**Сведения**

**о результатах анализа жалоб, поступивших**

**к Уполномоченному Омской области по правам человека**

**в первом полугодии 2023 года**

В первом полугодии 2023 года к Уполномоченному Омской области по правам человека (далее - Уполномоченный) поступило 843 обращения, что на 58 обращений больше, чем в первом полугодии 2022 года (785). Из них:

402 – устные обращения(48%): 231 – приняты по телефону (включая 52 звонка по прямой телефонной линии); 94 – поступили на личном приеме (в том числе 34 – в ходе выездных приемов Уполномоченного и специалистов аппарата); 76 – приняты помощниками Уполномоченного в муниципальных районах Омской области; 1 – публикация в СМИ.

441 – письменные обращения (52%): 154 – направлены почтой; 152 – поступили по электронной почте, а также через интернет-приемную; 135 – поданы на личном приеме Уполномоченного и специалистов аппарата, в том числе 26 – по результатам выездных приемов.

В сравнении с данными за первое полугодие 2022 года, в текущем отчетном периоде увеличилось количество и устных, и письменных обращений (в 2022 году поступило 373 устных и 412 письменных заявления).

Большинство обратившихся граждан проживают в городе Омске – 535 обращений (64%). В это число входят 85 жалоб от лиц, находящихся в местах принудительного содержания на территории областного центра.

248 обращений поступило от граждан, проживающих в сельских муниципальных образованиях Омской области (29%), в их числе 4 обращения из исправительных учреждений, находящихся на территории Омской области.

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

- Черлакский район – 35 (4%);

- Омский район – 33 (4%);

- Муромцевский район – 20 (2%);

- Азовский немецкий национальный район – 17 (2%);

- Исилькульский и Тарский районы – по 14 (2%);

- Любинский и Марьяновский район – по 13 (1.5%);

- Москаленский район – 12 (1%);

- Полтавский район – 11 (1%);

- Таврический район – 9 (1%);

- Тюкалинский и Усть-Ишимский районы – по 6 (менее 1%);

- Горьковский, Калачинский и Шербакульский районы – по 5;

- Кормиловский и Крутинский районы – по 4;

- Большереченский, Называевский, Нижнеомский, Одесский и Седельниковский районы – по 3;

- Нововаршавский и Оконешниковский районы – по 2;

- Павлоградский, Русско-Полянский и Саргатский районы – по 1.

Из Большеуковского, Знаменского, Колосовского и Тевризского районов Омской области обращений не поступало.

В 42 обращениях адрес заявителя не указан (5%). 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 полугодии 2023 года к Уполномоченному также поступило 15 обращений (2%) из других регионов Российской Федерации (из Республик Башкортостан, Дагестан, Мордовия, Саха (Якутия); Алтайского и Красноярского краев; Курганской, Курской, Новосибирской, Свердловской и Тюменской областей; Ханты-Мансийского автономного округа).

Кроме того, принято 1обращение из Республики Казахстан и 2 – из Федеративной Республики Германии.

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

По количеству заявителей обращения характеризуются следующим образом:

- 829 - обращения индивидуального характера (98%),

- 14 - коллективные обращения (2%).

Общее количество граждан, использовавших коллективную форму обращения к Уполномоченному, в первом полугодии 2023 года составило 205человек.

Анализ категорий граждан, обратившихся к Уполномоченному, показывает, что из года в год большую их часть составляют представители социально слабо защищенных слоев населения.

В частности, 35% всех жалоб поступило от граждан пенсионного возраста (первое полугодие 2022 года – 26%).

Доля жалоб от инвалидов и других категорий граждан, пользующихся льготами по различным основаниям (ветераны труда, ветераны Омской области, ветераны военной службы и боевых действий, ветераны ВОВ и приравненные к ним лица, дети участников ВОВ) составила 15% (по итогам первого полугодия 2022 года – 6%).

Жалобы от работников различных отраслей составили 8% от общего числа обращений (первое полугодие прошлого года – 21%). Доля жалоб от временно не работающих граждан составила 4% (2022 год – 2%).

Жалобы от родителей в интересах несовершеннолетних детей, детей-инвалидов, от многодетных, приемных и опекунских семей, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, составили 6% от общего числа поступивших обращений (доля подобных жалоб в первом полугодии 2022 года составила 8%).

Доля обращений от лиц, находящихся в местах принудительного содержания, – 11% (показатель 2022 года – 18%).

Принято 14 обращений от граждан других государств, проживающих в Омске и области (2%). Заявителями по 6 обращениям стали лица, вынужденно покинувшие территории ЛНР, ДНР.

Кроме того, поступили обращения от следующих категорий граждан: члены семьи в интересах родственника - 95 заявлений (в большинстве – 52 – касались реализации экономических и социальных гарантий в отношении мобилизованных и членов их семей), жильцы дома – 16 обращений, сторона по делу – 12 обращений, жители населенного пункта – 12 обращений.

По тематике обращения, поступившие в аппарат Уполномоченного, распределяются следующим образом.

Вопросы социального обеспечения и социального страхования – 243 обращения (29%). Первое полугодие 2022 года – 193 таких заявления (25%). Лидирующие позиции в данном блоке, как и в предыдущие годы, занимают обращения по вопросам пенсионного обеспечения и в сравнении с данными за первое полугодие 2022 года, в текущем отчетном периоде число таких жалоб возросло. Также по сравнению с 2022 годом увеличилось число 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 – 127 (15%). В первом полугодии 2022 года поступило 96 таких обращений (12%). 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 первое полугодие 2022 года, возросло количество жалоб, затрагивающих оплату коммунальных услуг, установление тарифов и льгот, а также обращений о нарушении тишины и покоя граждан.

В категории «Оборона»поступило113обращений (13%). Показатель первого полугодия 2022 года – 6 жалоб (менее 1%). Обращения данной категории касались порядка исполнения воинской обязанности по призыву, мобилизации и в рамках прохождения альтернативной гражданской службы. Также заявители ставили вопросы о реализации социально-экономических гарантий мобилизованных и членов их семей.

Вопросы о правоотношениях, регулируемых гражданским законодательством поставлены в 92 обращениях, что составило 11% от общего числа и в целом соответствует данным за первое полугодие 2022 года (97 обращений, 12%). Увеличилось количество жалоб на решения суда и обращений о реализации права частной собственности. Меньше, чем в 2022 году, поступило жалоб на неисполнение судебных решений, а также жалоб на действия (бездействие) судебных приставов.

Вопросы в сфере уголовного права и исполнения наказаний содержались в 90 обращениях, 11% от общего числа (первое полугодие 2022 года – 154 – 20%). По сравнению с первым полугодием 2022 года снизилось число жалоб, касающихся действий (бездействия) органов внутренних дел и прокуратуры; обращений о нарушениях в исправительном учреждении и жалоб на незаконность и необоснованность приговора (постановления) суда.

По вопросам здравоохранения поступило 57 обращений, 7% от общего числа (первое полугодие 2022 года – 40 заявлений, 5%). Больше, чем, в 2022 году, в текущем отчетном периоде поступило обращений, связанных с работой медицинских учреждений, а также жалоб на ненадлежащее обеспечение медикаментами.

В категории «Семья» поступило 32 заявления, 4% от общего числа (в первом полугодии 2022 года таких обращений было 24 – 3%). Увеличилось количество обращений по вопросам опеки, попечительства и усыновления. Число заявлений по аспектам, связанным с правами и обязанностями родителей, а также защитой материнства, детства, семьи в целом осталось на уровне данных за первое полугодие 2022 года.

Вопросы, связанные с гражданством, миграцией, административным законодательством, содержались в 28 обращениях, 3% от общего числа (первое полугодие 2022 года – 32 – 5%). Снизилось количество обращений по вопросам приобретения гражданства РФ, а также жалоб на привлечение к административной ответственности и применение мер административного принуждения. Число обращений, касающихся миграции, по сравнению с показателями прошлого года, в целом не изменилось.

Вопросы труда и занятости населения были поставлены в 23 заявлениях, 3% от общего числа (первое полугодие 2022 года – 41 – 5%). Анализ показывает существенное снижение числа обращений по трудовым спорам. Число обращений, касающихся трудоустройства и занятости, а также количество жалоб на нарушение законодательства об оплате труда и предоставлении гарантий и компенсаций в рамках трудовых правоотношений остались на уровне статистических показателей первого полугодия 2022 года.

Вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью, были поставлены в 15 обращениях. В этот блок включены обращения, касающиеся оказания транспортных услуги, установления тарифов и льгот по оплате таких услуг; организации уборки снега; ремонта и содержания дорог; иных вопросов хозяйственной деятельности. В целом, количество обращений данной тематики в первом полугодии 2023 года, по сравнению с данными аналогичный период 2022 года, увеличилось.

В категории «Информация и информатизация» зарегистрировано 12обращений о предоставлении правовой информации (1%). Первое полугодие 2022 года – 37 подобных обращений, 5%.

В разделе «Образование» поступило 9 обращений, 1% от общего числа обращений (в первом полугодии 2022 года принято 24 таких жалобы (3%).

«Природные ресурсы. Охрана окружающей среды» - 9 обращений, 1% от общего числа (первое полугодие 2022 года –17 обращений).

«Безопасность и охрана правопорядка» - 9 обращений, касавшихся безопасности личности и общества (1%). Данные первого полугодия 2022 года – 6 подобных заявлений.

«Финансы» - 2 обращения по вопросам налогообложения (в первом полугодии 2022 года в данной категории обращений не поступало).

«Основы государственного устройства» - 2 заявления, в которых затронут вопрос соблюдения избирательных прав граждан в ходе выборов. В первом полугодии 2022 года принято 3 подобных обращения.

К категории «Другое» отнесено 40 обращений.

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

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

По итогам первого полугодия 2023 года поступило 357 жалоб на действия федеральных органов власти (42%); 130 обращений в адрес органов власти субъекта РФ и подведомственных организаций (15%); на действия органов местного самоуправления и подведомственных организаций подано 53 обращения (6%); на действия негосударственных организаций принято 82 жалобы (7%). Кроме того, за отчетный период поступило 53 жалобы на нарушение прав граждан физическими лицами (6%), а также рассмотрено 168 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 (26%).

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

В первом полугодии 2023 года к помощникам Уполномоченного в муниципальных районах области поступило 76обращений (первое полугодие 2022 года – 49 обращений).

По форме все обращения устные и распределяются следующим образом:

- Черлакский район – 30 обращений (39%)[[1]](#footnote-1);

- Азовский немецкий национальный район – 16 обращений (21%);

- Муромцевский район – 15 обращений (20%);

- Любинский район – 6 обращений (8%);

- Полтавский район – 5 обращений (7%);

- Нижнеомский район – 2 обращения (3%);

- Калачинский и Усть-Ишимский районы – по 1 обращению (1%).

К помощникам Уполномоченного в Большеуковском, Горьковском, Исилькульском, Крутинском, Марьяновском, Москаленском, Омском, Павлоградском, Русско-Полянском, Таврическом, Тарском, Тевризском, Шербакульском районах в первом полугодии 2023 года обращений от граждан не поступало.

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

Не велся прием граждан в Большереченском, Кормиловском, Называевском, Одесском, Оконешниковском, Саргатском, Тюкалинском районах Омской области (ведется подбор кандидатуры помощника).

Большинство обращений, поступивших к помощникам Уполномоченного, – работники различных отраслей – 33 (43%). Вторая по численности категория заявителей - пенсионеры – 28 (37%). Поступило 7 обращений от временно неработающих граждан. 4 жалобы получены от гражданина с инвалидностью. Авторами двух обращений стали члены семьи в интересах родственника, 1 – один из родителей в интересах несовершеннолетнего ребенка, 1 – ветерана труда, 1 –гражданин другого государства.

Наибольшее число обращений касались правоотношений, регулируемых гражданским законодательством (вопросы наследования, несогласие с судебным решением, жалобы на действия судебных приставов-исполнителей, иные аспекты гражданско-правовых отношений) – 31 (41%).

На втором месте: жилищные вопросы (капитальный ремонт, водоснабжение, газоснабжение, вывоз мусора, выселение) – 20 (26%).

Темой для 5 обращений стала реализация прав и обязанности родителей (7%).

Рассмотрено 5 заявлений по вопросам социально-экономических гарантий мобилизованным и членам их семей (7%).

5 обращений затрагивали хозяйственную деятельность (организация уборки снега, содержание и ремонт дорог, транспортное обеспечение) (7%).

3 заявления посвящены вопросам труда и занятости (4%).

В 2 обращениях поднимался вопрос пенсионного обеспечения и организации социального обслуживания (3%).

Темой для 2 жалоб стали вопросы в сфере здравоохранения (3%).

1 обращение касалось порядка вступления в гражданство РФ (1%).

Еще 1 – порядка зачисления в первый класс (1%).

Также рассмотрено 1 заявление в рамках уголовно-правовых отношений (1%).

1. Здесь и далее - доля от общего числа обращений, поступивших непосредственно к помощникам Уполномоченного [↑](#footnote-ref-1)