



Деятельность Уполномоченного по правам человека в Тверской области в 2020 году

Оглавление

Работа с жалобами.....	1
Примеры защиты и восстановления прав граждан.....	4
Содействие совершенствованию законодательства.....	8
Взаимодействие с государственными органами, правозащитными организациями, развитие института уполномоченного по правам человека.....	10
Правовое просвещение, содействие в оказании юридической помощи.....	18

Работа с жалобами

В 2020 году в государственный орган Уполномоченный по правам человека в Тверской области и его аппарат поступили **2337** обращений, из них коллективных (подписано 5 и более лицами) – **7** обращений.

Количество обращений *по группам конституционных прав* (в абсолютном выражении):

– личные (гражданские) права (право на жизнь, достоинство, неприкосновенность личности, гражданство, свободное передвижение, определение своей национальной принадлежности, свобода вероисповедания, свобода мысли и слова, право на информацию и др.), в том числе гарантии прав человека в конституционном, гражданском, административном и уголовном судопроизводстве, деятельность правоохранительных и иных органов, в местах принудительного содержания – **327**;

– экономические права (право на частную собственность, право на занятие предпринимательской деятельностью, вопросы землепользования, таможенного законодательства и др.) – **93**;

– социальные права (защита семьи, материнства, детства, права на социальное обеспечение, на жилище, охрану здоровья и медицинскую помощь, трудовые права, право на благоприятную окружающую среду) – **1542**;

– культурные права (право на пользование родным языком, на образование, свободу творчества, преподавания, участие в культурной жизни и др.) – **72**;

– политические права (избирательные права, право на доступ к государственной службе, на осуществление местного самоуправления, на участие в отправлении правосудия, право на объединение, на проведение



публичных мероприятий, право на обращение в органы государственной власти, свобода СМИ и др.) – **69**;

– нарушения иных прав, свобод и законных интересов граждан – **234**.

Количество обращений по тематике:

- жилищные права, в том числе вопросы ЖКХ – **280**;
- трудовые права – **93**;
- здравоохранение – **327**;
- образование – **47**;
- экология – **4**;
- социальное и пенсионное обеспечение – **234**;
- соблюдение прав в УИС – **445**.

Количество обращений, поступивших по вопросам защиты прав граждан в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19

В 2020 году вопросы защиты и восстановления прав граждан так или иначе рассматривались через призму борьбы с ковидом. Эпидемиологическая ситуация затронула все сферы жизни граждан: реализацию прав на охрану здоровья и медицинскую помощь, социальную защиту, образование, трудовое и избирательное права. В 2020 году количество обращений, поступивших по вопросам защиты прав граждан в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19, составило 1425.

Из общего количества **письменных обращений**:

- принято к рассмотрению – **523**;
- заявителю разъяснены средства, которые тот вправе использовать для защиты своих прав и свобод - **299**;
- передано обращений государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится их разрешение по существу – **34**;
- отказано в принятии к рассмотрению – **3**.

Направлено в органы прокуратуры **80 запросов о проведении проверок по обращениям**.

Уполномоченным по правам человека в Тверской области (далее-Уполномоченный) проведено **11** выездных проверок по жалобам.

По результатам рассмотрения жалоб выявлены системные нарушения прав и свобод граждан:

требующие совершенствования регионального законодательства:

- внести изменения в закон Тверской области от 07.04.2016 № 21-ЗО «О компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт отдельным категориям граждан», позволяющие предоставлять выплату компенсации

расходов по уплате взноса на капитальный ремонт до 100% гражданам, достигшим возраста 80 лет, являющимся получателями компенсации на оплату жилищно-коммунальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

- внести изменения в закон Тверской области от 27.09.2005 № 113-ЗО «О порядке признания граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма из муниципального жилищного фонда», устанавливающие исчерпывающий перечень документов, подтверждающих доходы (отсутствие доходов) гражданина и всех членов его семьи при решении вопроса о признании его малоимущим;

- в целях обеспечения прав инвалидов необходимо предусмотреть в подпрограмме 3 «Социальная интеграция инвалидов и формирование безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения» государственной программы Тверской области «Социальная поддержка и защита населения Тверской области» на 2017-2022 годы мероприятия по приспособлению жилых помещений инвалидов и общего имущества в МКД, в которых проживают инвалиды, с учетом потребностей инвалидов и обеспечения их доступности, а также инициировать разработку порядка предоставления и распределения из областного бюджета Тверской области бюджетам муниципальных образований Тверской области субсидий на проведение указанных мероприятий.

- внести изменения в закон Тверской области от 24.07.2012 №68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области», расширив перечень вопросов, по которым граждане, имеющие право на получение бесплатной юридической помощи, могут ее получить.

требующие совершенствования федерального законодательства:

- в целях обеспечения прав совершеннолетних выпускников образовательных учреждений на получение пенсии по случаю потери кормильца и необходимости инициировать внесение изменений в Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях», Закон Российской Федерации от 12.02.1993 № 4468-1 «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, Государственной противопожарной службе, органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, войсках национальной гвардии Российской Федерации, органах принудительного исполнения Российской Федерации, и их семей», предусмотрев получение пенсии «до окончания обучения в образовательной организации, а в случае сдачи учащимся ЕГЭ - до окончания сдачи ЕГЭ».

Полностью или частично восстановлены права заявителей в 16% случаев обращений граждан.

Примеры защиты и восстановления прав граждан

Н., жительница Твери, жаловалась на отказ в госпитализации в стационар: у нее, дочери и внуки был диагностирован COVID-19, в течение 9 дней у Н. держалась температура 38-39⁰С, однако врачи бригады скорой медицинской помощи отказались отвезти Н. на проведение КТ и госпитализировать. Состояние заявительницы не улучшалось. После вмешательства Уполномоченного Н. была госпитализирована, объем поражения легких составил 65%.

В мае 2020 года к Уполномоченному обратилась Д., сообщив, что на одном из предприятий г.Кимры нарушаются права работников на охрану здоровья. В результате работы, проведенной Уполномоченным по рассмотрению обращения, заболевшие лица были изолированы, Управлением Роспотребнадзора Кимрской ЦРБ было дано предписание о проведении тестирования контактных лиц, предприятию - о проведении дополнительных противоэпидемиологических мероприятий.

В 2020 году особенно остро стоял вопрос с обеспечением льготных категорий граждан лекарственными препаратами по рецептам врачей бесплатно. Проблемы с лекарственным обеспечением в Тверской области являются системными и не решаются на протяжении ряда лет. По всем обращениям Уполномоченным направлялись запросы в Министерство, Росздравнадзор по Тверской области, о ситуации были уведомлены заместитель Председателя Правительства Тверской области, Прокуратура Тверской области. Многие вопросы были положительно решены благодаря личному вмешательству Уполномоченного. В ряде случаев по результатам проведенных проверок Министерству были вынесены предостережения Росздравнадзора по Тверской области о недопустимости нарушения обязательных требований по своевременной закупке лекарственных препаратов для льготных категорий граждан.

Жительница г.Вышний Волочек В. сообщила, что закрылась единственная в городе аптека, в которой можно было получить опиоидные анальгетики для больных онкологическими заболеваниями. В течение длительного времени жители Вышневолоцкого городского округа вынуждены были для получения указанных лекарств ездить в соседнее муниципальное образование или в областной центр. Только после вмешательства Уполномоченного процесс организации лекарственного обеспечения ускорился, и аптека в Вышнем Волочке была открыта. Уполномоченный рекомендовал органам местного самоуправления инициировать создание пунктов отпуска наркотических и психотропных лекарственных препаратов на территориях тех муниципальных образований, где такие пункты отсутствуют.

В обращениях граждане сообщали о нарушениях сроков рассмотрения заявлений и порядка осуществления социальных выплат семьям с детьми,

предоставляемых в связи с распространением коронавирусной инфекции. Многие ждали получения выплаты свыше двух месяцев.

В ходе рассмотрения поступивших обращений Уполномоченным было установлено, что нарушения прав граждан в основном были связаны с неготовностью Центров социальной поддержки населения в условиях пандемии и принятых ограничительных мер к обработке большого количества поступающих заявлений в связи с недостаточностью кадрового обеспечения, трудностями при проверке правильности оформления заявлений и достоверности предоставленных сведений, выявлены проблемы межведомственного взаимодействия, инициировано проведение в УМВД России по Тверской области рабочего совещания с участием представителей Министерства социальной защиты населения Тверской области, ГКУ ТО «Центр социальной поддержки населения» города Твери. В ходе обсуждения были проанализированы причины затягивания сроков выплат, выработан единый механизм взаимодействия при реализации прав граждан на социальную поддержку.

В адрес Уполномоченного поступило обращение М., выпускницы средней общеобразовательной школы, по вопросу об отказе Военного комиссариата Тверской области в выплате ей пенсии по случаю потери кормильца за июль - август 2020 года. На момент окончания школы М. исполнилось 18 лет. Аттестат об окончании средней школы был выдан ей 15.06.2020, этим же числом датирован приказ об отчислении из школы. Учебу в вузе М. начала только в сентябре, в связи с чем в июле-августе пенсию не получила, находилась без средств к существованию. В ходе рассмотрения обращения Уполномоченным было установлено, что в связи с особенностями проведения итоговой аттестации в 2020 году выдача аттестатов была предусмотрена по итогам учебного года, а проведение ЕГЭ - продлено до середины августа. Фактически учащиеся были отчислены из образовательных учреждений 15.06.2020.

По результатам анализа нормативных правовых актов Уполномоченный пришел к выводу о нарушении прав совершеннолетних выпускников образовательных учреждений на получение пенсии по случаю потери кормильца и необходимости инициировать внесение изменений в Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях», Закон Российской Федерации от 12.02.1993 № 4468-1 «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, Государственной противопожарной службе, органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, войсках национальной гвардии Российской Федерации, органах принудительного исполнения Российской Федерации, и их семей», предусмотрев получение пенсии «до окончания обучения в образовательной организации, а в случае сдачи учащимся ЕГЭ - до окончания сдачи ЕГЭ».

С 2019 года на контроле Уполномоченного находилась ситуация с устранением недостатков капитального ремонта МКД, расположенного в Кимрском районе. Капитальный ремонт кровли указанного МКД был произведен еще в 2016 году. Однако сразу после приемки работ был выявлен ряд существенных недостатков. При поддержке общественной организации ТОПОО «Качество жизни» и Уполномоченного жители обратились в суд. Было принято решение об обязанности Фонда капитального ремонта обеспечить выполнение капремонта кровли МКД в полном объеме и с соблюдением требований к качеству работ. Таким образом, в Тверской области сформировалась судебная практика, согласно которой при невозможности устранить недостатки капремонта силами подрядной организации в рамках гарантийного срока в связи с банкротством или ликвидацией, обязанность по устранению недостатков возлагается на Фонд капремонта. Но необходимость устранения недостатков капремонта МКД за подрядчиков поставила перед Фондом новую проблему: за счет каких денежных средств и в каком порядке выполнять указанные работы? На возникшую ситуацию Уполномоченный обращал внимание Министерства строительства Тверской области. В апреле 2020 года было принято постановление Правительства Тверской области «О Порядке использования имущества регионального оператора - Фонда капитального ремонта многоквартирных домов Тверской области для выполнения его функций», согласно которому Фонду было предоставлено право использовать собственные доходы на оплату работ и (или) услуг организаций, привлеченных региональным оператором для устранения нарушений качества выполненных работ по капитальному ремонту общего имущества в МКД, в случае уклонения подрядных организаций от устранения таких нарушений и в случае банкротства или ликвидации подрядной организации.

В адрес Уполномоченного обратились супруги К., инвалиды-колясочники, проживающие в Вышневолоцком районе. В 2019 году муниципальной комиссией по обследованию жилых помещений инвалидов было вынесено заключение о возможности приспособления жилого помещения К. и общего имущества в МКД с учетом их потребностей. Однако никаких дальнейших действий по приспособлению жилья супругов администрацией Вышневолоцкого городского округа произведено не было. В мае 2020 года по иску Вышневолоцкой межрайонной прокуратуры бездействие администрации Вышневолоцкого городского округа было признано незаконным, на администрацию возложена обязанность организовать выполнение работ по обеспечению доступности для инвалидов жилого помещения и общего имущества дома.

В ходе работы над обращением Уполномоченным было установлено, что согласно пункту 14 Правил обеспечения условий доступности для инвалидов жилых помещений и общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.07.2016 № 649,

мероприятия по приспособлению жилого помещения инвалида и общего имущества в МКД, в котором проживает инвалид, должны проводиться в рамках государственных и муниципальных программ, направленных на обеспечение социальной поддержки инвалидов, за счет бюджетных средств. Однако подобные мероприятия не включены ни в одну региональную программу Тверской области. Также отсутствуют муниципальные программы, в рамках которых за счет средств местных бюджетов осуществляется финансирование/софинансирование указанных мероприятий. В данной ситуации Уполномоченный рекомендовал Министерству социальной защиты населения Тверской области предусмотреть в подпрограмме 3 «Социальная интеграция инвалидов и формирование безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения» государственной программы Тверской области «Социальная поддержка и защита населения Тверской области» на 2017-2022 годы мероприятия по приспособлению жилых помещений инвалидов и общего имущества в МКД, в которых проживают инвалиды, с учетом потребностей инвалидов и обеспечения их доступности, а также инициировать разработку порядка предоставления и распределения из областного бюджета Тверской области бюджетам муниципальных образований Тверской области субсидий на проведение указанных мероприятий.

К Уполномоченному обратилась К. с жалобой на отказ администрации средней общеобразовательной школы г. Торжка в приеме заявления о зачислении ребенка в первый класс. Ребенок зарегистрирован и проживает на территории, закрепленной за школой. В данном образовательном учреждении обучается старший ребенок К. Однако администрация школы отказала в приеме заявления в связи с отсутствием вакантных мест. Обращение заявителя в управление образования администрации г. Торжка не дало результата.

В конце 2019 года были внесены изменения в статью 54 Семейного кодекса Российской Федерации и статью 67 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с которыми для проживающих в одной семье и имеющих общее место жительства детей установлено право преимущественного приема на обучение по основным общеобразовательным программам дошкольного образования и начального общего образования в государственные и муниципальные образовательные организации, в которых обучаются их братья и (или) сестры. После направления директору средней общеобразовательной школы г. Торжка **Заключения** Уполномоченного о нарушении права несовершеннолетнего на первоочередной прием в первый класс ребенок был зачислен в образовательное учреждение.

В адрес Уполномоченного поступило обращение от осужденного М., содержащегося в ИК-10, о необходимости проведения операции. В Тверской

области М. отказывали в ее проведении, так как осужденный был зарегистрирован по месту жительства в Московской области, и по квоте в Тверской области провести операцию не представлялось возможным.

При взаимодействии Уполномоченного и УФСИН, при содействии ФСИН России данный вопрос был решен. В настоящее время финансирование на операцию выделено.

Содействие совершенствованию законодательства

Важнейшим направлением взаимодействия Уполномоченного **на региональном уровне** является совместная работа с Законодательным Собранием Тверской области по совершенствованию законодательства. В течение 2020 года Уполномоченный принимал участие в **заседаниях Законодательного Собрания Тверской области, заседаниях постоянных комитетов и рабочих групп областного парламента.**

В связи с принятием Федерального закона от 18.03.2020 № 48-ФЗ «Об уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации» Уполномоченным была проведена большая работа по приведению закона Тверской области от 06.06. 2012 № 36-ЗО «Об Уполномоченном по правам человека в Тверской области и Уполномоченном по правам ребенка в Тверской области» в соответствие с федеральным законом. В адрес Председателя Законодательного Собрания Тверской области были направлены предложения по новой редакции регионального закона. В настоящее время принятие новой редакции регионального закона находится на рассмотрении.

Уполномоченный принимал участие в проводимых он-лайн заседаниях комитетов Законодательного Собрания Тверской области по изменению действующего законодательства.

Так, **26 мая** Уполномоченный принял участие в заседании комитета по государственному устройству и местному самоуправлению, на котором поддержал изменения, вносимые в закон Тверской области «О нарушении тишины». Вносимые изменения предусматривают дополнительные периоды времени, когда не допускается совершение действий, нарушающих покой граждан и тишину при проведении переустройства и (или) перепланировки жилого и нежилого помещений в многоквартирном доме.

28 мая Уполномоченный принял участие в заседании постоянного комитета по экономической политике и предпринимательству, в ходе которого поддержал изменения, вносимые в закон Тверской области «Об установлении дополнительных ограничений времени, условий и мест розничной продажи алкогольной продукции на территории Тверской области». Изменения предусматривают установление запрета розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания, расположенных в многоквартирных домах и (или) на прилегающих к ним территориях, с общей площадью зала обслуживания посетителей менее 50 квадратных метров. Уполномоченный неоднократно высказывался за ужесточение требований к

организациям общественного питания (так называемым «рюмочным»), осуществляемым розничную продажу алкоголя. В частности, рекомендации по данному вопросу были даны Уполномоченным в специальном докладе «Демографическая ситуация в Тверской области и меры, необходимые для ее улучшения».

30 июня Уполномоченный принял участие в видеоконференции по обсуждению проекта Федерального закона «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации в части регулирования дистанционной и удаленной работы», проведенной постоянным комитетом по социальной политике Законодательного Собрания Тверской области. Цель представленных изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации – повышение гибкости занятости и применения информационно-коммуникационных технологий в трудовых отношениях. Для этого, прежде всего, предлагается усовершенствовать нормы по дистанционной работе и урегулировать отношения временной дистанционной (удаленной) занятости.

Уполномоченным было обращено внимание на своевременность вносимых поправок. Вместе с тем была отмечена необходимость регулирования обязательного страхового обеспечения социального страхования, конкретизации категорий работников, переводимых на временную удаленную работу в упрощенном порядке в случаях катастрофы природного или техногенного характера, производственной аварии, несчастного случая на производстве, пожара, наводнения, землетрясения, эпидемии, эпизоотии и любых исключительных случаях, ставящих под угрозу жизнь или нормальные жизненные условия всего населения или его части, а также порядок организации дистанционной работы при ненормированном рабочем дне. Кроме того, предлагаемые поправки включают в себя необходимость принятия локальных нормативных актов с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации, что вызывает определенные трудности в случаях катастрофы природного и техногенного характера, производственной аварии, несчастного случая на производстве, пожара, наводнения, землетрясения, эпидемии эпизоотии и любых исключительных случаях, ставящих под угрозу жизнь или нормальные жизненные условия всего населения или его части, когда допускается упрощенный порядок введения режима временной дистанционной (удаленной) работы.

Была продолжена работа по рассмотрению законопроекта «О внесении изменения в статью 5 закона Тверской области «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», ранее внесенного Уполномоченным.

В целях более эффективного восстановления нарушенных прав граждан в сфере охраны здоровья Уполномоченным было предложено дополнить статью 5 закона Тверской области «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области» частью 3, согласно которой обращения граждан, содержащие информацию об отказах в оказании медицинской помощи в соответствии с территориальной программой

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Тверской области медицинской помощи на соответствующий период, в том числе медицинской помощи в экстренной форме, о взимании платы за ее оказание медицинской организацией, участвующей в реализации этой программы, или медицинскими работниками такой медицинской организации, о причинении вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи, об отказе в отпуске лекарственных препаратов по рецептам врачей бесплатно, при поступлении в государственный орган, его должностному лицу или в медицинскую организацию, к полномочиям которых отнесено решение поставленных в обращении вопросов, рассматриваются не позднее семи дней со дня поступления обращения гражданина.

Законопроект был внесен в связи с тем, что реализация прав жителей Тверской области на оказание медицинской помощи была в значительной степени затруднена. В настоящее время увеличилось количество обращений в по вопросам о неоказании медицинской помощи или об оказании некачественной медицинской помощи, отсутствии в аптеках лекарственных препаратов, получаемых по рецептам врачей бесплатно, при этом зачастую решение жизненно важных вопросов носит длительный характер, что существенно нарушает право жителей Тверской области на охрану здоровья и медицинскую помощь.

Взаимодействие с государственными органами, правозащитными организациями, развитие института уполномоченного по правам человека

Заключено соглашений (всего)

За весь период деятельности Уполномоченного в целях координации совместных действий по реализации комплексных мер, направленных на обеспечение и защиту прав, свобод и законных интересов граждан заключено **50 соглашений** о взаимодействии и сотрудничестве. В 2020 году эта практика была продолжена. **Подписаны соглашения с ГУ – Отделением Пенсионного Фонда РФ по Тверской области, Общественной палатой Тверской области.**



Подписание Соглашения о взаимодействии и сотрудничестве с ГУ - Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Тверской области, март 2020 года

Подготовлено специальных докладов

В последнее время значительно увеличилось количество обращений граждан в адрес Уполномоченного по вопросам реализации прав при получении финансовых и юридических услуг. К основным проблемам в данной сфере можно отнести незнание или недостаточное знание потребителями своих прав, гарантий и способов их защиты, малое количество специалистов, общественных организаций, специализирующихся на защите прав потребителей услуг, недостаточное нормативно-правовое регулирование в данной сфере, отсутствие системы межведомственного взаимодействия защиты прав потребителей услуг и прочее.

С целью анализа финансовой грамотности и финансового поведения населения Тверской области аппаратом Уполномоченного была разработана анкета для социологического опроса. На базе Тверского государственного технического университета при содействии общественных помощников Уполномоченного было проведено социологическое исследование, в ходе которого в различных муниципальных образованиях региона были опрошены 528 человек. Исследование включало в себя изучение осведомленности граждан о различных финансовых продуктах, финансовых рисках, механизмах обеспечения финансовой безопасности и защиты своих прав и интересов в финансовой сфере, установок граждан и их поведенческих моделей в отношении своих финансовых средств. Исследование выявило ряд проблем в указанной сфере, основными из которых являются неумение планировать семейный бюджет, отсутствие сберегательных стратегий, принятие непродуманных финансовых решений.

Анализируя обращения граждан и данные социологического исследования, Уполномоченный пришел к выводу о том, что тема финансовой и юридической грамотности граждан актуальна, при этом достаточно обширна и включает в себя многие аспекты, в связи с чем было принято решение о необходимости рассмотрения наиболее острых вопросов экспертным сообществом, проведения заседания Экспертного совета при Уполномоченном и подготовки специального доклада на тему: **«Актуальные вопросы защиты прав жителей Тверской области как потребителей финансовых и юридических услуг»**.

Для обсуждения вопросов взаимодействия по улучшению ситуации с соблюдением прав жителей Тверской области в сфере финансовых и юридических услуг Уполномоченным была создана рабочая группа с участием представителей Управления Роспотребнадзора по Тверской области, Отделения по Тверской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу, Прокуратуры Тверской области, УМВД России по Тверской области, Управления Федеральной службы судебных приставов по Тверской области, ГУ - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Тверской области, Министерства финансов Тверской области, Министерства промышленности и торговли Тверской области, Министерства социальной

защиты населения Тверской области, общественных организаций, членов Экспертного совета.

Участники обсуждения пришли к выводу о том, что особого внимания требуют вопросы реализации прав граждан при банкротстве физических лиц, предоставлении микрозаймов, получении юридических услуг, нарушения прав граждан коллекторскими агентствами, мошенничества в сфере получения финансовых услуг, формирования грамотного поведения населения. Эти темы нашли свое отражение в специальном докладе Уполномоченного.

Члены Экспертного совета и участники рабочей группы выработали рекомендации по улучшению ситуации в сфере реализации прав жителей Тверской области как потребителей финансовых и юридических услуг, которые также представлены в специальном докладе.

Специальный доклад Уполномоченного «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых и юридических услуг» размещен на официальном сайте Уполномоченного <http://ombudsman-tver.ru/>. Полная версия научного отчета о результатах социологического исследования является приложением к специальному докладу.

Взаимодействие Уполномоченного по правам человека в Тверской области

В течение 2020 года продолжена практика взаимодействия Уполномоченного и Прокуратуры Тверской области, УМВД России по Тверской области, Управления Федеральной службы судебных приставов по Тверской области, УФСИН России по Тверской области, Управления Федеральной налоговой службы по Тверской области, Адвокатской палаты Тверской области.

В течение года Уполномоченный принял участие в расширенных заседаниях коллегий УФСИН России по Тверской области и УМВД по Тверской области, Прокуратуры Тверской области, заседаниях Правительства Тверской области, Законодательного Собрания Тверской области, иных мероприятиях.



Расширенное заседание коллегии УФСИН России по Тверской области, январь 2020 года



Расширенное заседание коллегии Прокуратуры Тверской области, февраль 2020 года

В 2020 году пандемия не позволила в полной мере осуществить планы Уполномоченного по выездам в **муниципальные районы, городские и муниципальные округа Тверской области**. Однако Уполномоченным были проведены рабочие встречи с главами **Конаковского района и Кашинского городского округа**, осуществлены выезды в г. Торжок, г. Ржев, Андреапольский и Осташковский городские округа, Лихославльский и Бологовский районы. В ходе выездов обсуждались проблемы, волнующие жителей и отмечаемые ими в обращениях, поступающих в адрес Уполномоченного.

В июне Уполномоченный принял участие в торжественном мероприятии, состоявшемся в Конаковском районе, посвященном чествованию ветеранов Великой Отечественной войны и передаче им квартир. При участии Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации Т.Н.Москальковой, мецената Ю.Е.Шеляпина пятнадцать женщин-ветеранов получили квартиры в новом многоквартирном доме в городе Конаково.



Торжественное мероприятие, г. Конаково, июнь 2020 года

Взаимодействие с общественными объединениями (НКО)

В работе по защите прав, свобод и законных интересов граждан Уполномоченный взаимодействует с **некоммерческими общественными организациями** (далее – **НКО**), осуществляющими правозащитную деятельность на территории Тверской области. В свою очередь, по приглашению Уполномоченного представители НКО принимают участие в обсуждении актуальных тем на совещаниях, «круглых столах», заседаниях Экспертных советов Уполномоченного. Уполномоченный регулярно проводит рабочие встречи с руководителями НКО, оказывает им возможное информационное содействие и консультационную помощь.

В январе Уполномоченный принял участие в торжественной церемонии награждения победителей ежегодного областного конкурса «Человек года», «Лучший социальный проект года». Данный конкурс направлен на выявление, поддержку, поощрение граждан, коммерческих и некоммерческих организаций ведущих социально значимую деятельность, занимающих активную жизненную позицию, направленную на развитие благотворительности и меценатства, на защиту прав и свобод граждан, укрепление и развитие гражданского общества в целом.

Победителем конкурса «Лучший социальный проект года» в 2019 году в номинации «За реализацию социальных проектов и инициатив в сфере социальной поддержки граждан» стала **медицинская автономная некоммерческая организация — МАНО «Тверской хоспис «Анастасия»**, с которой Уполномоченного связывает многолетнее сотрудничество. Уполномоченный вручил награду руководителю проекта — протоиерею Александру Шабанову.



Торжественная церемония награждения победителей ежегодного областного конкурса «Человек года», «Лучший социальный проект года», январь 2020 года

Также в январе состоялась рабочая встреча Уполномоченного с **председателем Тверской областной общественной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество**

слепых», в ходе которой обсуждались проблемы слабовидящих и слепых жителей Тверской области. Большое внимание в ходе встречи было уделено доступности учреждений и организаций Тверской области для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Была достигнута договоренность совместно проработать вопросы, поднятые в обращениях граждан к Уполномоченному по созданию доступной среды.



Встреча Уполномоченного с председателем ТООО ООО «Всероссийское общество слепых» А.Б. Трезубом, январь 2020 года

В декабре Уполномоченный провел рабочую встречу с **председателем Тверской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»**. Поводом для встречи послужили проблемы, поднимаемые лицами с ограниченными возможностями здоровья в обращениях к Уполномоченному. Это и вопросы оказания медицинской помощи указанной категории граждан, и обеспечения лекарственными средствами, предоставления социальных услуг, и порядка установления инвалидности. На встрече была достигнута договоренность о более тесном взаимодействии и обмене информацией при выявлении фактов нарушений прав инвалидов.



Встреча с председателем ТООО ООО «Всероссийское общество инвалидов» Е.М. Дрягиной, декабрь 2020 года

В июне в рамках работы по соглашению о взаимодействии состоялась встреча с заместителем руководителя **Тверской региональной общественной организации «Поисково-спасательный отряд «Сова»**, в ходе которой был передан тираж листовок и плакатов, изданных при содействии Уполномоченного. Указанные печатные материалы содержат подробные инструкции для взрослых и детей, как не заблудиться в лесу.

В декабре состоялась рабочая встреча Уполномоченного с **директором центра развития молодежных волонтерских программ ТвГУ**, в ходе которой были обсуждены вопросы развития волонтерского движения в Тверской области, подготовка и поддержка «серебряных» волонтеров, оказывающих правовую помощь людям пожилого возраста.



Встреча Уполномоченного с директором центра развития молодежных волонтерских программ ТвГУ Т.Н. Арсеньевой, декабрь 2020 года

В течение нескольких лет руководитель аппарата Уполномоченного входит в состав Экспертного совета при Правительстве Тверской области по предоставлению субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям в целях содействия реализации ими целевых социальных программ (социальных проектов).

В 2017 году Уполномоченным учреждена высшая награда Уполномоченного – **Памятный знак «За правозащитную деятельность»**, которой награждаются граждане, внесшие особый вклад в защиту прав, свобод и законных интересов жителей региона. В 2020 году по результатам опроса общественного мнения Памятный знак вручен **Сергею Евгеньевичу Козлову**, в недавнем прошлом главному врачу Областной клинической больницы Тверской области, сегодня занимающему пост министра здравоохранения Тверской области. В лице С.Е. Козлова награда была вручена и как благодарность медицинскому персоналу всех уровней за их вклад в защиту права жителей Тверской области на охрану здоровья и медицинскую помощь, а зачастую и права на жизнь.



Вручение памятного знака Уполномоченного «За правозащитную деятельность» С.Е. Козлову, декабрь 2020 года

Взаимодействие с общественными помощниками Уполномоченного

В условиях пандемии значительно возросла роль **общественных помощников Уполномоченного**, работающих в муниципальных образованиях Тверской области (далее – общественные помощники). В 2020 году общественные помощники не только организовывали мероприятия правового просвещения, проводили анкетирование и опросы жителей, личные приемы граждан, но и взаимодействовали с волонтерами и органами социальной защиты населения по обеспечению одиноких пожилых людей в период самоизоляции продуктами и товарами первой необходимости, а также сотрудничали с отделами образования, коллективами педагогов школ и родителями в целях содействия успешной организации дистанционного обучения школьников, принимали участие в разъяснении особенностей голосования и размещения избирательных участков, необходимости соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, предъявляемых ко всем участникам избирательного процесса.

За 2020 год 47 общественными помощниками проведено 423 личных приема, в том числе 49 – выездных, в ходе которых к ним поступило 449 обращений граждан.

В целях быстрого и эффективного решения вопросов защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов граждан общественными помощниками проведено 14 встреч с представителями территориальных подразделений федеральных органов государственной власти, 20 - с представителями территориальных отделов органов государственной власти

Тверской области, 86 - с представителями предприятий, организаций муниципальных образований, 65 - с представителями общественных организаций, осуществляющих свою деятельность в муниципальных образованиях региона. Наиболее активно общественные помощники взаимодействовали с должностными лицами органов местного самоуправления, проведено 150 встреч с их участием.

При активном содействии общественных помощников в рамках подготовки специального доклада на тему: «Актуальные вопросы защиты прав жителей Тверской области как потребителей финансовых и юридических услуг», а также в целях проведения анализа уровня финансовой грамотности населения на территории Тверской области проведено анкетирование в **Андреапольском** (Баранник Н.Е.), **Селижаровском** (Кожекина И.Е.) **муниципальных округах, Кашинском** (Колесникова Н.П.) и **Ржевском** (Копеева М.Р.) **городских округах, Ржевском** (Куликова С.Н.) и **Торопецком** (Николаева И.Р.) **муниципальных районах.**

Правовое просвещение, содействие в оказании юридической помощи

Значимым событием для Тверской области стало принятие закона Тверской области от 05.06.2020 № 42-ЗО «О правовом просвещении граждан на территории Тверской области», согласно которому правовое просвещение граждан - это целенаправленная и систематическая деятельность органов государственной власти Тверской области, государственных органов Тверской области, а также Уполномоченного по правам человека в Тверской области. Таким образом, Уполномоченный стал субъектом правового просвещения граждан, напрямую определенным законом.

В сложившейся сложной эпидемиологической ситуации в 2020 году Уполномоченным были введены новые формы работы – дистанционные приемы граждан, совместные приемы граждан по видеосвязи с руководителями различных ведомств, участие в мероприятиях посредством видеоконференцсвязи и др.

Учитывая, что консультации на личном приеме являются одной из наиболее действенных форм правового просвещения граждан, в течение 2020 года Уполномоченным было проведено **36 личных приемов**, в том числе в приемной Президента Российской Федерации.

Как и в предыдущие годы в аппарате Уполномоченного гражданам регулярно оказывалась помощь адвоката. В процессе **приемов адвокатом** была оказана квалифицированная юридическая помощь в вопросах, требующих судебных разбирательств.

Одной из форм работы с населением, в рамках правового просвещения, является организации и проведение «горячих линий», в ходе которых гражданам целенаправленно разъяснялись нормы действующего законодательства. Так, в период проведения общероссийского голосования по

внесению поправок в Конституцию Российской Федерации и Единого дня голосования 13 сентября, Уполномоченным были открыты «горячие линии» по вопросам защиты избирательных прав жителей Тверской области, 20 ноября во Всероссийский День помощи детям – по вопросам защиты прав несовершеннолетних, 10 и 14 декабря, в День прав человека и Общероссийский день приема граждан, также работали «горячие линии» Уполномоченного.

Результативной формой правового просвещения являются совместные тематические приемы Уполномоченного с руководителями различных ведомств.

В июне состоялся **совместный дистанционный прием** граждан Уполномоченным и начальником УФСИН России по Тверской области. Прием прошел по видеосвязи WhatsApp по вопросам соблюдения прав граждан в исправительных учреждениях региона.

Аналогичный совместный прием Уполномоченным и управляющим Отделением Пенсионного Фонда РФ по Тверской области был проведен в июле, в ходе которого гражданам были даны консультации по вопросам пенсионного обеспечения, возможностей реализации средств материнского капитала, оформления выплат семьям с детьми до трёх лет и с трех лет до шестнадцати и др.

В ноябре Уполномоченный в режиме видеоконференцсвязи осуществил личный прием осужденных, содержащихся в ФКУ СИЗО-1. Осужденным были разъяснены вопросы, связанные с содержанием в исправительных учреждениях системы исполнения наказания и действиями сотрудников ФКУ СИЗО-1.

В рамках правового просвещения традиционным стало проведение социально–правовой **акции «Правовой марафон для пенсионеров»**, инициированной Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации Т.Н. Москальковой. В этом году темой мероприятия стала финансовая грамотность населения. По инициативе Уполномоченного акцию поддержали: Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области, ГУ - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Тверской области, прокуратуры Тверской области, УМВД России по Тверской области, Управление Федеральной службы судебных приставов России по Тверской области, Отделение по Тверской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу, Министерство финансов Тверской области, Министерство промышленности и торговли Тверской области, Министерство социальной защиты населения Тверской области, общественных организаций. В ходе этой акции были подготовлены и распространены во всех муниципальных образованиях Тверской области памятки, буклеты, в районных средствах массовой информации организована еженедельная публикация материалов, направленных на повышение уровня финансовой грамотности жителей региона. Также вся информация размещена на официальных сайтах учреждений, ведомств. Достигнута договоренность о проведении руководителями онлайн-приемов граждан по данной тематике.

В целях повышения уровня финансовой и юридической грамотности населения Тверской области Уполномоченным были разработаны **памятки** «Финансовая грамотность: банкротство физических лиц», «Финансовая грамотность: что важно знать об ипотеке» и листовка, разъясняющая гражданам их права при обращении в фирмы, оказывающие юридические услуги.

Работа по повышению уровня финансовой грамотности населения будет продолжена Уполномоченным совместно с общественными помощниками и Фондом развития молодежных волонтерских программ, который в 2020 году получил грант Правительства Тверской области на реализацию социального проекта, средства которого пойдут на обучение пожилых жителей региона финансовой грамотности.

Уполномоченный ежегодно принимает активное участие в **образовательной акции - Всероссийский Единый урок «Права человека»**, и 2020 год не стал исключением. В Международный день прав человека 10 декабря сотрудниками аппарата Уполномоченного были проведены уроки «Права человека» в школах города Твери. Учащиеся узнали об основных правах, закрепленных во Всеобщей декларации прав человека, о правах детей в Российской Федерации, о соотношении прав и обязанностей. Особое внимание было уделено праву на жизнь и безопасность. На данную тематику детям были вручены подготовленные Уполномоченным совместно с региональной общественной организации «Поисково-спасательный отряд «Сова» **памятки** для детей и их родителей: «Простые правила безопасности, которые должен ЗНАТЬ каждый родитель», «Как правильно вести себя с незнакомыми людьми?».

Также совместно с поисково-спасательный отряд «Сова» Уполномоченным были подготовлены и изданы **листовки и плакаты** с подробной инструкцией о том, как действовать, если человек заблудился в лесу (всего 14000 экземпляров).

Учитывая, что одним из наиболее эффективных способов распространения информации являются СМИ, продолжена практика **«прямых эфиров»** Уполномоченного. Так, Уполномоченный принял участие в программе «Тема дня» на телеканале ТНТ, посвященной соблюдению закона в местах лишения свободы. В Международный день прав человека состоялось выступление Уполномоченного на областном радио, где были затронуты вопросы оказания медицинской помощи и обеспечения лекарственными средствами, помощь в пандемию самой незащищенной категории – лицам с ограниченными возможностями здоровья, вопросы реализации трудовых прав и прав на защиту от безработицы, проблемы, связанные с ограничениями свободы передвижения.

Эффективным и доступным институтом правового просвещения является **сайт Уполномоченного**, который регулярно пополняется новостями о проведенных Уполномоченным мероприятиях, в разделе «Новости законодательства» и «Ваши вопросы» ежемесячно размещается информации об

изменениях в законодательстве Российской Федерации и Тверской области, а также ответы на часто задаваемые или острые для населения вопросы. Также на сайте оперативно размещалась актуальная информация разъяснительного характера, например, о порядке оформления листков временной нетрудоспособности для тех, кто вернулся из стран, зараженных коронавирусом, изменениях во Временные правила оформления листков нетрудоспособности в случае карантина работающим застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше; мерах государственной поддержки для граждан Российской Федерации в период COVID-19 и др.

С целью проверки соблюдения прав граждан, находящихся в следственных изоляторах временного содержания, исправительных колониях, специальных помещениях содержания задержанных лиц (СПЗЛ) и ЛИУ Уполномоченным и его помощником с января по декабрь 2020 года проведено **19 рабочих выездов** в указанные учреждения, расположенные в городе Твери, Бологовском, Краснохолмском, Кашинском, Конаковском, Лихославльском, Торжокском, Осташковском районах. В ходе выездов проводились личные приемы осужденных.

Уполномоченным налажено тесное **взаимодействие с кафедрой социологии и социальных технологий Тверского государственного технического университета**. Проводимые Уполномоченным Экспертные советы всегда сопровождаются социологическими исследованиями ситуации в Тверской области по заданной теме, проводимыми сотрудниками и студентами указанной кафедры. Научные отчеты о результатах социологических исследований являются приложениями к специальным докладом Уполномоченного.

В рамках **Соглашения с Тверским государственным университетом**, на базе государственного органа Уполномоченный по правам человека в Тверской области и его аппарат ежегодно проходят рабочую практику студенты ТвГУ.