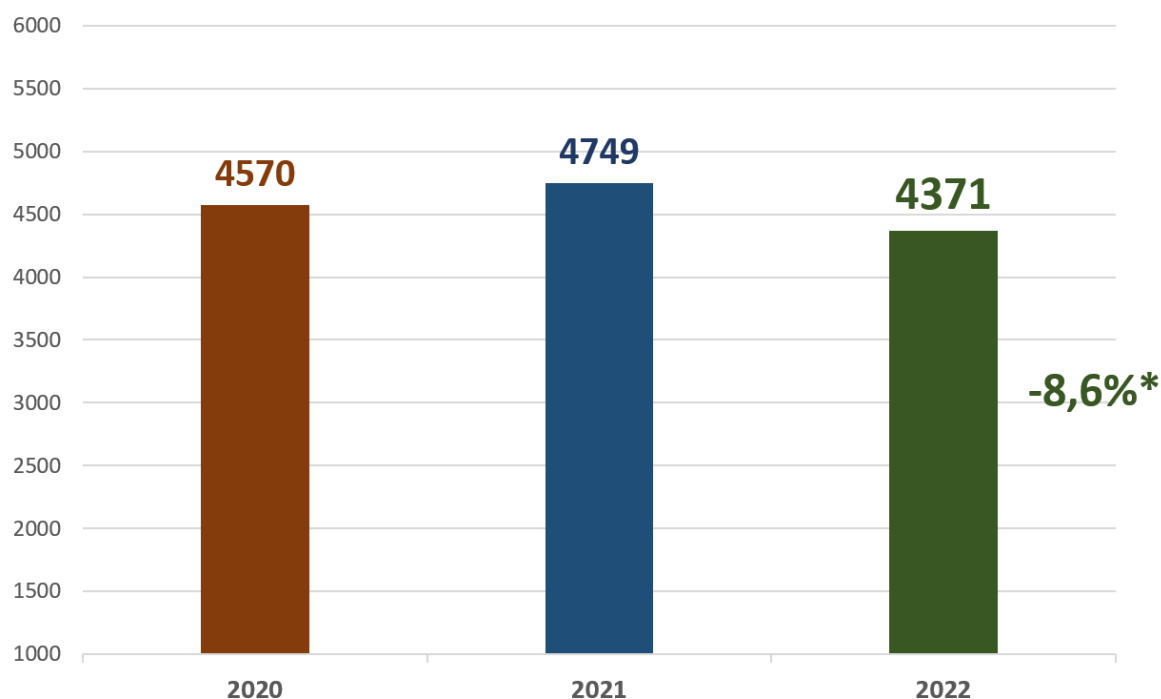


II. Статистические показатели обращений граждан к Уполномоченному по правам человека в г. Москве, их общая характеристика и количество восстановленных прав

1. Статистический анализ работы по рассмотрению обращений граждан.

За 2022 год к Уполномоченному и сотрудникам его аппарата поступило **5717** обращений, включая 312 обращений от граждан, принятых Уполномоченным на личном приеме по самым трудно решаемым вопросам, 525 обращений поступило с официальной страницы Уполномоченного в социальной сети ВКонтакте, 287 граждан принято на устном приеме сотрудниками аппарата, 142 обращения в ходе устного приема в следственных изоляторах, 104 заявителя принято на выездных приемах, а также 4371 письменных обращений о нарушениях прав и свобод человека и гражданина, в том числе 88 коллективных, подписанных 832 гражданами. В 2022 году принято свыше **5500** телефонных звонков граждан, в ходе которых даны разъяснения информационного и правового характера, разъяснения порядка действий гражданина в зависимости от ситуации и возможных дальнейших шагов по защите нарушенных прав.

Общие сведения о поступивших письменных обращениях



*по сравнению с 2021 годом

Количество обращений по сравнению с 2020 годом незначительно снизилось и в целом соответствует ежегодным показателям.

Способ поступления в аппарат	Количество	%
С личного приема Уполномоченного	19	0.43
С личного приема сотрудника аппарата	334	7.64
По почте, факсом	1350	30.89
По электронной почте	900	20.59
Представлено в приемную аппарата	325	7.44
По телефону	12	0.27
Коллективное	1	0.02
Выездной прием	90	2.06
С сайта УПЧ	1333	30.5
Дубликат	7	0.16

Личные приемы граждан Уполномоченным и сотрудниками аппарата в 2022 году имели регулярную основу и проводились с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм и требований. Всего в отчетном году состоялось 144 личных приема граждан сотрудниками аппарата (в среднем по 6 человек записано на каждый прием), в ходе которых было принято 334 письменных обращений.

Более 50% обращений получено по электронной почте и через форму подачи обращений отправку через официальный сайт Уполномоченного.

Категория заявителя	Количество	%
Гражданин (без особой категории)	1380	31.57

Коллективное	88	2.01
Пенсионер	117	2.68
Адвокат	40	0.92
Ветераны труда	3	0.07
Военнослужащие/бывшие военнослужащие и члены их семей	45	1.03
Выпускники детских домов и школ-интернатов	9	0.21
Депутат Госдумы РФ, Мосгордумы	42	0.96
Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей	13	0.30
Иностранец, лицо без гражданства	49	1.12
Лицо с ОВЗ (инвалид)	198	4.53
Мигрант, беженец, переселенец	17	0.39
Многодетная семья	165	3.77
Мобилизованный	305	6.98
Несовершеннолетний	15	0.34
Общественные организации	30	0.69
Органы исполнительной власти субъекта	2	0.05
Органы местного самоуправления	10	0.23
Подозреваемый, обвиняемый, осужденный	486	11.12
Потерпевший	46	1.05
Предприятие, учреждение, организация, ИП	22	0.50
Представитель по доверенности	16	0.37
Представитель по закону	1118	25.58
Призывник	59	1.35
Студент	2	0.05
Суд, прокуратура, полиция, судебный пристав	8	0.18
УПР/УПЧ в РФ и субъектах РФ	78	1.78
Участник боевых действий, ветеран ВОВ	4	0.09
Учреждения образования	4	0.09

В сентябре 2022 года в связи с объявлением частичной мобилизации в Российской Федерации и растущим количеством обращений в аппарат по данному вопросу было решено ввести новую категорию заявителей – мобилизованный. С 21 сентября по 31 декабря отчетного года в аппарат поступило более 500 звонков, устных обращений и 305 письменных обращений по вопросам мобилизации. Тематика касалась разъяснений законоприменения, жалоб на работу военных комиссариатов, выплат и льгот мобилизованным и их семьям, трудовых прав, транспортировки к месту службы. Более подробно работа по обращениям, касающимся частичной мобилизации, описана в соответствующем разделе Доклада.

Анализ обращений по гендерному типу в процентном соотношении составляет: 53,58% (2342) от женщин и 44,41% (1941) от мужчин (как указано выше - 2,01 % (88) – коллективные обращения).

Число обращений от подозреваемых, обвиняемых или осужденных держится на среднем показателе - 486 (11,12 %) по 352 вопросам. Разница между числом обращений и количеством вопросов говорит о том, что более 100 обращений данной тематики находятся в работе. Также следует отметить, что многие вопросы решались в ходе посещения Уполномоченным следственных изоляторов УФСИН России по г. Москве.

Уполномоченным и сотрудниками аппарата в 2022 году проведено **59** проверок ПНИ, ПВД, спецучреждений ФСИН России УФСИН России по городу Москве и ГУ МВД по городу Москве, общеобразовательных учреждений как плановых, так и по обращениям граждан. В рамках реализации своих полномочий Уполномоченным в ходе проверок решено максимальное количество вопросов, с высоким уровнем качества.

Рассмотрено с положительным результатом	2092	53.98
Направлено по подведомственности	104	2.68
Достигнуто иное решение по существу дела	56	1.44
Направлено по подведомственности с контролем	702	18.11
Направлено по территориальности	506	13.05
Доводы жалобы не подтвердились	387	9.98
Оставлено без рассмотрения	24	0.62
Отрицательный результат	5	0.13

В 2022 году рассмотрено с положительным результатом 2092 обращения, что составляет 54% от общего числа рассмотренных обращений, включая обращения, поступившие в предыдущие периоды, 21% обращений от указанного выше показателя разрешен в полном объеме поставленных вопросов.

По 387 (9,98%) письменному обращению Уполномоченным и сотрудниками его аппарата проведены проверки, в ходе которых изложенные в обращении доводы не подтвердились.

1312 письменных обращения (33,84%) 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

существо, 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.

24 письменных обращения (0,62%) оставлены без рассмотрения, 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 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), угрозы жизни, здоровью должностного лица, текст обращения не поддается прочтению. Заявителям разъяснено их право на повторное обращение в случае приведения обращения в соответствие требованиями действующего законодательства по их оформлению.

Общее число вопросов, поставленных в обращениях граждан, поступивших в 2022 году, составило 4654, из них от жителей Москвы - 4133.



На первом месте по количественному показателю вопросы уголовного производства – 16,89% (698). По обеспечению прав человека в местах принудительного содержания было рассмотрено 198 вопроса (4,79%). Количество обращений по условиям содержания в СИЗО, ИВС незначительно снизилось и остается на высоких показателях.

ПРОИЗВОДСТВО УГОЛОВНОЕ	698
вопросы судопроизводства	23
пересмотр судебных постановлений	50
взаимодействие с правоохранительными органами	35
обоснованность привлечения к ответственности	101
возбуждение либо отказ в возбуждении дела	222
нарушения в ходе проведения дознания и предварительного следствия	132
нарушение сроков содержания под стражей	10
нарушение сроков следствия, дознания, рассмотрения дела в суде	7
нарушение права на защиту	10
изменение меры пресечения	21
нарушения в ходе судопроизводства	23
незаконное задержание	10
помощь в составлении процессуальных документов	1
помилование	3
экстрадиция	3
невыдача копий процессуальных документов	13
нарушение разумных сроков судопроизводства	20
исполнение судебных постановлений	9
возврат док., предметов	5
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА В МЕСТАХ ПРИНУДИТЕЛЬНОГО СОДЕРЖАНИЯ	198
условия содержания в СИЗО, ИВС	66
условия отбывания наказания в исправительных учреждениях	9
перевод в другое исправительное учреждение	21
оказание медицинской помощи	42
пренебрежение нуждами	13
жестокое обращение	8
психологическое давление, наложение взысканий	7
условия конвоирования	10
содержание в конвойных помещениях в судах	7
мед.освидетельствование	6
содержание в спецпомещениях полиции	6
прочее	3

По-прежнему вопросы образования остаются на лидирующих позициях по количеству обращений – 12,99% (537). Более чем на 30% по сравнению с

прошлым годом снизилось количество обращений по вопросу устройства ребенка в дошкольное образовательное учреждение и составляет 7% от общего числа рассмотренных по Москве обращений.

ОБРАЗОВАНИЕ	537
устройство ребенка в школу	44
устройство ребенка в детский сад	277
конфликтные ситуации в школе, учреждениях проф.образования	55
конфликтные ситуации в детском саду	13
право на бесплатное образование	3
образовательный процесс	73
конфликты в учреждениях дополнительного образования	12
ЕГЭ, ГИА	10
семейное образование	1
организация питания	11
дополнительное образование	12
организационные вопросы	25

Жилищные вопросы для жителей столичного региона стоят на третьем месте и составляют 386 (9,34%) вопросов в рассмотренных обращениях.

ЖИЛИЩНЫЕ ПРАВА	386
Выселение без предоставления другого жилого помещения	32
Выселение БП по признанию сделки недействительной	2
Выселение БП собственниками жилья	7
выселение из ведомств. жилья (общежитий), служебного жилья	4
Выселение из муниципального жилья	9
присоединение комнаты в коммунальной квартире	5
Признание права (непреобретшим/утратившим права) пользования жильем	7
Чинение препятствий в проживании	2
жилищные права	4
Постановка на учет нуждающихся в жилье	59
Улучшение жилищных условий	76
Снос домов	2
Прекращение права собственности на жилье	1
Снятие с учета нуждающихся в жилье	8
Нарушение порядка учета нуждающихся в жилых помещениях	1
Признание жилых помещений непригодными для проживания	5
Нарушение права пользования жилым помещением	48
вопросы приватизации	3
Заключение/изменение договора соц.найма	21
обмен/принудительный обмен	1
предоставление субсидии	3
внесение изменений в учетное дело/перерегистрация	1
перепланировка, переустройство	6
вселение в жилое помещение	2

капитальный ремонт	1
предоставление ж/пом. из маневренного/специализированного фонда	10
заключение договора соц.найма на комнату в коммунальной кв-ре	6
заключение договора соц.найма на специализированное жилье	1
предоставление ж/пом. по договору соц.найма	14
Реновация	28
качество предоставляемого жилья	1
жилье нуждающимся в содействии города	12
Выкуп жилья	4

По вопросам о спорах, связанных с воспитанием детей в 2022 году поступило 282 (6,82%). Это соответствует средним показателям за предыдущие периоды.

СПОРЫ, СВЯЗАННЫЕ С ВОСПИТАНИЕМ ДЕТЕЙ	282
Об осуществлении родительских прав родителем, проживающим отдельно от	79
О месте жительства ребенка при раздельном проживании родителей	76
Получение содержания от своих родителей и др. членов семьи	47
О лишении / ограничении родительских прав	31
О возврате ребенка родителям (родителю)/законному представителю	20
Об устранении препятствий к общению с ребенком его близких родственников	12
Иные вопросы	22

По вопросам социальной защиты в отчетном году сохранялось среднегодовое количество обращений – 281 (6,8%). В рамках социального обеспечения (179) вопросы касались условий проживания в ПНИ, работы ЦСО, жалоб на работу социальных общественных организаций, о содействии в получении доступа к услугам ЖКХ и другие.

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА	281
социальное обеспечение	179
назначение и выплата пенсий и пособий	4
льготы и пособия для категорий граждан, нуждающихся в соц.защите	45
направление в дома для престарелых, интернаты	1
опека над престар.и недееспособн.гражданами	2
общие вопросы пенсионного обеспечения	1
пенсионное обеспечение	38
беспрепятственный доступ инвалидов к объектам инфраструктуры	10
удостоверение многодетной семьи	1

В вопросах здравоохранения также не наблюдается статистических всплесков. Число вопросов от граждан составляет 226 (5,47%).

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	226
медицинское страхование	2
оказание лечебно-профилактической помощи	34
обеспечение населения медикаментами	68
госпитализация	11
охрана здоровья и отдых	10
вопросы МСЭ	19
работа медицинских учреждений, медицинское обслуживание	58
нарушение при оказании психиатр. помощи	5
госпитализация в психиатрический стационар	7
обеспечение молочной продукцией	12

Число вопросов по экономическим и имущественным правам человека, а также вопросов гражданского производства можно сравнить с результатом предыдущего периода. Оно составило 244 (5,9%) и 240 (5,81%) соответственно.

Вопрос	2021	2022
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ИМУЩЕСТВЕННЫЕ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА, ЧАСТНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ	295	244
ПРОИЗВОДСТВО ГРАЖДАНСКОЕ	284	240

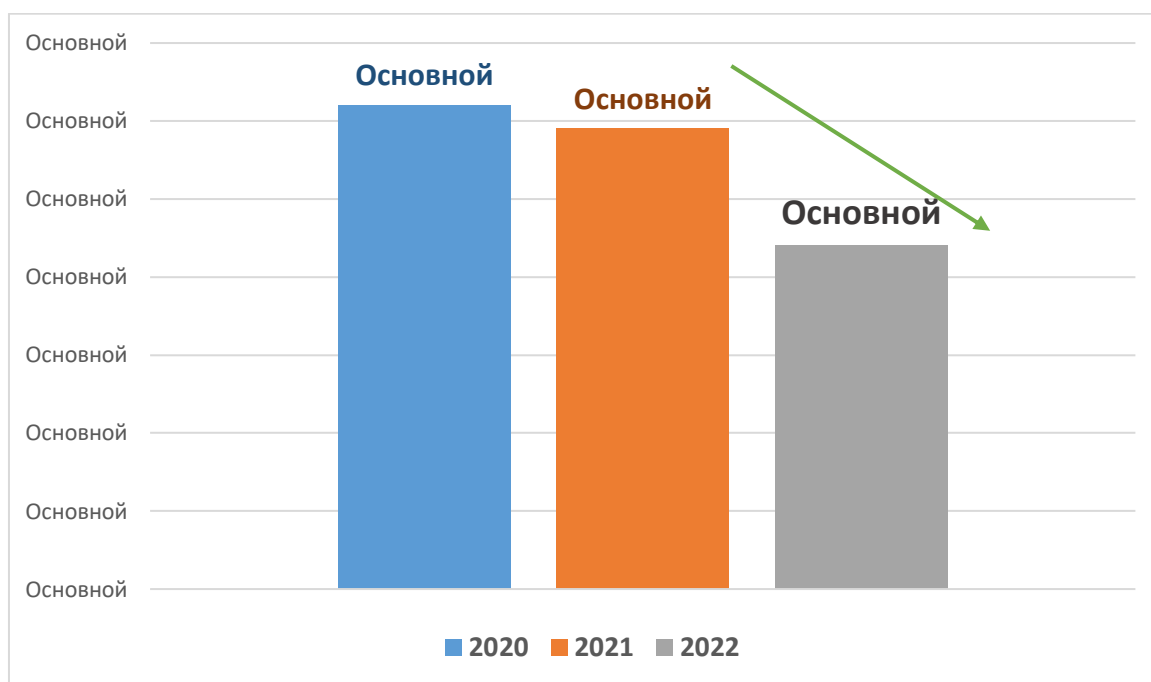
Статистические данные по другим вопросам
в обращениях граждан

Тематика вопросов	Количество вопросов (5% и менее*)
Производство административное	103 (2,49%)
Ненадлежащие исполнение родительских обязанностей	102 (2,47%)
Вопросы ЖКХ	85 (2,06%)
Трудовые права	76 (1,84%)
Миграция и межнациональные отношения	71 (1,72%)

Личные права и свободы, политические права	66 (1,6%)
Градостроительство и развитие городской инфраструктуры	55 (1,33%)
Права лиц призывного возраста	47 (1,14%)
Жестокое обращение и эксплуатация	43 (1,04%)
Реализация права на обращения и личный прием в госорганы	42 (1,02%)
Устройство детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	39 (0,94%)
Экология и природопользование	32 (0,77%)

**от общего числа вопросов, поставленных в обращениях*

Данные о коллективных обращениях



Как было сказано выше, в 2022 году в аппарат Уполномоченного поступило 88 коллективных обращений, подписанных 832 гражданами. Показатель по сравнению с предыдущим годом снизился на 34 %.

Принимая во внимание, что коллективные обращения граждан характеризуются наличием существенной проблемы в отдельных областях жизнедеятельности общества и отражают солидарную позицию групп населения по вопросу решения имеющейся проблемы.

Сотрудниками аппарата в приоритетном порядке давались письменные разъяснения правового характера по всем коллективным обращениям,

содержащие информацию о способах защиты и восстановления нарушенных прав, компетенции и территориальной подведомственности органов власти.

ТЕМАТИКА КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	88
ОБРАЗОВАНИЕ	25
ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ ИНИЦИАТИВА	8
ПРОИЗВОДСТВО ГРАЖДАНСКОЕ	7
ВОПРОСЫ ЖКХ	6
ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВО И РАЗВИТИЕ ГОРОДСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ	6
ЖИЛИЩНЫЕ ПРАВА	5
ЭКОЛОГИЯ, ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЕ, БЛАГОПРИЯТНАЯ ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА	5
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ИМУЩЕСТВЕННЫЕ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА, ЧАСТНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ	5
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	3
ПРОИЗВОДСТВО УГОЛОВНОЕ	3
СОДЕЙСТВИЕ В РЕАЛИЗАЦИИ ИНИЦИАТИВ	3
СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА	3
ПРОИЗВОДСТВО АДМИНИСТРАТИВНОЕ	2
ТРУДОВЫЕ ПРАВА	2
УСТРОЙСТВО ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ	2
ЖЕСТОКОЕ ОБРАЩЕНИЕ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ	1
ЛИЧНЫЕ ПРАВА И СВОБОДЫ, ПОЛИТИЧЕСКИЕ ПРАВА	1
ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА НАСЕЛЕНИЯ	1

Анализ результатов рассмотренных коллективных обращений

Рассмотрено с положительным результатом	21	24%*
Дано разъяснение по обращению	25	28,41%*
Направлено по подведомственности с контролем	7	7,95%*
Направлено по территориальности	5	5,68%*
Доводы жалобы не подтвердились	3	3,41%*

**от общего числа коллективных обращений*

По 27 коллективным обращениям продолжается работа.