

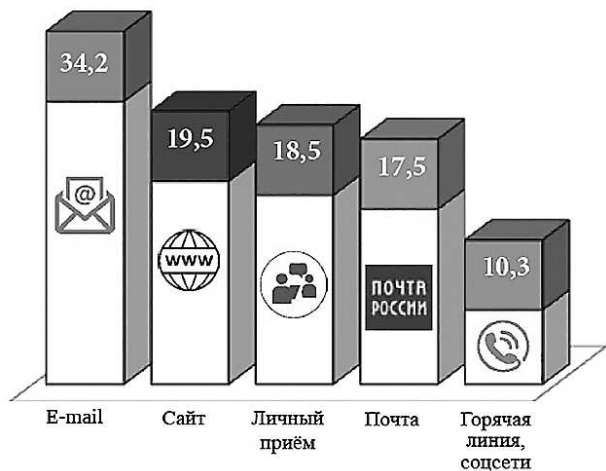
(Продолжение. Начало на 1-й стр.)

с которыми привлекались сурдопереводчики, а также у лиц, нуждающихся в оперативной юридической помощи по экономическим делам.

Число устных правовых консультаций, которые дали сотрудники аппарата по телефону, увеличилось и составило **12 374** (10 548). Предлагаемый заявителю в ходе консультаций алгоритм решения его проблемы с последующим сопровождением позволял сократить сроки рассмотрения обращений и увеличить количество положительно решённых по существу вопросов. Часть таких обращений требовала дальнейшей проработки и переходила в категорию письменных.

Общее число письменных обращений, поступивших на рассмотрение Уполномоченного по правам человека в отчётном году, – **6 403** (6 083).

35% поступивших обращений решены положительно.



Каналы получения письменных обращений (%)

Обращения, полученные посредством электронной почты и через электронную приёмную на сайте Уполномоченного, составили более половины от всего их числа – 53,7%, что говорит об интеграции работы Уполномоченного и сотрудников аппарата в процессы цифровой трансформации государственного управления.

Тематическая динамика письменных обращений (%)

	2023	2024
Защита прав военнослужащих	41,5	45,5
Право на жилище	6,0	7,2
Защита прав в учреждениях уголовно-исполнительной системы	8,4	7
Вопросы деятельности правоохранительных органов	5,0	4,3
Вопросы жилищно-коммунального обслуживания населения	4,6	4,2
Социальное обеспечение и социальная защита населения	4,2	3,5
Экономические права, вопросы землепользования и проблемы кредитования	2,3	2,7
Право на защиту семьи, материнства и детства	3,7	2,5
Права иностранных граждан, вынужденных переселенцев, вопросы приёма в гражданство РФ и паспортизации	2,6	1,9
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	2,8	2,2
Право на образование	1,3	1,8
Трудовые права	1,9	1,8
Право на справедливое судебное разбирательство	2,4	1,7
Право на исполнение судебных решений	2,6	1,6
Право на благоприятную окружающую среду и пользование природными ресурсами	0,5	0,9
Политические права и свободы	0,1	0,3
Другие вопросы	10,1	10,9

По ряду тем наблюдалось незначительное уменьшение количества обращений. На 0,1% снизилось число обращений, касающихся нарушения трудовых прав. В связи с нарушением права на защиту семьи, материнства и детства поступило на 1,2% обращений меньше, чем в прошлом году, – 2,5% (3,7%). По вопросам нарушения права на социальную защиту и социальное обеспечение в этом году обращений меньше на 0,7% – 3,5% (4,2%).

Увеличилось до 11,4% (10,6%) количество обращений по вопросам нарушения жилищного законодательства. Также в 2024 году выросло число обращений по вопросам защиты политических прав и свобод – в 3 раза, а жалоб на неблагоприятную окружающую среду – в 2 раза.

Снизилось количество вопросов, касающихся нарушения права на исполнение судебных решений. Второй год наблюдается устойчивая тенденция к уменьшению числа жалоб на справедливое судебное разбирательство. В 2024 году число жалоб по судебной тематике снизилось на треть.

Динамика письменных обращений по группам прав (%)

	2023	2024
Права военнослужащих	41,5	45,5
Социальные, экономические и культурные права	31,8	26,8
Процессуальные права	5,5	7,6
Места принудительного содержания	8,4	7
Гражданские (личные) и политические права	2,7	2,8
Иные	10,1	10,3

На 1,1% снизилось число обратившихся к Уполномоченному людей, относящихся к социально незащищённым слоям населения: пенсионеров, ветеранов и инвалидов – количество обращений, поступивших от них в 2024 году, составило 11,5% (12,6%).

Уменьшилось по сравнению с прошлым годом число обращений от лиц, находящихся в учреждениях уголовно-исполнительной системы (УИС), их родственников, общественных правозащитных организаций и адвокатов – 11,9% (15,4%).

На уровне прошлого года осталось количество жалоб от иностранцев, лиц без гражданства и переселенцев – 1,4% (1,3%).

Письменные обращения по категориям населения (%)

	2023	2024
Военнослужащие и их родственники	42,5	44,8
Иные категории	24,6	28,2
Лица, находящиеся в учреждениях УИС, их родственники, общественные правозащитные организации и адвокаты	15,4	11,9
Пенсионеры, ветераны, инвалиды	12,6	11,5
Опекуны и сироты, воспитанники детских домов, несовершеннолетние дети и их представители	3,6	2,2
Иностранцы, лица без гражданства и переселенцы	1,3	1,4

На 2% увеличилось по сравнению с 2023 годом количество жалоб от жителей Екатеринбурга, составив 41% от всех обращений. По управленческим округам Свердловской области наблюдалось снижение числа обращений: примерно на 2% из Северного управленческого округа и на 1% из Восточного управленческого округа. Количество жалоб из Южного, Западного и Горнозаводского управленческих округов осталось на уровне прошлого года.

Территориальное распределение письменных обращений (%)

	2023	2024
Город Екатеринбург	39,3	41,5
Восточный управленческий округ	14,1	13,1
Западный управленческий округ	10,7	10,6
Горнозаводской управленческий округ	10,9	10,3
Южный управленческий округ	10,1	10,0
Северный управленческий округ	9,2	7,5
Жители других субъектов РФ	5,2	7,0
Иностранные граждане, лица без гражданства	0,5	0,1

Распределение запросов Уполномоченного по государственным и иным органам (%)

	2023	2024
Органы и организации, осуществляющие деятельность в области обороны	45,8	
Исполнительные органы государственной власти	8,7	
Федеральные органы государственной власти	2,1	
Органы прокуратуры	12,1	
Администрации муниципальных образований	7,1	
Уполномоченные по правам человека в субъектах РФ	6,9	
ФСИН России	2,6	
МВД РФ	1,5	
Судебные органы	1,4	
ЗССО	0,4	
Иные	11,4	

В 2024 году Уполномоченным был подготовлен 3 241 запрос в государственные органы. По количеству обращений, направленных по компетенции для проведения проверки, дачи разъяснений или получения информации, лидируют органы военного управления.

Число письменных обращений к Уполномоченному по вопросам, касающимся содействия участникам специальной военной операции и членам их семей, в 2024 году составило 2 530.

Самым востребованным способом отправки жалоб у военнослужащих и их родных была подача обращений через сайт Уполномоченного. Их число возросло по сравнению с 2023 годом до 21,9% (12,3%). На личных приёмах населения, проведённых Уполномоченным, количество поступивших от защитников Отечества и их близких обращений также увеличилось, достигнув 10,5% (6,0%).

%	2023	2024
Личный приём	6	10,5
Интернет-сайт	12,3	21,9
Почта России	7,8	8,7
Электронная почта, факс	36,2	39,3
Горячая линия, соцсети	37,7	19,6

52% всех поступивших обращений решено положительно.

География обращений по вопросам защиты прав военнослужащих и членов их семей (%)

	2023	2024
Город Екатеринбург	32,17	34,51
Восточный управленческий округ	16,51	13,56
Западный управленческий округ	11,02	12,65
Южный управленческий округ	12,35	11,26
Северный управленческий округ	12,30	9,82
Горнозаводской управленческий округ	10,41	9,21
Жители других субъектов РФ	5,24	8,99

Основные направления работы по оказанию помощи участникам СВО и членам их семей: поиск без вести пропавших военнослужащих; вопросы социальной

поддержки (федеральные и региональные выплаты, медицинская помощь, восстановление документов, алименты, санаторно-курортное лечение, образование, получение удостоверения ветерана боевых действий); содействие в возвращении из плена; выплата денежного довольствия (в том числе выплаты за ранение); решение вопросов прохождения военной службы (отпуск, перевод, увольнение, демобилизация); финансовые обязательства военнослужащих и членов их семей.

Тематика письменных обращений военнослужащих и членов их семей (%)

	2023	2024
Поиск пропавших без вести	22,4	44,1
Права военнослужащих	18,8	11,2
Невыплата денежного довольствия	23	9,8
Право на охрану здоровья и медицинскую помощь	13,1	9,9
Возвращение бойцов, находящихся в плену	2	6,8
Социальная защита членов семей, потерявших кормильца	3,3	4,6
Непредоставление социальных гарантий и компенсаций	2,5	4,4
Демобилизация по различным причинам, призыв	12,5	3,6
Иные	2,4	5,6

В два раза увеличилось количество жалоб по вопросам поиска военнослужащих, пропавших без вести, и в 3 раза возросло число обращений по вопросу возвращения из плена. При этом почти в 2,5 раза уменьшилось количество обращений по вопросу выплаты денежного довольствия.

ПРАВО НА ЖИЛИЩЕ

1. Наиболее востребованные формы и способы защиты Уполномоченным по правам человека в Свердловской области жилищных прав граждан в 2024 году:

- личные приёмы;
- предоставление разъяснений по обращениям;
- рабочие выезды в проблемные территории;
- взаимодействие с надзорными и контролирующими органами;
- направление заключений и мнений Уполномоченного, подготовленных по результатам рассмотрения жалоб;
- судебное сопровождение;
- участие в координационных комиссиях;
- выступления в средствах массовой информации.

2. Тематика обращений к Уполномоченному в сфере обеспечения и защиты жилищных прав в 2024 году (в скобках – число обращений):

- 1) Признание многоквартирных домов (МКД) аварийными и переселение из них жителей (81):
 - несоблюдение сроков переселения, в том числе неисполнение судебных решений (21);
 - бездействие органов местного самоуправления по своевременному признанию домов аварийными (20);
 - установление неразумного срока для переселения (19);
 - ненадлежащие условия проживания в аварийном доме, отсутствие перспективы расселения (11);
 - несогласие с выкупной стоимостью за изымаемое помещение в аварийном доме (6);
 - несогласие с предоставляемым по программе расселения жильём (4).
- 2) Газификация территорий (20).
- 3) Жалобы на управляющие компании (ТСЖ, ТСН) / ресурсоснабжающие организации (62).
- 4) Несогласие с начислениями за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ), приостановление их подачи в связи с задолженностью (44).
- 5) Предоставление ЖКУ ненадлежащего качества, отсутствие жизнеобеспечивающих ресурсов в жилых помещениях (61).
- 6) Вывод источника теплоснабжения из эксплуатации, переход на индивидуальное электроотопление (2).
- 7) Растущие тарифы на ЖКУ (21).
- 8) Отказ в назначении (выплате) компенсации расходов на оплату жилого помещения и ЖКУ / субсидии на оплату жилого помещения и ЖКУ (16).
- 9) Проведение капитального ремонта общего имущества МКД (8):
 - затягивание процедуры возмещения материального ущерба в результате затопления жилого помещения во время капитального ремонта общего имущества МКД (3);
 - некачественное проведение работ капитального характера в МКД (2);
 - несогласие с размером взноса на капитальный ремонт общего имущества МКД (2);
 - отказ в назначении компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт (1).
- 10) Получение, пользование, распоряжение и другие действия с жилищными помещениями (164):
 - предоставление жилого помещения (39);
 - принятие на учёт в качестве нуждающегося в жилом помещении (18);
 - изъятие жилья для муниципальных нужд (13);
 - предоставление жилого помещения маневренного фонда, оказание помощи погорельцам (13);
 - владение и пользование жилым помещением (12);
 - выселение из жилого помещения (11);
 - мошенничество с жильём (8);

(Продолжение на 3-й стр.)