по правам человека в Самарской области в рамках своей компетенции осуществляет тесное взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления.

Всего в 2016 году в интересах заявителей Уполномоченным направлено более 3000 обращений, что на 800 штук превысило показатели 2015 года.

В силу закона Уполномоченный по правам человека не обладает распорядительными полномочиями и не подменяет собой органы власти. Вместе с тем, представляя интересы конкретной личности, Уполномоченному нередко удается добиться результата в реализации или в восстановлении нарушенных прав граждан. В 2016 году восстановлены права (реализованы права) и приняты меры органами власти по обращению Уполномоченного, в отношении более 500 заявителей. Ниже приведены отдельные примеры, когда вмешательство Уполномоченного сыграло определённую роль в судьбе конкретной семьи. Это далеко не весь перечень ситуаций, разрешенных в интересах заявителей. Примеры, когда мнение Уполномоченного повлияло на решение вопроса в интересах граждан, также отражены в тексте доклада.

Уполномоченным по правам человека в Самарской области в 2016 году выделены следующие примеры восстановления прав граждан и проведенной работы по обращениям граждан:

По обращению Гражданки Н. при содействии Уполномоченного была получена информация необходимая для проведения перерасчета пенсии.

Гражданин Я. был обеспечен лекарственным препаратом необходимый ему для жизнедеятельности.

Гражданину З. было проведено освидетельствование в бюро МСЭ №3, по результатам которого была разработана ИПР, в которую внесены мероприятия медицинской, социальной реабилитации, а также разработаны мероприятия по разделу профессиональной реабилитации с перечислением противопоказаний условий труда и рекомендованных работ, также были подтверждены правовые основания перерасчета арендной платы на земельный участок с учетом льготы, предоставляемой инвалиду.

Гражданке Г. было предложено оформить направление на медико-социальную экспертизу по результатам проводимого лечения.

Гражданке Л. Была оказана была оказана надлежащая медицинская помощь и назначен новый курс лечения.

Гражданин С. направлен на лечение в клиники ГБОУ ВПО СамГМУ Минздрава России.

Решение Советского районного суда г. Самары принято с учетом мнения Уполномоченного, исковое заявление гражданки Б. удовлетворено частично.

Гражданке А. на заседании Координационного Совета по обеспечению жильем работников муниципальных учреждений городского округа Самара принято решение о предоставлении социальной выплаты.

По коллективному обращению многоквартирный дом, расположенный по адресу: г. Самара, ул. Степана Разина, д. 154, был достроен, выдано разрешение на ввод объекта в эксплуатацию и присвоен адрес.

Гражданка К. была принята на учёт в качестве нуждающейся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма на территории муниципального образования Кинель-Черкасский район.

Был решен вопрос о назначении семье С. ежемесячной денежной выплаты на оплату жилищно-коммунальных услуг.

Еще одно коллективное обращение было разрешено сформирован 700 земельных участков, расположенных в сельском поселении Хрящевка муниципального района Ставропольский, предназначенных для предоставления гражданам, имеющим трех и более детей, и назначена процедура выбора земельных участков.

По гражданке Т. Ленинским районным судом г. Самары вынесено заочное решение по иску прокурора о предоставлении жилого помещения. Исковые требования прокурора удовлетворены. По результатам рассмотрения дела судом апелляционной инстанции судебное решение оставлено без изменения.

Мужу гражданки М. в полном объеме были предоставлены технические средства реабилитации.

Гражданка И. разрешен длящийся на протяжении продолжительного времени вопрос по отбору управляющей организации для управления многоквартирными домами в с. Хрящевка Ставропольского района.

Гражданке М. на лицевой счет перечислено единовременное пособие ребенку-инвалиду по окончанию учебного учреждения.

Гражданину Е. было предоставлено лечение в санатории «Красная Глинка».

Мужу гражданки С. назначена компенсация за самостоятельно приобретенные технические средства реабилитации.

Гражданке П. решен вопрос о возобновлении выплаты пенсии по новому месту жительства.

По обращении гражданина М. решен вопрос по надлежащей организации обслуживания клиентов в отделении почтовой связи 443065.

Гражданин С. положительно решен вопрос о предоставлении высокотехнологичной медицинской помощи в ГБУЗ «Самарский областной кардиологический диспансер».

По обращению гражданина К. были приняты меры по организации бесперебойной работы лифта в многоквартирном доме.

Брат гражданки К. был признан нуждающимся в стационарном социальном обслуживании и ему была предоставлена путевка в пансионат.

Гражданке А. был положительно решен вопрос о предоставлении специализированной медицинской помощи с применением вспомогательных репродуктивных технологий за счет средств обязательного медицинского страхования.

У Гражданина Д. было принято заявление о приеме в гражданство Российской Федерации, в приеме которого ранее ему отказывали.

Гражданину П., относящемуся к категории лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, был найден наставник, который отремонтировал П. квартиру, обустроил ее необходимой мебелью, помог сироте с работой. Ресурсоснабжающими организациями была списана образовавшаяся у П. задолженность.

У дочери гражданина Б. приняли заявление на участие в государственной программе по оказанию содействия добровольному переселению в РФ соотечественников, проживающих за рубежом. После получения свидетельства участника программы дочь подала заявление на получение гражданства Российской Федерации.

Гражданке В. была перечислена денежная сумма работодателем должника на уплату алиментов на депозитный счет отдела судебных приставов.

Гражданке П. была перечислена большая часть суммы задолженности.

От гражданки Ч. в отделе по вопросам гражданства УВМ ГУ МВД России по Самарской области было принято заявление о приеме в гражданство Российской Федерации.

Гражданину В. был оформлен паспорт гражданина РФ взамен утраченного.

Дочери гражданки П. в оперативном порядке было проведено освидетельствование, установлена 3 группа инвалидности, причина пропуска срока переосвидетельствования была признана уважительной. Все вопросы по социальной защите Д. решены в полном объеме в кратчайшие сроки.

Гражданину Б. было предоставлено жилое помещение по договору социального найма.

Работникам специализированного учреждения временного содержания иностранных граждан и лиц без гражданства, подлежащих административному выдворению за пределы Российской Федерации, депортации или реадмиссии УФМС России по Самарской области произведен перерасчет заработной платы.

Гражданка П. была включена в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также ей (в её семье ребенок инвалид) оказана материальная помощь.

Семья гражданки К. была зарегистрирована по месту пребывания. В целях предупредительно-профилактического характера начальнику миграционного пункта отдела полиции приняты меры дисциплинарного воздействия.

Гражданке К., относящейся к категории лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, из бюджета городского округа Самара, стала осуществляться плата за арендуемое жильё, предусмотренная законодательством.

У гражданки Х. приняты документы на гражданство в отношении малолетней дочери. К должностным лицам Управления по вопросам миграции ГУ МВД России по Самарской области, допустивших грубое и некорректное отношение к заявителю, приняты меры предупредительно-профилактического характера.

Гражданке Д. было отменено постановление об обращении взыскания на алименты.

Гражданину И. оформлен паспорт гражданина Российской Федерации. В рамках проведенного совещания по взаимодействию сотрудников уполномоченных органов решены проблемные вопросы, связанные с документированием осужденных паспортами гражданина Российской Федерации и утвержден график приёма сотрудников исправительной колонии.

Гражданин К. в кратчайшие сроки был документирован паспортом гражданина Российской Федерации.

Детям гражданки И. было удостоверено наличие гражданства Российской Федерации.

Гражданке К. Автозаводскиой районный суд города Тольятти по иску прокуратуры Автозаводского района города Тольятти частично были восстановлены трудовые права.

Гражданам З. и И. погашена задолженность по заработной плате.

Дочь гражданки Д. переведена другой класс той же школы.

Гражданке И. выплачены денежные средства за больничный лист по беременности и родам, а в отношении работодателя И. возбуждено дело об административном правонарушении.

Гражданину И. были произведены строительно-монтажные работы по газификации дома в полном объеме.

Гражданке И. был произведён ремонт жилого помещения, ранее предоставленного при переселении из аварийного жилищного фонда.

Гражданке С. были выплачены денежные компенсации ущерба причинённого при ремонте кровли.

Жильцам дома проведен ремонт кровли, а собственникам жилых помещений, пострадавших в результате протечки кровли, возмещен материальный ущерб.

Удовлетворено обращение гражданки А. межведомственной комиссией городского округа Самара по признанию помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан, а также многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции по Промышленному району принято заключение о признании многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу.

Жильцам многоквартирного дома был произведен перерасчет платы за коммунальные услуги.

По обращению гражданки С. были проведены оперативно-розыскные мероприятия и возбуждено уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного ч. 1 ст. 228-1 УК РФ.

В отношении гражданина Г. было прекращено уголовное дело за отсутствием в деянии состава преступления.

Уполномоченным по правам человека в Самарской области и сотрудниками его аппарата в 2016 году проведено более 80 проверок по жалобам с выездом.

Уполномоченным по правам человека в Самарской области в 2016 году по результатам рассмотрения жалоб выявлены системные нарушения прав и свобод граждан указывающие, в том числе на необходимость совершенствования как регионального, так и федерального законодательства.

Наиболее актуальные системные проблемы рассматривались на заседаниях Общественного и Экспертного советов по правам человека при Уполномоченном по правам человека в Самарской области.

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. Данные, представленные в настоящем разделе, сформированы на основе информации выведенной из Базы электронного документооборота аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области. [↑](#footnote-ref-1)