**Анализ обращений граждан**

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

**в 2018 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 2018 году поступило 5244 обращения граждан. Количество обращений увеличилось по сравнению с 2017 годом на 2 %, с 2016 годом - на 17%, что в первую очередь может свидетельствовать об определенной востребованности и результативности института государственной правозащиты.

В 2018 году в структуре обращений граждан 45% составляют письменные обращения (более 8% из которых – коллективные), 55% - устные.

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

Необходимо отметить, что доля обращений, поступающих в адрес Уполномоченного в электронном виде - посредством официального интернет-сайта Уполномоченного по правам человека в Самарской области и электронной почты - постоянно увеличивается. По итогам 2018 года таких обращений поступило свыше 35% от общего количества обращений.

Наиболее распространенными видами прав, по вопросу нарушения которых обращались заявители в 2018 году, являются право на жилище (28% от общего количества), право на социальное обеспечение (13% от общего количества), право на собственность (10% от общего количества), права человека в системе правоохранительных органов (9 % от общего количества) и право на охрану здоровья и медицинскую помощь (7% от общего количества).

***Статистика по видам прав, по вопросу нарушения которых обращались заявители к Уполномоченному по правам человека в Самарской области в 2018 году***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование права | Количество, в т.ч. | | | Доля от общего числа |
| Письменных | Устных | **Итого** |
|  | Право на жилище | 626 | 1037 | 1663 | 28,28% |
|  | Право на социальное обеспечение | 290 | 491 | 781 | 13,28% |
|  | Право на собственность | 235 | 366 | 601 | 10,22% |
|  | Права человека в системе правоохранительных органов | 362 | 158 | 520 | 8,84% |
|  | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 175 | 267 | 442 | 7,52% |
|  | Права человека в судебной системе | 205 | 164 | 369 | 6,28% |
|  | Право на благоприятную окружающую среду | 206 | 151 | 357 | 6,07% |
|  | Право на труд | 167 | 187 | 354 | 6,02% |
|  | Права человека в местах принудительного содержания | 124 | 32 | 156 | 2,65% |
|  | Право на гражданство, свободу передвижения и выбор места жительства | 59 | 44 | 103 | 1,75% |
|  | Право на образование | 49 | 37 | 86 | 1,46% |
|  | Право избирать и быть избранным | 4 | 75 | 79 | 1,34% |
|  | Права потребителей | 31 | 41 | 72 | 1,22% |
|  | Право на свободу собраний | 1 | 0 | 1 | 0,02% |
|  | Иные | 106 | 190 | 296 | 5,03% |
|  | **Итого** | 2640 | 3240 | 5880 | 100,00% |

Примечание: количество нарушенных прав по видам, указанным в таблице, отличается от количества поступивших в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области обращений граждан в связи с тем, что некоторые граждане в одном обращении указывали несколько видов нарушенных, по их мнению, прав.

Наибольший рост зафиксирован в отношении обращений граждан, считающих нарушенным свое право избирать и быть избранным, право на труд и право на жилище. Увеличилось и количество поступающих обращений, связанных с нарушением прав человека в судебной системе и прав человека в системе правоохранительных органов. Необходимо отметить, что из года в год присутствует стабильный рост обращений о нарушении права на жилище. В 2018 году рост составил 32 % по сравнению с 2017 годом.

***Статистика по видам прав, по вопросу нарушения которых обращались заявители к Уполномоченному по правам человека в Самарской области***

***в 2018 году, в сравнении с аналогичными показателями 2017 года***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование права | Количество | | Динамика 2018 год/ 2017 год |
| 2018 год | 2017 год |
|  | Право на жилище | 1663 | 1127 | 536 |
|  | Право на труд | 354 | 177 | 177 |
|  | Право избирать и быть избранным | 79 | 0 | 79 |
|  | Права человека в судебной системе | 369 | 307 | 62 |
|  | Право человека в системе правоохранительных органов | 520 | 465 | 55 |
|  | Права потребителей | 72 | 65 | 7 |
|  | Право на свободу собраний | 1 | 1 | 0 |
|  | Право на гражданство | 103 | 103 | 0 |
|  | Право на образование | 86 | 101 | -15 |
|  | Право на собственность | 601 | 628 | -27 |
|  | Право на благоприятную окружающую среду | 357 | 401 | -44 |
|  | Право на социальное обеспечение | 781 | 841 | -60 |
|  | Права человека в местах принудительного содержания | 156 | 238 | -82 |
|  | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 442 | 544 | -102 |
|  | Иные | 296 | 275 | 21 |
| **Итого** | | 5880 | 5273 | 607 |

Снижение количества поступающих обращений зафиксировано лишь в отношении четырех комплексов прав – право на благоприятную окружающую среду, право на социальное обеспечение, права человека в местах принудительного содержания и право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

В 2018 году наибольшее количество обращений к Уполномоченному по правам человека в Самарской области поступило от пенсионеров, работающих граждан и лиц, имеющих статус инвалида 2-й группы.

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.

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 2018 году в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области, касаются вопросов, находящихся в ведении органов местного самоуправления, федеральных и региональных органов власти, а также правоохранительных органов. Увеличилось количество претензий граждан в адрес управляющих организаций.

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 2018 году в интересах заявителей Уполномоченным по правам человека в Самарской области направлено 5100 запросов и обращений, из них 26 – в суды общей юрисдикции, 565 – в федеральные органы власти, 772 – в органы местного самоуправления, 1066 – в органы власти Самарской области, 518 – в органы прокуратуры.

Уполномоченным по правам человека в Самарской области и сотрудниками его аппарата в 2018 году проведено более 120 проверок по жалобам с выездом.

В результате в 2018 году 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) более чем в 50 случаях.

Ниже приведены отдельные примеры, когда вмешательство Уполномоченного сыграло определённую роль в судьбе отдельных граждан (групп граждан). Это далеко не весь перечень ситуаций, разрешенных в интересах заявителей. Примеры, когда мнение Уполномоченного повлияло на решение вопроса в интересах граждан, также отражены в текстах разделов настоящего доклада.

По результатам рассмотрения обращения Уполномоченного по правам человека в Самарской области прокуратура города Самары обратилась в суд с иском в интересах лица из числа детей, оставшихся без попечения родителей, Л.[[2]](#footnote-2)

По результатам рассмотрения обращения Уполномоченного прокуратура города Самары обратилась в суд с иском в интересах сироты, и судом принято положительное решение.[[3]](#footnote-3)

Семье Л. будет приобретено необходимое жилое помещение.[[4]](#footnote-4)

По результатам рассмотрения обращения Уполномоченного Кинельской межрайонной прокуратурой Главе городского округа Кинель внесено представление об устранении нарушений жилищного законодательства[[5]](#footnote-5).

В результате работы над обращением сотрудников ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» не были нарушены.[[6]](#footnote-6)

По результатам рассмотрения доводов Л., при участии Уполномоченного, ОГИБДД УМВД России по г. Самаре и Администрацией г.о. Самара приняты меры к пресечению нарушений Правил дорожного движения на парковке торгового центра «Парк Хаус».[[7]](#footnote-7)

По результатам рассмотрения обращения К. устранена техническая ошибка в указании площади земельного участка.[[8]](#footnote-8)

По результатам рассмотрения обращения Б. нормализованы сведения о площади жилого дома, расположенного в Ленинском районе г. Самары.[[9]](#footnote-9)

При содействии Уполномоченного заявителю оказана высокотехнологичная медицинская помощь по эндопротезированию коленного сустава.[[10]](#footnote-10)

Уполномоченным с привлечением социально ответственного бизнеса была оказана помощь многодетной семье в проведении ремонта жилого помещения.[[11]](#footnote-11)

В защиту жилищных прав Л. прокуратура города Самары по ходатайству Уполномоченного обратилась в Красноглинский районный суд г. Самары, вкотором вынесено положительное решение. [[12]](#footnote-12)

По результатам рассмотрения обращения Уполномоченного прокуратура города Тольятти обратилась в суд с иском в интересах сироты Т.[[13]](#footnote-13)

Доводы Уполномоченного учтены, прокуратура Железнодорожного района города Ульяновска Ульяновской области подала иск в интересах заявителя.[[14]](#footnote-14)

На основании обращения Уполномоченного прокуратура Октябрьского района г. Самары приняла меры прокурорского реагирования в интересах А. по восстановлению ее прав.[[15]](#footnote-15)

По результатам рассмотрения обращения Уполномоченного прокуратура города Самары обратилась в суд с иском в интересах сироты Б.[[16]](#footnote-16)

После вмешательства Уполномоченного и сотрудников его аппарата судебное решение было полностью исполнено: электроснабжение дачного дома гражданина К восстановлено и заявителю компенсированы судебные расходы.[[17]](#footnote-17)

После обращения Уполномоченного в Управление Федеральной налоговой службы по Самарской области по обращению инвалида 2-й группы К. вопрос разрешился положительно.[[18]](#footnote-18)

По результатам рассмотрения Заключения Уполномоченного Главой городского округа Самара гражданке Т. предложена благоустроенная квартира общей площадью 42,2 кв. м, на переезд в которую Т. выразила согласие.[[19]](#footnote-19)

После вмешательства Уполномоченного прокуратурой Самарсукой области отменено постановление следственного отдела по г. Новокуйбышевск СУ СК России по Самарской области об отказе в возбуждении уголовного дела.[[20]](#footnote-20)

После обращения Уполномоченного в интересах К. прокуратурой Октябрьского района г. Самары отменено решение следователя о прекращении производства по уголовному делу в связи с неполнотой расследования.[[21]](#footnote-21)

При содействии Уполномоченного прокуратурой Центрального района города Тольятти и Государственной жилищной инспекцией Самарской области приняты меры к ООО «УК № 3» в интересах жителей г. Тольятти.[[22]](#footnote-22)

По результатам рассмотрения обращения Уполномоченного в прокуратуру жительница Шигонского района восстановлена в очереди нуждающихся в жилых помещениях.[[23]](#footnote-23)

При содействии Уполномоченного разрешена ситуация гражданина С. по предоставлению налоговой льготы пенсионеру.[[24]](#footnote-24)

После обращения Уполномоченного в интересах В. прокуратура города Самары обратилась в суд с иском, решение суда было вынесено в пользу В.[[25]](#footnote-25)

По результатам рассмотрения Заключения Уполномоченного с инвалидом 1-й группы заключен договор аренды земельного участка.[[26]](#footnote-26)

Прокуратурой Промышленного района на основании обращения Уполномоченного были приняты меры в защиту прав маломобильных групп населения на беспрепятственный доступ к социально значимым объектам.[[27]](#footnote-27)

При содействии Уполномоченного члены семьи С. направлены для оказания высокотехнологичной медицинской помощи по эндопротезированию нижних конечностей в федеральные центры.[[28]](#footnote-28)

Уполномоченный помог добиться отмены двух незаконных взысканий командиром войсковой части по обращению гражданки Ю.[[29]](#footnote-29)

По результатам рассмотрения обращения К. разрешена ситуация по назначению и пересчету страховой пенсии пенсионеру.[[30]](#footnote-30)

После обращения к Уполномоченному жители п. Прибрежный городского округа Самара разрешили свои вопросы в сфере получения медицинской помощи.[[31]](#footnote-31)

При содействии Уполномоченного гражданке М., относящейся к лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, провели ремонт жилого помещения, находящегося в муниципальной собственности.[[32]](#footnote-32)

После выездного рассмотрения обращения граждан, проведенного по инициативе Уполномоченного, вопросы, связанные с неудовлетворительным состоянием многоквартирного дома, будут решены.[[33]](#footnote-33)

Уполномоченным оказано содействие в реализации жилищных прав Т., проживающей в общежитии.[[34]](#footnote-34)

В ходе проверки, инициированной по обращению Уполномоченного, была выплачена заработная плата.[[35]](#footnote-35)

После обращения Уполномоченного к Главе городского округа Самара семье З. в общежитии предоставлено жилое помещение большей площади.[[36]](#footnote-36)

При содействии Уполномоченного восстановлены нарушенные права работников муниципального учреждения городского округа Отрадный.[[37]](#footnote-37)

В результате совместной работы Уполномоченного и Главного бюро медико-социальной экспертизы по Самарской области по обращению А. инвалиду 1-й группы окажут помощь в организации безбарьерной среды в квартире и изготовлению обуви. [[38]](#footnote-38)

После рассмотрения доводов Уполномоченного прокуратурой пресечена волокита при проведении доследственной проверки по заявлению В., виновные лица привлечены к ответственности.[[39]](#footnote-39)

Прокуратурой Самарской области по результатам рассмотрения обращения Уполномоченного в интересах З. начальнику Управления ПФР в Кировском и Промышленном районах г. Самары внесено представление об устранении нарушений пенсионного законодательства.[[40]](#footnote-40)

Жилищные права гражданка В. из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, восстановлены при содействии Уполномоченного.[[41]](#footnote-41)

При содействии Уполномоченного начал разрешаться вопрос транспортной доступности ЖК «Экодолье».[[42]](#footnote-42)

Жилищный вопрос инвалида 3-й группы после обращения Уполномоченного к Главе городского округа Кинель был решен положительно.[[43]](#footnote-43)

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

В 2018 году на основании и в соответствии с требованиями Закона Самарской области от 24.11.2000 № 45-ГД «Об Уполномоченном по правам человека в Самарской области» Уполномоченным по правам человека подготовлено 13 Заключений о нарушении прав и свобод граждан с рекомендациями принять возможные и необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан[[44]](#footnote-44).

Главная традиция, которая сохраняется в аппарате Уполномоченного по правам человека в Самарской области, - это внимательное, неформальное отношение к каждому человеку. На каждое обращение специалисты аппарата подготавливают квалифицированный ответ или дают 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)
2. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1981 [↑](#footnote-ref-2)
3. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1980 [↑](#footnote-ref-3)
4. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1982 [↑](#footnote-ref-4)
5. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1984 [↑](#footnote-ref-5)
6. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1988 [↑](#footnote-ref-6)
7. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2002 [↑](#footnote-ref-7)
8. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской областиhttp://ombudsman63.ru/events/view/2004 [↑](#footnote-ref-8)
9. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2003 [↑](#footnote-ref-9)
10. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2009 [↑](#footnote-ref-10)
11. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2013, http://ombudsman63.ru/events/view/2219 [↑](#footnote-ref-11)
12. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2025 [↑](#footnote-ref-12)
13. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2024 [↑](#footnote-ref-13)
14. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2091 [↑](#footnote-ref-14)
15. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2090 [↑](#footnote-ref-15)
16. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1979 [↑](#footnote-ref-16)
17. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2114 [↑](#footnote-ref-17)
18. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2128 [↑](#footnote-ref-18)
19. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2160 [↑](#footnote-ref-19)
20. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2178 [↑](#footnote-ref-20)
21. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2177 [↑](#footnote-ref-21)
22. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2240 [↑](#footnote-ref-22)
23. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2378 [↑](#footnote-ref-23)
24. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2303 [↑](#footnote-ref-24)
25. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2379 [↑](#footnote-ref-25)
26. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2383 [↑](#footnote-ref-26)
27. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2279 [↑](#footnote-ref-27)
28. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2287 [↑](#footnote-ref-28)
29. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2377 [↑](#footnote-ref-29)
30. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2390 [↑](#footnote-ref-30)
31. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2413 [↑](#footnote-ref-31)
32. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2426 [↑](#footnote-ref-32)
33. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2431 [↑](#footnote-ref-33)
34. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2436 [↑](#footnote-ref-34)
35. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2459 [↑](#footnote-ref-35)
36. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2532 [↑](#footnote-ref-36)
37. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2531 [↑](#footnote-ref-37)
38. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской областиhttp://ombudsman63.ru/events/view/2535 [↑](#footnote-ref-38)
39. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2536 [↑](#footnote-ref-39)
40. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2569 [↑](#footnote-ref-40)
41. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2589 [↑](#footnote-ref-41)
42. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2596 [↑](#footnote-ref-42)
43. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/2602 [↑](#footnote-ref-43)
44. Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области http://ombudsman63.ru/events/view/1840 [↑](#footnote-ref-44)