

Справочная информация о рассмотрении обращений граждан в июле 2014 года

Статья 33 Конституции Российской Федерации гарантирует гражданам право обращаться лично, а также направлять коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Под обращением гражданина понимаются направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. В деятельности любого органа государственной власти и органа местного самоуправления работа с обращениями граждан занимает особое место.

В деятельности Уполномоченного по правам человека в Новосибирской области работа по рассмотрению заявлений, предложений и жалоб граждан является одним из важнейших направлений.

Обращения граждан к Уполномоченному являются одним из основных источников информации, которая позволяет определять наиболее актуальные проблемы в сфере реализации граждан, выявлять их причины, предлагать возможные пути их решения.

В июле 2014 года в аппарате Уполномоченного по правам человека **зафиксировано 224 письменных и устных обращений граждан**, которые были получены во время личных приемов, осуществляемых Уполномоченным по правам человека и сотрудниками её аппарата; во время выездных приемов граждан, в том числе проводившихся совместно с заинтересованными органами власти; при посещении Уполномоченным социальных учреждений.

По всем обращениям, разрешаемым в аппарате Уполномоченного, даются ответы с разъяснением федерального и регионального законодательства, возможностей реализации прав и порядка защиты в случае их нарушения своими силами, правоохранительными органами, судами, оказывается содействие в сборе необходимых документов. Кроме того, граждане по

телефону обращаются за получением консультаций либо разъяснением по интересующим их вопросам.

**Количество обращений граждан
к Уполномоченному по правам человека
в июле 2014 года**

| | |
|--|------------|
| Письменные обращения | 93 |
| Устные обращения в ходе личных приемов | 59 |
| Устные обращения в ходе выездных приемов | 42 |
| Обращения граждан за консультацией по телефону | 30 |
| <i>ИТОГО ЗА ИЮЛЬ 2014 ГОДА</i> | 224 |

Выездные приемы граждан

В июле 2014 года Уполномоченный по правам человека в Новосибирской области и сотрудники её аппарата провели несколько рабочих поездок:

3 июля в ходе визита в Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Новосибирской области «**Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей**», расположенном в Мошковском районе Новосибирской области, Уполномоченный побеседовала с двумя гражданами;

7 июля в ходе визита в Государственное автономное учреждение Новосибирской области стационарного социального обслуживания «**Новосибирский дом ветеранов**» состоялась встреча с 11 гражданами;

14 июля в ходе выездного приема граждан, проведенного в Карасукском районе Новосибирской области **совместно с депутатом Законодательного Собрания Новосибирской области Ю.В.Зозулей**, к Уполномоченному обратились 8 человек;

17 июля в ходе визита в **Государственную Новосибирскую клиническую психиатрическую больницу №3** с целью проверки соблюдения прав больных психиатрическими заболеваниями состоялась встреча с двумя гражданами, находящимися в этом учреждении здравоохранения;

22-23 июля в ходе двухдневного визита в Венгеровский район Новосибирской области Уполномоченный по правам человека **провела личный прием** шести граждан;

24 июля в ходе рабочей поездки в Маслянинский район Новосибирской области Уполномоченный **провела прием** четырех граждан и **совместно с главой района посетила социально-значимые объекты инфраструктуры;**

30 июля в ходе визита в Ордынский район Новосибирской области к Уполномоченному по правам человека обратились 9 граждан.

Основные проблемы, с которыми обращались жители области, касались вопросов лекарственного обеспечения медицинскими препаратами, жилищных вопросов (расселение, переселение, оказание содействия в постановке на очередь для получения жилья), социального обеспечения, неправомερных действий (бездействия) сотрудников органов социальной защиты.

По результатам проведенных выездных приемов граждан Уполномоченным приняты на рассмотрение восемь письменных обращений, остальные обратившиеся получили подробную консультацию и разъяснения по существу поставленных вопросов.

Личные приемы граждан в приемной Уполномоченного по правам человека

Прием граждан в приемной Уполномоченного в настоящее время определяется графиком на каждый календарный месяц. Информация об этом оперативно размещается на официальном сайте Уполномоченного по правам человека <http://upch.nso.ru> в разделе «Приемная» - «Как обратиться к Уполномоченному по правам человека в Новосибирской области».

В июле 2014 года состоялось 10 личных приемов (1, 2, 8, 9, 15, 16, 22, 23, 29 и 30 июля). 59 граждан обратились к Уполномоченному с заявлениями о нарушении их прав и свобод.

Традиционно большая часть обратившихся (76%) - жители мегаполиса. Таких в июле было 45 человек. Также на прием к Уполномоченному с наиболее проблемными вопросами приезжали жители Болотнинского (2), Мошковского (2), Ордынского (1), Коченевского (1), Искитимского (1), Новосибирского (1), Черепановского (2), Тогучинского (2), Убинского (1) районов области, р.п. Кольцово (1).

Анализируя обращения граждан по тематике, можно сделать вывод, что в ходе личных приемов граждан, проведенных Уполномоченным в июле 2014 года, люди чаще всего жаловались на нарушение социальных прав (63%).

Обращения о нарушении гражданских и экономических прав жителей области составили соответственно 24% и 13%.

| | | |
|------------------------------|--|-----------|
| социальные | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь | 6 |
| | Право на социальное обеспечение | 8 |
| | Право на жилище | 16 |
| | Право на пенсионное обеспечение | 6 |
| | ЖКХ, тарифы | 6 |
| гражданские | Право на судебную защиту прав и свобод | 1 |
| | Право на семейную жизнь | 1 |
| | Право на независимый и беспристрастный суд | 4 |
| | Право на передвижение, выезд-въезд | 2 |
| | Жалоба на правоохранительные органы (органы полиции) | 5 |
| | Жалоба на судебные органы | 3 |
| | Жалоба на сотрудников системы исполнения наказаний | 2 |
| | Жалоба на органы опеки и попечительства | 2 |
| | Жалоба на органы социальной защиты | 1 |
| Жалоба на судебных приставов | 1 | |
| экономические | Право на владение, пользование и распоряжение землей | 2 |
| | Право на распоряжение и владение частной собственностью | 3 |
| | Право на труд и достойное вознаграждение за него | 2 |
| | Право на защиту от безработицы | 1 |

По результатам личных приемов 40 заявителям были даны разъяснения, в том числе указаны средства, которые они вправе использовать для защиты своих прав и свобод; 19 письменных обращений приняты Уполномоченным к рассмотрению.

Письменные обращения граждан

В июле 2014 года в аппарате Уполномоченного по правам человека было зарегистрировано **93 письменных обращения граждан.**

Территориальный аспект анализа обращений к Уполномоченному за июль 2014 года свидетельствует о том, что чуть больше половины обращений

(58%) поступают от жителей города Новосибирска. В лидерах по количеству обратившихся также граждане, находящиеся в местах лишения свободы (16%). Так, из ФКУ СИЗО-1 ГУФСИН России по Новосибирской области поступило 7 обращений, из ФКУ ИК-2 ГУФСИН России по Новосибирской области – 4 обращения, из ФКУ ИК-8 ГУФСИН России по Новосибирской области и ФКУ ЛИУ-10 ГУФСИН России по Новосибирской области - 1 обращение. Заявители, в основном, жаловались на условия содержания, на должностных лиц режимных исправительных учреждений, на нарушение права на охрану здоровья и медицинскую помощь, на отсутствие свободы получения информации.

Отмечается и активность жителей сельских районов области: Венгеровского, Доволенского, Искитимского, Карасукского, Каргатского, Куйбышевского, Маслянинского, Мошковского, Новосибирского, Ордынского, Северного, Тогучинского, Усть-Таркского. Кроме того, на имя Уполномоченного по правам человека поступило одно обращение из другого субъекта РФ: житель города Благодарный Ставропольского края пожаловался о нарушении права на судебную защиту.

При классификации письменных обращений граждан, зарегистрированных в аппарате Уполномоченного по правам человека в Новосибирской области в июле месяц, можно отметить, что большую часть из них составляют жалобы, связанные с нарушением социальных прав граждан (52%). Чуть менее половины (37%) составляют обращения на нарушения гражданских прав. Заявления и обращения граждан, связанные с нарушением экономических, политических и культурных прав имеют совсем небольшой удельный вес: 6%, 3% и 2% соответственно.

Анализ тематики обращений позволяет сделать вывод о том, что проблема соблюдения жилищных прав граждан и обеспечения их жильем продолжает оставаться важнейшей в череде проблем, волнующих жителей области. Чаще всего люди просят как о содействии в проведении ремонта своего жилья, так и его предоставлении, в том числе и в рамках программы по переселению из ветхого и аварийного жилья. Остается стабильным число жалоб, связанных с оплатой и качеством услуг ЖКХ. Есть проблемы и по вопросам реализации льгот, социальных гарантий, социального обслуживания населения, проведения экспертизы МСЭ, назначения группы инвалидности, пенсионного обеспечения.

Ни для кого не секрет, что в жалобах граждан к Уполномоченному отражаются наиболее острые и нерешенные проблемы современного

общества, раскрываются существующие нарушения прав и свобод человека и гражданина, что позволяет более конкретно представить «болевые точки», острые проблемы, волнующие население нашего региона и требующие вмешательства органов власти различных уровней для их разрешения.

Так, в соответствии с Законом Новосибирской области от 10 декабря 2012 года №270-ОЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Новосибирской области», Уполномоченный, получив письменное заявление (обращение, жалобу), имеет право передать заявление (жалобу, обращение) государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение заявления (жалобы, обращения) по существу.

Исходя из этой нормы закона в июле 2014 года в органы государственной власти Новосибирской области, в иные государственные органы, в органы местного самоуправления, в правоохранительные органы Уполномоченным были направлены подобные жалобы граждан. В том числе в вышеуказанные органы направлялись запросы для уточнения и проведения проверки указанных в обращении фактов, а также для подробного разъяснения заявителям порядка устранения нарушения прав и оказания содействия в их восстановлении.

В июле такие письма были направлены в органы прокуратуры, в областные исполнительные органы государственной власти, в мэрию города Новосибирска, в администрации муниципальных образований и городских округов Новосибирской области, в управление Пенсионного фонда Новосибирской области, в ГУФСИН России по Новосибирской области, в ГУ МВД по Новосибирской области.

По итогам рассмотрения письменных жалоб, принятых Уполномоченным к рассмотрению в июле 2014 года, 28 обратившимся были даны исчерпывающие разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов, а остальным заявителям, не исчерпавшим правовых средств защиты своих прав, были направлены рекомендации о формах и методах их дальнейших действий.

В результате проведенного мониторинга письменных заявлений граждан, а также исходя из практики проведения личных приемов жителей нашего региона, отмечается практически не уменьшающееся число обращений с просьбой разъяснить права, проконсультировать по возникающим проблемам, оказать юридическую помощь. Это свидетельствует о низкой

правовой культуре граждан, недостаточной информированности населения о гарантированных Конституцией РФ правах и свободах. В связи с этим необходимо активизировать деятельность по правовому просвещению жителей нашей области по вопросам прав и свобод, а также методах и способах их защиты. Большую роль в этом вопросе призван сыграть институт общественных помощников Уполномоченного в муниципальных образованиях и городских округах Новосибирской области.