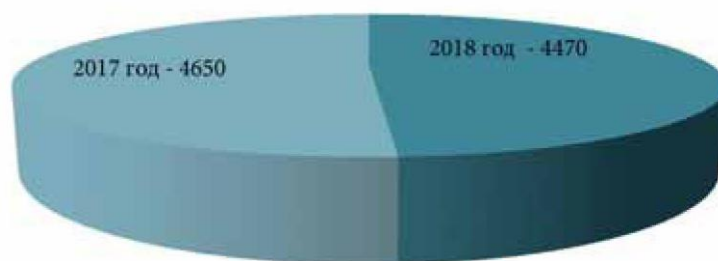


IV. Основные направления деятельности Уполномоченного по правам человека в городе Москве

1. Статистический анализ работы по рассмотрению обращений граждан

В 2018 году к Уполномоченному поступило 97 обращений к Уполномоченному от пилотных организаций, а также 4470 обращений о нарушениях прав граждан, принятых на личном приеме, по и свобод человека и гражданина, вклю- самым острым и трудно решаемым вопрочая 57 коллективных обращений, а так- сам.

Общие сведения о поступивших обращениях за 2017 и 2018 годы



копия решения организации (предприятия) о предоставлении жилого помещения в общежитии, копия решения суда о предоставлении жилого помещения в общежитии.

Таким образом, в настоящее время вопросы оформления с гражданами договоров социального найма на занимаемые жилые помещения в бывших общежитиях регулируются двумя нормативными правовыми актами, имеющими различное правовое регулирование с точки зрения предъявления требований к перечню документов, предоставляемых гражданами для заключения договоров социального найма.

В 2019 году на контроле Уполномоченного будет находиться ситуация, связанная с практикой применения постановления Правительства Москвы от 19.12.2012 N 743-ПП «О порядке заключения договоров социального найма

жилого помещения на жилые помещения, использовавшиеся в качестве общежитий, переданных в собственность города Москвы».

Количество обращений по сравнению с предыдущим годом уменьшилось на 3,8 %.



Это связано с активизацией публичной деятельности Уполномоченного по правовому просвещению жителей столицы, более широким освещением вопросов, которые волнуют москвичей, на страницах информационно-правового

Это стало возможным благодаря введению в действие нового Положения об организации личного приема граждан в аппарате Уполномоченного.

Упорядочение работы с обращениями и установление личного контакта при

Способы поступления обращений граждан в аппарат Уполномоченного

Способ поступления в аппарат	Количество в 2018 году	%
С личного приема Уполномоченного	97	2.06
С личного приема сотрудника аппарата	362	8.10
По почте, факсом	1915	42.84
По электронной почте	570	12.75
Представлено в приемную аппарата	541	12.10
По телефону	7	0.16
Из СМИ	2	0.04
Выездной прием	131	2.93
С сайта УПЧ	820	18.46
Дубликат	25	0.56

вестника «Московский омбудсмен», плодотворной работой советов (экспертного, молодежного, детского) при Уполномоченном, актуальностью для столичных жителей информации, содержащейся на официальном сайте Уполномоченного, а также с повышением эффективности деятельности органов власти г. Москвы.

приеме документов обеспечило сохранение качественного уровня взаимодействия с гражданами при первичном приеме жалоб и обращений.

Рассматривая способы поступления обращений, необходимо отметить, что в 2018 году отмечен существенный рост обращений (29,66 %), принятых с личного приема граждан Уполномоченным и сотрудниками аппарата Уполномоченного.



УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ГОРОДЕ МОСКВЕ

На 9,3 % по сравнению с 2017 годом (14,16 % от общего числа обращений в 2018 году) увеличилось количество обращений, поступивших от граждан по электронной почте. Этот показатель свидетельствует о расширении масштабов электронной формы документооборота и массовом принятии и использовании гражданами электронной формы подачи обращений на официальном сайте Уполномоченного по правам человека в городе Москве <http://ombudsman.mos.ru/> за 2018 год составило около 89000 пользователей. В среднем 7416 пользователей в месяц и 243 в день.

Категории заявителей, подавших письменные обращения

Категория заявителя	Количество	%
Гражданин	1862	41.66
Коллективное	57	1.28
Пенсионер	211	4.72
Адвокат	23	0.53
Ветераны труда	6	0.13
Военнослужащие/бывшие военнослужащие и члены их семей	16	0.36
Выпускники детских домов и школ-интернатов	12	0.27
Депутат Госдумы РФ, Мосгордумы	32	0.72
Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей	21	0.47
Иностранец, лицо без гражданства	11	0.25
Лицо с ОВЗ (инвалид)	271	6.06
Мигрант, беженец, переселенец	5	0.11
Многодетная семья	192	4.30
Несовершеннолетний	25	0.56
Общественные организации	38	0.85
Орган опеки и попечительства	1	0.02
Органы исполнительной власти РФ	3	0.06
Органы исполнительной власти субъекта	2	0.04
Подозреваемый, обвиняемый, осужденный	565	12.64
Потерпевший	8	0.18
Предприятие, учреждение, организация, ИП	23	0.51
Представитель по доверенности	19	0.43
Представитель по закону	966	21.61
Призывник	6	0.12
Суд, прокуратура, полиция, судебный пристав	3	0.07
УПР/УПЧ в РФ и субъектах РФ	69	1.54
Участник и ветеран боевых действий	15	0.34
Учреждения образования	8	0.17

В 2018 году поступило 271 обращение от лиц с инвалидностью. Этот показатель вырос на 30,2 % по сравнению с 2017 годом. Содействие защите прав и законных интересов инвалидов находится под пристальным вниманием Уполномоченного, результаты разносторонней и скоординированной с органами власти и общественными организациями деятельности представлены в настоящем докладе.

Интенсивное посещение Уполномоченным и сотрудниками его аппарата следственных изоляторов УФСИН России по г. Москве и специальных приемников, а также продолжение практики распространения информационного справочника в помощь лицам, находящимся в местах принудительного содержания, позволили таким лицам лично обратиться к Уполномоченному за защитой своих прав, в связи с чем количество обращений от данной категории лиц возросло по сравнению с 2017 годом на 9,56 % до 565.

Необходимо отметить, что количество обращений лиц, находящихся в местах принудительного содержания, составляет почти 13 % от общего числа обращений, поступивших в 2018 году, и выросло на 2 % по сравнению с прошлым годом.

На 61 % снизилось число обращений детей-сирот. С 66 до 38 уменьшилось число обращений общественных организаций, снижение составило 57,6 %.

Количество обращений участников и ветеранов боевых действий сократилось с 22 до 15.

Почти в три раза уменьшились обращения, поступающие от иностранных граждан и лиц без гражданства.



По актуализированным данным в 2018 году рассмотрено 3750 обращений, из которых 2 486 составили жалобы.

Распределение жалоб на отдельные организации и граждан



Результат рассмотрения обращений

Рассмотрено с положительным результатом	2128	56.12 %
Отрицательный результат	7	0.18 %
Направлено по подведомственности	263	6.94 %
Достигнуто иное решение по существу дела	71	1.87 %
Направлено по подведомственности с контролем	822	21.68 %
Направлено по территориальности	177	4.67 %
Доводы жалобы не подтвердились	266	7.01 %
Возврат жалобы	16	0.42 %



С учетом того, что количество обращений в 2018 году снизилось, рассмотрено с положительным результатом 2128 обращений против 2494 в 2017 году.

С абсолютным решением поставленных вопросов и частичным решением рассмотрено 645 (17 %) обращений, увеличение по сравнению с 2017 годом составило ощутимые 10,64 %.

Показатели по отрицательному результату рассмотрения напротив уменьшились с 0,93 % в 2017 году до 0,18 % от общего числа рассмотренных обращений в 2018 году.

По 266 письменным обращениям (7,01 %) Уполномоченным проведены проверки, в ходе которых изложенные в обращении доводы не подтвердились. Эта цифра фактически не изменилась по сравнению с 2017 годом.

Стоит отметить, что обращения о разъяснении форм и способов защиты прав граждан составили 1483 (39,11 %).

1262 письменных обращения (33,28 %) 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.

16 письменных обращений (0,42 %) возвращено заявителям, в том числе по ос-

нованиям части 1 и части 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 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 с требованиями действующего законодательства по их оформлению.

Общее число вопросов, поставленных в рассмотренных обращениях по г. Москве, составило 4 221, что на 18,54 % меньше, чем в 2017 году.

Для жителей столицы наиболее острыми вопросами по-прежнему являются жилищные – 16,89 %*.

Снизилось на 6,46 % по сравнению с 2017 годом, но остается высоким количество вопросов уголовного производства – 13,72 %*, на третьем месте стоят вопросы образования – 9,93 %*.

Нарушение прав в области социальной защиты также находится среди основных волнующих горожан тем – 7,82 %*, вопросы гражданского производства – 6,49 %*.

Экономические и имущественные права человека, частная собственность остаются в фокусе незащищенности – 6,21 %*, значительная часть вопросов в области защиты прав связана со спорами, связанными с воспитанием детей – 5,66 %*.

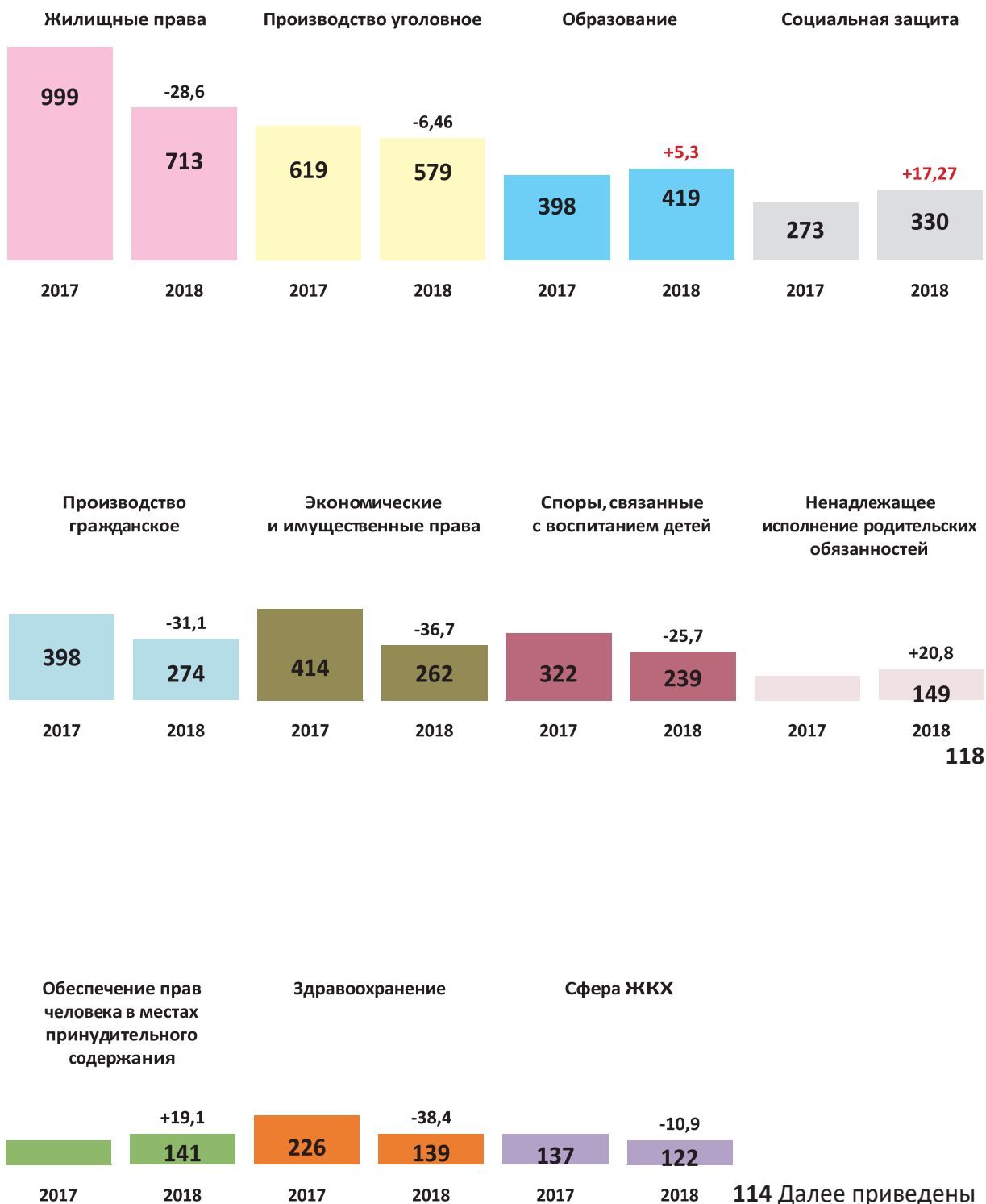


ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ГОРОДЕ МОСКВЕ

* От общего числа вопросов, поставленных в рассмотренных обращениях.

Тематика наибольшего количества обращений в Москве

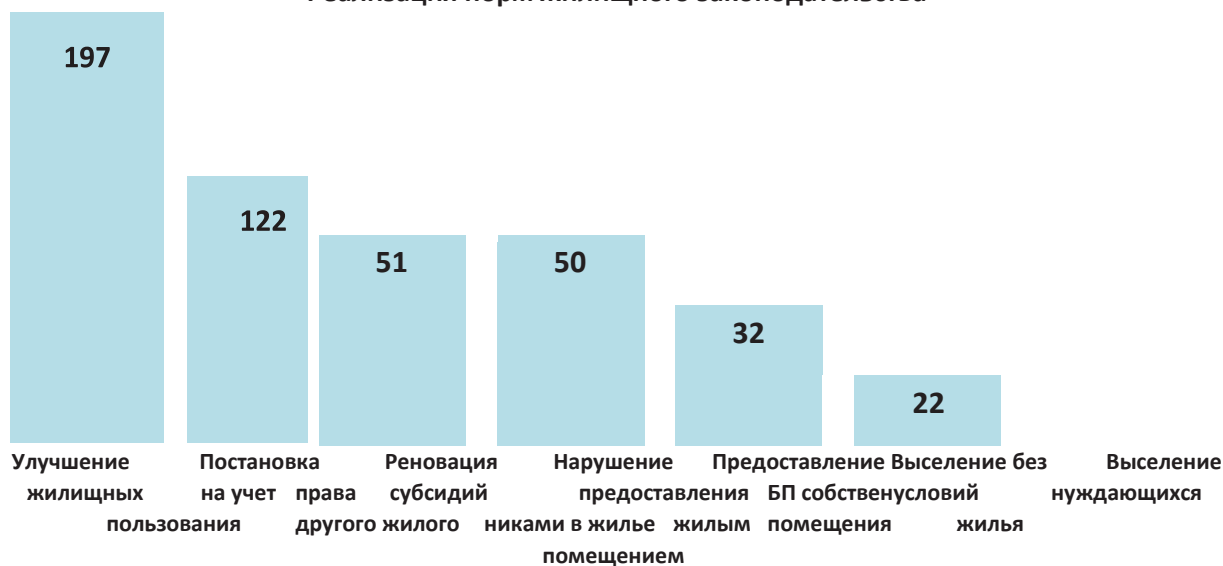


Далее приведены данные по наиболее острым вопросам, указанным в обращениях, внутри тематик:



О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В
ГОРОДЕ МОСКВЕ, О СОБЛЮДЕНИИ И ЗАЩИТЕ ПРАВ И СВОБОД ЧЕЛОВЕКА
И ГРАЖДАНИНА В 2018 ГОДУ

Реализация норм жилищного законодательства



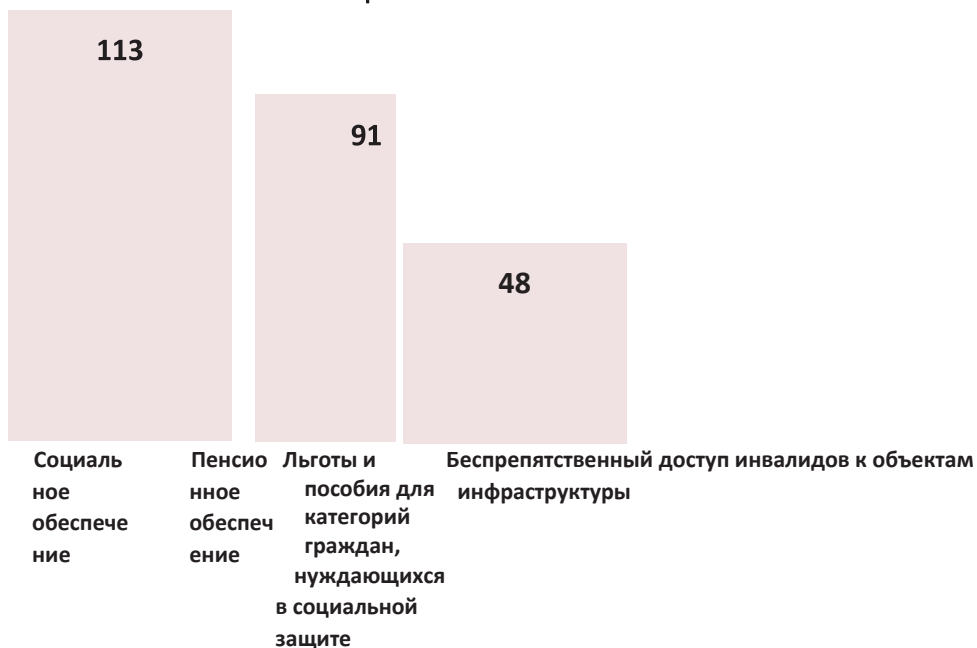
Соблюдение прав в ходе уголовного производства



Реализация прав в сфере образования



Реализация



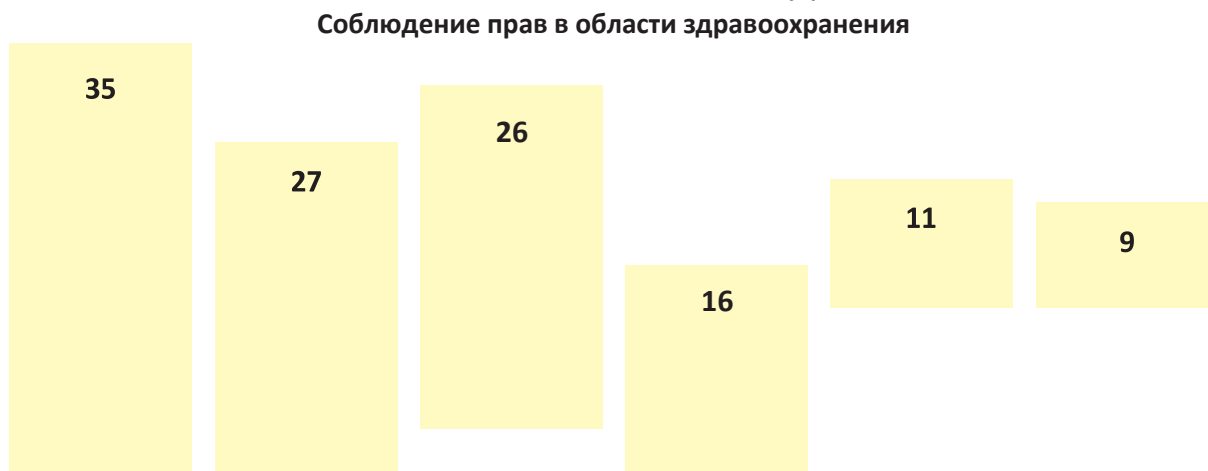
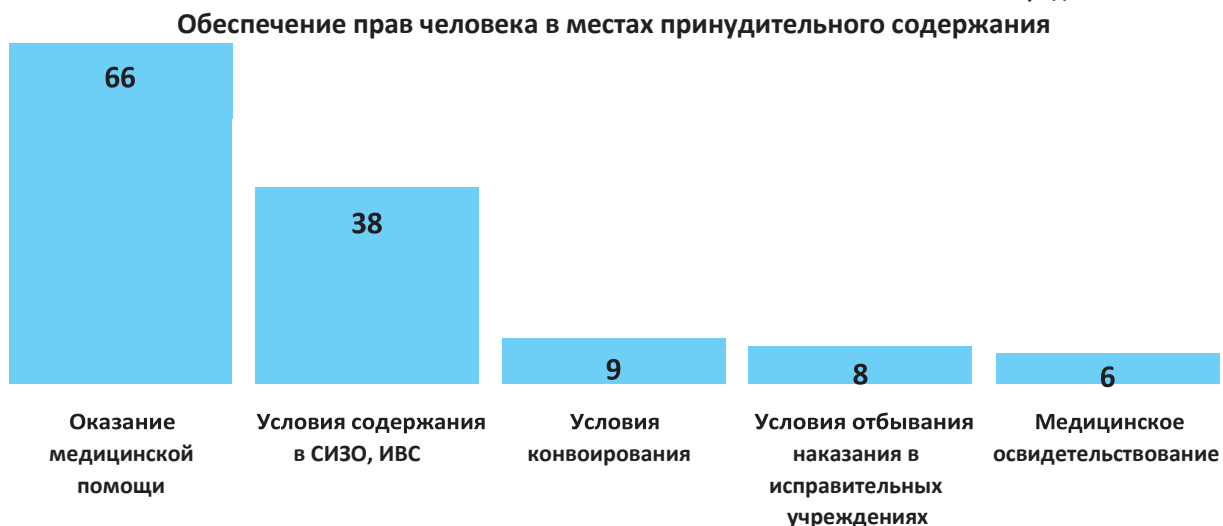
Соблюдение прав в области гражданского судопроизводства



Реализация экономических и имущественных прав, частная собственность

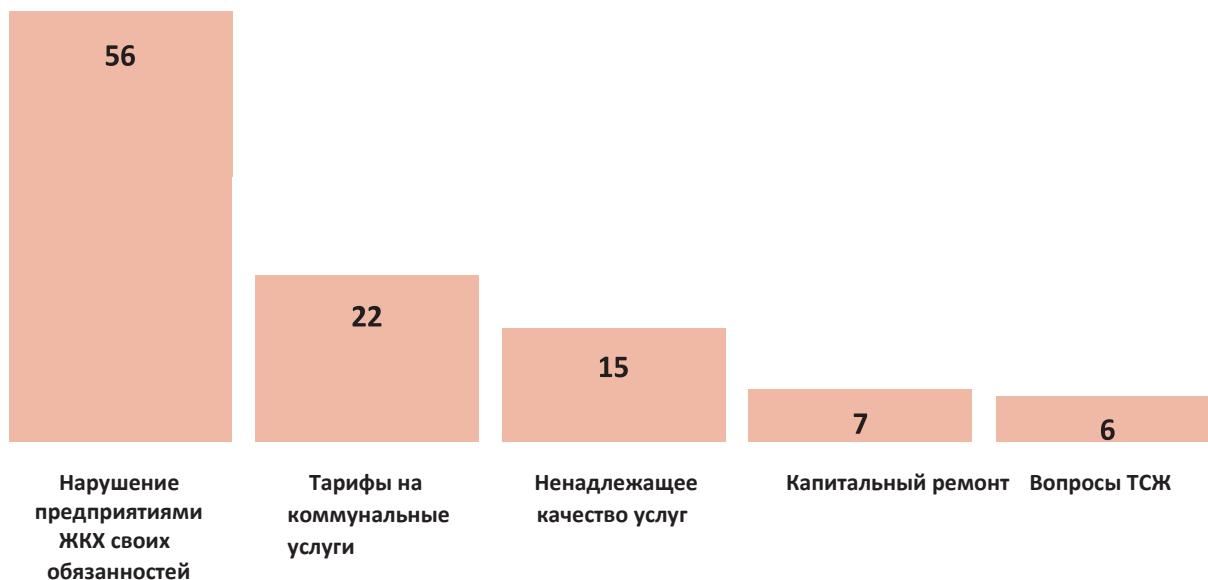


О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В
ГОРОДЕ МОСКВЕ, О СОБЛЮДЕНИИ И ЗАЩИТЕ ПРАВ И СВОБОД ЧЕЛОВЕКА
И ГРАЖДАНИНА В 2018 ГОДУ



Работа Оказания Вопросы медико- Охрана Госпитализация в Обеспечение медицинских лечебно- социальной здоровья и психиатрической населения учреждений, профилакти- экспертизы отдых стационар медикаментами медицинское ческой помощи обслуживание

Соблюдение прав в области ЖКХ



Статистические данные по другим тематикам

Тематика вопросов	Всего	2018 (%*)
Трудовые права	104	2.46
Жестокое обращение и эксплуатация	92	2.18
Миграция и межнациональные отношения	90	2.13
Экология, природопользование, благоприятная окружающая среда	85	2.01
Личные права и свободы, политические права	53	1.26
Юридическая помощь	52	1.23
Дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей	51	1.21
Реализация права на обращения и личный прием в госорганы	49	1.16
Градостроительство и развитие городской инфраструктуры	48	1.14
Содействие в реализации инициатив	46	1.09
Устройство детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей	41	0.97



О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В
ГОРОДЕ МОСКВЕ, О СОБЛЮДЕНИИ И ЗАЩИТЕ ПРАВ И СВОБОД ЧЕЛОВЕКА
И ГРАЖДАНИНА В 2018 ГОДУ

Дети с ограниченными возможностями здоровья	34	0.81
---	----	------

**От общего числа вопросов, поставленных в рассмотренных обращениях.*

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

В целях реализации своих полномочий Уполномоченным и сотрудниками его аппарата в 2018 году проведено 32 выездные проверки как плановых, так и организованных в целях проверки доводов по обращениям граждан. В 2018 году специалистами аппарата в ходе 5 мобильных приемов принят 131 гражданин.

В целях реализации своих полномочий Уполномоченным и сотрудниками его

Общие сведения о мобильных приемах

ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ	ПЛОЩАДКА	КОЛИЧЕСТВО ГРАЖДАН
14 февраля 2018	Филиал ГБУ ЦСО «Троицкий» (ТиНАО)	21
24 апреля 2018	Отдел социальной защиты населения района Южное Бутово (ЮЗАО)	20
11 октября 2018	Межрайонное отделение социальной реабилитации инвалидов (МОСРИ ЗАО)	25
17 декабря 2018	IV Съезд родителей детейинвалидов (МГАРДИ) (ЦАО)	48
20 декабря 2018	ГБУ г. Москвы Пансионат для ветеранов труда N 6 (ЮЗАО)	17

