Обращения граждан являются для Уполномоченного по правам человека одним из основных источников информации о реализации на территории Самарской области прав и свобод граждан, гарантированных Конституцией Российской Федерации и установленных федеральным и региональным законодательством.

Деятельность Уполномоченного по правам человека по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан в 2023 году, как и ранее, проводилась в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом особенностей, установленных Федеральным законом от 18.03.2020 № 48-ФЗ «Об уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации».

Всего в 2023 году в адрес Уполномоченного по правам человека поступило **5770 обращений от 6527 граждан, юридических лиц и общественных организаций, в том числе – 107 коллективных обращений и 89 обращений в отношении неопределенного круга лиц.**

Для граждан, юридических лиц, общественных организаций созданы все условия для беспрепятственного направления обращений к Уполномоченному по правам человека: лично, по почте, через интернет-сайт, по электронной почте, по телефону, с использованием платформы обратной связи портала «Госуслуги» или социальных сетей.

#### Информация о количестве обращений, поступивших в адрес Уполномоченного по правам человека за 2021 - 2023 годы

7026

5770

2021 год 2022 год

4351

2023 год

Изменение общего количества поступивших обращений обусловлено функционированием в 2022 году «горячей линии» Уполномоченного по правам человека по вопросам, связанным с частичной мобилизацией, на которую поступило 2073 обращения.

Информация о тематике обращений к Уполномоченному по правам человека по видам прав за 2023 год и динамика изменения количества обращений за 2021 - 2023 годы указана на графике.

#### Тематика обращений к Уполномоченному по правам человека по видам прав за 2023 год и динамика изменения количества обращений за 2021 - 2023 годы

2023 год 2022 год 2021 год

Права человека в Вооруженных силах

**1271**

**816**

**731**

**531**

**441**

**386**

**337**

**318**

**255**

**140**

**121**

**86**

**78**

**67**

**46**

**22**

**0**

**124**

Жилищные права

Право на социальное обеспечение

Права человека в судебной системе

Право человека в системе правоохранительных органов

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь

Право на благоприятную окружающую среду

Право на собственность

Права человека в местах принудительного содержания

Трудовые права Право на обращение в органы публичной власти

Право на гражданство, свободу передвижения и выбор места жительства

Право на образование

Права потребителей

Семейные права, материнство, отцовство и детство

Право избирать и быть избранным Свобода собраний, митингов и демонстраций

Иные

Значительно уменьшилось количество обращений по вопросам реализации жилищных прав граждан, что обусловлено, в первую очередь, решением проблем «обманутых дольщиков». Также сокращается количество обращений, касающихся вопросов деятельности правоохранительных органов, прав человека в местах принудительного содержания, охраны здоровья, благоприятной окружающей среды. Вместе с тем по вполне понятным причинам зафиксирован рост обращений по вопросам прав граждан в сфере вопросов социального обеспечения – в эту категорию вошли обращения членов семей участников специальной военной операции, которым оказывается всесторонняя помощь.

При работе с обращениями граждан, в целях всестороннего рассмотрения каждого поступившего обращения и принятия всех возможных мер по решению изложенных гражданами вопросов, Уполномоченный по правам человека в рамках своей компетенции направил **4183 запросов**, из них:

В органы власти Самарской области 936

В территориальные органы федеральных органов исполнительной власти

893

В органы местного самоуправления 721

В органы прокуратуры 678

|  |  |
| --- | --- |
| В управляющие и ресурсоснабжающие |  |
| организации, фонды и учреждения, филиалы акционерных обществ |  | 543 |
| В правоохранительные органы |  | 366 |
|  |  |  |
| В суды общей юрисдикции | 46 |  |

По результатам рассмотрения обращений и материалов Уполномоченного по правам человека **компетентными органами приняты следующие меры:**

Выдано предписаний об устранении выявленных нарушений обязательных требований и

30

16

12

7

предостережений о недопустимости нарушения 50

законодательства

Отменено решений должностных лиц в пользу заявителей

Принято решений о привлечении должностных лиц к дисциплинарной ответственности

Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности должностных, юридических и физических лиц

Вынесено судебных решений с учетом мнения Уполномоченного по правам человека

По направленным Уполномоченным по правам человека обращениям и материалам

### органами прокуратуры принято:

Мер прокурорского реагирования в виде

16

14

5

4

представлений (требований) об устранении 60

нарушении действующего законодательства

Привлечено лиц к дисциплинарной или

административной ответственности

Отменено решений должностных лиц

Принесено протестов

Объявлено предостережений

Также органами прокуратуры и государственными органами после рассмотрения запросов, обращений и материалов Уполномоченного по правам человека было направлено **10 обращений в суд** в защиту интересов граждан.

По материалам, направленным Уполномоченным по правам человека, следственными органами возбуждено **2 уголовных дела.**

Зарекомендовала себя практика рассмотрения обращений граждан с **выездами к заявителям** Уполномоченного по правам человека и сотрудников его аппарата, членов Общественного и Консультативного (экспертного) советов по вопросам прав и свобод человека при Уполномоченном по правам человека, помощников Уполномоченного по правам человека, с привлечением представителей компетентных органов власти, учреждений и общественных организаций. В 2023 году было проведено **103** таких выезда. При поступлении обращений граждан, а также в целях мониторинга реализации прав граждан, в течение года Уполномоченный по правам человека и сотрудники аппарата проводили рабочие совещания и встречи с должностными лицами органов власти, со- трудниками учреждений, представителями общественности, а также выездные мероприятия в изоляторы временного содержания, учреждения уголовно-исполнительной системы, медицинские учреждения и учреждения социальной защиты населения, учреждения образования, помещения для голосования, пункты временного размещения граждан, эвакуированных в Самарскую область с территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областей, территории Украины. Всего в 2023 году было проведено **214 таких выездных меро**приятий.

В 2023 году Уполномоченным по правам человека в соответствии с частью 1 статьи 16 Закона Самарской области от 24.11.2000 № 45-ГД «Об Уполномоченном по правам человека в Самарской области» готовились в адрес руководителей органов местного самоуправления **рекомендации относительно возможных и необходимых мер по восстановлению нарушенных прав и свобод.**

В результате проведенной работы в 2023 году во взаимодействии с компетентными органами, учреждениями и общественными организациями **удалось положительно разрешить следующие вопросы:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тематика вопросов** | **Количество** |
| 1. | Вопросы реализация прав и свобод участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных военнослужащих. Вопросы призыва на военную службу и ее прохождения | 282 |
| 2. | Жилищные вопросы (тарифы и качество жилищно-коммунальных услуг, обслуживание, содержание и капитальный ремонт жилищного фонда, переселение граждан, предоставление гражданам жилья и пр.) | 184 |
| 3. | Вопросы социального обеспечения и обслуживания | 109 |
| 4. | Вопросы, возникающие в деятельности судебной системы, в том числе при исполнении решений судов | 108 |
| 5. | Вопросы, касающиеся собственности | 101 |
| 6. | Вопросы деятельности правоохранительных органов | 93 |
| 7. | Вопросы оказания медицинской помощи и охраны здоровья | 75 |
| 8. | Вопросы деятельности уголовно-исполнительной системы | 74 |
| 9. | Вопросы, связанные с благоприятной окружающей средой и благоустройством муниципальных образований | 71 |
| 10. | Вопросы доступности помещений для голосования для всех категорий граждан и их соответствия современным стандартам | 62 |
| 11. | Вопросы функционирования системы образования | 27 |
| 12. | Вопросы оформления гражданства, свободы передвижения и выбора места жительства | 22 |
| 13. | Вопросы, связанные с приобретением товаров работ и услуг | 12 |
| 14. | Вопросы, связанные с трудовой деятельностью | 11 |
| 15. | Вопросы, связанные с семейными отношениями | 3 |
| 16. | Вопросы, касающиеся обращения в органы государственной власти | 2 |
| **Итого** | **1236** |

Всем обратившимся в адрес Уполномоченного по правам человека в письменном виде направлялись разъяснения действующего законодательства, а также полномочия и порядок обращения в органы государственной власти и местного самоуправления, оказывалась юридическая помощь.

Кроме того, Уполномоченным по правам человека и сотрудниками его аппарата, членами Общественного, Консультативного (экспертного) и Молодежного советов при Уполномоченном по правам человека, помощниками Уполномоченного по правам человека было дано **более 10 000 устных консультаций.**

Отдельное участие в рассмотрении обращений граждан принимали члены Общественного, Консультативного (экспертного) и Молодежного советов при Уполномоченном по правам человека, помощники Уполномоченного по правам человека.