

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

Статистический анализ работы по рассмотрению обращений граждан и некоторые положительные результаты деятельности

Уполномоченного по правам человека в городе Москве в ходе работы с обращениями граждан

В истекшем его реализацию, членам Совета Федерации Федерального Собрания РФ внести в порядке законодательной инициативы проект вышеуказанного федерального закона и иных законопроектов, Правительству РФ рассмотреть поступивший законопроект в установленном порядке и направить заключение, содержащее выводы о позиции Правительства и оценку финансово-экономических последствий.

В настоящее время законопроект в достаточной степени проработан, в целом его концепция поддержана всеми органами государственной власти, и региональными омбудсменами и отвечает всем требованиям, предъявляемым к организации работы уполномоченных по правам человека в российских регионах.

Проект федерального закона «Об общих принципах организации и деятельности уполномоченных по правам человека в субъектах РФ» – это существенный шаг вперед на пути демократии и развития института гражданского общества.

Принятие данного законопроекта позволит наилучшим образом реализовать

признанные Российской Федерацией и международным сообществом права и свободы человека и гражданина не только в городе Москве, но и в иных субъектах РФ.

В 2017 году к Уполномоченному о нарушениях прав и свобод человека и гражданина поступило 4650 обращений, включая 536 письменных обращений, поступивших через приемную Уполномоченного и 49 коллективных обращений, от инициативных групп граждан (более 1000 человек).

Количество обращений по сравнению с предыдущим годом возросло на 11,8% (490 обращений), что связано в том числе с возникновением вопросов у граждан в связи со стартом программы реновации жилищного фонда в городе Москве, о чем подробнее будет сказано в соответствующем разделе. Так же, благодаря активной публичной деятельности Уполномоченного все больше жителей столицы обращается с вопросами о защите своих прав и свобод в аппарат Уполномоченного, что говорит о возрастающем доверии к институту Уполномоченного.

Общие сведения о поступивших обращениях за 2016 и 2017 годы



**Способы поступления обращений граждан в аппарат
Уполномоченного**

Способ поступления в Аппарат	Количество	%
С личного приема Уполномоченного	155	3.33
С личного приема сотрудника Аппарата	222	4.77
По почте, факсом	2028	43.61
По электронной почте	517	11.12
Представлено в приемную Аппарата	536	11.53
По телефону	8	0.17
Коллективное	49	1.05
Выездной прием	166	3.57
С сайта УПЧ	969	20.84

Категории заявителей, подавших письменные обращения

Категория заявителя	Количество	%
Гражданин	1881	32.71
Пенсионер	177	3.25
Адвокат	50	1.08
Ветераны труда	8	0.17
Военнослужащие/бывшие военнослужащие и члены их семей	18	0.39
Выпускники детских домов и школ-интернатов	12	0.26
Депутат Госдумы РФ, Мосгордумы	31	0.67
Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей	34	0.73
Иностранский гражданин, лицо без гражданства	31	0.67
Лицо с ОВЗ (инвалид)	189	4.06
Мигрант, беженец, переселенец	6	0.13
Многодетная семья	212	4.56
Несовершеннолетний	21	0.45
Общественные организации	66	1.42
Орган опеки и попечительства	1	0.02
Органы исполнительной власти РФ	1	0.02
Органы исполнительной власти субъекта	2	0.04
Органы местного самоуправления	6	0.13
Подозреваемый, обвиняемый, осужденный	511	10.99
Потерпевший	5	0.11
Предприятие, учреждение, организация, ИП	24	0.52
Представитель по доверенности	18	0.39
Представитель по закону	1214	26.11
Призывник	14	0.30
Студент	2	0.04
Суд, прокуратура, полиция, судебный пристав	6	0.13
УПР/УПЧ в РФ и субъектах РФ	84	1.81
Участник боевых действий, ветеран ВОВ	22	0.47
Учреждения образования	4	0.09

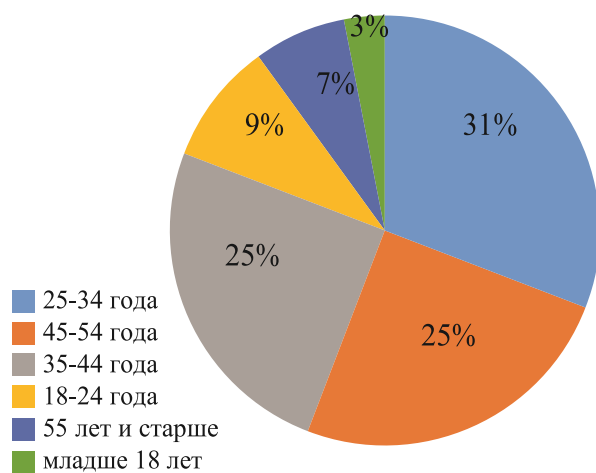
В 2017 году было проведено 7 выездных приемов, в ходе которых принято 166 письменных обращений граждан, что в два раза больше, чем за 2016 год. На 26% увеличилось количество обращений, поступивших через электронную форму подачи обращений на официальном сайте Уполномоченного и составило в этом году – 969 обращений.

В связи с выпуском Информационного справочника в помощь лицам, находящимся в местах принудительного содержания, и распространенного в следственных изоляторах УФСИН по г. Москве, количество обращений от данной категории лиц возросло до 11% от общего числа обращений (за 2016 год – 6,75%), то есть, почти в два раза.

Остальные категории заявителей в целом остались на том же уровне соотношения, что в прошлом году и распределились следующим образом:

- гражданин – 32,71%;
- представитель по закону – 26,11%;
- многодетная семья – 4,56%;
- лицо с ОВЗ – 4,06%;
- пенсионер – 3,25% и т.д.

Количество посетителей официального сайта Уполномоченного по правам человека в городе Москве <http://ombudsman.mos.ru/> за 2017 год составило 82 281 пользователь. По возрастной категории пользователи распределились следующим образом:



За отчетный период рассмотрено 4494 обращений, что на 23,9 % больше, чем за

предыдущий период. На 23% возросло и количество рассмотренных жалоб, оно составило 3230 из числа рассмотренных обращений и распределились следующим образом:

В 2017 году в аппарате Уполномоченного было создано информационно-аналитическое подразделение, в связи с этим была актуализирована система статистической отчетности, методика сбора данных по рассмотренным обращениям, в том числе по результатам рассмотрения.

Рассмотрено с положительным результатом 2494 обращения (55,49%), из них – обращения о разъяснении форм и способов защиты прав – 49,13%; обращения с абсолютным решением поставленных вопросов и частичным решением – 6,36%, процентное соотношение таких обращений к общему числу рассмотренных возросло по сравнению с прошлым периодом.

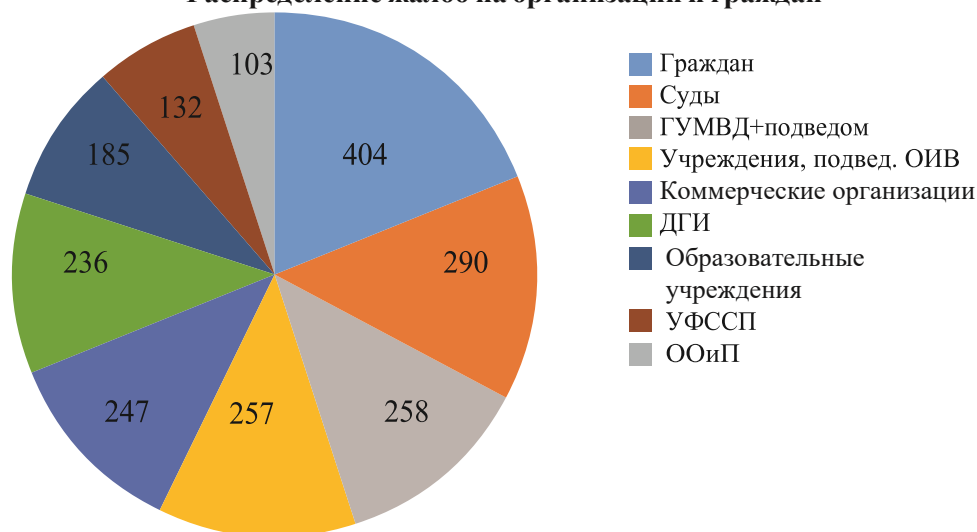
Показатели по отрицательному результату напротив – уменьшились до 0,93% от общего числа рассмотренных обращений (в 2016 году – 1,19%). Хотя и прослеживается тенденция к снижению отрицательного результата, цифровой показатель остался почти на том же уровне, что и в прошлом году и составил 42 обращения. Это говорит о том, что по некоторым вопросам работа продолжается и проблемы находятся в стадии решения путем взаимодействия Уполномоченного с государственными органами власти, органами местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве.

По 281 письменному обращению (6,25%) Уполномоченным проведены проверки, в ходе которых изложенные в обращении доводы не подтвердились.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО

ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ГОРОДЕ
МОСКВЕ

Распределение жалоб на организации и граждан



Результат рассмотрения обращений

Рассмотрено с положительным результатом	2494	55.49%
Отрицательный результат	42	0.93%
Направлено по подведомственности	463	10.30%
Достигнуто иное решение по существу дела	162	3.61%
Направлено по подведомственности с контролем	931	20.72%
Направлено по территориальности	115	2.56%
Доводы жалобы не подтвердились	281	6.25%
Возврат жалобы	6	0.13%

1046 письменных обращений (23,28%) 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 РФ и Уполномоченного по правам человека в РФ.

Возвращено заявителям 6 письменных обращений (0,13%) в том числе по основаниям части 1 и части 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес

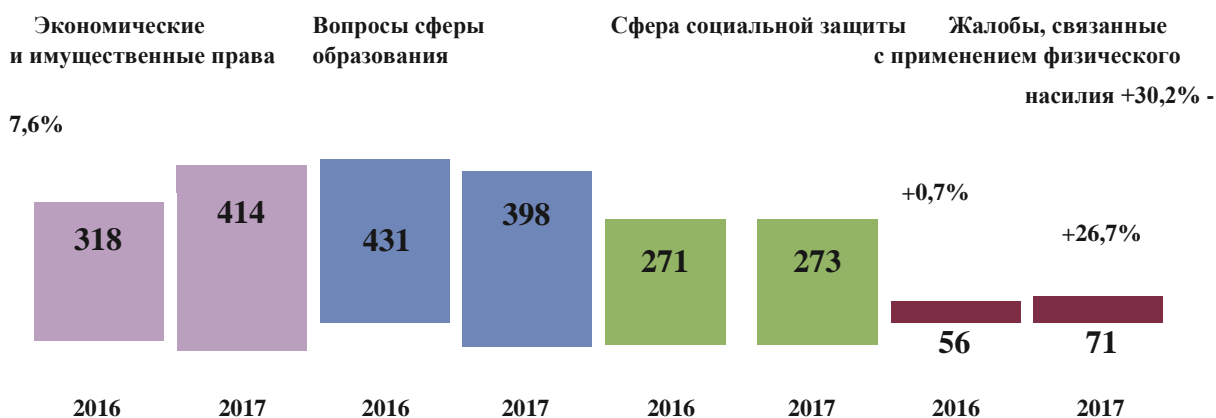
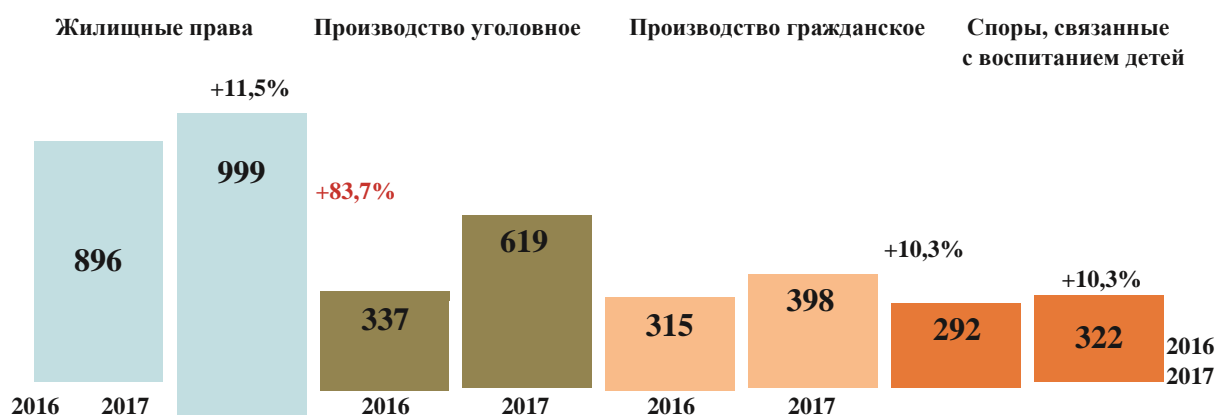
(почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ, в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения).

По 162 письменным обращениям (3,61%) достигнуто иное решение по существу. Таким образом, ситуации были разрешены иным способом без участия Уполномоченного, в некоторых случаях заявители не предоставили Уполномоченному необходимые для разрешения обращения документы или не явились за документами, помощь в сборе которых им была оказана.

Общее число вопросов, поставленных в рассмотренных обращениях по городу Москве составило 5182, что на 29,8%

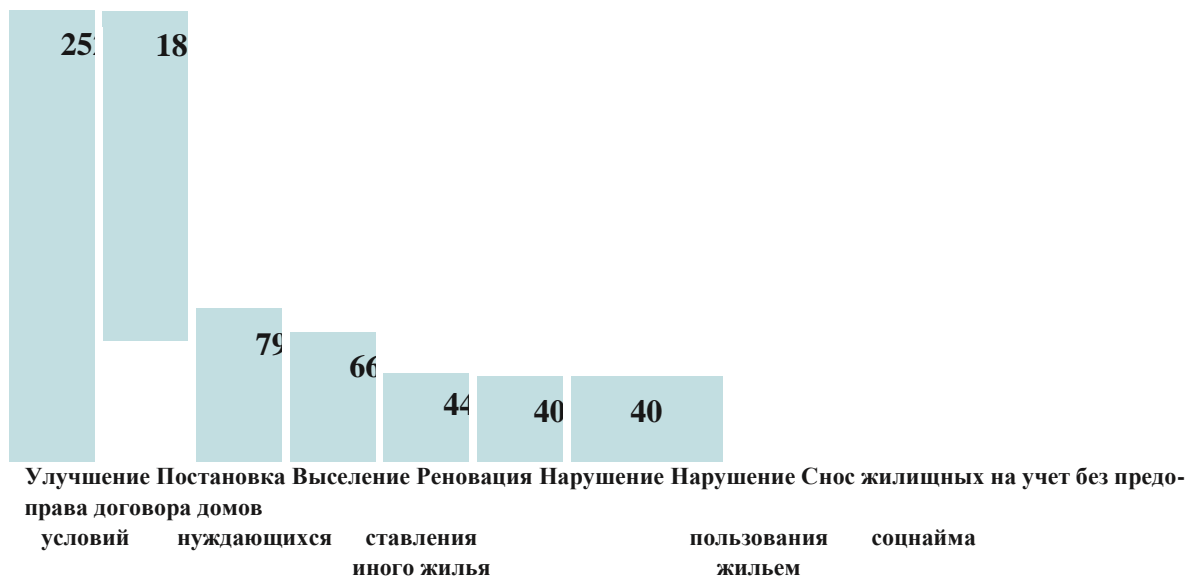
больше, чем в 2016 году. Для жителей столицы наиболее актуальными вопросами попрежнему являются жилищные (19,28%* от общего числа поставленных вопросов), экономические и имущественные права (7,99%*), вопросы гражданского производства (7,68%*). Резко увеличилось количество вопросов по уголовному производству (11,95%*). Возросло почти на 27% количество жалоб, связанных с применением физического насилия. Данный вопрос поставлен Уполномоченным на контроль и поднимался в рамках Международной конференции «Женщины против насилия», состоявшейся в 2017 году по инициативе Уполномоченного.

Тематика наибольшего количества обращений по Москве

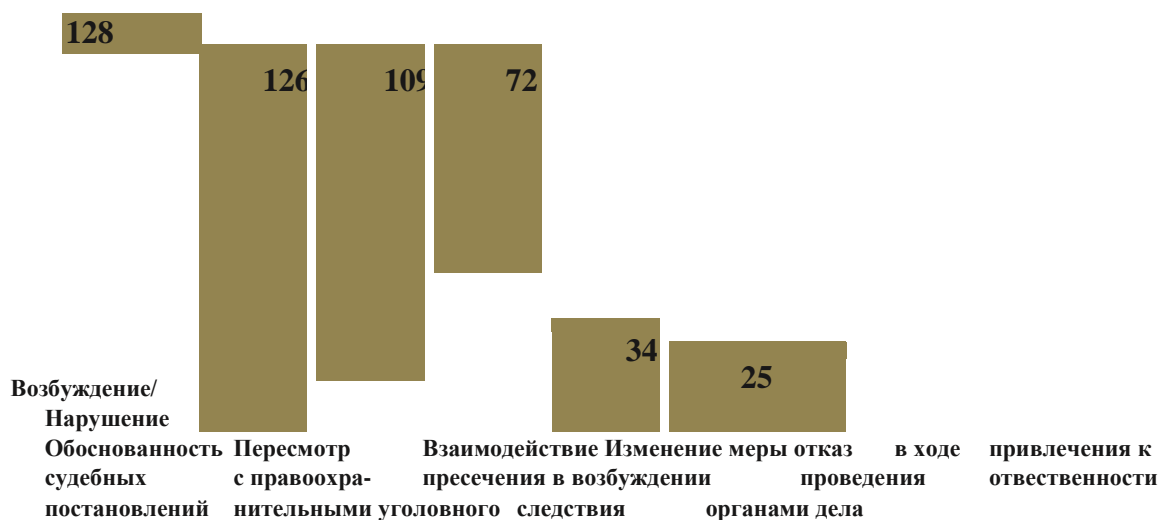


Внутри тематики наиболее острыми вопросами являлись:

Реализация норм жилищного законодательства

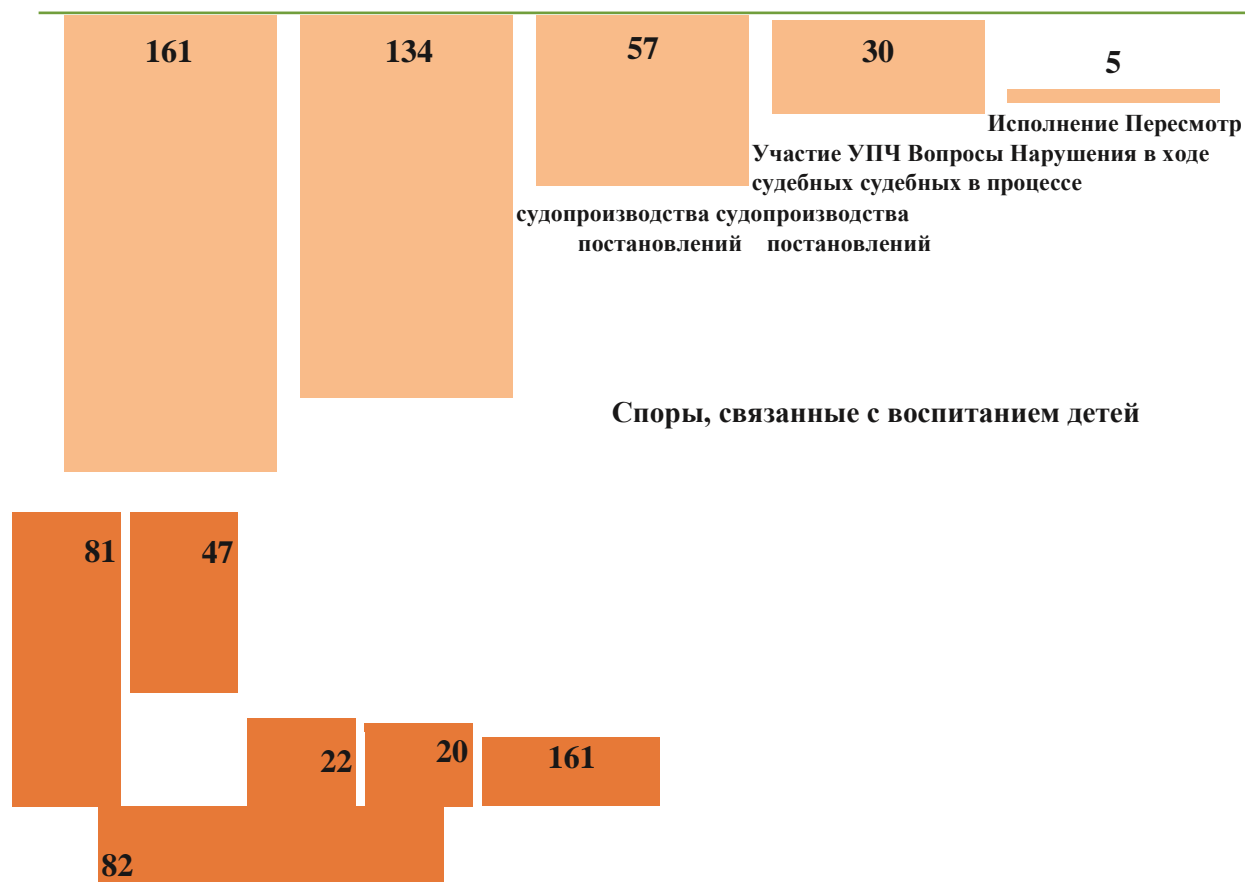


Соблюдение прав в ходе уголовного производства



Соблюдение прав в области гражданского судопроизводства

О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ГОРОДЕ МОСКВЕ, О СОБЛЮДЕНИИ И ЗАЩИТЕ ПРАВ, СВОБОД ЧЕЛОВЕКА И ГРАЖДАНИНА В 2017 ГОДУ



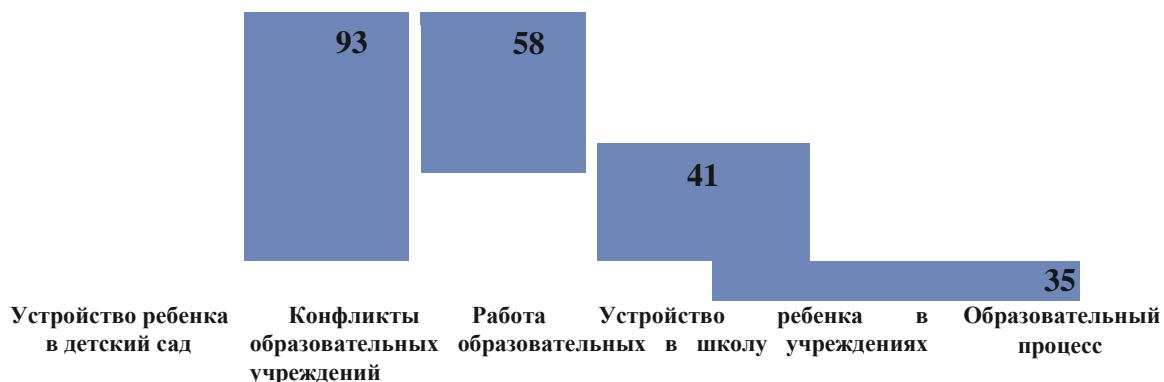
Осуществление прав родителей, проживающих отдельно Определение места жительства ребенка Получение содержания от родителей О лишении/ограничении родительских прав Выплата денежных средств подопечных Устранение препятствий к общению

Реализация экономических и имущественных прав, частная собственность



146

Реализация прав в сфере образования



Реализация права на соцобеспечение



Статистические данные по другим тематикам

Тематика обращения	Всего	%*
Вопросы сферы здравоохранения	226	4,36
Вопросы сферы ЖКХ	137	2,64
Жестокое обращение и эксплуатация	127	2,45
Экология, природопользование, благоприятная окружающая среда	125	2,41
Миграция и межнациональные отношения	124	2,39
Реализация и защита трудовых прав	121	2,34
Ненадлежащее исполнение родительских прав	118	2,28

Обеспечение прав человека в местах принудительного содержания	114	2,2
Реализация права на обращения и личный прием в госорганы	98	1,89

**от общего числа вопросов, поставленных в рассмотренных обращениях*

Остальные вопросы относились к темам **уделять** вопросам **благополучия** оказания юридической помощи, вопросам **окружающей среды** больше внимания. административного **производства**, **Нижеприведенные** данные отражают реализации **прав** военнослужащих, **наибольшие** количественные показатели граждан, уволенных с военной службы, и **письменных** обращений из числа членов их семей; реализации **прав** детей- **рассмотренных** в 2017 году в сирот, детей, оставшихся без попечения **территориальном** разрезе по округам родителей, лиц из их числа и вопросов их **города Москвы** на действия (бездействие)

Количественные показатели обращений на действия (бездействия) госорганов по административным округам (по наибольшему количеству)

ЦАО Учреждения, подведомственные оганам исполнительной власти	32	CAO ГУ МВД+	31	СВАО Департамент городского имущества	22	ВАО Департамент городского имущества	32	ЮВАО ГУ МВД+
ЮАО Департамент городского имущества	43	ЮЗАО Департамент городского имущества	26	ЗАО Департамент городского имущества	27	СЗАО Коммерческие организации	35	ЗелАО Префектуры
								ТиНАО Суды
								6
								106

устройства; реализации **личных** прав и **государственных** органов и **иных** свобод, политических прав и **иным** организаций.

Увеличилось на **28,4%** количество рассмотренных **письменных** обращений по вопросам сферы **здравоохранения** с 176 в 2016 году до 226 в 2017 году в части вопросов **работы** медицинских учреждений, **медицинского** обслуживания, оказания **лечебно-профилактической** помощи, **нарушения** при оказании психиатрической помощи.

На **73,6%** увеличилось количество рассмотренных **письменных** обращений по вопросам **экологии**, **природопользования**, **благоприятной** окружающей среды с 72 обращений за 2016 год до 125 за отчетный. Связано это с тем, что 2017 год объявлен Годом экологии и жители столицы стали

В целях реализации своих полномочий Уполномоченным и сотрудниками его аппарата в 2017 году проведено 73 выездные проверки как плановые так и организованные в целях проверки доводов по обращениям граждан.

Уполномоченным на личном приеме принято 145 человек по самым острым и трудно решаемым вопросам, в приемную аппарата Уполномоченного обратилось 586 человек.

В 2017 году специалистами аппарата в ходе 7 выездных приемов принято 147 граждан, что на **71%** больше показателя 2016 года (86).

