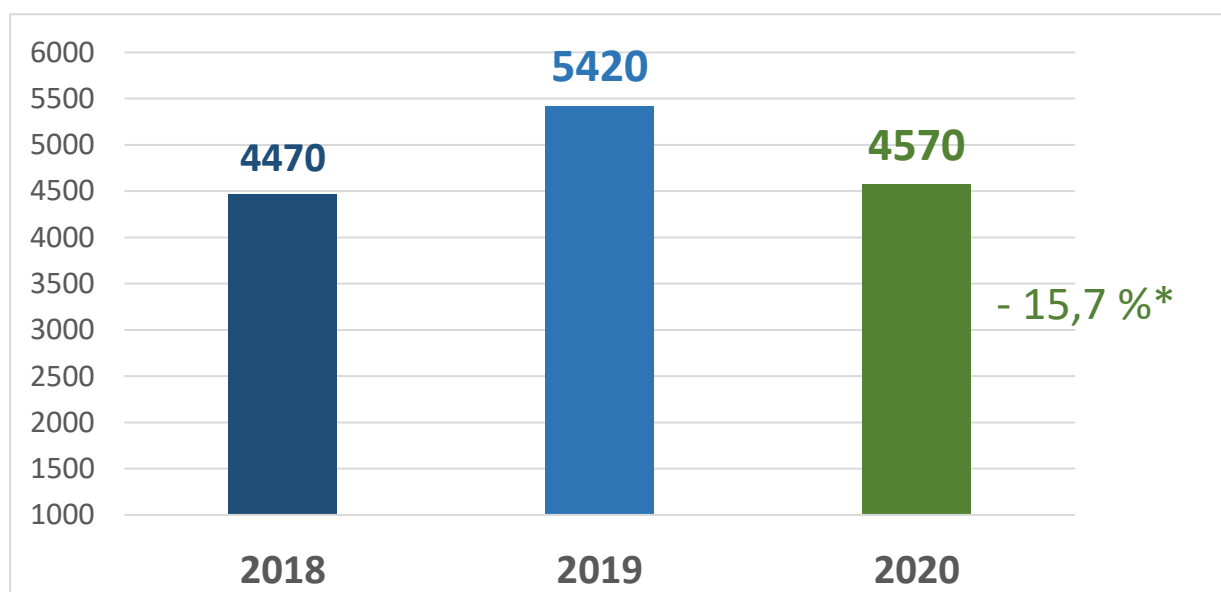


1) Статистический анализ работы по рассмотрению обращений граждан

В 2020 году к Уполномоченному поступило 4570 обращений о нарушениях прав и свобод человека и гражданина, включая 423 обращения граждан, принятых Уполномоченным на личном приеме по самым трудно решаемым вопросам, а также 124 коллективных обращения, подписанных более 1500 гражданами.

Общие сведения о поступивших обращениях



**по сравнению 2019 годом*

Количество обращений по сравнению с 2019 годом снизилось на 15.7 %, что связано с оттоком большого процента жителей Москвы на добровольную самоизоляцию за пределы города и мигрантов на родину.

Новые реалии внесли изменения в повседневную жизнь жителей Москвы и, учитывая необходимость перехода большинства граждан на дистанционный метод работы, на 30 % (с 90 тысяч за 2019 год до более 130 тысяч посетителей за 2020 год) расширилась онлайн аудитория заявителей, посетивших официальный сайт Уполномоченного (ombudsman.mos.ru). В среднем зафиксировано 10 916 просмотров в месяц, причем пик посещаемости выпал на первые месяцы карантина (март-апрель порядка 12 тысяч) и декабрь – 13 458 посетителей.

Способ поступления в Аппарат	Количество	%
С личного приема Уполномоченного	454	9.93
С личного приема сотрудника Аппарата	81	1.77
По почте, факсом	1769	38.71
По электронной почте	831	18.18
Представлено в приемную Аппарата	266	5.82
По телефону	7	0.15
Выездной прием	24	0.53
С сайта УПЧ	1114	24.38
Дубликат	24	0.53
Всего обращений	4570	100

Рассматривая способы поступления обращений необходимо отметить, что из-за сложившейся ситуации в 2020 году на 30 % выросло количество личных приемов граждан Уполномоченным с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм и требований.

При этом, все больше граждан предпочитают отправку электронных обращений через официальный сайт Уполномоченного или по электронной почте.

Категория заявителя	Количество	%
Гражданин (без особой категории)	1626	35.58
Коллективное	124	2.71
Пенсионер	162	3.54
Адвокат	14	0.31
Ветераны труда	7	0.15
Военнослужащие/бывшие военнослужащие и члены их семей	19	0.42
Выпускники детских домов и школ-интернатов	1	0.2
Депутат Госдумы РФ, Мосгордумы	86	1.88
Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей	13	0.28
Иностранский гражданин, лицо без гражданства	11	0.24
Лицо с ОВЗ (инвалид)	179	3.92
Мигрант, беженец, переселенец	2	0.04
Многодетная семья	200	4.38
Несовершеннолетний	13	0.28
Общественные организации	62	1.36
Органы исполнительной власти субъекта	5	0.11
Органы местного самоуправления	3	0.07
Подозреваемый, обвиняемый, осужденный	627	13.72
Потерпевший	45	0.98
Предприятие, учреждение, организация, ИП	108	2.36
Представитель по доверенности	31	0.68
Представитель по закону	1089	23.83

Призывник	41	0.9
Сотрудники/бывшие сотрудники правоохранительных органов	12	0.26
Студент	4	0.09
Суд, прокуратура, полиция, судебный пристав	4	0.09
УПР/УПЧ в РФ и субъектах РФ	73	1.6
Участник боевых действий, ветеран ВОВ	5	0.11
Учреждения образования	4	0.09

Анализ обращений по гендерному типу в процентном соотношении составляет: 58,23% (2661) от женщин и 39,06% (1785) от мужчин (как указано выше - 2,71 % (124) – коллективные обращения).

В 2020 году выросло количество обращений от депутатов Государственной Думы РФ, Московской городской Думы и депутатов муниципальных округов.

В 3.5 раза выросло число обращений от индивидуальных предпринимателей, предприятий, организаций, учреждений, которые обращались к Уполномоченному за разъяснением о порядке предоставления налоговых каникул и иных мер государственной поддержки в период ограничений, связанных с распространением коронавирусной инфекцией.

В связи с вынужденной мерой соблюдения самоизоляции, на 30 % уменьшилось количество обращений от граждан, получающих пенсию.

Число обращений от подозреваемых, обвиняемых или осужденных остается на приблизительно том же уровне - 627 (14 %) по 846 вопросам. Также следует отметить, что многие вопросы решались в ходе посещения Уполномоченным следственных изоляторов УФСИН России по г. Москве.

Введение особого режима в связи с коронавирусной инфекцией в специализированных учреждениях города Москвы отразилось на количестве проведенных Уполномоченным в 2020 году проверок ПНИ, ПВД, следственных изоляторов, общеобразовательных учреждений. Их общее количество составило 26 посещения как плановых, так и по обращениям граждан. В рамках реализации своих полномочий Уполномоченным в ходе проверок решалось максимальное количество вопросов, поэтому их качество осталось на высоком уровне.

Рассмотрено с положительным результатом	2539	58.84%
Отрицательный результат	15	0.35%
Направлено по подведомственности	183	4.24%
Достигнуто иное решение по существу дела	61	1.41%
Направлено по подведомственности с контролем	850	19.70%
Направлено по территориальности	285	6.60%
Доводы жалобы не подтвердились	379	8.78%
Возврат жалобы	3	0.07%

В 2020 году рассмотрено с положительным результатом 2539 обращений, что составляет почти 59% от общего числа рассмотренных обращений, включая обращения, поступившие в предыдущие периоды. Обращения, с абсолютным решением поставленных вопросов составили 31% от указанного выше показателя.

По 379 (8,78%) письменным обращениям Уполномоченным и сотрудниками его аппарата проведены проверки, в ходе которых изложенные в обращении доводы не подтвердились.

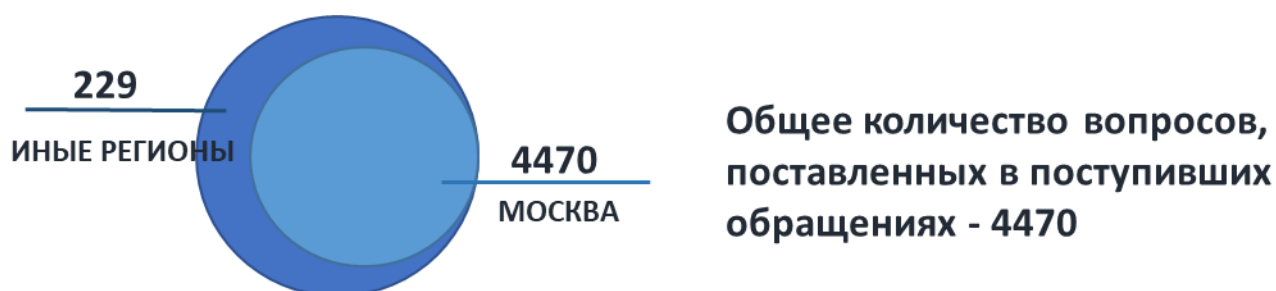
1318 письменных обращения (30,54%) направлены по подведомственности либо территориальности, в том числе, с контролем в органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностным лицам, в организации, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу, а также в адрес уполномоченных 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.

3 письменных обращения (0,07%) возвращено заявителям, 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).

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, рассмотренных в 2020, составило 4699, из них от жителей Москвы - 4470.



Наибольшее количество вопросов касалось уголовного производства – 15,48% (692). По обеспечению прав человека в местах принудительного содержания было рассмотрено 154 вопроса (3,45%).

Вопрос	Количество
ПРОИЗВОДСТВО УГОЛОВНОЕ	692
Обоснованность привлечения к ответственности	107
Возбуждение либо отказ в возбуждении дела	161
Нарушения в ходе проведения дознания и предварительного следствия	147
Пересмотр судебных постановлений	55
Взаимодействие с правоохранительными органами	51
Изменение меры пресечения	35
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА В МЕСТАХ ПРИНУДИТЕЛЬНОГО СОДЕРЖАНИЯ	154
оказание медицинской помощи	73
условия содержания в СИЗО, ИВС	36
мед.освидетельствование	15
Иные вопросы	168

Но на первом месте для москвичей по-прежнему остаются жилищные вопросы – 13% (581). Пандемия хоть и внесла определенные коррективы в жизнь москвичей, но повседневные вопросы находят свое решение, о чем будет сказано ниже в соответствующих разделах.

Вопрос	Количество
ЖИЛИЩНЫЕ ПРАВА	581
Улучшение жилищных условий	131
Постановка на учет нуждающихся в жилье	109
Реновация	48
Выселение без предоставления другого жилого помещения	39
Выселение из ведомственного жилья	26
Иные вопросы	228

Тематика вопросов по образованию в основном касалась устройства ребенка в детский сад, образовательного процесса, что связано с организацией дистанционного обучения детей. Как и в прошлом году данные вопросы занимают третье место - 10,16% (454).

Вопрос	Количество
ОБРАЗОВАНИЕ	454
Устройство ребенка в детский сад	194
образовательный процесс, организационные вопросы	125
Конфликтные ситуации в школе, учреждениях проф.образования	54
дополнительное образование	17
Иные вопросы	64

Социальная защита населения ежегодно занимает большую часть работы Уполномоченного, потому обращения москвичей в данной категории стабильно продолжают поступать в аппарат. Не значительное повышение по сравнению с 2019 годом (196) коснулось вопросов социального обеспечения (173), предоставления льгот (72) и включают в себя проблему блокировки социальных карт москвичей. На конец года

обращения по данному вопросу продолжают поступать и находятся в работе.

Вопрос	Количество
СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА	338
Социальное обеспечение	173
Льготы и пособия для категорий граждан, нуждающихся в соц.защите	72
пенсионное обеспечение	69
беспрепятственный доступ инвалидов к объектам инфраструктуры	17
Иные вопросы	7

Вопросы защиты прав жителей столицы в области здравоохранения снизились по сравнению с предыдущим годом (343) и составили 6,02 % (269) от общего числа вопросов. Это свидетельствует о слаженных, четких, своевременных действиях Правительства Москвы и иных структур органов городской власти в период пандемии.

Вопрос	Количество
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	269
работа медицинских учреждений, медицинское обслуживание	85
Обеспечение населения медикаментами	64
Оказание лечебно-профилактической помощи	40
Вопросы МСЭ	26
Госпитализация	10
Иные вопросы	44

Число вопросов по экономическим и имущественным правам человека, а также вопросов гражданского производства можно сравнить с результатом предыдущего периода. Оно составило 306 (6,85%) и 254 (5,68%) соответственно.

Вопрос	2019	2020
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ИМУЩЕСТВЕННЫЕ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА, ЧАСТНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ	311	306

ПРОИЗВОДСТВО ГРАЖДАНСКОЕ	248	254
---------------------------------	-----	-----

Почти в 10 раз по сравнению с 2019 годом (12) выросли показатели по тематике административного производства – 109 (2,44%). Связано это с несогласием к привлечению к административной ответственности, возбуждению административных дел в связи с нарушением гражданами режима самоизоляции.

Вопрос	Количество
ПРОИЗВОДСТВО АДМИНИСТРАТИВНОЕ	109
обоснованность привлечения к ответственности	51
возбуждение либо отказ в возбуждении дела	30
пересмотр судебных постановлений	8
незаконное задержание	6
Иные вопросы	14

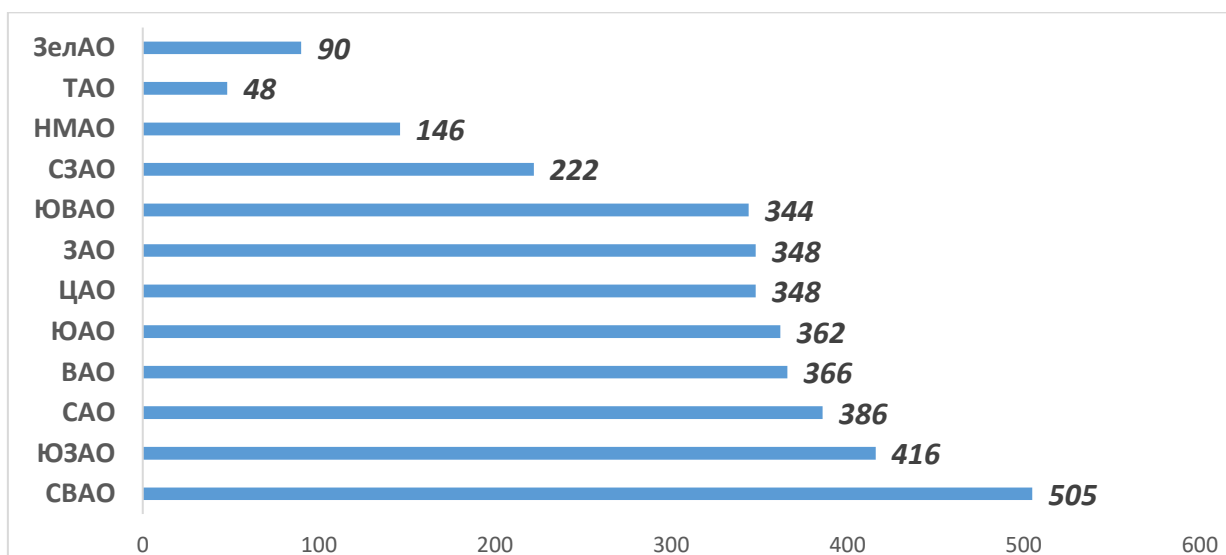
Статистические данные по другим вопросам
в обращениях граждан

Тематика вопросов	Количество вопросов (5% и менее*)
Споры, связанные с воспитанием детей	244 (5,3%)
Ненадлежащее исполнение родительских обязанностей	116 (2,5%)
Градостроительство и развитие городской инфраструктуры	116 (2,5%)
Производство административное	109 (2,38%)
Вопросы ЖКХ	105 (2,29%)
Жестокое обращение и эксплуатация	92 (2%)
Миграция и межнациональные отношения	92 (2%)
Трудовые права	82 (1,8%)
Реализация права на обращения и личный прием в госорганы	71 (1,6%)
Экология и природопользование	70 (1,5%)
Личные права и свободы, политические права	61 (1,3%)
Права лиц призывного возраста	40 (0,87%)

**от общего числа вопросов, поставленных в обращениях*

Данные о вопросах, поставленных в обращениях москвичей и жителей столицы с разбивкой по округам

Наибольшее количество обращений поступило из Северо-Восточного административного округа города Москвы – 505 (11,3%), также в СВАО самое высокое число обращений по жилищной тематике – 96 (2,15%). Вопросы по жилищному праву, как было указано выше, стоят на первом месте в большинстве округов. Однако в Северо-Западном, Троицком и Новомосковском округах преобладают вопросы образования. В Зеленоградском округе преобладают вопросы, относящиеся к тематике здравоохранения – 31 (0,69%), однако, наибольшее число вопросов в данной категории поступило из Восточного административного округа – 37 (0,83%).



Детализация наиболее актуальных тематик внутри округов представлена в таблице ниже.

Административный округ, тематика	Количество	%*/ %**
СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ	505	11,3
Жилищные права	96	2,15/19,01
Градостроительство и развитие городской инфраструктуры	53	1,19/10,5
Производство уголовное	48	1,07/9,5
Образование	34	0,76/6,73
Споры, связанные с воспитанием детей	32	0,72/6,34

ЮГО-ЗАПАДНЫЙ	416	9,31
Жилищные права	72	1,61/17,31
Производство уголовное	52	1,16/12,5
Экономические и имущественные права человека, частная собственность	46	1,03/11,06
Образование	34	0,76/8,17
Социальная защита	27	0,6/6,49
СЕВЕРНЫЙ	386	8,64
Жилищные права	69	1,54/17,88
Образование	40	0,89/10,36
Производство уголовное	38	0,85/9,84
Социальная защита	34	0,76/8,81
Здравоохранение	29	0,65/7,51
ВОСТОЧНЫЙ	366	8,19
Жилищные права	71	1,59/19,4
Здравоохранение	37	0,83/10,11
Социальная защита	35	0,78/9,56
Производство уголовное	31	0,69/8,47
Образование	25	0,56/6,83
ЮЖНЫЙ	362	8,1
Жилищные права	43	0,96/11,88
Производство уголовное	36	0,81/9,94
Социальная защита	35	0,78/9,67
Образование	27	0,6/7,46
Здравоохранение	27	0,6/7,46
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ	348	7,79
Жилищные права	62	1,39/17,82
Производство уголовное	52	1,16/14,94
Производство гражданское	34	0,76/9,77
Экономические и имущественные права человека, частная собственность	29	0,65/8,33
Образование	23	0,51/6,61
ЗАПАДНЫЙ	348	7,79
Жилищные права	45	1,01/12,93
Образование	41	0,92/11,78
Здравоохранение	35	0,78/10,06
Социальная защита	34	0,76/9,77
Производство гражданское	34	0,76/9,77
ЮГО-ВОСТОЧНЫЙ	344	7,7
Жилищные права	54	1,21/15,7
Образование	46	1,03/13,37
Социальная защита	41	0,92/11,92
Экономические и имущественные права человека, частная собственность	27	0,6/7,85

Производство гражданское	27	0,6/7,85
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	222	4,97
Образование	37	0,83/16,67
Экономические и имущественные права человека, частная собственность	24	0,54/10,81
Жилищные права	22	0,49/9,91
Производство уголовное	22	0,49/9,91
Социальная защита	20	0,45/9,01
НОВО-МОСКОВСКИЙ	146	3,27
Образование	45	1,01/30,82
Социальная защита	16	0,36/10,96
ЗЕЛЕНОГРАДСКИЙ	90	2,01
Здравоохранение	31	0,69/34,44
ТРОИЦКИЙ	48	1,07
Образование	12	0,27/25

*от общего числа обращений, поступивших от жителей города Москвы

**от общего числа обращений, поступивших из округа

В обращениях от жителей столицы, поступивших без указания адреса, но относящихся к городу Москве, тематика распределилась следующим образом.

Москва, тематика	Количество	%*/ %**
Территория не указана	419	9,37
Образование	86	1,92/21,24
Производство уголовное	61	1,36/14,56
Социальная защита	40	0,89/9,55
Экономические и имущественные права человека, частная собственность	37	0,83/8,83
Жилищные права	31	0,69/7,4
Здравоохранение	28	0,63/6,68
Миграция и межнациональные отношения	27	0,6/6,44
Споры, связанные с воспитанием детей	24	0,54/5,73

*от общего числа обращений, поступивших от жителей города Москвы

**от общего числа обращений, поступивших из округа

Из следственных изоляторов, находящихся на территории города Москвы, поступило 470 (10,51%) обращений по вопросам уголовного производства – 291 (6,51%), обеспечение прав человека в местах принудительного содержания – 99 (2,21%), включая вопросы оказания медицинской помощи – 45. С более подробно данная тематика будет раскрыта в соответствующем разделе доклада.

Статистический мониторинг работы московского омбудсмена и аппарата по защите прав москвичей в период распространения коронавирусной инфекции

За 2020 год в аппарат московского омбудсмена поступило **328** обращений (7,18%), связанных с распространением коронавирусной инфекции по вопросам работы медицинских учреждений и служб скорой помощи, предоставления арендных и налоговых каникул, об организации удаленного обучения школьников и студентов, о нарушении трудовых прав сотрудников работодателями, о блокировке социальных карт москвичей, об изменении меры пресечения для лиц, содержащихся под стражей, о разъяснении порядка оформления пропуска, соблюдения режима самоизоляции, передвижения по городу в карантинный период.

Тематика	Количество	%*
Здравоохранение	56	17,07
Экономические и имущественные права, налоговое право	51	15,55
Образование	38	11,59
Производство административное	37	11,28
Производство уголовное (в том числе I коллективное), обеспечение прав человека в местах принудительного содержания	28	8,54
Трудовые права	14	4,27
Социальная защита	13	3,96
Разъяснения:	71	21,65
- о введении карантина	35	10,67
- о порядке оформления пропусков	21	6,4
- о соблюдении режима самоизоляции	15	4,57
Иные вопросы	20	6,1

*от общего числа обращений, поступивших по тематике COVID-19