**Справка**

**о результатах анализа жалоб, поступивших**

**к Уполномоченному Омской области по правам человека**

**в первом квартале 2022 года**

В первом квартале 2022 года к Уполномоченному Омской области по правам человека поступило ***374*** обращения, что на 78 больше, чем в первом квартале 2021 года (296).

Обращения распределяются следующим образом:

***169 –*** *устные обращения (45%):*

- 121 – поступили по телефону, из них 18 в ходе «горячей линии» (32%);

- 21 – принято на личном приёме (7%), в том числе 2 обращения в ходе выездных приёмов специалистов аппарата в городе Омске и 11 обращений в местах принудительного содержания;

- 26 – поступили в общественные приёмные Уполномоченного (7%);

- 1 – публикации в СМИ.

***205 –*** *письменные обращения (55%):*

- 110 – направлены почтой (29%);

- 81 – поступили по электронной почте, а также через интернет-приёмную (22%);

– 14 - принято на личном приёме (4%).

Динамика поступления обращений граждан в аппарат Уполномоченного в первом квартале за последние три года представлена в таблице № 1.

 **Таблица № 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Год** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **Количество обращений** | 473 | 296 | 374 |

В первом квартале 2022 года по сравнению с первым кварталом 2021 года устных обращений поступило больше на 48, а письменных обращений на 30. Так, в течение первого квартала текущего года рассмотрено 169 устных обращений (45%), в 2021 году в этот же период времени - 121 (41%). Письменных обращений за первые 3 месяца 2022 года поступило 205 (55%), в 2021 году – 175 (60%), однако в долевом отношении письменных обращений в этом году поступило меньше на 5%.

Анализ количества обращений, а также способа их направления, свидетельствует что, уменьшилось число обращений, поступивших письменно на личном приёме (в 2022 году – 14, в 2021 году – 18) и число публикаций в СМИ (в 2022 году – 2, в 2021 году – 1).

По всем остальным способам поступления обращений идёт рост обращений: обращения, принятые в общественных приёмных Уполномоченного: в 2022 – 26, в 2021 – 24; устные обращения на личном приёме в 2022 – 21, в 2021 – 14, по телефону в 2022 – 121, в 2021 – 81;

География адресов обратившихся

Большинство обратившихся граждан проживают на территории города Омска - 229 обращений (61%). В это число входят 61 обращение (16%), от лиц, находящихся в местах принудительного содержания города Омска.

***80*** обращений поступило от граждан, проживающих на территории сельских муниципальных образований Омской области (21%), в их числе 9 обращений из исправительного учреждения, находящегося на территории Омской области.

Обращения от жителей сельских муниципальных образований Омской области распределяются следующим образом:

- Черлакский район – 26 обращений (7%);

- Омский район - 14 обращений (4%);

- Азовский Немецкий Национальный район - 4 обращения (1%);

- Исилькульский, Муромцевский, Таврический, Тарский районы - по 3 обращения;

- Калачинский, Москаленский, Называевский, Усть-Ишимский, Шербакульский районы - по 2 обращения;

- Большереченский, Кормиловский, Любинский, Марьяновский, Павлоградский районы - по 1 обращению.

В ***53*** обращениях (14%) адрес заявителя не указан.

В течение первого квартала 2022 года к Уполномоченному также поступило ***12*** обращений (3%) из других регионов Российской Федерации (из Забайкальского и Краснодарского краёв, городов федерального значения Москва и Санкт-Петербург, Свердловской, Новосибирской и Тюменской областей, Ямало-Ненецкого АО).

Из года в год наибольшее число обращений к Уполномоченному поступает от жителей города Омска. Число обращений жителей города Омска в первом квартале 2022 увеличилась: 229 обращений (61%) против 206 (70%) в 2021 году. При этом доля таких обращений уменьшилась на 9%.

Число и доля обращений от жителей сельских муниципальных районов в первом квартале 2022 года, по сравнению с аналогичным отчётным периодом 2021 года, также уменьшились. Так, в первом квартале 2021 года от сельчан поступило 60 обращений (20%), а в первом квартале 2022 года — 80 (21%). По-прежнему среди муниципальных районов, как и в прошлые годы, лидирует Черлакский район, в котором все обращения приняты представителем Уполномоченного Н.Ф. Боберенко.

 Характеристика статуса заявителей

По количеству заявителей обращения характеризуются следующим образом. Из общего числа принятых к рассмотрению (374), обращений индивидуального характера было 371 (99 %), коллективных обращений - 3 (1%)[[1]](#footnote-1).

Самая многочисленная коллективная жалоба поступила от 200 потерпевших по уголовному делу. Авторы жалуются на действия следователей следственного Департамента МВД России.

Вторая по численности жалоба поступила от 6 жителей с. Троицкое Омского района, которые не согласны с начислением платы за ОДН.

Ещё одна жалоба поступила от супругов Л. М.И. и Л.В. по факту поджога жилого дома в СНТ «Связист». Авторы обращения жалуются на бездействие сотрудников полиции (ОП №4).

В целом, общее число граждан, использовавших коллективную форму обращения, составило 208 человек, в первом квартале 2021 года коллективных обращений не поступало.

По категориям граждан, обратившихся в аппарат Уполномоченного, ситуация выглядит следующим образом:

99 - пенсионеры (26%);

71 - лица, подвергшиеся уголовному преследованию (19%);

39 - не указали род деятельности (10%);

33 - работники различных отраслей (9%);

5 - временно не работающие;

4 – потерпевшие;

4 – представитель общественной организации;

1 – военнослужащие;

1 – публикации СМИ.

Инвалиды и другие категории граждан, пользующиеся льготами по различным основаниям:

12 - инвалиды (3%);

2 – ветераны Омской области.

Заявителями по обращениям по вопросам защиты семьи и прав несовершеннолетних детей являются следующие категории граждан:

17 - родители в интересах несовершеннолетних детей (5%), из них 1 обращение в интересах ребёнка-инвалида;

7 - лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Принято **2** обращения от граждан других государств, проживающих в Омске и **1** обращение – от лица без гражданства. В прошлом году было 7 таких обращений.

Кроме того, поступили обращения от граждан таких категорий как жильцы дома - 8 обращений, жители населённого пункта – 2 обращения, члены семьи в интересах своего родственника (в большинстве - в интересах осуждённых) - 29 обращений, адвокаты - 3 обращения, студент – 1 обращение, и другие. За отчётный период, подобного рода обращений рассмотрено ***43*** (11%).

Несоответствие количества категорий граждан общему числу обращений, поступивших в аппарат Уполномоченного, объясняется тем, что по некоторым обращениям заявитель относится одновременно к нескольким категориям.

Анализ статистических данных показывает, что в первом квартале 2022 года по сравнению с первым кварталом 2021 года увеличились число и доля обращений, поступивших от:

1. пенсионеров – 99 (26%) против 71 (24%) в 2021 году;
2. лица, подвергшиеся уголовному преследованию – 71 (19%) против 44 (15%) в 2021 году;

3) лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - 7 против 3 в 2021 году.

Уменьшились число и доля обращений, поступивших от лиц, не указавших род деятельности: 39 (10%) в первом квартале 2022 года и 46 (16%) в первом квартале 2021 года.

Аналогичная ситуация прослеживается по обращениям от лиц, временно не работающих: в первом квартале 2022 года поступило 5 обращений, в первом квартале 2021 года – 11; от инвалидов: в первом квартале 2022 года поступило 12 обращений, в первом квартале 2021 года – 19

Тематика обращений

По тематике обращения, поступившие в аппарат Уполномоченного, распределяются следующим образом (по убыванию числа обращений).

По вопросам социального обеспечения и социального страхования поступило ***89*** обращений, что составляет 24% от общего количества. В 2021 году обращений о защите права на социальное обеспечение поступило - 48 (16%).

В самом блоке социальных прав поступившие обращения можно разделить так:

- 51 - обращения, связанные с пенсионным обеспечением (14%);

- 23 – о получении выплат, компенсаций (6%);

- 5 – прохождение медико-социальной экспертизы;

- 3 - обращения, связанные с льготами;

- 7 – иные вопросы указанной категории.

По сравнению с первым кварталом 2021 года, в текущем отчётном периоде значительно увеличилось количество обращений, связанных с пенсионным обеспечением (первый квартал 2021 года – 32 обращения, первый квартал 2022 года – 51 обращение); по вопросам получения пособий, различных социальных выплат: 3 в 2021 году, 23 в 2022 году; по вопросам прохождения медико-социальной экспертизы: 1 в 2021 году, 5 в 2022 году.

По остальным категориям данного тематического блока наблюдается снижение числа обращений.

Вопросы в сфере уголовного права и исполнения наказаний – 70 обращений, 19% от общего числа (первый квартал 2021 года - 33 обращения - 11%). Из них:

- 27 - нарушения в исправительном учреждении (7%), в прошлом году – 7;

- 11 - действия (бездействие) органов внутренних дел (3%), в прошлом году – 13;

- 7 - обжалование действий (бездействия) органов СУ СК;

­- 6 - несогласие с приговором (постановлением суда);

- 4 - вопросы условно-досрочного освобождения;

- 3 - нарушения в ходе производства по уголовным делам, в прошлом году – 7;

- 12 – иные вопросы уголовного права.

Количество обращений по анализируемой тематике увеличилось на 37.

Вопросы о правоотношениях, регулируемых гражданским законодательством – 51 обращений, что составило 14% от общего числа (первый квартал 2021 года - 35 обращений – 12%). Из них:

- 32 – неисполнение судебных решений, а также жалобы на действия (бездействия) судебных приставов (9%);

- 6 – несогласие с судебным решением;

- 3 – нарушения судебных органов;

- 10 – иные вопросы гражданского законодательства.

Сопоставление с данными первого квартала 2021 года показывает, что существенно увеличились число и доля жалоб на действия (бездействия) судебных приставов (в прошлом году – 11 обращений), уменьшилось количество жалоб на решения суда (в прошлом году – 8 обращений).

Жилищные вопросы - 39 обращений - 10% от общего числа. По сравнению с показателями первого квартала 2021 года - 22 обращения (7%), число обращений увеличилось на 17, доля обращений увеличилась на 3%.

Внутри блока жилищных прав поступившие обращения можно разделить следующим образом:

­- 11 – не обеспечение жилым помещением (3%), из них 10 обращений по вопросу предоставления жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей;

- 11 – по жилищно-коммунальным вопросам (электроснабжение, теплоснабжение, газоснабжение, водоснабжение и водоотведение) – 3%;

- 6 – по вопросам постановки и снятии с учёта (1%);

- 5 – оплата коммунальных услуг, установление тарифов и льгот, в том числе вопросы, связанные с платой за общедомовые нужды;

- 6 – иные жилищные вопросы.

В текущем отчётном периоде на первом месте жалобы на необеспечение жилым помещением, из них основная категория заявителей лица, относящиеся к категории дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей. В прошлом году таких заявлений поступило – 7.

Также увеличилось, по сравнению с предыдущим отчётным периодом, число обращений, касающихся оплаты коммунальных услуг, установления тарифов и льгот. Так, в первом квартале 2021 года их было 2, а в 2022 году – 5.

По иным категориям в тематике «Жилищные вопросы» число поступивших обращений уменьшилось.

Вопросы труда и занятости населения были поставлены в 27 обращениях, 7% от общего числа (первый квартал 2021 года - 14 - 5%). Из них:

* 10 - трудовые споры между работниками и работодателями (3%), в прошлом году 1 обращение;
* 9 - нарушение законодательства об оплате труда, в прошлом году 6 обращений;
* 2 - трудоустройство и занятость населения, в прошлом году 3 обращения;
* 6 – иные вопросы трудового права.

Вопросы здравоохранения - 25 обращений, 7% от общего числа (в 2021 – 23 обращения, 8%).

Внутри блока принятые обращения можно разделить следующим образом:

* 19 – о нарушениях в медицинских учреждениях (5%), ранее - 17 (6%);
* 4 – обращения, связанные с COVID-19;
* 2 – иные вопросы здравоохранения.

В категории «Информация и информатизация» зарегистрировано ***20*** обращений (5%), из которых:

- 18 – о предоставлении информации (4,81%), из них 7 обращений о предоставлении правовой информации;

- 2 – иные вопросы информатизации.

Число обращений указанной категории возросло. Так в первом квартале 2021 года поступило 15 обращений, при этом доля обращений осталась равнозначной 5%.

Вопросы, связанные с гражданством, миграцией, административным законодательством, содержались в 9 обращениях, 2% от общего числа (первый квартал 2021 года – 16 - 5%). Из них:

* 6 – по вопросам приобретения гражданства РФ (2%);
* 3 – иные вопросы, связанные с гражданством и миграцией.

В сравнении с показателями первого квартала 2021 года, количество обращений данной тематики незначительно снизилось. Снижение заметно в категории жалоб, связанных с вопросами приобретения гражданства РФ: первый квартал 2021 года - 10, первый квартал 2022 года – 6.

В категории «Семья» поступило 9 обращений, 2% от общего числа (первый квартал 2021 года - 20 обращений, 3%. Из них:

– 4 – вопросы, связанные с правами и обязанностями родителей, в их числе алиментные обязательства;

– 2 – по вопросам опеки, попечительства и усыновления;

– 2 – защита материнства и детства, семьи;

– 1 ­– иные вопросы семейных отношений.

Число жалоб указанной тематики, по сравнению с первым кварталом 2021 года, снизилось на 11 обращений.

В категории «Образование» поступило ***6*** обращений, 2% от общего числа обращений (первый квартал 2021 года - 20 - 7%. Из них по два обращения поступило по вопросам получения путёвки в дошкольное учреждение и о праве на образование. Два обращения по иным вопросам образования.

По сравнению с первым кварталом прошлого года, в первом квартале текущего года отмечается снижение обращений указанной тематики по всем тематическим вопросам.

В категории «Природные ресурсы. Охрана окружающей среды» зарегистрировано **6** обращений, 2% от общего числа (первый квартал 2021 года - 3 обращения, 1%). 5 обращений по вопросам благоприятной окружающей среды и 1 обращение связано с предоставлением земельных участков.

В категории «Безопасность и охрана правопорядка» - 4 обращения (1%), все по вопросам безопасности личности. В сравнении с первым кварталом 2021 года количество обращений немного снизилось (в 2021 - 7 обращений).

Вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью, были поставлены в ***3*** обращениях. Из них:

- 1 - транспортные услуги, тарифы и льготы;

- 1 – по вопросам строительства;

- 1 – по вопросам сельского хозяйства.

По данной тематике за первый квартал текущего года поступило более чем в два раза меньше обращений, чем в первом квартале прошлого года (8 обращений).

К категориям «Другое» и ***«Оборона»*** отнесено по 2 обращения.

В категории *«****Внешнеэкономическая деятельность*»** в отчётном периоде поступило ***1*** обращение по вопросу регистрации в РФ автомобилей, приобретённых в республике Армения и их использование в РФ.

Несоответствие количества обращений в перечисленных тематических блоках общему числу обращений, поступивших в аппарат Уполномоченного, объясняется тем, что во многих обращениях затрагивается сразу несколько вопросов.

В целом, по итогам первого квартала 2022 года отмечается уменьшение числа обращений по вопросам гражданства, семьи, образования, безопасности и хозяйственной деятельности. По остальным категориям количество обращений увеличилось.

 ***Тип органа, действия которого обжаловались***

По типу органа, действия которого обжалуются, ситуация выглядит следующим образом.

На действия *федеральных органов власти* поступило ***160*** (43%) обращения, в их числе (по убыванию числа обращений):

51 – Отделение Пенсионного фонда России по Омской области (14%);

32 – Управление Федеральной службы судебных приставов (9%);

32 – учреждения Федеральной службы исполнения наказаний (9%);

19 – судебные органы (5%);

17 – органы внутренних дел (4,55%), в том числе 3 обращения на действия Управления по вопросам миграции УМВД России по Омской области;

6 – органы Следственного управления Следственного комитета РФ по Омской области (1,60%);

2 – Бюро медико-социальной экспертизы;

1 - Военный комиссариат Омской области.

Жалоб на действия (бездействия) *органов власти субъекта РФ и подведомственных организаций* поступило ***49*** (13%):

21 – Министерство здравоохранения Омской области и подведомственные ему учреждения (5,61%);

11 – Министерство труда и социального развития Омской области в том числе на действия подведомственного учреждения (3%);

10 – в адрес других органов исполнительной власти субъекта;

5 – Министерство образования Омской области;

1 – Государственная жилищная инспекция Омской области;

1 – Министерство имущественных отношений Омской области.

На действия *органов местного самоуправления* *и подведомственных организаций* поступило 17 обращений (1,07%), в их числе жалобы на действия департамента образования Администрации г. Омска (4 обращения) и подведомственных ему учебных заведений (1,07).

На действия *негосударственных организаций* поступило ***51*** обращение(14%). Среди них: Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов г. Омска, АО «Омскгоргаз», Омская энергосбытовая компания, АО «ОмскВодоканал», Адвокатская палата Омской области, ЮК «Генерал» и другие организации.

Кроме того, за отчётный период поступило ***9*** жалоб (2%) на нарушение прав граждан *физическими лицами*, а также рассмотрено ***71*** обращение (19%) категории ***«не жалоба»***, которые содержат вопросы о разъяснении норм права, о способе защиты права о предоставлении иной информации.

Анализ полученных данных показывает, что по сравнению с 2021 годом, в текущем периоде увеличилось число и доля жалоб на действия федеральных органов власти (в 2021 году – 91 – 31%), органов власти субъекта РФ (в 2021 году - 43 – 13%), действия негосударственных органов (в 2021 году – 32 – 11%).

Меньше поступило обращений в адрес органов местного самоуправления (в 2021 году – 36 – 13%), жалоб о нарушении прав физическими лицами (в 2021 году – 19 – 6%).

Итоги работы по рассмотрению обращений

Итоги работы по рассмотрению обращений граждан за первый квартал 2022 года характеризуются следующими данными, которые складываются из статистики работы с устными и письменными обращениями.

В первом квартале 2022 года ***на устный приём*** обратились ***169*** человек (включая жалобы, поступившие в общественные приёмные). Подавляющее число обратившихся, а именно 147 человек, получили консультации и разъяснения по интересующим их вопросам.

***Удовлетворено 3*** обращения.

***Частично удовлетворено 10*** обращений. Из этого количества 9 обращений принято представителем Уполномоченного в Черлакском районе Н.Ф. Боберенко. Подробная информация представлена в отдельном разделе справки.

По ***5*** обращениям даны письменные разъяснения.

***3*** обращения (менее 1%) ***не удовлетворено,*** так как в обжалуемых действиях нарушений закона не установлено. Тем не менее, по таким обращениям граждане получили квалифицированную консультацию и информацию, которая в дальнейшем поможет им в решении вопроса и защите прав.

В целом положительный для заявителя результат достигнут по ***13*** устным обращениям (3,48%).

В отчётный период рассмотрено ***205*** письменных обращений. Итоги рассмотрения жалоб характеризуются следующими данными.

**19** обращенийудовлетворены, 9 обращений удовлетворено частично.

Не удовлетворены требования заявителей по ***35*** обращениям (9,36%). Причины отказа:

- 29 - в обжалуемых действиях нарушений закона не установлено;

- 3 – иной порядок рассмотрения;

- 2 – рассматривается в судебном порядке;

- 1 – уже имеется судебное решение.

По ***82*** обращениям даны письменные разъяснения.

Как и по устным обращениям, в случае неудовлетворения требований, заявители получили квалифицированную консультацию и информацию, которая в дальнейшем поможет им в решении вопроса и защите прав.

Таким образом, по итогам первого квартала 2022 года по письменным обращениям положительно разрешено ***28*** обращений (7%).

Общее количество обращений, по которым достигнут положительный для заявителя результат, по итогам первого квартала 2022 года составляет – ***41*** (11%). Из них: 22 – удовлетворено в полном объёме; 19 – удовлетворено частично.

По ***38*** обращениям (10%) требования заявителей не были удовлетворены.

В сравнении с данными за первый квартал 2021 года в текущем отчётном периоде увеличилось число удовлетворённых жалоб (2021 год – 29: 17 – полностью, 12 – частично), и снизилось число обращений, в удовлетворении требований которых отказано (2021 год - 64).

***8*** обращения не были рассмотрены по существу. Из них:

 - ***6*** обращений в связи с несоответствием требованиям статьи 8 Закона Омской области № 921-ОЗ «Об Уполномоченном Омской области по правам человека» оставлено без рассмотрения на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (не указана фамилия гражданина, направившего обращение, не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, невозможно определить суть обращения);

- по ***2*** обращениям рассмотрение прекращено по причине их отзыва заявителями до начала проверки изложенных доводов в соответствии с пунктом 5 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

***7*** обращенийнаправлены на рассмотрение по компетенции.

Кроме того, 48 обращений остаются на контроле, окончательного решения по ним ещё не принято.

О работе с обращениями, поступившими к представителям Уполномоченного в сельских районах

По итогам первого квартала 2022 года на приём к представителям Уполномоченного поступило 26 обращений (первый квартал 2021 года – 24 обращения). По форме все указанные обращения устные и поступили к представителю в Черлакском районе Н.Ф. Боберенко.

11 обращений поступили от пенсионеров, 12 от работников различных отраслей, по 1 обращению от военнослужащего, учащегося и безработного.

*О характере обращений*

О правоотношениях, регулируемых гражданским законодательством интересовалось 11 заявителей. Жилищные вопросы содержались в 2 обращениях. По вопросам труда и занятости населения поступило 4 обращения, здравоохранения – 1 обращение. Вопросы, связанные с гражданством, миграцией, административным законодательством, были предметом 3 обращений. В категории «Семья» поступило 3 обращения. По основам государственного устройства – 2 обращения.

Итоги рассмотрения обращений характеризуются следующим результатом:

- 17 - получили консультацию;

- 9 – частично удовлетворено.

Сведений о количестве обращений, поступивших в общественные приёмные Уполномоченного в иных районах Омской области, в анализируемом периоде не представлено.

Консультант Л.В. Аминева

1. В качестве коллективных учитывались обращения, подписанные двумя и более заявителями. [↑](#footnote-ref-1)