

III. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ГОРОДЕ МОСКВЕ

1) Статистический анализ работы по рассмотрению обращений граждан

В 2019 году к Уполномоченному поступило 5420 обращений о нарушениях прав и свобод человека и гражданина, включая 315 обращений граждан, принятых Уполномоченным на личном приеме по самым трудно решаемым вопросам, а также 136 коллективных обращений.

Общие сведения о поступивших обращениях



Количество обращений по сравнению с 2018 годом увеличилось на 17,5%. Прирост обращений отмечается по вопросам не оказания медицинской помощи лицам, содержащимся в СИЗО, а также в сфере детской проблематики.

Помимо этого возросло количество обращений в адрес московского омбудсмена связано с расширением сферы деятельности Уполномоченного по содействию защите прав и свобод москвичей, охватывающей наиболее остро стоящие для жителей столицы проблемы.

Одним из ключевых факторов популяризации института московского омбудсмена как гаранта защиты конституционных прав граждан стала эффективная совместная работа Уполномоченного и его аппарата с экспертным корпусом в области реализации механизма обеспечения прав граждан на бесплатную юридическую помощь.

Для правового просвещения жителей Москвы о возможных способах защиты нарушенных прав немаловажное значение имела модернизация и актуализация официального сайта Уполномоченного (ombudsman.mos.ru), количество посетителей которого за 2019 год сохранилось на уровне 2018 года – около 90 000 пользователей. В среднем 7416 просмотров в месяц.

Способы поступления обращений граждан в аппарат Уполномоченного

Способ поступления в аппарат	Количество	%
С личного приема Уполномоченного	315	5,8
С личного приема сотрудника аппарата	379	6,9
По почте, факсом	2186	40,3
По электронной почте	855	15,7
Представлено в приемную аппарата	568	10,4
По телефону	15	0,2
Выездной прием	83	1,5
С сайта УПЧ	975	17,9
Дубликат	43	0,7

Рассматривая способы поступления обращений, необходимо констатировать, что в 2019 году отмечен существенный рост (на 33%) обращений, направленных в адрес омбудсмана по электронной почте, в свою очередь, на 16% увеличилось число обращений, поданных гражданами через официальный сайт.

Расширение сферы деятельности омбудсмана включало в себя посещение следственных изоляторов УФСИН России по г. Москве и специальных приемников, что значительно – в 3 раза по сравнению с прошлым годом увеличило количество граждан и их обращений, принятых Уполномоченным лично.

Такая форма работы позволила лицам, подвергнутым ограничению свободы, установить личный контакт с омбудсменом для защиты своих прав.

Категории заявителей, подавших письменные обращения

Категория заявителя	Количество	%
Гражданин	2060	38
Коллективное	136	2,5
Пенсионер	196	3,6
Адвокат	19	0,3
Ветераны труда	7	0,1
Военнослужащие/бывшие военнослужащие и члены их семей	15	0,2
Выпускники детских домов и школ-интернатов	8	0,1
Депутат Госдумы РФ, Мосгордумы	49	0,9
Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей	14	0,25

Иностраннй гражданин, лицо без гражданства	12	0,2
Лицо с ОВЗ (инвалид)	272	5
Мигрант, беженец, переселенец	3	0,05
Многодетная семья	294	5,4
Несовершеннолетний	23	0,4
Общественные организации	42	0,7
Органы исполнительной власти РФ	2	0,05
Органы исполнительной власти субъекта	3	0,05
Органы местного самоуправления	3	0,05
Подозреваемый, обвиняемый, осужденный	648	11,9
Потерпевший	6	0,1
Предприятие, учреждение, организация, ИП	30	0,5
Представитель по доверенности	39	0,7
Представитель по закону	1418	26,1
Призывник	22	0,4
Сотрудники/бывшие сотрудники правоохранительных органов	8	0,14
Средства массовой информации	4	0,07
Суд, прокуратура, полиция, судебный пристав	9	0,1
УПР/УПЧ в РФ и субъектах РФ	64	1,1
Участник боевых действий, ветеран ВОВ	9	0,1
Учреждения образования	5	0,09

В 2019 году на 58% возрос объем коллективных обращений граждан, с 57 до 136, что свидетельствует о развитии в истекшем году тенденции по консолидации усилий граждан для защиты общественных интересов отдельных групп населения столицы по вопросам организации летнего оздоровительного отдыха, организации питания в общеобразовательных учреждениях столицы, по вопросам благоустройства отдельных территорий города.

На 35% возросло число обращений многодетных семей, в связи с чем содействие защите прав и законных интересов данной категории граждан находится под особым контролем омбудсмана и осуществляется совместно с общественными организациями и органами власти.

Количество обращений лиц, находящихся в местах принудительного содержания, возросло по сравнению с 2018 годом на 12,8% до 648. Необходимо отметить, что количество указанных обращений составляет почти 12% от общего количества поступивших в 2019 году.

В истекшем году поступило 271 обращение от лиц с ограниченными возможностями здоровья, показатель сохранился на уровне прошлого года.

Результаты рассмотрения обращений

Рассмотрено с положительным результатом	2242	56,4%
Отрицательный результат	10	0,2%
Направлено по подведомственности	124	3,1%
Достигнуто иное решение по существу дела	32	0,8%
Направлено по подведомственности с контролем	1229	30,9%
Направлено по территориальности	303	7,6%
Доводы жалобы не подтвердились	167	4,20%
Возврат жалобы	22	0,5%

В 2019 году рассмотрено с положительным результатом 2242 обращения, что сопоставимо с итогами 2018 года (2128).

С абсолютным решением поставленных вопросов и частичным решением рассмотрено 647 (28,9%) обращений.

Стоит отметить, что обращения о разъяснении форм и способов защиты прав граждан составили 1595 (40,2%).

По 167 письменным обращениям Уполномоченным и его аппаратом проведены проверки, в ходе которых изложенные в обращении доводы не подтвердились.

1430 письменных обращения (36%) направлены по подведомственности либо территориальности, в том числе с контролем в органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностным лицам, в организации, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу, а также в адрес уполномоченных по правам человека и по правам ребенка в субъектах Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка и Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

22 письменных обращения (0,55%) возвращено заявителям, в том числе по основаниям ч. 1 и ч. 3 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ, в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения).

Заявителям разъяснено их право на повторное обращение в случае приведения обращения в соответствие требованиями действующего законодательства по их оформлению.

Вопросы, поставленные гражданами в обращениях

Общее число вопросов, поставленных в обращениях граждан, составило 4731.

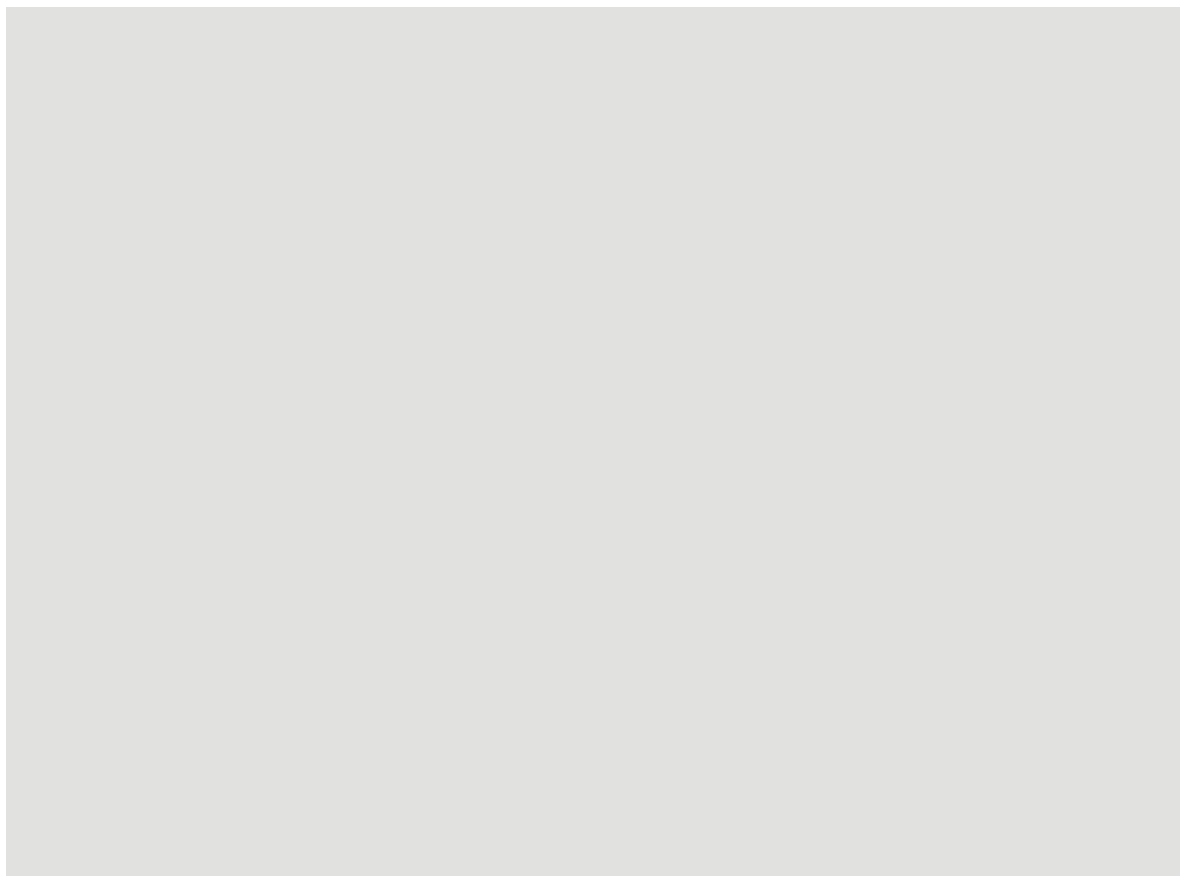
На первом месте для москвичей остаются жилищные вопросы – 14,7% (694).

Увеличилось на 16,4% по сравнению с 2018 годом и остается высоким количество вопросов уголовного производства – 14,7% (693).

Вопросы защиты прав граждан на образование занимают третье место и составляют 10,8% (511), прирост по сравнению с 2018 годом составил 18%.

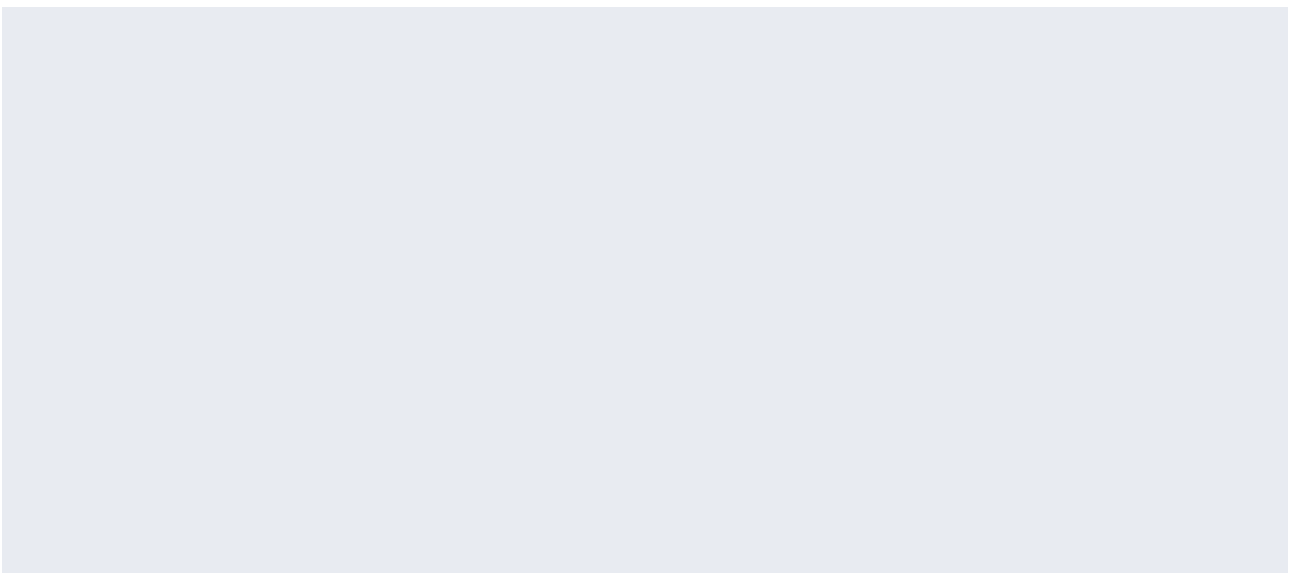
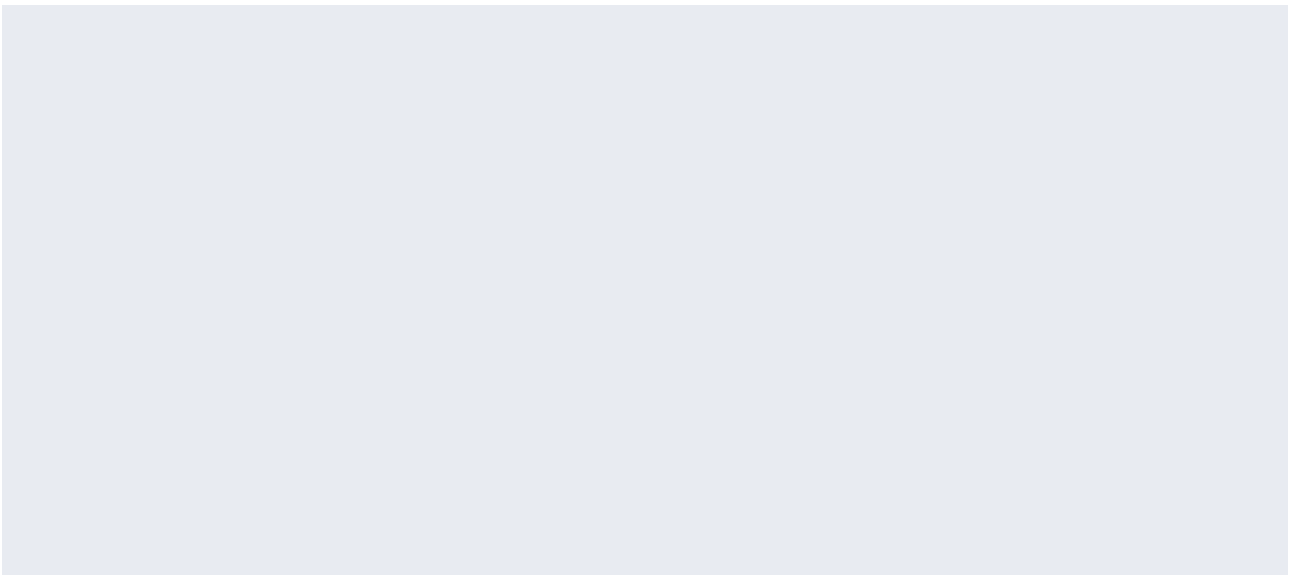
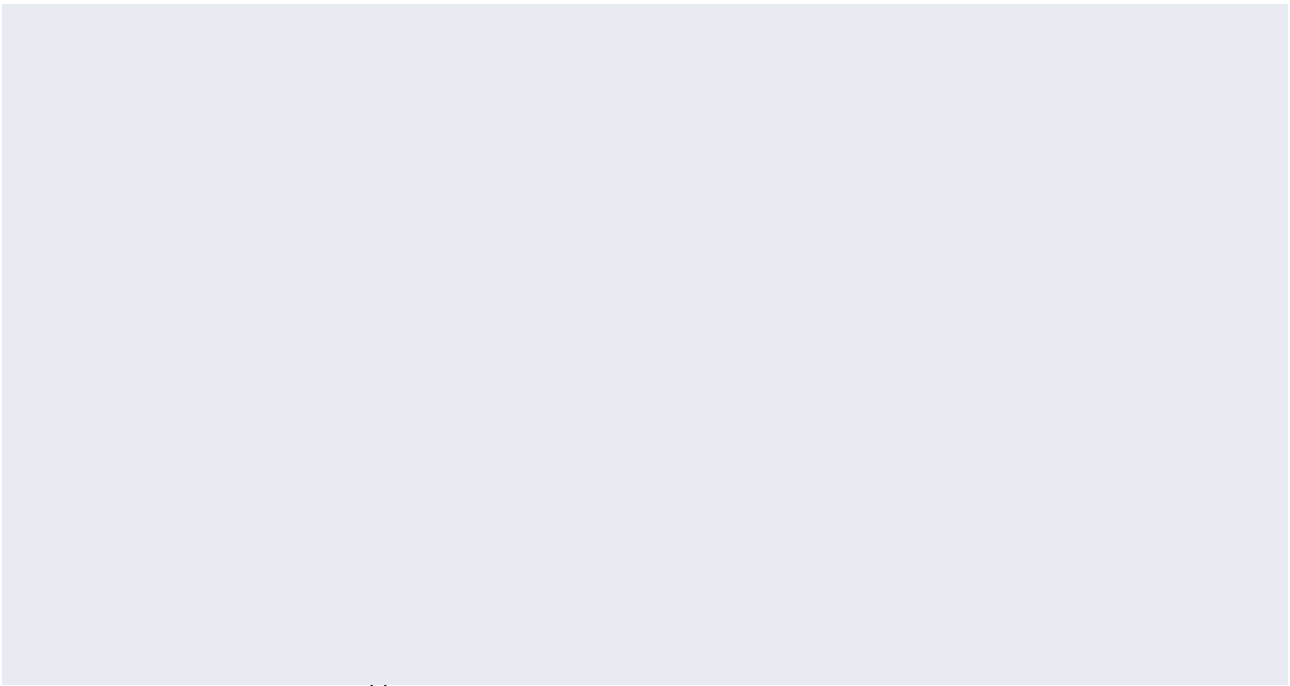
Социальная защита, вопросы гражданского производства, споры связанные с воспитанием детей, экономические и имущественные права человека, жестокое обращение и эксплуатация остаются в фокусе незащищенности.

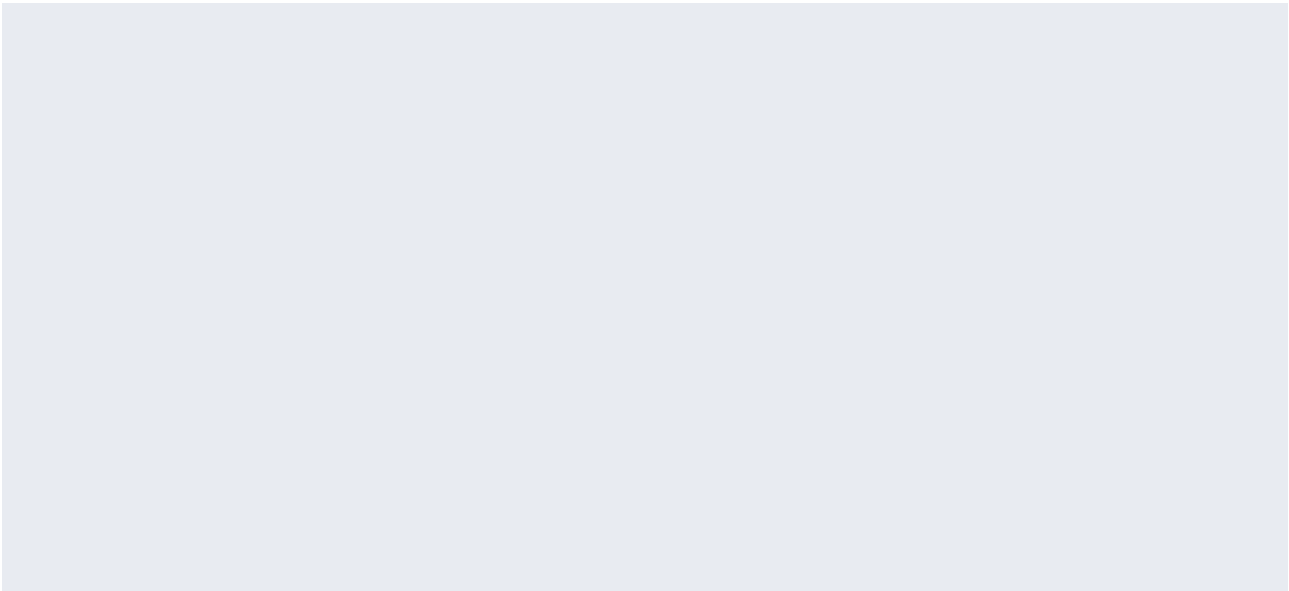
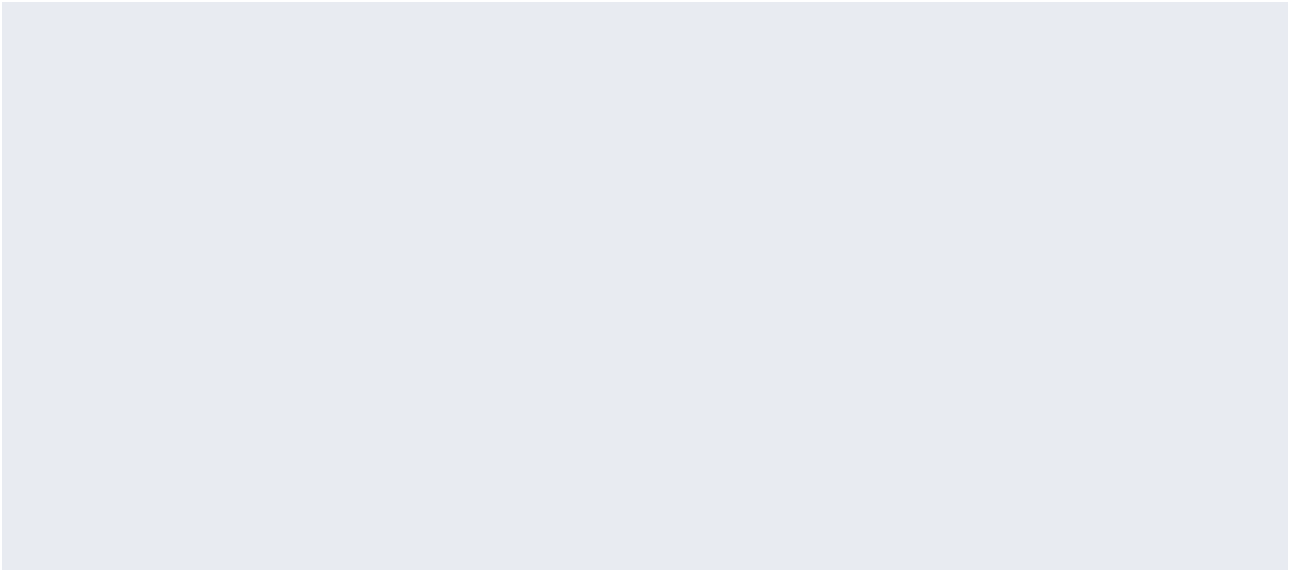
Данные о вопросах, поставленных в обращениях граждан



Данные по наиболее острым вопросам, поставленным в обращениях граждан

Реализация жилищных прав					
178	139	63	42	39	33
Улучшение жилищных условий	Постановка на учет нуждающихся в жилье	Выселение без предоставления другого жилого помещения	Реновация	Предоставление субсидий	Нарушение права пользования жилым помещением





Правоотношения, связанные с воспитанием детей

105

74

67

36

35

20

Ненадлежащее
исполнение
родительских
обязанностей

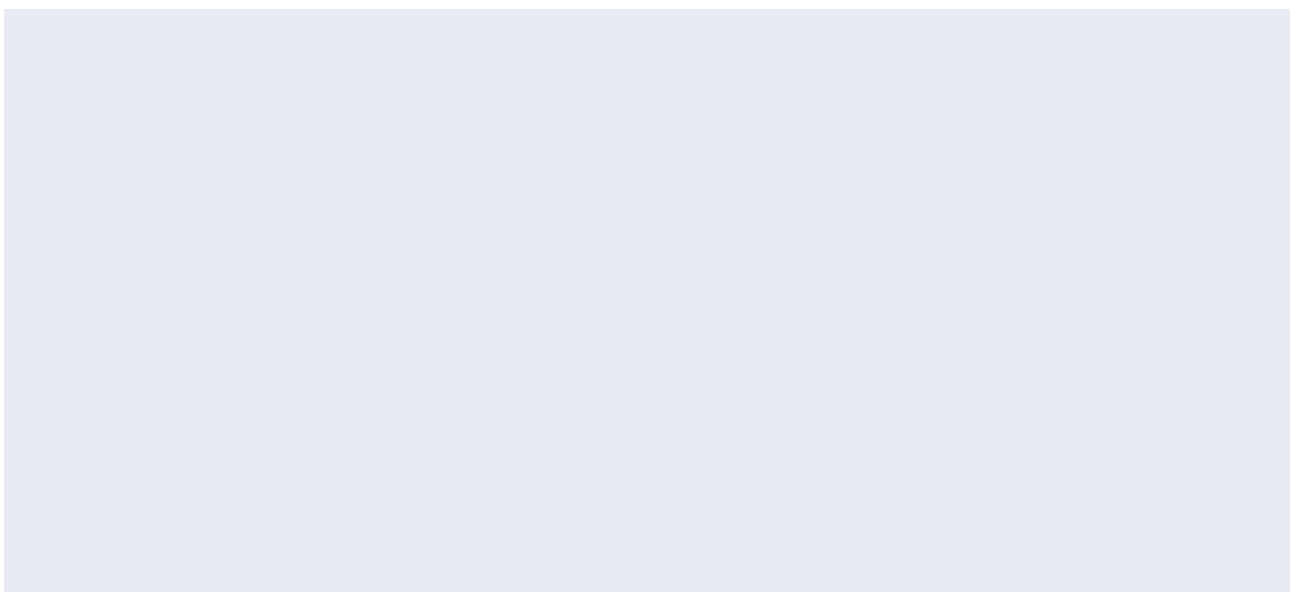
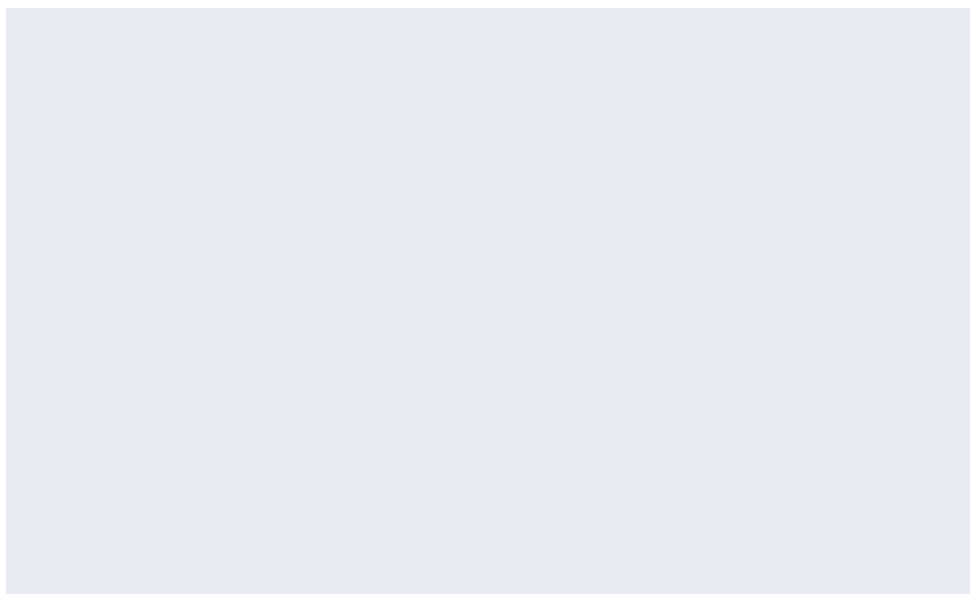
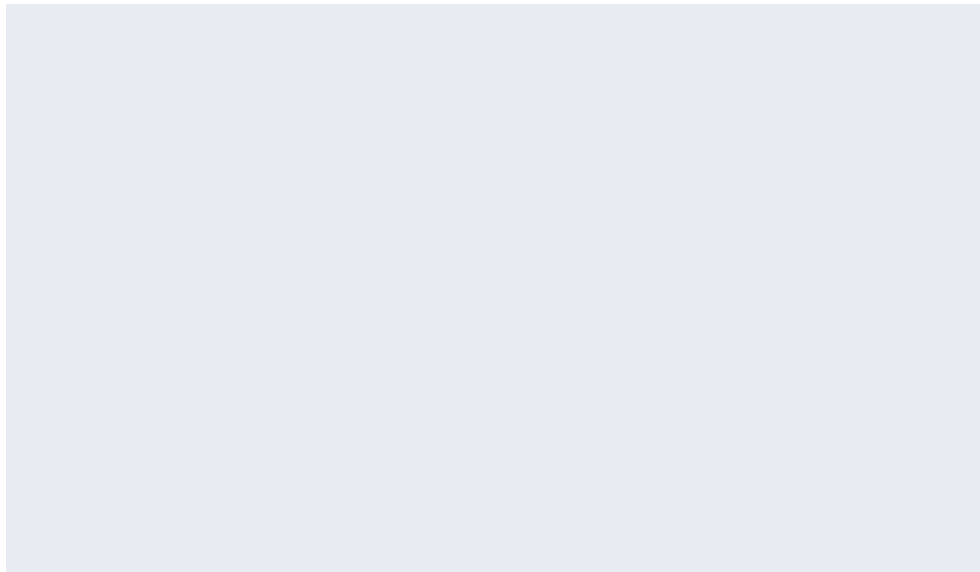
О месте
жительства
ребенка при
раздельном
проживании
родителей

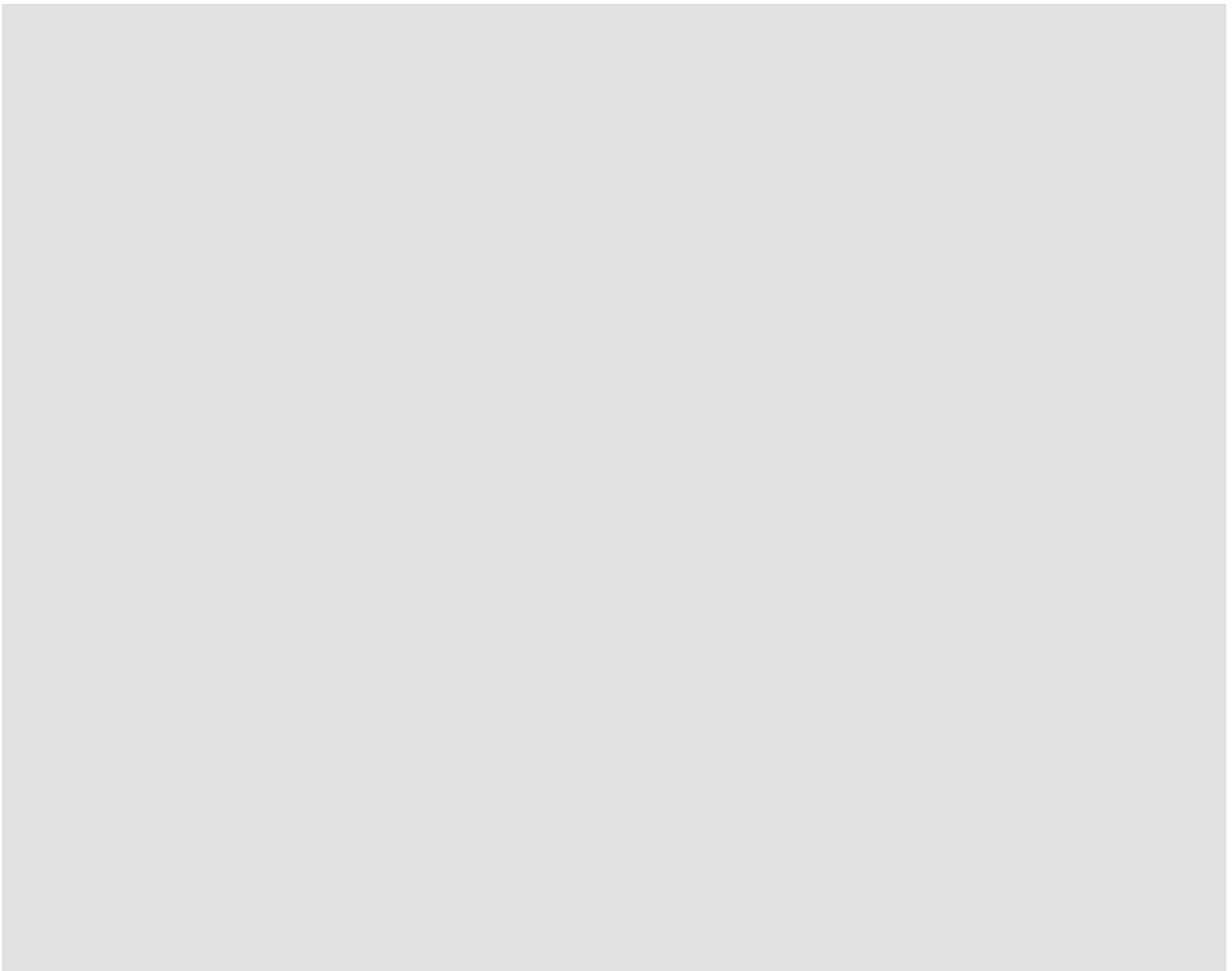
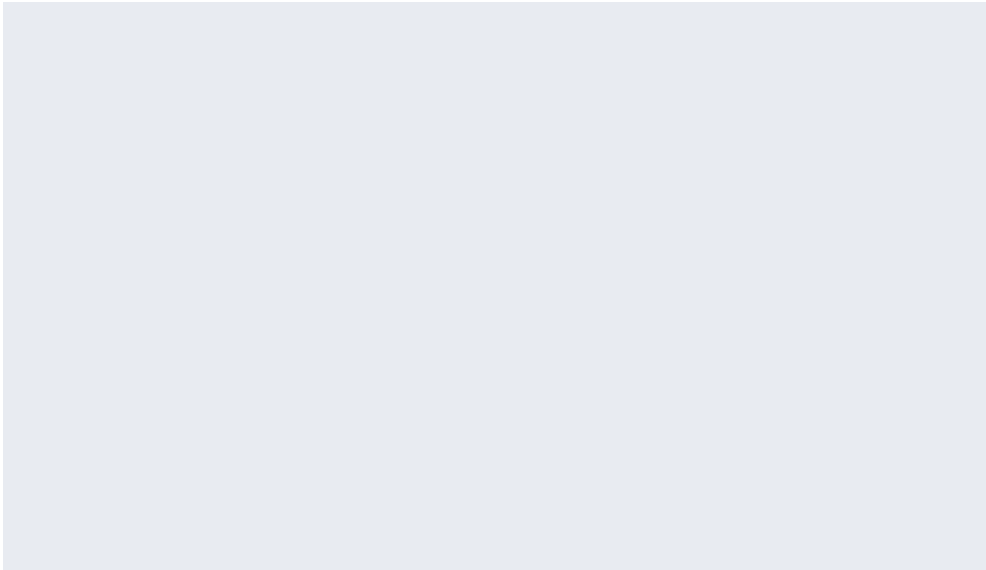
Об осуществлении
родительских
прав родителем,
проживающим
отдельно от
ребенка

Получение
содержания от
своих родителей и
др. членов семьи

О лишении /
ограничении
родительских
прав

Об устранении
препятствий к
общению с
ребенком его
близких
родственников





Остальные вопросы относились к темам безнадзорности, беспризорности, правонарушений несовершеннолетних, прав лиц призывного возраста, вопросов установления происхождения детей и ряда других (менее 0,5% вопросов за год по каждой теме).

В целях реализации своих полномочий Уполномоченным и сотрудниками его аппарата в 2019 году проведено 49 выездных проверок ПНИ, ПВД, СИЗО, общеобразовательных учреждений, как плановых, так и организованных в целях проверки доводов по обращениям граждан.

В 2020 году московским омбудсменом планируется создание экспертной группы для проведения на основании обращений граждан специальных проверок соблюдения и защиты прав и свобод граждан в социальных, медицинских и образовательных учреждениях города, а также оказания консультативной и экспертной помощи наиболее незащищенным категориям граждан в целях содействия реализации и защиты их прав и свобод.

При приеме обращений граждан в приемной Уполномоченного, в ходе мобильных приемов и выездных проверок, а также на официальном сайте омбудсмена в 2019 году проведен комплексный опрос (анкетирование) более 100 граждан на предмет реализации их прав на бесплатную юридическую помощь. Результаты опроса и предложения по данной тематике представлены в настоящем докладе.