

РАЗДЕЛ 1

Развитие института Уполномоченного по правам человека в Нижегородской области: Цифры. Факты. Стратегии.

1.1. Мониторинг и анализ обращений граждан к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской области

В 2016 году Уполномоченным рассмотрено **3024** обращения граждан, из них: письменных обращений - **1763**, обращений на личных приемах – **355**, консультации, разъяснения, иную квалифицированную бесплатную правовую помощь по различным вопросам действующего законодательства получили **906** граждан.

Анализ письменных обращений граждан к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской области в 2016 году по количеству, тематике и отраслям права

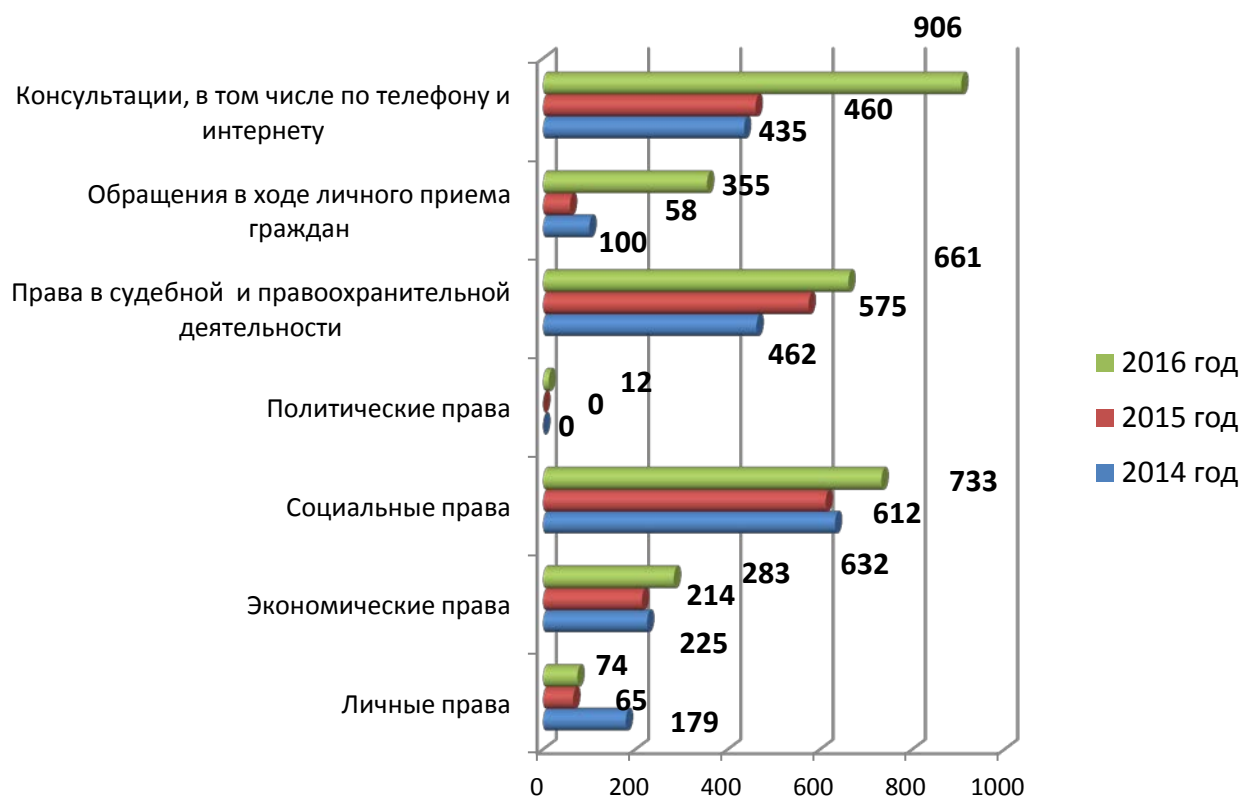
Шифр	Право	Количество обращений
ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ (п.1.1.)		1763
1. <u>Личные права ВСЕГО:</u> в том числе:		74
<u>ЖИЗНЬ</u>	Право на жизнь, достоинство, неприкосновенность	9
<u>МИГРАЦИЯ</u>	Право на гражданство, на свободное перемещение, миграционное право	63
<u>СВОБОДА</u>	Право на определение национальной принадлежности, свободы вероисповедания, свободы мысли и слова, права на информацию	2
1. <u>Экономические права ВСЕГО:</u> в том числе:		283
<u>СОБСТВЕННОСТЬ</u>	Право на собственность, в том числе наследственные права, кредитные обязательства, страховые выплаты	95
<u>ЗЕМЛЯ</u>	Право на землю	118
<u>ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВО</u>	Права в градостроительстве	8

<u>ТРУД</u>	Право на труд	62
2. <u>Социальные права ВСЕГО:</u> в том числе:		733
<u>СЕМЬЯ</u>	Защита семьи и материнства	28
<u>ЖИЛЬЕ</u>	Право на жилище	274
<u>СОЦ</u> <u>обеспечение</u>	Право на социальное обеспечение: пенсионное обеспечение, пособия соцстрахования, пособия из бюджета (региональные и федеральные выплаты), социальные услуги	239
<u>МЕДИЦИНА</u>	Право на медицинское обслуживание	54
<u>ЖКХ</u>	Право на надлежащее жилищно-коммунальное обслуживание	113
<u>ОКРСРЕДА</u>	Право на благоприятную окружающую среду	25
3. <u>Культурные права ВСЕГО:</u> в том числе:		0
<u>ОБРАЗОВ</u>	Право на образование	0
<u>ТВОРЧ</u>	Право на пользование родным языком, право на свободу творчества, преподавания, участия в культурной жизни	0
4. <u>Политические права ВСЕГО:</u> в том числе:		12
<u>ИЗБИРАТЕЛЬ</u>	Избирательные права	0
<u>СЛУЖБА</u>	Право на доступ к государственной службе и осуществлению местного самоуправления	0
<u>МИТИНГ</u>	Право на объединение, проведение публичных мероприятий	0
<u>ОБРАЩ</u>	Право на обращение в органы власти и местного самоуправления	12
5. <u>Права в судебной и правоохранительной деятельности, ВСЕГО:</u> в том числе:		661
<u>ПРАВООХР</u>	Права в деятельности правоохранительных органов	74
<u>УПК</u>	Права по уголовным делам и делам об административных правонарушениях	175
<u>ГПК</u>	Права по гражданскому и административному производству,	68
<u>МЛС</u>	Права в местах принудительного содержания	344

2016 год отмечен тенденциями роста доступности, открытости и профессионализма института Уполномоченного. Об этом говорит

увеличение количества обращений, в том числе обращений, не требующих письменного ответа. Люди, приходящие на личный прием, остаются удовлетворены полученной консультацией, либо вопрос уже решается в ходе личного приема. Большой популярностью стали пользоваться консультации по телефону и вопросы на сайт Уполномоченного, то есть дистанционные формы обращений.

**Динамика поступления обращений граждан к
Уполномоченному по правам человека в Нижегородской
области в 2014-2016 годах
(количество обращений)**



В сравнении с предыдущим годом на 14% возросло количество обращений граждан. Около 1000 граждан проконсультировано очно и по телефону, что превышает показатели предыдущих годов в два раза. Наибольшая активность граждан приходится на 2 и 4 кварталы 2016 года.

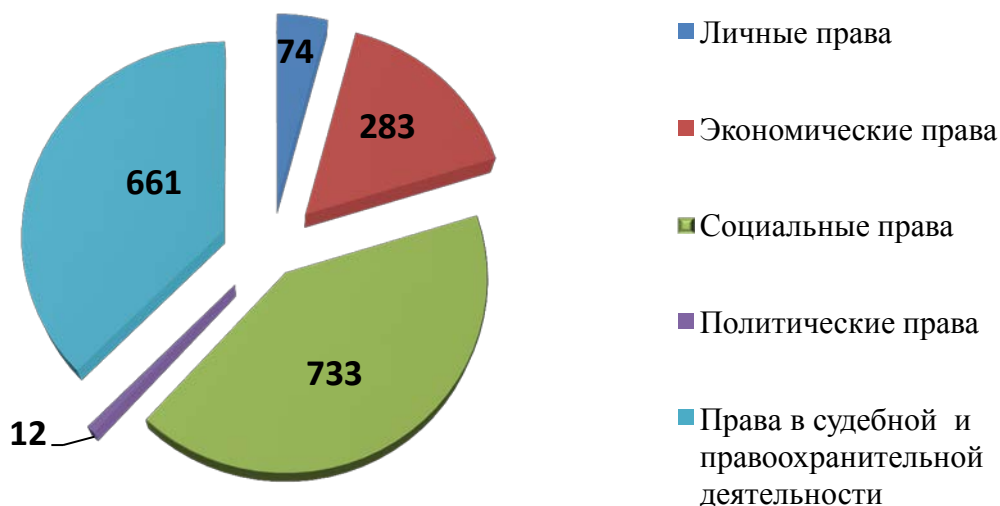
Сравнивая темы обращений граждан с предыдущими годами, отмечается, что процентное соотношение меняется, но общие тенденции в течение последних нескольких лет остаются неизменными.

Более 2/3 (79,2%) от общего количества обращений Уполномоченным получено в 2016 году по двум группам прав: социальные права и права в судебной и правоохранительной деятельности. При этом, как и в предыдущие годы, наибольшее количество обращений поступило по трем темам:

- Права человека в местах принудительного содержания – 19,6% от общего количества обращений;
- Право на жилище – 15,5% от общего количества обращений;
- Право на социальное обеспечение – 13,6% от общего количества обращений.

Социальная база заявителей к Уполномоченному не претерпела в 2016 году существенных изменений: доминирующими группами остаются осужденные, пенсионеры, инвалиды, мигранты, семьи с детьми и граждане, имеющие жилищные, долговые и судебные проблемы.

Соотношение письменных обращений граждан к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской области в 2016 году в разрезе отраслей права (количество обращений)



**Пиковые точки письменных обращений граждан
к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской
области в 2016 году в разрезе проблематики обращений**

Социальные права (1 место по количеству обращений)	733 обращения, 41,6 % от общего количества		
Защита семьи и материнства	28*	1,6 %**	9***
<u>Право на жилище</u>	<u>274</u>	<u>15,5 %</u>	<u>2</u>
<u>Право на социальное обеспечение</u>	<u>239</u>	<u>13,6 %</u>	<u>3</u>
Право на медицинское обслуживание	54	3,1 %	8
Право на надлежащее жилищно-коммунальное обслуживание	113	6,4 %	5
Право на благоприятную окружающую среду	25	1,4 %	10
Права в судебной и правоохранительной деятельности (2 место по количеству обращений)	661 обращение, 37,6 % от общего количества		
Права в деятельности правоохранительных органов	74	4,2 %	6
Права по уголовным делам и делам об административных правонарушениях	175	10 %	4
Права по гражданскому и административному производству,	68	3,9 %	7
<u>Права в местах принудительного содержания</u>	<u>344</u>	<u>19,6 %</u>	<u>1</u>

* количество обращений в единицах;

**% от общего количества обращений граждан;

*** пиковая точка.

При анализе содержания обращений подтверждаются основные тенденции предыдущего года. Наибольшее количество обращений граждан к Уполномоченному в 2016 году на нарушение социальных прав – 41,6%. Много обращений приходится на жалобы по вопросам жилья, их количество превышает 15%. Почти такое же количество обращений по вопросам социального обеспечения: пенсии, пособия социального страхования, меры социальной поддержки, социальные услуги и т.д. Чуть менее «актуальной» стала тема жилищно-коммунального хозяйства, но жалобы на плохое обслуживание, необоснованные платежи и взносы составляют значительную часть обращений.

На втором месте находятся письменные обращения граждан – права в судебной и правоохранительной деятельности – 37,5 %. В этом направлении традиционно более половины обращений поступают от граждан, находящихся в местах принудительного содержания. Наибольшее количество – это обращения от граждан, преступивших закон - 19,6%. Примерно одна треть обращений по данному разделу – в защиту прав по уголовным делам и делам об административных правонарушениях.

На третьем месте - обращения о нарушении экономических прав. При этом наиболее часто заявители жалуются на нарушение прав на землю и прав на собственность. Небольшое количество в сравнении с прошлым годом жалоб на нарушение права на труд, что связано с изменениями действующего законодательства. В основном по трудовым спорам обращались граждане, не согласные с решением судов, вынесенным по их исковым заявлениям.

Личный прием граждан Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области и сотрудниками аппарата
(количество обращений)



Почти в три раза больше граждан в 2016 году были на личном приеме Уполномоченного. Это обусловлено прежде всего тем, что совместные приемы граждан и совместное рассмотрение обращений достаточно часто проводилось с иными государственными и муниципальными структурами и ведомствами. В 2016 году стали более активно практиковаться выездные межведомственные приемы граждан. Так совместно с Прокуратурой Нижегородской области, ГУ МВД по Нижегородской области, УФССП по Нижегородской области, Уполномоченным по правам ребенка в Нижегородской области проведены приемы граждан в гг. Н. Новгороде, Городце, Арзамасе, Дзержинске, Урене и др. районах. Традиционными стали выездные приемы на базе исправительных учреждений системы ГУФСИН совместно с членами общественно-наблюдательной комиссии и на базе следственных изоляторов системы МВД.

Каждое полугодие проходит личный прием граждан Уполномоченным в приемной Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе. Совместный прием с включением видеоконференцсвязи с федеральной службы судебных приставов прошел при участии Уполномоченного в Управлении ФССП по Нижегородской области.

Большая работа по организации личных приемов граждан по вопросам восстановления прав и законных интересов была проведена в декабре 2016 года совместно с различными структурами и организациями в рамках Единого Общероссийского дня приема граждан и Межведомственного плана проведения в Нижегородской области мероприятий, приуроченных Международному дню прав человека (принятия Всеобщей декларации прав человека), 10 декабря 2016 года.

Все это говорит об активизации работы по личному приему граждан, большом внимании Уполномоченного к непосредственному общению с заявителями.