Деятельность Уполномоченного по правам человека по рассмотрению обращений граждан в 2022 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 2022 году в адрес Уполномоченного по правам человека поступило **7 026 обращений граждан**. Количество обращений по сравнению с 2021 годом **увеличилось на 37%**.

***Информация о количестве обращений граждан, поступивших в адрес Уполномоченного по правам человека с 2020 по 2022 год[[1]](#footnote-1)***

***Вопросы реализации прав граждан, гарантированных Конституцией РФ и установленных федеральным и региональным законодательством, с которыми граждане обращались к Уполномоченному по правам человека[[2]](#footnote-2)***

1. Вопросы оказания медицинской помощи и охраны здоровья (организация и доступность первичной медицинской помощи, лекарственное обеспечение льготных категорий граждан, направление на консультацию или обследование, качество медицинской помощи, в т.ч. и скорой, оказание высокотехнологичной медицинской помощи и др.).
2. Вопросы социального обеспечения (предоставление мер социальной поддержки нуждающимся, оказание материальной помощи, выплаты пособий на детей, обеспечение техническими средствами реабилитации – ТСР, обеспечение путевками льготных категорий граждан на санаторно-курортное лечение, организация доступной среды для маломобильных граждан, направление в пансионаты и качество стационарных социальных услуг и др.).
3. Вопросы пенсионного обеспечения (назначение различных видов пенсий и пособий, размеры пенсионного обеспечения, содействие в истребовании документов для назначения пенсии, досрочный выход на пенсию и предпенсионный возраст и др.).
4. Вопросы, связанные с трудовой деятельностью (трудоустройство отдельных категорий граждан, своевременная выплата заработной платы, соблюдение условия труда, назначение и размер пособия по безработице, увольнение работника, сокращение и вынужденный простой и др.).
5. Вопросы предоставления качественного и доступного образования (зачисление в 1-й класс ОУ, предоставление места в ДОУ, качество бытовых условий проживания студентов среднего и высшего образования, организация семейного школьного образования, внедрение цифровой среды в образовательный процесс, новые федеральные государственные образовательные стандарты, прием граждан в образовательные учреждения за счет средств федерального и регионального бюджетов и др.).
6. Вопросы, регулирующие взаимоотношения между потребителями и производителями товаров и услуг (качество выполнения работ и оказания услуг, неисполнение договорных обязательств, предоставление финансовых услуг, деятельность финансовых институтов и др.).
7. Вопросы материнства, отцовства и детства (установление опеки и попечительства над несовершеннолетними, лишение родительских прав, участие родителей в воспитании ребенка после развода и др.).
8. Вопросы предоставления жилья (переселение из аварийного жилищного фонда: длительность переселения, предоставление жилого помещения с недостатками, несогласие с предлагаемым жилым помещением, длительная невыплата возмещения за изымаемое жилое помещение; предоставление жилья отдельным категориям граждан: детям-сиротам и детям, оставшихся без попечения родителей; молодым семьям; пострадавшим участникам долевого строительства (обманутым дольщикам); лицам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях; лицам, пострадавшим в результате пожара; неисполнение судебных решений о предоставлении жилых помещений; и др.).
9. Вопросы в сфере жилищно-коммунального обслуживания (нарушения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, в том числе по обращению с твердыми коммунальными отходами; несогласие с начислениями для оплаты за жилищно-коммунальные услуги; по вопросам деятельности управляющих и ресурсоснабжающих организаций; реформирование системы обращения с твердыми коммунальными отходами; несвоевременное выполнение капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома; длительное устранение недостатков капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома и др.).
10. Вопросы, касающиеся права собственности (оформления права собственности на жилые помещения; наследования недвижимости; вопросы налогообложения; вопросы, связанные с заключением кредитных договоров и договоров банковского вклада; оформления и реализации прав на земельные участки; предоставление земельных участков и обжалование отказов в предоставлении; постановка земельных участков на кадастровый учет; споры о границах земельных участков; нецелевое использование земельных участков; ипотека жилых помещений; имущественные споры, вытекающие из договоров с недвижимостью).
11. Вопросы призыва на военную службу и ее прохождения (несогласие с действиями и решениями военных комиссариатов; предоставление отсрочки от военной службы по призыву; замена военной службы по призыву альтернативной гражданской службой; несогласие с заключениями военно-врачебных и (или) призывных комиссий; нарушение порядка призыва на военную службу).
12. Вопросы призыва на военную службу при частичной мобилизации (отсутствие в призывных комиссиях медицинского освидетельствования мобилизуемых граждан; призыв на военную службу многодетных отцов; предоставление отсрочки от призыва на военную службу по состоянию здоровья, семейным обстоятельствам и иным основаниям; отсутствие подробной информации о проводимой частичной мобилизации; предоставление разъяснений применительно к конкретной жизненной ситуации человека).
13. Вопросы, возникающие в деятельности судебной системы, в том числе при исполнении решений судов (несогласие с судебными решениями, нарушения процессуального законодательства, допущенные судами при рассмотрении уголовных, гражданских и иных дел и материалов, неисполнение вступивших в законную силу судебных актов судебными приставами-исполнителями, а также участие Уполномоченного по правам человека в судебном заседании).
14. Вопросы деятельности правоохранительных органов (обжалование процессуальных решений об отказе в возбуждении уголовных дел, прекращении, приостановлении производства по уголовным делам, несогласие с избранием меры пресечения в виде заключения под стражу, волокита и необъективность при расследовании уголовных дел, невозможность возмещения ущерба, причиненного преступлением).
15. Вопросы деятельности уголовно-исполнительной системы (медицинское и материально-бытовое обеспечение содержащихся под стражей и осужденных, установление и продление инвалидности, привлечение к дисциплинарной ответственности, разъяснение положений законодательства, неправомерные действия сотрудников уголовно-исполнительной системы, пенсионное и социальное обеспечение, оформление паспортов, отправка обращений).
16. Вопросы, связанные с благоприятной окружающей средой и благоустройством муниципальных образований (состояние атмосферного воздуха, шумовое загрязнение окружающей среды, питьевое обеспечение и состояние водных объектов, обращение с отходами, обращение с бесхозяйными животными, благоустройство муниципальных образований, транспортная доступность и пассажирские перевозки, ремонт и обслуживание автомобильных дорог).

Граждане имеют возможность обратиться к Уполномоченному по правам человека по почте, через интернет-сайт, по электронной почте, по телефону на горячую линию, с использованием платформы обратной связи портала госуслуг или социальных сетей.

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 **4 030 запросов**, из них:

По результатам рассмотрения обращений и материалов Уполномоченного по правам человека принято значительное количество мер по разрешению проблемных ситуаций граждан:

- более **30 предписаний** об устранении выявленных нарушений обязательных требований и предостережений о недопустимости нарушения законодательства;

- **21 постановление** о привлечении к административной ответственности должностных, юридических и физических лиц;

- **4 постановления** о привлечении должностных лиц к дисциплинарной ответственности;

- **7 постановлений** (распоряжений) об отмене решений должностных лиц в пользу заявителей.

По направленным Уполномоченным по правам человека обращениям и материалам в органы прокуратуры принято около **100 мер** прокурорского реагирования в виде представлений (требований) об устранении нарушений действующего законодательства, объявлено **1 предостережение**, **13 лиц** привлечено к дисциплинарной или административной ответственности, **отменено 10 решений** должностных лиц.

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.

Следственными органами Отдела МВД «Борский» и Управления МВД России по г. Самаре **возбуждено 2 уголовных дела**.

Зарекомендовала себя практика рассмотрения обращений граждан с **выездами к заявителям** Уполномоченного по правам человека и сотрудников 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 2022 году было проведено **80** таких выездов.

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 с должностными лицами органов власти, а также выездные мероприятия в изоляторы временного содержания, учреждения уголовно-исполнительной системы, медицинские учреждения и учреждения социальной защиты населения, учреждения образования, пункты временного размещения граждан, эвакуированных в Самарскую область с территории Донецкой Народной Республики[[3]](#footnote-3), Луганской Народной Республики[[4]](#footnote-4), Запорожской и Херсонской областей, территории Украины. Всего в 2022 году было проведено **94 таких выездных мероприятия**.

В 2022 году неоднократно 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 **рекомендации относительно возможных и необходимых мер по восстановлению нарушенных прав и свобод.**

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений граждан выявлялись факты, указывающие на необходимость совершенствования как регионального, так и федерального законодательства, в связи с чем Уполномоченный по правам человека направлял в Самарскую Губернскую Думу соответствующие предложения[[5]](#footnote-5).

В результате проведенной работы в 2022 году во взаимодействии с компетентными органами, учреждениями и общественными организациями **удалось оказать содействие в положительном разрешении следующих вопросов, касающихся** **реализации прав граждан, гарантированных Конституцией РФ и установленных федеральным и региональным законодательством, с которыми граждане обращались к Уполномоченному по правам человека[[6]](#footnote-6):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тематика вопросов** | **Количество** |
|  | Вопросы оказания медицинской помощи и охраны здоровья | 216 |
|  | Вопросы социального обеспечения | 309 |
|  | Вопросы пенсионного обеспечения | 20 |
|  | Вопросы, связанные с трудовой деятельностью | 16 |
|  | Вопросы предоставления качественного и доступного образования | 39 |
|  | Вопросы, регулирующие взаимоотношения между потребителями и производителями | 11 |
|  | Вопросы материнства, отцовства и детства | 38 |
|  | Вопросы предоставления жилья | 75 |
|  | Вопросы в сфере жилищно-коммунального обслуживания | 77 |
|  | Вопросы, касающиеся права собственности | 130 |
|  | Вопросы призыва на военную службу и ее прохождения | 38 |
|  | Вопросы призыва на военную службу при частичной мобилизации | 61 |
|  | Вопросы, возникающие в деятельности судебной системы, в том числе при исполнении решений судов | 124 |
|  | Вопросы деятельности правоохранительных органов | 144 |
|  | Вопросы деятельности уголовно-исполнительной системы | 119 |
|  | Вопросы, связанные с благоприятной окружающей средой и благоустройством муниципальных образований | 179 |
|  | **Итого** | **1596** |

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 аппарата, членами Общественного и Консультативного (экспертного) советов по вопросам прав и свобод человека при Уполномоченном по правам человека, помощниками Уполномоченного по правам человека было дано **более 10 000 устных консультаций**.

Отдельное участие в рассмотрении обращений граждан принимали участие члены Общественного и Консультативного (экспертного) советов по вопросам прав и свобод человека при Уполномоченном по правам человека, помощниками Уполномоченного по правам человека[[7]](#footnote-7).

1. Анализ данных Базы электронного документооборота аппарата Уполномоченного по правам человека [↑](#footnote-ref-1)
2. Анализ данных Базы электронного документооборота аппарата Уполномоченного по правам человека [↑](#footnote-ref-2)
3. Далее по тексту раздела – ДНР [↑](#footnote-ref-3)
4. Далее по тексту раздела – ЛНР [↑](#footnote-ref-4)
5. Подробнее в разделе «Совершенствование законодательства в части защиты прав и свобод человека и гражданина» настоящего Доклада [↑](#footnote-ref-5)
6. Анализ данных Базы электронного документооборота аппарата Уполномоченного по правам человека [↑](#footnote-ref-6)
7. Подробнее в разделах «Деятельность помощников Уполномоченного по правам человека в Самарской области в муниципальных образованиях» и «Деятельность Общественного и Консультативного (экспертного) советов по вопросам прав и свобод человека при Уполномоченном по правам человека в Самарской области, Молодежного общественного совета при Уполномоченном по правам человека в Самарской области» настоящего Доклада [↑](#footnote-ref-7)