**Справка**

**о результатах анализа жалоб, поступивших**

**к Уполномоченному Омской области по правам человека**

**за первый квартал 2023 года**

В первом квартале 2023 года к Уполномоченному Омской области по правам человека (далее - Уполномоченный) и его помощникам в муниципальных районах области поступило 415 обращений, что на 41 обращение больше, чем в первом квартале 2022 года (374). Из них:

210 – устные обращения(51%): 138 – приняты по телефону (включая 52 звонка по прямой телефонной линии); 40 – поступили на личном приеме (10%), в том числе 9 обращений в ходе выездных приемов в муниципальных районах Омской области и 7 – в местах принудительного содержания; 31 – приняты помощниками Уполномоченного в муниципальных районах Омской области (8%); 1 – публикация в СМИ (менее 1%).

205 – письменные обращения (49%): 83 – направлены почтой (20%); 73 – поступили по электронной почте, а также через интернет-приемную (18%); 49 – поданы на личном приеме (11%), в том числе 6 – по результатам выездных приемов в муниципальных районах Омской области.

По сравнению со статистическим данными за первый квартал 2022 года, в первом квартале текущего года возросло количество устных обращений – за первый квартал прошлого года принято 169 устных жалоб, а количество письменных обращений не изменилось – 205.

Большинство обратившихся граждан проживают в городе Омске - 272 обращения (66%). В это число входят 52 жалобы от лиц, находящихся в местах принудительного содержания на территории областного центра.

116 обращений поступило от граждан, проживающих в сельских муниципальных образованиях Омской области (28%), в их числе 3 обращения из исправительных учреждений, находящихся на территории Омской области.

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

- Черлакский район – 22 обращения (6%);

- Москаленский район – 12 обращений (3%)

- Марьяновский и Омский районы – по 10 обращений (2%);

- Азовский немецкий национальный район – 9 обращений (2%);

- Тарский район – 7 обращений (2%);

- Исилькульский, Муромцевский, Таврический районы – по 5 обращений (1%);

- Калачинский, Любинский, Тюкалинский и Шербакульский районы – по 4 обращения (1%);

- Большереченский, Горьковский, Крутинский и Седельниковский районы – по 2 обращения;

- Кормиловский, Нижнеомский, Одесский, Павлоградский, Русско-Полянский, Саргатский и Усть-Ишимский районы – по 1 обращению.

Из Большеуковского, Знаменского, Колосовского, Называевского, Нововаршавского, Оконешниковского, Полтавского и Тевризского районов Омской области обращений не поступало.

В 18 обращениях (4%) адрес заявителя не указан. Такие обращения поступали по телефону и каналам электронной связи. В ходе телефонного разговора гражданин намеренно или по какой-то иной причине может не указать адрес проживания, а при направлении жалобы по электронной почте не требуется в обязательном порядке указывать адрес проживания.

В первом квартале 2023 года к Уполномоченному также поступило 8 обращений (2%) из других регионов Российской Федерации (из Республик Башкортостан, Дагестан; Алтайского и Красноярского краев; Курганской, Курской, Новосибирской и Свердловской областей).

Кроме того, поступило 1обращение из Федеративной Республики Германии.

Названные обращения касались прав граждан, проживающих или временно находящихся на территории Омской области.

По количеству заявителей обращения характеризуются следующим образом:

408 – обращения индивидуального характера (98%),

7 – коллективные обращения (2%).

Общее количество граждан, использовавших коллективную форму обращения к Уполномоченному, составило 64человека.

 Анализ категорий граждан, обратившихся к Уполномоченному, показывает, что, как и в предыдущие годы, значительную их часть составили представители социально слабо защищенных слоев населения.

В частности, 36% всех жалоб поступило от граждан пенсионного возраста (26% в первом квартале 2022 года).

Доля жалоб от инвалидов и других категорий граждан, пользующихся льготами по различным основаниям (ветераны труда, ветераны военной службы и боевых действий, ветераны ВОВ и приравненные к ним лица, дети участников ВОВ) составила 17% (по результатам первого квартала 2022 года – 4%).

Жалобы от работников различных отраслей составили 7% от общего числа обращений, (в первом квартале 2022 года – 9%). Доля жалоб от временно неработающих граждан составила 4% (в первом квартале 2022 года – 1%).

Жалобы от родителей в интересах несовершеннолетних детей, детей-инвалидов, от многодетных, приемных и опекунских семей, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, составили 12% от общего числа поступивших обращений (доля подобных жалоб в первом квартале 2022 года составила 6%).

Доля обращений от лиц, находящихся в местах принудительного содержания, - 13% (показатель первого квартала 2022 года – 19%).

Принято 12 обращений от граждан других государств, проживающих в Омске и области (3%).

Кроме того, поступили обращения от следующих категорий граждан: члены семьи в интересах родственника - 48 заявлений (в большинстве – 38 – касались реализации экономических и социальных гарантий в отношении мобилизованных и членов их семей), сторона по делу – 6 обращений, жильцы дома – 3 обращения, жители населенного пункта – 3 обращения, и другие. За отчетный период рассмотрено 64 обращения подобного рода (15%).

По тематике обращения, поступившие к Уполномоченному, распределяются следующим образом.

Вопросы социального обеспечения и социального страхования **–** 145обращений(35%). В первом квартале 2022 года поступило 89 таких жалоб (24%). Лидирующие позиции в данном блоке, как и в предыдущие годы, занимают обращения по вопросам пенсионного обеспечения и в сравнении с данными за первый квартал 2022 года, в первом квартале текущего года число таких жалоб незначительно возросло. Существенно больше, чем за первый квартал прошлого года, в настоящем отчетном периоде подано обращений: затрагивающих организацию социального обслуживания; связанных с предоставлением льгот; о проблемах, касающихся прохождения медико-социальной экспертизы; по вопросам обеспечения реабилитационными средствами.

На втором месте по количеству – обращения, в которых заявителями затронуты жилищные вопросы – 62 (14%). В первом квартале 2022 года поступило 39 таких обращений (10%). Лидируют обращения, связанные с обеспечением граждан жилыми помещениями – необеспечение жильем, постановка и снятие с жилищного учета, предоставление некачественного жилья, расселение из аварийного жилья, заключение договора социального найма, выселение. На втором месте – жилищно-коммунальные вопросы. В текущем отчетном периоде, по сравнению с данными за первый квартал прошлого года, возросло количество жалоб, затрагивающих оплату коммунальных услуг, установление тарифов и льгот, а также обращений о нарушении тишины и покоя граждан.

В категории «Оборона»поступило52обращения (13%). Показатель первого квартала 2022 года – 2 жалобы (менее 1%). Обращения данной категории касались порядка исполнения воинской обязанности по призыву, по мобилизации и в рамках прохождения альтернативной гражданской службы, а также решения вопросов по социально-экономическим гарантиям мобилизованных и членов их семей.

Вопросы о правоотношениях, регулируемых гражданским законодательством поставлены в 50 обращениях, что составило 12% от общего числа и в целом соответствует данным за первый квартал 2022 года (51 обращение, 14%). Увеличилось количество жалоб на решения суда, обращений о реализации права частной собственности, а также по вопросам наследования. Меньше, чем в первом квартале 2022 года, поступило жалоб на неисполнение судебных решений, а также жалоб на действия (бездействие) судебных приставов.

Вопросы в сфере уголовного права и исполнения наказаний содержались в 46 обращениях, 11% от общего числа (первый квартал 2022 года – 70 жалоб – 19%). По сравнению с первым кварталом 2022 года увеличилось число жалоб, касающихся действий (бездействия) органов внутренних дел и прокуратуры; снизилось количество обращений о нарушениях в исправительном учреждении и жалоб на незаконность и необоснованность приговора (постановления) суда.

По вопросам здравоохранения поступило 32 обращения, 8% от общего числа (в первом квартале 2022 года – 25 обращений, 7%). Больше, чем, в первом квартале 2022 года, в текущем отчетном периоде поступило жалоб, связанных с работой медицинских учреждений, а также ненадлежащим обеспечением медикаментами.

В категории «Семья» поступило 18 заявлений, 4% от общего числа (в первом квартале 2022 года таких обращений было 9 – 2%). Увеличилось количество обращений, затрагивающих права и обязанности родителей, в том числе алиментные обязательства, а также число обращений по вопросам опеки, попечительства и усыновления, иным аспектам семейных отношений.

Вопросы, связанные с гражданством, миграцией, административным законодательством, содержались в 17 обращениях, 4% от общего числа (первый квартал 2022 года – 9 – 2%). Возросло количество обращений, связанных с миграцией, и жалоб на привлечение к административной ответственности и применение мер административного принуждения. Снизилось число обращений по вопросам приобретения гражданства Российской Федерации.

Вопросы труда и занятости населения были поставлены в 17 заявлениях, 4% от общего числа (первый квартал 2022 года – 27 – 7%). Анализ показывает существенное снижение числа обращений по трудовым спорам. Увеличилось число обращений, касающихся трудоустройства и занятости.

Вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью, были поставлены в 13 обращениях. В этот блок включены обращения, касающиеся оказания транспортных услуги, установления тарифов и льгот по оплате таких услуг; организация уборки снега; ремонт и содержание дорог; иные вопросы хозяйственной деятельности. В целом, количество обращений данной тематики в первом квартале 2023 года, по сравнению с данными за первый квартал 2022 года, увеличилось.

В категории «Информация и информатизация» зарегистрировано 8обращений, 2%, касавшихся предоставления правовой информации (первый квартал 2022 года – 20 подобных обращений, 5%).

В разделе «Образование» поступило 6 обращений, 1% от общего числа обращений (первый квартал 2022 года – 6 жалоб, 2%).

«Природные ресурсы. Охрана окружающей среды» - 6 обращений, 1% от общего числа (в первом квартале 2022 года – также 6 обращений).

«Безопасность и охрана правопорядка» - 6 обращений (1%), которые касались безопасности личности и общества. Данные первого квартала 2022 года – 4 подобных заявления.

«Финансы» - 2 обращения, касающихся налогов и сборов (в первом квартале 2022 года в данной категории обращений не поступало).

К категории «Другое» отнесено 19 обращений.

Несоответствие количества обращений, разбитых по тематике, общему числу обращений, поступивших в аппарат Уполномоченного, объясняется тем, что в ряде жалоб затрагивается сразу несколько вопросов.

Характер обращений позволяет распределить их и по типу органа (должностного лица), действия (бездействие) которого обжаловались.

По итогам первого квартала 2023 года поступило 172 (41%) жалобы на действия федеральных органов власти; 53 обращения в адрес органов власти субъекта РФ и подведомственных организаций (13%); на действия органов местного самоуправления и подведомственных организаций поступило 34 обращения (8%); на действия негосударственных организаций поступило 29 жалоб (7%). Кроме того, за отчетный период поступило 20 жалоб (3%) на нарушение прав граждан физическими лицами, а также рассмотрено 107 (26%) обращений категории «не жалоба», которые содержат вопросы о разъяснении норм права, о способе защиты права, о предоставлении иной информации без обжалования действий органа власти либо учреждения.

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

В первом квартале 2023 года к помощникам Уполномоченного в муниципальных районах области поступило ***31*** обращение (первый квартал 2022 года – 26 обращений). По форме все указанные обращения устные.

Наибольшее количество обращений (17) поступило к помощнику Уполномоченного в Черлакском районе Н.Ф. Боберенко – ею рассмотрено 55% обращений от общего количества жалоб, принятых представителями в сельских районах.

По остальным районам обращения распределились следующим образом:

- Азовский Немецкий Национальный район – 8 обращений;

- Муромцевский район – 3 обращения;

- Любинский район – 2 обращения;

- Калачинский район – 1 обращение.

К помощникам Уполномоченного в Большеуковском, Горьковском, Крутинском, Марьяновском, Москаленском, Нижнеомском, Омском, Павлоградском, Полтавском, Русско-Полянском, Седельниковском, Тарском, Тевризском, Усть-Ишимском, Шербакульском районах в первом квартале 2023 года обращений от граждан не поступало.

Не представлено информации о приеме граждан представителями Уполномоченного в Знаменском, Колосовском, Нововаршавском, Таврическом районах.

Не велся прием граждан в Большереченском, Исилькульском, Кормиловском, Называевском, Одесском, Оконешниковском, Саргатском, Тюкалинском районах Омской области.

Большинство обращений, поступивших к помощникам Уполномоченного, - от пенсионеров – 12 (39%). Вторая по численности категория заявителей - работники различных отраслей – 10 (33%). Поступило 4 обращения от временно неработающих граждан. Авторами двух обращений стали члены семьи в интересах родственника. 1 жалоба получена от гражданина с инвалидностью, 1 – от ветерана труда, 1 – от гражданина другого государства.

Наибольшее число обращений касались жилищных вопросов (капитальный ремонт, водоснабжение, вывоз мусора, выселение) – 6 (20%).

На втором месте: обращения, содержащие вопросы о реализации социально-экономических гарантий мобилизованным и членам их семей – 5 (17%); вопросы, регулируемые гражданским законодательством, - 5 (17%) – вопросы наследования, несогласие с судебным решением, иные вопросы гражданско-правовых отношений; хозяйственная деятельность – 5 обращений (17%) - организация уборки снега, содержание и ремонт дорог, транспортное обеспечение.

2 обращения содержали вопросы труда и занятости (6%).

2 – вопросы о правах на землю (6%).

1 обращение касалось организации социального обслуживания (3%).

Условия и порядок вступления в гражданство РФ – 1 (3%).

1 – уголовно-правовые отношения, исполнение наказания (3%).