



**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ  
ЧЕЛОВЕКА В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН**

**ИТОГИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АППАРАТА  
УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН  
В 2020 ГОДУ:**

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ  
МАТЕРИАЛ**





**САБУРСКАЯ  
САРИЯ ХАРИСОВНА**

избрана Государственным  
Советом Республики Татарстан  
20 августа 2020 г.

*Должность Уполномоченного по правам человека  
в Республике Татарстан учреждается в целях обеспечения  
дополнительных гарантий государственной защиты прав,  
свобод и законных интересов человека и гражданина.*

**ЗАДАЧИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ  
ЧЕЛОВЕКА В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН**

(в соответствии с Законом Республики Татарстан от 03.03.2000 № 95  
«Об Уполномоченном по правам человека в Республике Татарстан»)

Способствование защите и восстановлению  
прав, свобод и законных интересов  
человека и гражданина

Способствование правовому просвещению  
в области прав и свобод человека  
и гражданина, форм и методов их защиты

Способствование развитию межрегионального  
и международного сотрудничества в области прав  
человека

Способствование совершенствованию  
нормативных правовых актов Республики  
Татарстан, муниципальных нормативных  
правовых актов в части защиты прав и свобод  
человека и гражданина

# **ПРАВОЗАЩИТНОЕ СООБЩЕСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: международное и межрегиональное сотрудничество**





Заседание **Совета**  
уполномоченных по правам человека  
в Российской Федерации  
в режиме видеосвязи  
**«Соблюдение и защита прав  
человека и гражданина в условиях  
масштабного распространения  
коронавирусной инфекции»**  
(29 апреля 2020 года)



Заседание **Экспертного совета**  
при Уполномоченном по правам  
человека в Российской Федерации  
в режиме видеосвязи  
**«Актуальные проблемы  
защиты прав инвалидов  
в Российской Федерации»**  
(29 октября 2020 года)



Заседание **Общественной комиссии**  
при Президенте Российской  
Федерации по определению  
кандидатур на присуждение  
Государственных премий  
за выдающиеся достижения в области  
правозащитной и благотворительной  
деятельности в режиме видеосвязи  
(12 ноября 2020 года)



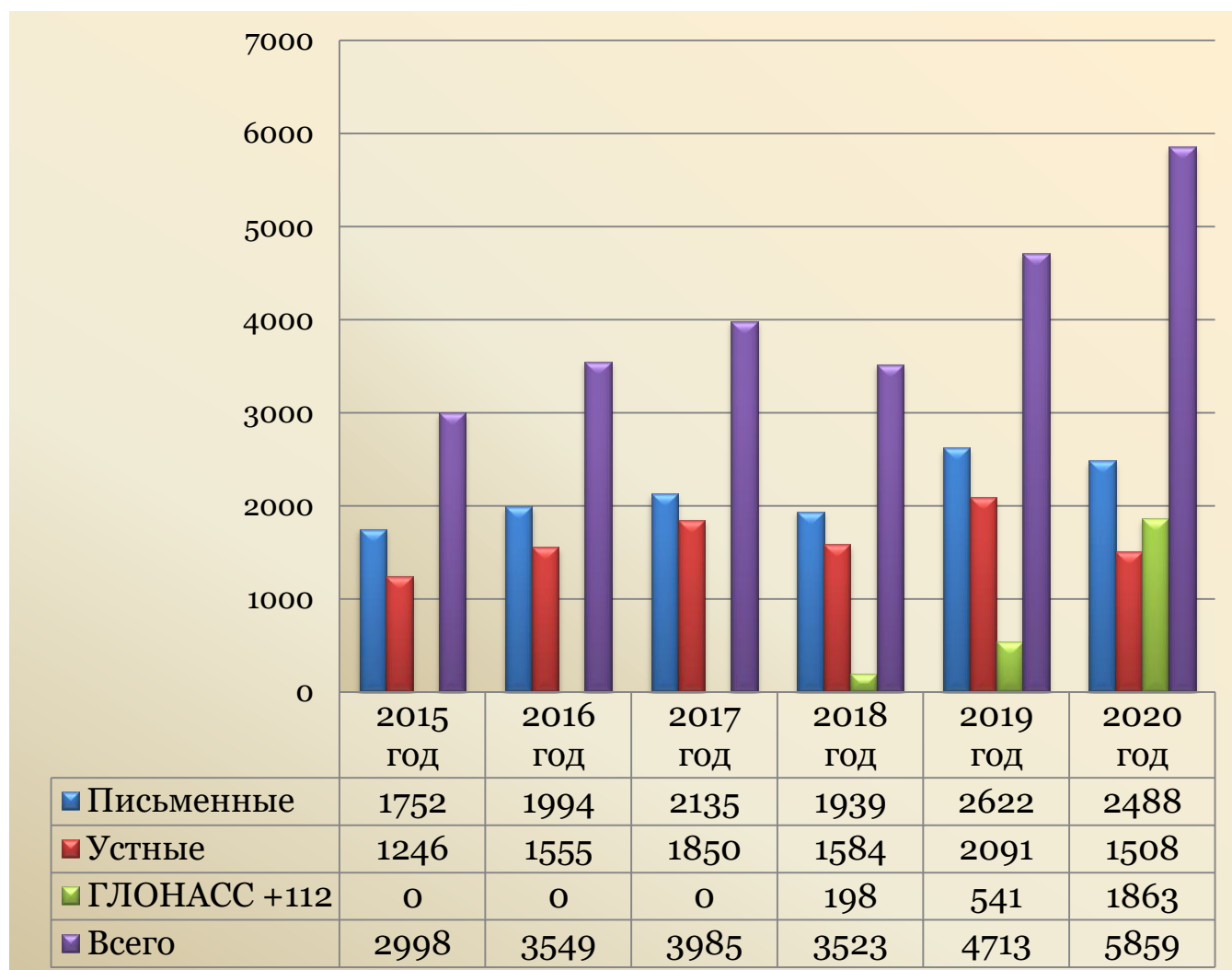
Заседание **Координационного  
совета** уполномоченных по правам  
человека в Российской  
Федерации в г. Москве  
в режиме видеосвязи  
**«Защита прав человека  
в условиях эпидемии, пандемии  
и ограничительных  
мероприятий»**  
(24 ноября 2020 года)



Заседание **Экспертного совета**  
при Уполномоченном по правам  
человека в Российской Федерации  
в режиме видеосвязи  
**«Защита трудовых  
прав граждан»**  
(24 декабря 2020 года)

## АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В 2020 году к Уполномоченному по правам человека в Республике Татарстан поступило 5859 обращений (АППГ – 4713 обращение).



Почти в 2,5 раза выросло количество принятых Уполномоченным в работу информационных сообщений, поступающих через систему ЕГИС ГЛОНАСС +112, с 541 в 2019 г. до 1863 сообщений в 2020 г.

Значительная часть сообщений ЕГИС ГЛОНАСС +112 касалась вопросов оказания помощи гражданам в связи с распространением коронавирусной инфекции (Covid-19) – 669 сообщений.



## Данные сообщения Уполномоченным были:

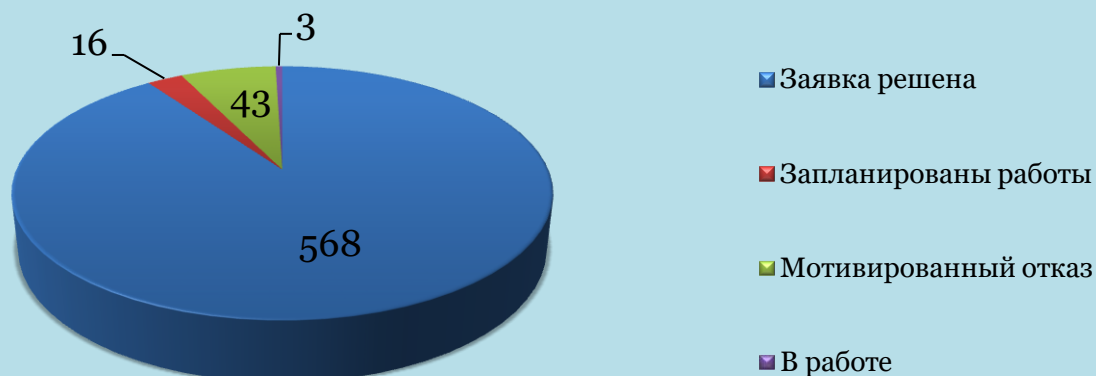
### во-первых,

- в оперативном порядке переданы в министерства, ведомства и органы местного самоуправления для принятия мер;

### во-вторых,

- опубликованы в ГИС РТ «Народный контроль» в новой категории «COVID-2019: предотвращение распространения коронавирусной инфекции», специально созданной по инициативе Уполномоченного в апреле 2020 г. в рамках реализации Национального плана по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации.

### Категория "COVID-19" - 630 уведомлений

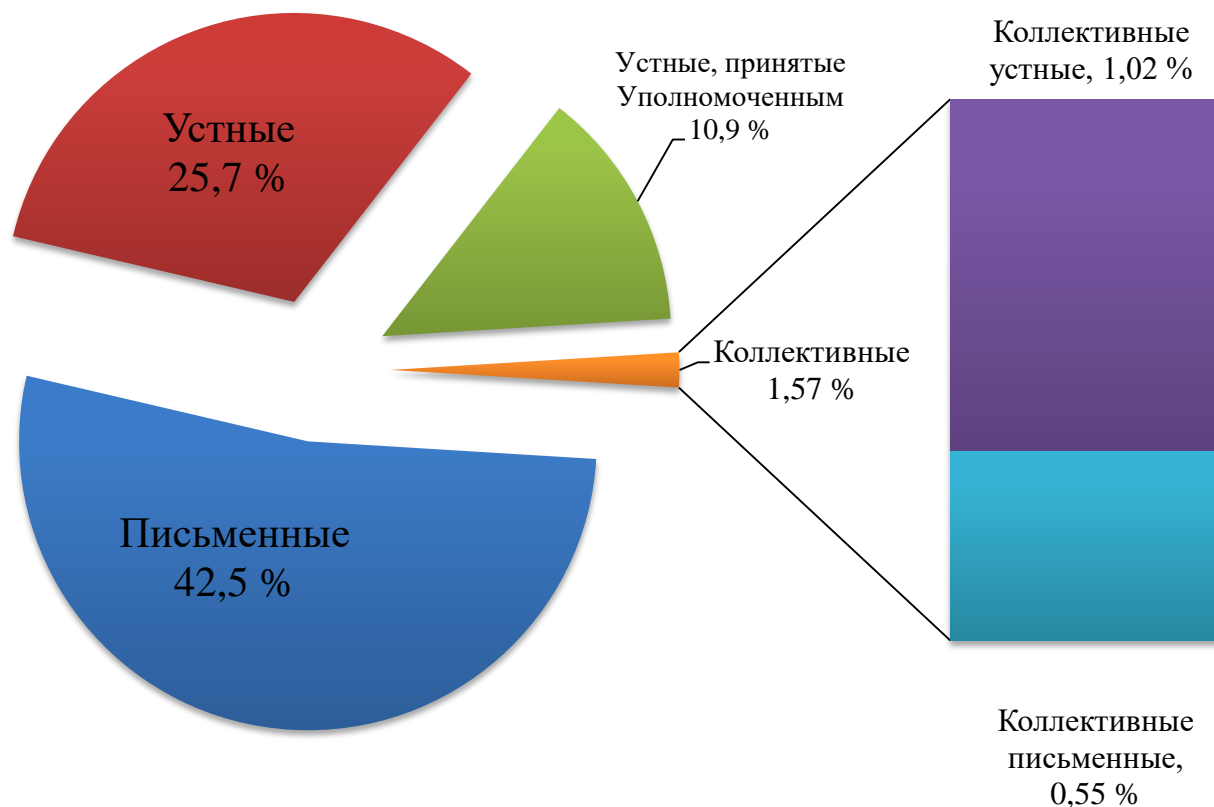


Тематика	Кол-во
Соблюдение ограничительных мер (социальной дистанции между людьми в социальных, культурно-развлекательных учреждениях, магазинах, аптеках, в медицинских организациях и других учреждениях)	223
Оказание волонтерской помощи	159
Дезинфекция мест общего пользования в многоквартирных домах	70
Отсутствие средств защиты (масок, перчаток, антисептических средств) в аптеках	18

Из общего числа обращений получено в письменной форме 2 488 обращений, в том числе 389 направлено

по электронной почте и 1 027 посредством Интернет-приемной официального сайта Уполномоченного, среди них 92 коллективных обращения граждан (АППГ – 135).

Рис.2



Уполномоченным проведено 70 личных приемов, в рамках которых принято 639 граждан, из них с использованием видеосвязи – 49 приемов. Продолжены практики проведения совместных (27), выездных приемов (7). В течение 2020 года в ходе личного консультирования сотрудниками Аппарата Уполномоченного принят 301 человек.

### СОВМЕСТНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ (В Т.Ч. ВЫЕЗДНОЙ) ПРИЕМ ГРАЖДАН

Совместный выездной прием граждан с депутатом  
Государственного Совета Республики Татарстан

04.02.2020

шестого созыва М.Ф. Сыровацким, прокурором Лаишевского района Республики Татарстан Д.А. Беляниным в г. Лаишево	
Совместный тематический прием граждан с руководителем Государственной инспекции труда в Республике Татарстан Р.А. Галявовым	11.02.2020, 18.08.2020
Совместный тематический прием граждан с председателем Общественной наблюдательной комиссии Республики Татарстан А.Г. Гайнутдиновым	11.02.2020
Совместный тематический прием граждан с председателем Общественной палаты Республики Татарстан З.Р. Валеевой, Уполномоченным по правам человека в Чувашской Республике Н.В. Прокопьевой, президентом Ассоциации медицинских работников Республики Татарстан И.Б. Питуловой в ФКУ ИК-5 УФСИН России по Чувашской Республике-Чувашии	14.02.2020
Совместный тематический прием граждан с заместителем прокурора Республики Татарстан Ю.И. Наумовой	25.02.2020
Совместный тематический прием граждан с заместителем руководителя Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан Е.Ю. Степановой	03.03.2020
Совместный выездной прием граждан с руководителем следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Татарстан В.А. Липским в г. Набережные Челны	11.03.2020
Совместный тематический прием граждан с заместителем министра внутренних дел по Республике Татарстан В.В. Изааком	17.03.2020
Совместный тематический прием граждан <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан С.Х. Сабурской;</li> <li>• начальником Управления Федеральной службы исполнения наказаний Российской Федерации по Республике Татарстан Э.Д. Хиалеевым;</li> <li>• помощником Премьер-министра Республики Татарстан по правоохранительной и административной деятельности Д.З. Хамадишиным;</li> <li>• начальником ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 16 Федеральной службы исполнения наказаний России» П.Л. Анисимовым;</li> <li>• казанским прокурором по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях</li> </ul>	ФКУ ИК-19 УФСИН РФ по РТ 28.02.2020
	ФКУ ИК-19 УФСИН РФ по РТ 11.04.2020
	ФКУ ИК-10, ИК-5 УФСИН РФ по РТ 16.05.2020
	ФКУ ИК-3, ИК-5 УФСИН РФ по РТ 20.06.2020
	ФКУ ИК-19



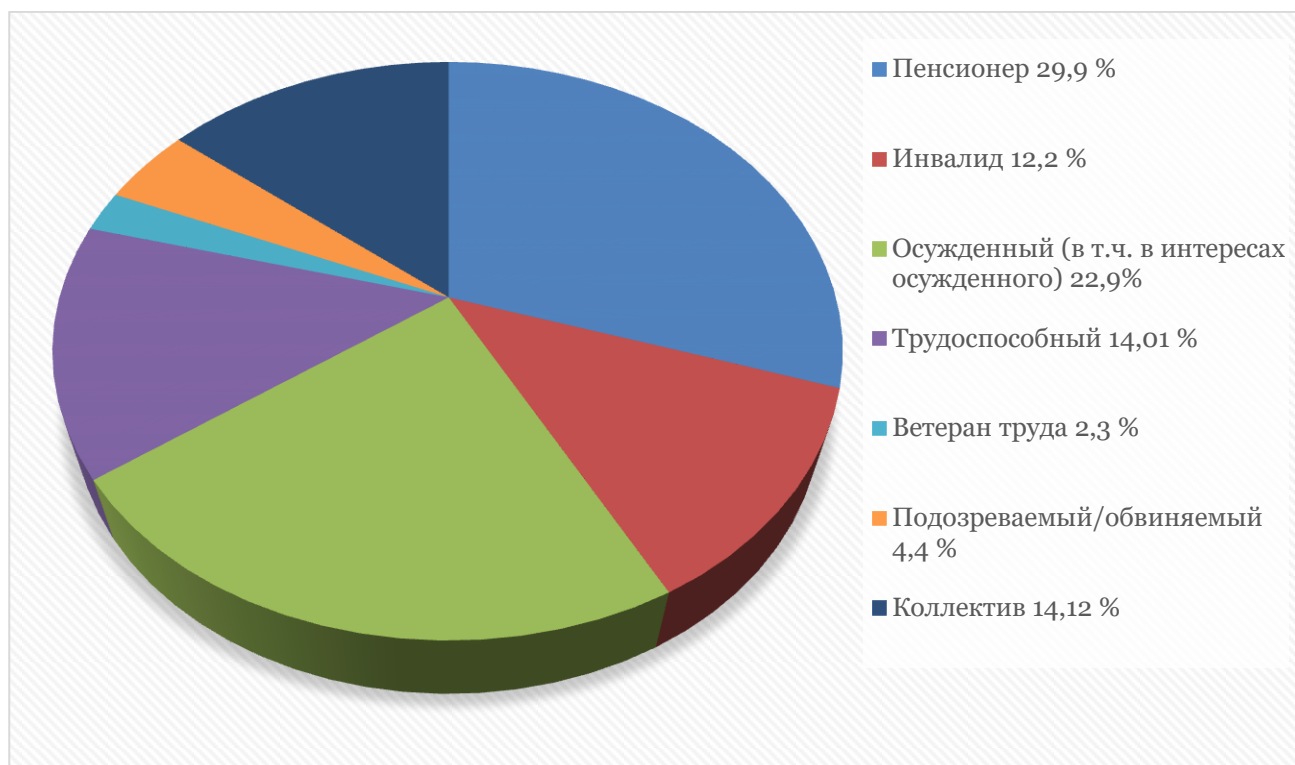
<ul style="list-style-type: none"> <li>А.С. Панфиловым;</li> <li>• председателем Общественной наблюдательной комиссии Республики Татарстан А.Г. Гайнутдиновым;</li> <li>• начальником Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Татарстан М.В. Скирдой.</li> </ul>	УФСИН РФ по РТ 22.08.2020
	ФКУ ИК-8 УФСИН РФ по РТ 14.11.2020
Совместный тематический прием граждан с заместителем руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Республике Татарстан М.В. Трофимовой	19.05.2020
Совместный тематический прием граждан с министром здравоохранения Республики Татарстан М.Н. Садыковым	16.06.2020
Совместный тематический прием граждан с руководителем Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан А.Ф. Закировым	23.06.2020
Совместный тематический прием граждан с депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации О.И. Павловой, председателем Федерации профсоюзов Республики Татарстан Е.И. Кузьмичевой, руководителем Государственной инспекции труда по Республике Татарстан Р.А. Галявовым	30.06.2020
Совместный выездной прием граждан с руководителем главного бюро медико-социальной экспертизы по Республике Татарстан Р.Х. Низамовым, и.о. управляющего Государственным учреждением – региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Татарстан Г.Н. Титовым, представителями Министерства здравоохранения Республики Татарстан	08.07.2020
Совместный тематический прием граждан с прокурором Республики Татарстан И.С. Нафиковым	14.07.2020
Совместный тематический прием граждан с министром труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан Э.А. Зариповой	20.10.2020
Совместный тематический прием граждан с первым заместителем руководителя следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Татарстан П.М. Олейником	27.10.2020
Совместный тематический прием граждан с заместителем прокурора Республики Татарстан О.А. Даминовым	27.11.2020,

	30.12.2020
Совместный тематический прием граждан с депутатом Государственной Думы Российской Федерации О.И. Павловой и министром образования и науки Республики Татарстан И.Г. Хадиуллиным	03.12.2020
Совместный тематический прием граждан с первым заместителем министра юстиции Республики Татарстан А.Г. Галимовым	09.12.2020
Совместный тематический прием граждан с заместителем руководителя Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан А.В. Михайловым	16.12.2020

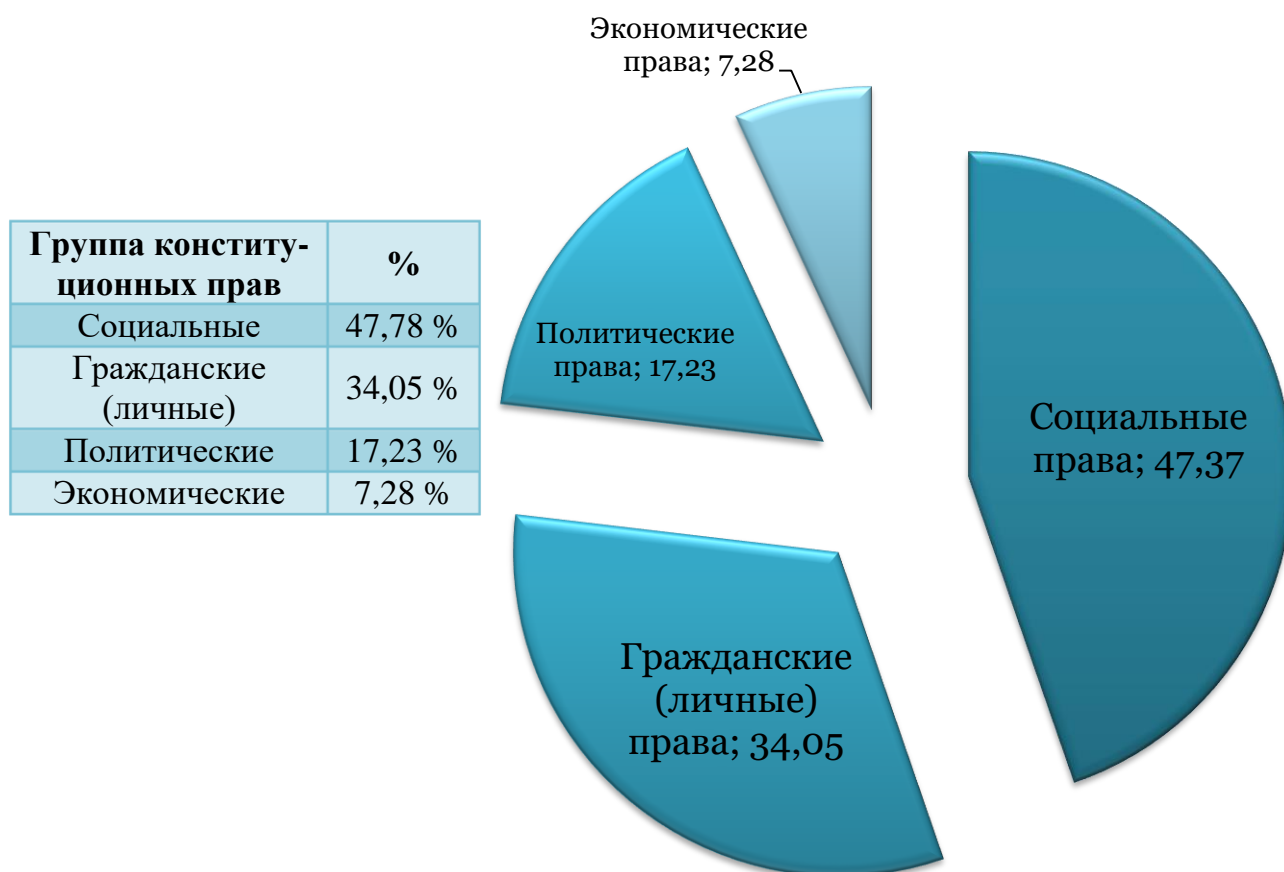
Личными приемами граждан в режиме видеосвязи (Zoom, Skype) охвачено 34 муниципальных района (Агрызский, Аксубаевский, Алексеевский, Алькеевский, Альметьевский, Арский, Бавлинский, Балтасинский, Бугульминский, Буинский, Верхнеуслонский, Высокогорский, Дрожжановский, Елабужский, Заинский, Зеленодольский, Кукморский, Лаишевский, Лениногорский, Мамадышский, Менделеевский, Мензелинский, Муслюмовский, Нижнекамский, Нурлатский, Пестречинский, Сабинский, Сармановский, Спасский, Тетюшский, Тукаевский, Тюлячинский, Черемшанский, Чистопольский) Республики Татарстан, г. Казань, г. Набережные Челны, Республика Башкортостан и Удмуртская Республика, Оренбургская область.

В Алькеевском, Мамадышском, Черемшанском, Лаишевском муниципальных районах, г. Набережные Челны, Республике Чувашии личные приемы граждан Уполномоченным были проведены в рамках рабочих выездов.

### СТРУКТУРА ПОЛУЧЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

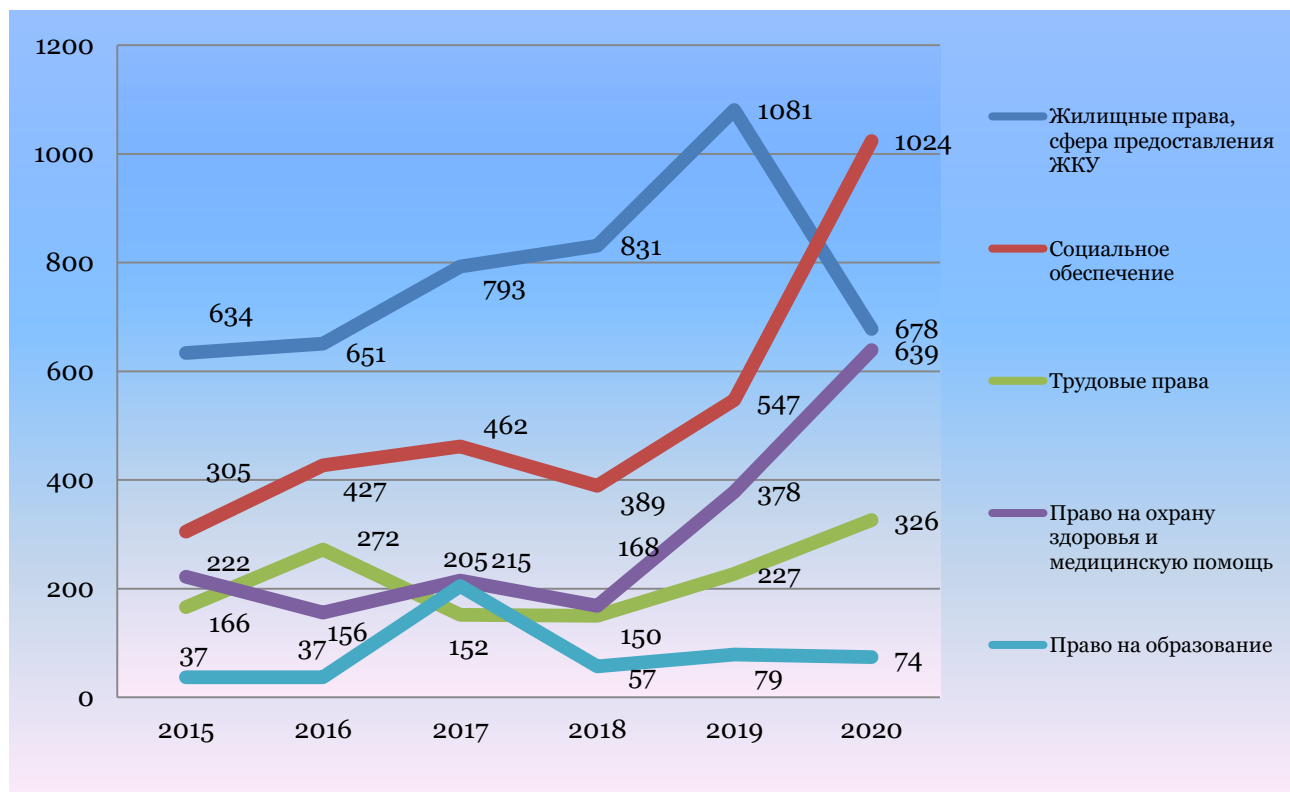


### **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО ГРУППАМ КОНСТИТУЦИОННЫХ ПРАВ**

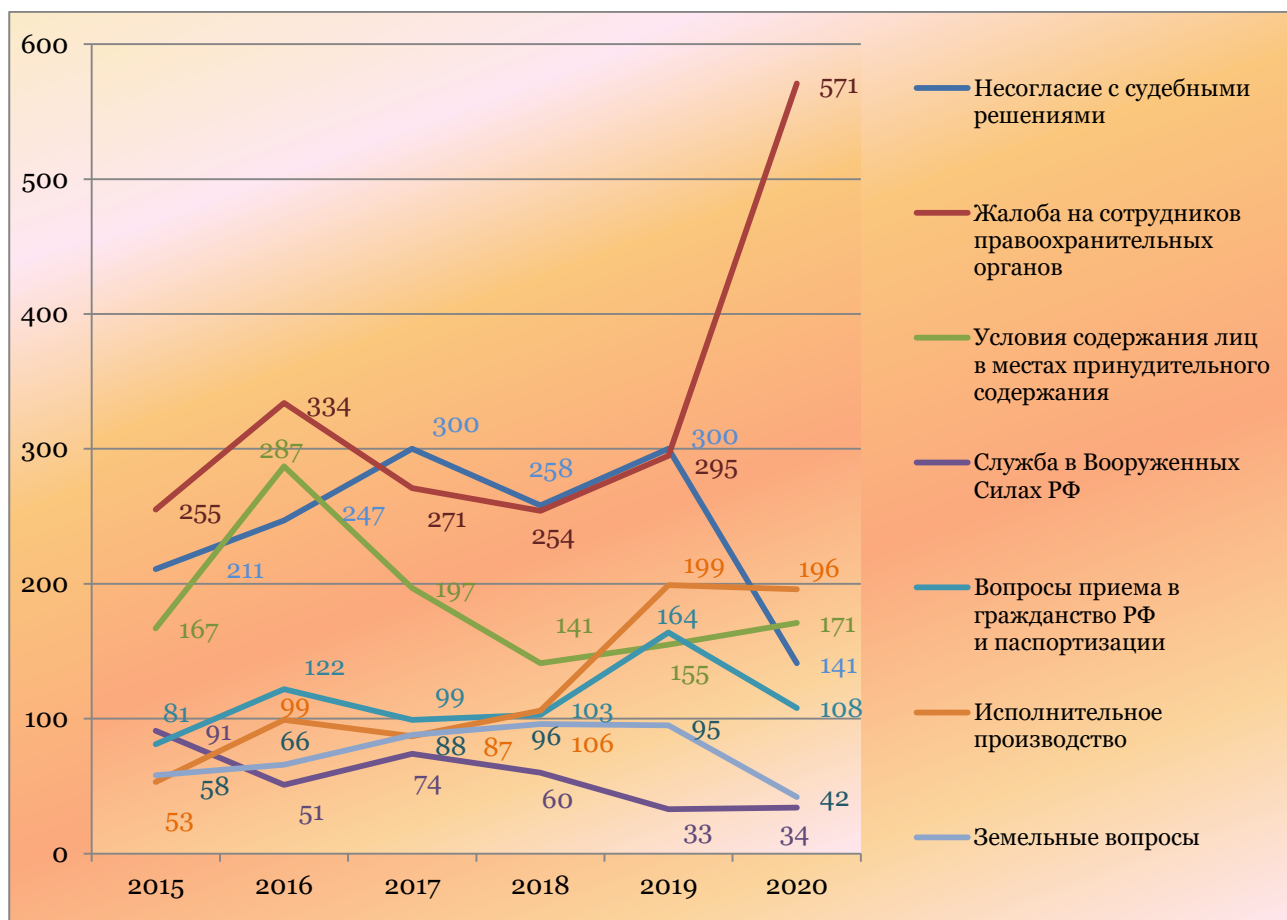


В структуре группы социальных прав большую часть составляют обращения по вопросам социального обеспечения – 42,4 % и по вопросам реализации жилищных прав, предоставления жилищно-коммунальных услуг – 28,07 %.

Выросло по сравнению с 2019 годом количество обращений, связанных с нарушением трудовых прав (326 обр., АППГ – 227) и права на охрану здоровья и медицинскую помощь (639 обр., АППГ - 378).



В структуре гражданских прав наибольшее число – 58,1 % – составляют обращения в рамках гражданского, административного и уголовного судопроизводства, 9,58 % – обращения в рамках семейных отношений (спору между родителями, ненадлежащее исполнение своих обязанностей и т. п.) и 16,4 % – обращения о защите права на свободу и личную неприкосновенность.



Количество обращений граждан по вопросам предоставления им правовой информации (вне зависимости от отрасли права) из года в год остается высоким и составляет от 4 до 10 % от общего количества поступивших обращений.



### ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЙ К УПОЛНОМОЧЕННОМУ ПО ОСНОВНЫМ



## ГРУППАМ ПОСТУПАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЙ

Тематика обращений	2019	2020
Жилищные вопросы, в том числе вопросы оказания жилищно-коммунальных услуг	1081	678
Несогласие с судебными решениями	300	141
Жалобы на сотрудников правоохранительных органов	295	571
Социальное обеспечение и социальная защита населения	547	1024
Условия содержания лиц в местах принудительного содержания	155	171
Трудовое законодательство	227	326
Служба в Вооруженных Силах Российской Федерации	33	34
Медицинское обслуживание	378	639
Образование	79	74
Земельные вопросы	95	42
Вопросы приема в гражданство Российской Федерации и паспортизации	164	108
Исполнительное производство	199	196
Предоставление правовой информации	210	500
Вопросы функционирования ГИС РТ «Народный контроль»	449	550
Другие вопросы	501	805
Всего	4713	3523

Активное содействие рассмотрению обращений граждан в муниципальных районах Республики Татарстан в 2020 году оказывали **общественные помощники Уполномоченного.**



В их адрес в истекшем году поступило **1845 обращений граждан.**

**Основные вопросы, с которыми граждане обращаются к общественным помощникам (часть из них удаётся разрешить на месте)**

Жилищные,  
в том числе вопросы  
оказания жилищно-  
коммунальных услуг

Вопросы  
социальной  
защиты  
и социального  
обеспечения

Вопросы  
медицинского  
обслуживания

Вопросы трудового  
законодательства

Земельные  
вопросы

Вопросы  
образования

**Дополнительные формы работы  
общественных помощников в 2020 году**

Дни правовой  
помощи  
населению

Занятия Школы  
правовых знаний

Единый урок прав  
человека

Мониторинг  
избирательных  
участков на предмет  
их доступности  
для лиц  
с ограниченными  
возможностями  
здоровья

Мониторинг  
соблюдения  
избирательных прав  
подозреваемых  
и обвиняемых;  
граждан, госпитали-  
зированных  
на время проведения  
выборов

Проверочные  
мероприятия  
на предмет  
организации  
в муниципальных  
образованиях  
занятий адаптивной  
физической  
культурой и спортом

**ПРАВОВОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ  
БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

*Являясь участником международных организаций и международных договоров, Российская Федерация обязалась содействовать всеобщему уважению и соблюдению прав человека и его основных свобод.*

*Одним из направлений такого содействия*



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.02.2019

г.Казань

КАРАР

№ 72

О внесении изменений в постановление  
Кабинета Министров Республики Татар-  
стан от 02.08.2014 № 569 «Об утверж-  
дении Стратегии по правам человека  
в Республике Татарстан на 2014 –  
2018 годы»

Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Внести в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 02.08.2014 № 569 «Об утверждении Стратегии по правам человека в Республике Татарстан на 2014 – 2018 годы» (с изменениями, внесенными постановлениями Кабинета Министров Республики Татарстан от 22.12.2016 № 973, от 14.11.2017 № 874) следующие изменения:

в наименовании и пункте 1 слова «на 2014 – 2018 годы» заменить словами «на 2014 – 2021 годы»;

пункты 3 и 4 изложить в следующей редакции:

«3. Руководителям органов исполнительной власти Республики Татарстан, участвующим в реализации мероприятий Стратегии, представлять отчет об их исполнении в Министерство юстиции Республики Татарстан по форме согласно приложению к настоящему постановлению ежегодно, до 10 числа месяца, следующего за отчетным годом, отчет о выполнении мероприятий раздела 8 Стратегии – раз в полугодие, до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4. Предложить территориальным органам федеральных органов исполни-  
тельной власти, органам местного самоуправления и организациям, участвующим в  
реализации мероприятий Стратегии, представлять отчет об их исполнении в  
Министерство юстиции Республики Татарстан по форме согласно приложению к  
настоящему постановлению ежегодно, до 10 числа месяца, следующего за отчетным

Способствование просвещению  
в области прав и свобод  
человека и гражданина, форм  
и методов их защиты является,  
в соответствии с Законом  
Республики Татарстан  
№ 95 - ЗРТ от 03.03.2000 «Об  
Уполномоченном по правам  
человека в Республике  
Татарстан», одной из основных  
задач Уполномоченного.

**Уполномоченный активно ведет  
официальный сайт, страницы в социальных  
сетях Инстаграм (@tat\_ombudsman)  
и ВКонтакте (<https://vk.com/sariyasaburskaya>),  
чтобы обеспечить максимальный охват  
информацией населения республики.**

и на протяжении многих лет успешно реализуются следующие  
практики правового просвещения:

обучающие семинары-совещания  
руководителей и кадровых работников  
организаций и предприятий по вопросам  
соблюдения трудовых прав граждан

Школа правовых знаний для слушателей  
«Университета третьего возраста»

Школа правовых знаний для призывников  
и их родителей

Школа правовых знаний для родителей  
(законных представителей) детей-инвалидов

Дни правовой помощи для жителей республики  
в г. Казани, муниципальных образованиях

Дни правовой помощи в исправительных  
учреждениях, подведомственных Управлению  
ФСИН России по Республике Татарстан

Дни правовой помощи для иностранных  
граждан и лиц без гражданства

тематические телефонные «горячие линии»

Единый урок прав человека в образовательных  
организациях республики

В 2020 году, несмотря на действие ограничительных мер, препятствующих распространению коронавирусной инфекции (Covid-19) в Российской Федерации, практика правового

## ТЕМАТИЧЕСКИЕ СЕМИНАРЫ–СОВЕЩАНИЯ ПО ВОПРОСАМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРУДОВЫХ ПРАВ ГРАЖДАН

*совместно с Государственным комитетом Республики Татарстан по архивному делу, Государственной инспекцией труда в Республике Татарстан и Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан*

В 2020 году в целях профилактики и предупреждения нарушений трудовых прав жителей республики организованы и проведены встречи с представителями организаций и предприятий, а также образовательных организаций из 17 районов республики (Агрызский, Азнакаевский, Актанышский, Алькеевский, Атнинский, Балтасинский, Высокогорский, Мензелинский, Муслумовский, Новошешминский, Нурлатский, Сабинский, Спасский, Тетюшский, Тюлячинский, Черемшанский, Ютазинский), которые посетило более 1 500 кадровых и бухгалтерских работников.

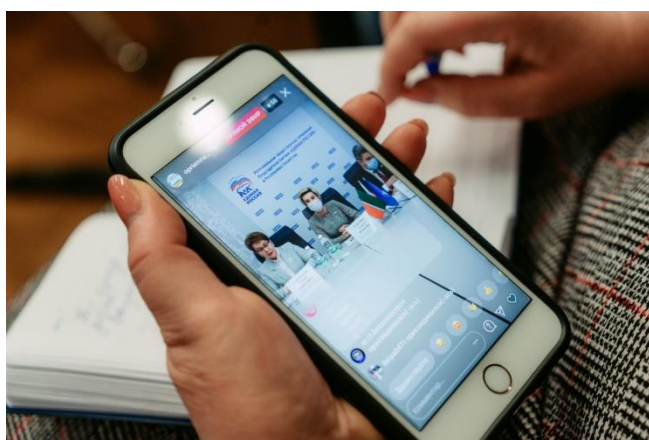


## ЗАНЯТИЯ ШКОЛЫ ПРАВОВЫХ ЗНАНИЙ ДЛЯ СЛУШАТЕЛЕЙ УНИВЕРСИТЕТА «ТРЕТЬЕГО ВОЗРАСТА»

*совместно с Региональным отделением Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Республике Татарстан*



13.03.2020	«Предоставление социальных услуг (социальное обслуживание) гражданам пожилого возраста»
20.11.2020	«Об Уполномоченном по правам человека в Республике Татарстан: основы деятельности, задачи и способы защиты прав граждан»
18.12.2020	«Вопросы начисления платы за коммунальные услуги: последние изменения в жилищном законодательстве»



## ШКОЛА ПРАВОВЫХ ЗНАНИЙ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ

*при поддержке Регионального отделения Всероссийской  
организации родителей детей-инвалидов*

<b>9 занятий Школы правовых знаний, более 400 слушателей</b>	
13.03.2020	«Социальный и медицинский подходы к пониманию инвалидности. Стереотипы»
29.05.2020	«Навыки уверенного поведения при обращении в госорганы и учреждения. Правила подачи

	обращений»
26.06.2020	«Установление инвалидности, критерии и классификации. Регламент предоставления услуги – освидетельствование в органах МСЭ. Практика обжалования решений органов МСЭ»
24.07.2020	«Обеспечение санаторно-курортным лечением отдельных категорий граждан»
21.08.2020	«Реализация права на образование детей с ограниченными возможностями здоровья, роль психолого-медико-педагогической комиссии в реабилитации при помощи средств инклюзивного образования»
16.10.2020	«Актуальные вопросы жилищно-коммунального хозяйства: изменения в жилищном законодательстве»
30.10.2020	«Обеспечение санаторно-курортным лечением отдельных категорий граждан»
27.11.2020	«Налоговое законодательство: основные положения, льготы»
04.12.2020	«Вопросы социальной защиты и социального обеспечения»



## ШКОЛА ПРАВОВЫХ ЗНАНИЙ ДЛЯ ПРИЗЫВНИКОВ И ИХ РОДИТЕЛЕЙ, СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРИЗЫВНИКОВ И ПОСЕЩЕНИЕ ВОИНСКИХ ЧАСТЕЙ

*совместно с Военным комиссариатом Республики Татарстан*

Цель – правовое просвещение о правах, свободах и методах их защиты, мониторинг условий прохождения молодыми людьми воинской службы.

В 2020 году проведено 2 зональных занятия Школы правовых знаний для призывников (Апастовский

и Нижнекамский районы). В период весенней и осенней призывных кампаний 2020 года посещено 11 воинских частей.



В рамках призывных кампаний традиционно было отпечатано в типографии и роздано татарстанским призывникам 3 000 экземпляров «Справочника призывника» – информационного бюллетеня, отвечающего на вопросы о порядке прохождения военной службы, правах и обязанностях военнослужащего.



## ДНИ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ ДЛЯ ОСУЖДЕННЫХ

*совместно с Управлением Федеральной службы исполнения наказаний Российской Федерации по Республике Татарстан*

В целях оказания бесплатной юридической помощи находящимся в исправительных учреждениях и следственных изоляторах Уполномоченным совместно с Управлением ФСИН России по Республике Татарстан в 2020 году проведено 6 Дней правовой помощи, проконсультировано 56 осужденных.



**6 Дней правовой помощи, 56 осужденных  
проконсультировано**

<b>Место проведения</b>	<b>Дата</b>
<b>ДПП в ФКУ ИК-19 УФСИН России по Республике Татарстан</b>	28.02.2020
<b>ДПП в ФКУ ИК-19 УФСИН России по Республике Татарстан</b>	11.04.2020
<b>ДПП в ФКУ ИК – 10, ФКУ ИК-5 УФСИН России по Республике Татарстан</b>	16.05.2020
<b>ДПП в ФКУ ИК – 3, ФКУ ИК-5 УФСИН России по Республике Татарстан</b>	22.08.2020
<b>ДПП в ФКУ ИК-19 УФСИН России по Республике Татарстан</b>	11.04.2020
<b>ДПП в ФКУ ИК - 8 УФСИН России по Республике Татарстан</b>	14.11.2020

**ДНИ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ  
ДЛЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН  
И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА**

*при поддержке Региональной общественной организации  
«Центр правовой помощи мигрантам и иным социально  
незащищенным слоям населения Республики Татарстан  
«Юридическая клиника»*

Дни правовой помощи для мигрантов, в том числе в Центре временного содержания иностранных граждан и лиц без гражданства Управления Министерства внутренних дел России в г. Нижнекамске, проводились как очно, так и в режиме видеоконференцсвязи.

В 2020 году консультации для иностранных граждан и лиц без гражданства были проведены 1400 раз.

## **ДНИ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ Г. КАЗАНИ**

*совместно с Региональным отделением Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Республике Татарстан*

<b>Место проведения</b>	<b>Дата</b>
<b>Управление Пенсионного фонда России в Приволжском районе г. Казани по адресу: г. Казань, ул. Академика Парина, д. 16</b>	29.01.2020
<b>МБОУ «Политехнический лицей №182» Кировского района г. Казани по адресу: г. Казань, ул. Айрата Арсланова, д. 10</b>	19.02.2020

## **ТЕЛЕФОННЫЕ «ГОРЯЧИЕ ЛИНИИ»**

*совместно с государственными, правоохранительными органами, общественными некоммерческими организациями*

<b>8 телефонных «горячих линий», проконсультировано 632 гражданина</b>	
<b>Защита трудовых прав граждан</b>	10.02.2020
<b>Защита прав граждан при призыве</b>	11.03.2020
<b>Защита трудовых прав граждан</b>	28.05.2020
<b>Соблюдение избирательных прав граждан</b>	29.06.2020 – 01.07.2020
<b>Соблюдение избирательных</b>	10.09.2020 –



<b>прав граждан</b>	13.09.2020
<b>Защита прав граждан при призыве</b>	01.10.2020
<b>Горячая линия «Женское внимание», посвященная охране труда женщин</b>	20.10.2020
<b>Защита прав граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>	03.12.2020



## **ПРАВОВОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**Лекции по правам  
человека  
для студентов вузов**

**Организация  
производственной  
и преддипломной  
практики студентов вузов**

**Уполномоченный  
по правам человека  
в Республике  
Татарстан**

**Единый урок прав  
человека, посвященный  
"Году памяти и славы"**

**Реализация соглашения  
о взаимодействии между  
Казанским федеральным  
университетом  
и Уполномоченным  
по правам человека  
в Российской Федерации**

## Лекции по правам человека для студентов вузов

Прочитано 2 цикла лекций  
«Права человека. Права ребенка»  
для студентов ФГБОУ ВО «Казанский  
государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

Уполномоченным по правам человека  
в Российской Федерации Т.Н. Москальковой  
прочитаны лекции для студентов Казанского  
федерального университета, Казанского  
филиала Российского государственного  
университета правосудия, Болгарской  
исламской академии (более 1000 студентов)

## Организация производственной и преддипломной практики студентов вузов

Казанский  
(Приволжский)  
федеральный  
университет

Казанский филиал  
Российского  
государственного  
университета  
правосудия

Казанский  
инновационный  
университет  
имени  
В.Г. Тимирясова

Практику в Аппарате Уполномоченного  
прошли 29 студентов

## Единый урок прав человека

В декабре 2020 года в рамках празднования  
Международного дня прав человека (10 декабря)  
и Дня Конституции Российской Федерации (12 декабря) во всех

муниципальных районах и городских округах общественными помощниками Уполномоченного при поддержке Министерства образования и науки Республики Татарстан проведен Единый урок прав человека, посвященный «Году памяти и славы».



Общественные помощники Уполномоченного в муниципальных районах и городских округах познакомили старшеклассников с Конвенцией о правах ребенка, Декларацией прав человека, Конституцией Российской Федерации, с существующей системой защиты прав человека, институтом уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

В школах были организованы: выставки книг и методической литературы в школьных библиотеках; проведены беседы «Знай свои права, уважай чужие», «Мои права», «Имею право, но обязан», «Я и закон», уроки правовой грамотности, классные часы с показом видеороликов, правовые игры «Под защитой закона», «круглые столы», классные часы, осуществлена защита проектов по данному направлению и др.

**Реализация соглашения о взаимодействии  
между Казанским федеральным университетом  
и Уполномоченным по правам человека  
в Российской Федерации**

**Подготовка и издание учебного пособия по правам человека для учащихся 7 – 11 классов общеобразовательных учреждений**

**Проведение VIII Летней школы по правам человека в рамках Консорциума вузов, совместно реализующих магистерскую программу «Международная защита прав человека»**

**СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ ПРИ УЧАСТИИ И ПО ИНИЦИАТИВЕ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН**

*Большое количество социально значимых вопросов по работе с населением в сфере миграции, жилищно-коммунального хозяйства, оказания помощи пенсионерам, безработным, осужденным, освобожденным из мест лишения свободы, оказавшимся в трудной жизненной ситуации удастся решить совместно с некоммерческими правозащитными общественными организациями, благодаря поддержке Уполномоченным социальных проектов как на стадии участия в грантовых конкурсах Президента Российской Федерации, Президента Республики Татарстан, Правительства Республики Татарстан и др., так и на стадии их фактической реализации.*





**Социальные проекты, реализованные  
совместно с Общественной наблюдательной  
комиссией Республики Татарстан**

**Проведение  
благотворительных  
акций помощи  
осужденным**

**Мониторинг условий  
содержания**

**Общественная  
наблюдательная комиссия  
Республики Татарстан**

**Оказание бесплатной  
юридической помощи  
осужденным и их  
родственникам**

**Социальная адаптация  
после освобождения  
из мест лишения  
свободы**







**Социальные проекты, реализованные  
совместно с Автономной благотворительной  
некоммерческой организацией «Новый век»**

**7 (семь) обучающих семинаров  
«Модель комплексного подхода к социальной  
адаптации и интеграции трудовых мигрантов»**

**СО НКО  
(78 человек)**

**62 региона  
России**

**Государственные  
органы  
(50 человек)**



При поддержке Уполномоченного АБНО «Новый век» стала победителем конкурса Фонда президентских грантов 2020 года с проектом «Тест для победы», который получил высокую оценку и одобрение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации Т.Н. Москальковой.

Основной задачей проекта является обеспечение прав человека путем доступа населения 9 регионов Российской Федерации к бесплатным услугам по профилактике, тестированию и медико-социальному сопровождению в связи с вирусом иммунодефицита человека в режиме полного цикла за счет работы мультидисциплинарных команд на трех «Тест-мобилях» и медицинской консультации сотрудников ГАУЗ «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан».

### **Социальный проект «Тест для Победы - Test to Win»**

*совместно с Автономной благотворительной  
некоммерческой организацией «Новый век»*

**25 ВЫЕЗДОВ**

**731 ЧЕЛОВЕК**

В 2021 году при поддержке омбудсманов в субъектах Приволжского федерального округа по обращению Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан проектом «Тест для Победы» будут охвачены Республика Марий Эл, Республика Башкортостан, Чувашская Республика, Удмуртская Республика, Ульяновская, Кировская, Самарская и Оренбургская области.

Активное участие в работе данных команд примут общественные помощники Уполномоченного.



**Социальные проекты, реализованные  
совместно с Автономной некоммерческой  
организацией «Центр социальной  
реабилитации и адаптации»**

**1 апреля 2016 года** между Автономной некоммерческой организацией «Центр социальной реабилитации и адаптации» и Аппаратом Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан было подписано Соглашение о сотрудничестве и взаимодействии по оказанию:

оказание социальной помощи  
лицам, освободившимся  
из мест лишения свободы

оказание социальной помощи  
лицам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации



upch.tatarstan.ru  
(843) 236-41-80



centra.ru  
(843) 212-15-81  
8 (987) 225-10-65



oprt.tatar  
(843) 567-81-69

**БЕСПЛАТНАЯ  
ПОМОЩЬ  
НУЖДАЮЩИМСЯ**

**24  
ЧАСА**

- ГОРЯЧАЯ ЕДА  
- ОДЕЖДА  
- НОЧЛЕГ

**ПРИЮТ**

**В 2020 году в социальный приют  
«Приют человека» за помощью  
обратились 2 373 человека, которые  
являются лицами без определенного  
места жительства.**

В частности, им были оказаны следующие виды помощи:

**роздано порций еды – 23 736 шт.;**

- **предоставлено комплектов одежды – 1 167 шт.;**

**оказаны услуги ночлега – 14 688 раз;**

- **оказаны услуги бани – 5 680 раз;**

**оказаны услуги парикмахера – 430 раз;**

- **проведено психологических консультаций – 78 часов (обратилось 63 человека);**

**проведено юридических консультаций – 104 часа (обратилось 230 человек).**

- **восстановлено: 9 паспортов, 7 ИНН, 7 СНИЛС, восстановлены права 8 граждан на пенсионное обеспечение;**



**12 лицам была оказана помощь в отправке в другие регионы Российской Федерации;**

- **18 человек устроено в КЦСОН «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Перекресток» МТЗиСЗ РТ;**

**12 человек устроено в КЦСОН «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Милосердие» МТЗиСЗ РТ.**



**Социальный проект, реализованный совместно с Казанской общественной организацией родственников наркозависимых «Вера» и РОО «Профилактика и инициатива в области охраны здоровья населения и предотвращения социально негативных явлений»**

**Проект по созданию в Республике Татарстан специализированных реабилитационных отрядов на базе исправительных учреждений УФСИН России по Республике Татарстан.**

**Основная цель – способствование реабилитации и снижению риска рецидива употребления психоактивных и наркотических веществ лицами, проходящими реабилитацию**



**ФКУ ИК-19 УФСИН  
России по РТ**

**Более 540 малых  
психотерапев-  
тических групп,  
245 лекций,  
80 тренингов.**

**980  
индивидуальных  
консультаций,  
приняли участие  
42 осужденных.**

**ФКУ ИК-2 УФСИН  
России по РТ**

**80 малых  
психотерапев-  
тических групп,  
50 лекций,  
9 тренингов.**

**216  
индивидуальных  
консультаций,  
принял участие  
21 осужденный.**

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УПОЛНОМОЧЕННОГО  
ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН  
СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ**

**8 видеосюжетов  
с непосредственным  
участием  
Уполномоченного**

**Более 10 интервью  
(статей) в печатных  
периодических  
и интернет-изданиях**

**Пресс-конференции  
для представителей  
СМИ**

**Комментарии  
к событиям  
или по проблемным  
вопросам**

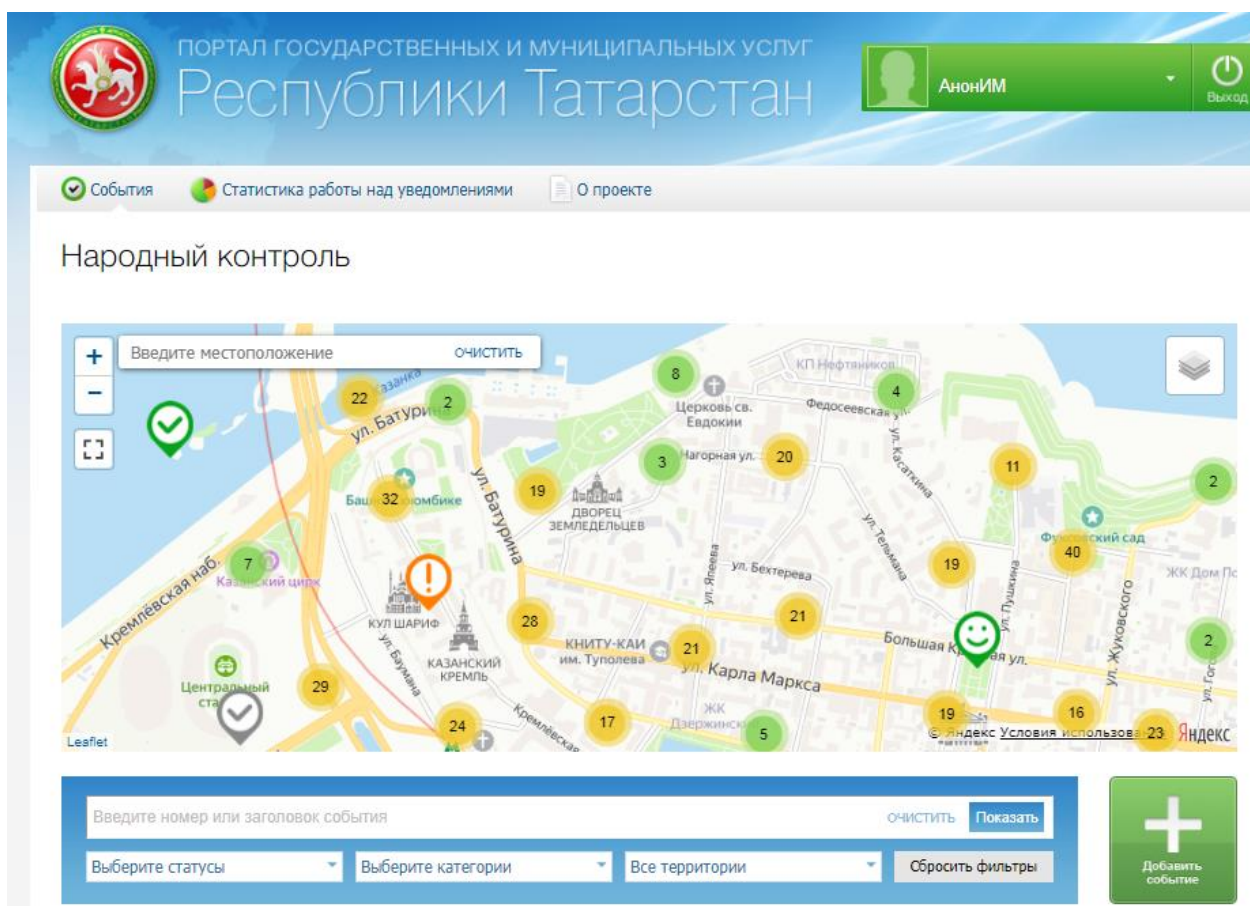


Уполномоченный ежегодно издает информационные буклеты, содержащие информацию о правах и обязанностях человека и гражданина, методах и способах их защиты («Что делать, если Вас задержала полиция?»; «Вы стали жертвой домашнего насилия?»; «Справочник призывника») и публикует информацию о нововведениях в законодательстве, направленную на разъяснение положений нормативных актов, на официальном сайте (96) и в социальных сетях (111).

## ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН «НАРОДНЫЙ КОНТРОЛЬ»

**ГИС РТ «Народный контроль»** запущена и функционирует в Республике Татарстан **с апреля 2012 года** в целях:

- развития (с использованием сети Интернет) системы информационного взаимодействия между гражданами, исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления;
- обеспечения учета мнения населения при совершенствовании деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления.



**Система «Народный контроль» - это сервис, направленный на решение актуальных и социально значимых проблем граждан, требующих незамедлительного решения, по 18 направлениям**

Жилищно-коммунальные услуги

Связь

Социальная сфера

Бизнес

Экология

Ошибки в названиях и надписях

Незаконные азартные игры

Благоустройство и инфраструктура

Автомобили

Дороги

Сельское хозяйство

Экстремизм, конфликты на религиозной и национальной почве

Нарушение трудовых прав

Противодействие коррупции

Безопасность

Спорт

Культура

Занятость

Любой житель республики может сообщить о волнующей его проблеме, указав ее местонахождение и приложив фотодоказательства.

В системе «Народный контроль» рассматриваются обращения по 64 категориям (перечень установлен постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676).

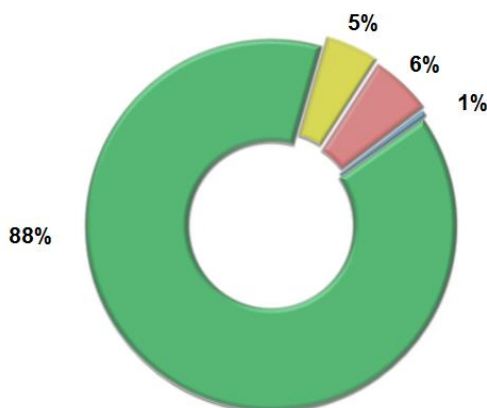
Срок рассмотрения уведомления ГИС РТ «Народный контроль» не может превышать 10 календарных дней, а по тематике «Жилищно-коммунальное хозяйство» - 3 календарных дня.

С 5 августа 2013 года Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан определен главным модератором государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль».

Техническим оператором ГИС РТ «Народный контроль» является Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан.

**Структура поступивших уведомлений  
в ГИС РТ «Народный контроль» по состоянию  
на 31.12.2020**

**Всего в системе ГИС РТ «Народный контроль»  
опубликовано 320 412 уведомлений**



Всего опубликовано	320412
Решено	283290
Запланировано	16450
Мотивированный отказ	19738
В работе	934
Комментариев	1842013
Поддержек	1354589

В 2020 году в ГИС РТ «Народный контроль» с учетом возвращенных уведомлений из всех статусов опубликовано 76 455 уведомлений.

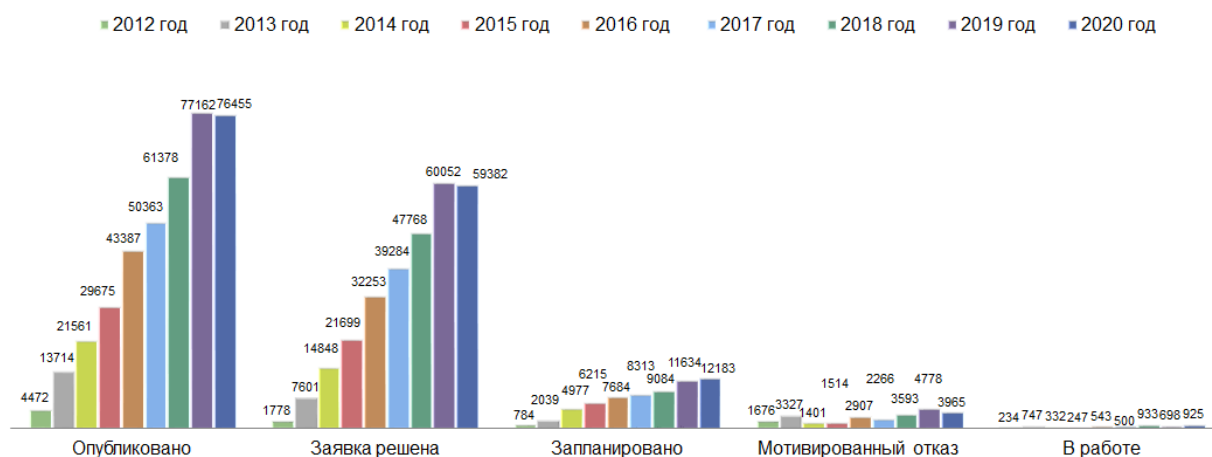
Из них:

- ✓ 59 382 уведомления решены – 78 %,
- ✓ по 12 183 уведомлениям запланированы работы,



## Динамика поступления уведомлений в ГИС РТ «Народный контроль» по годам

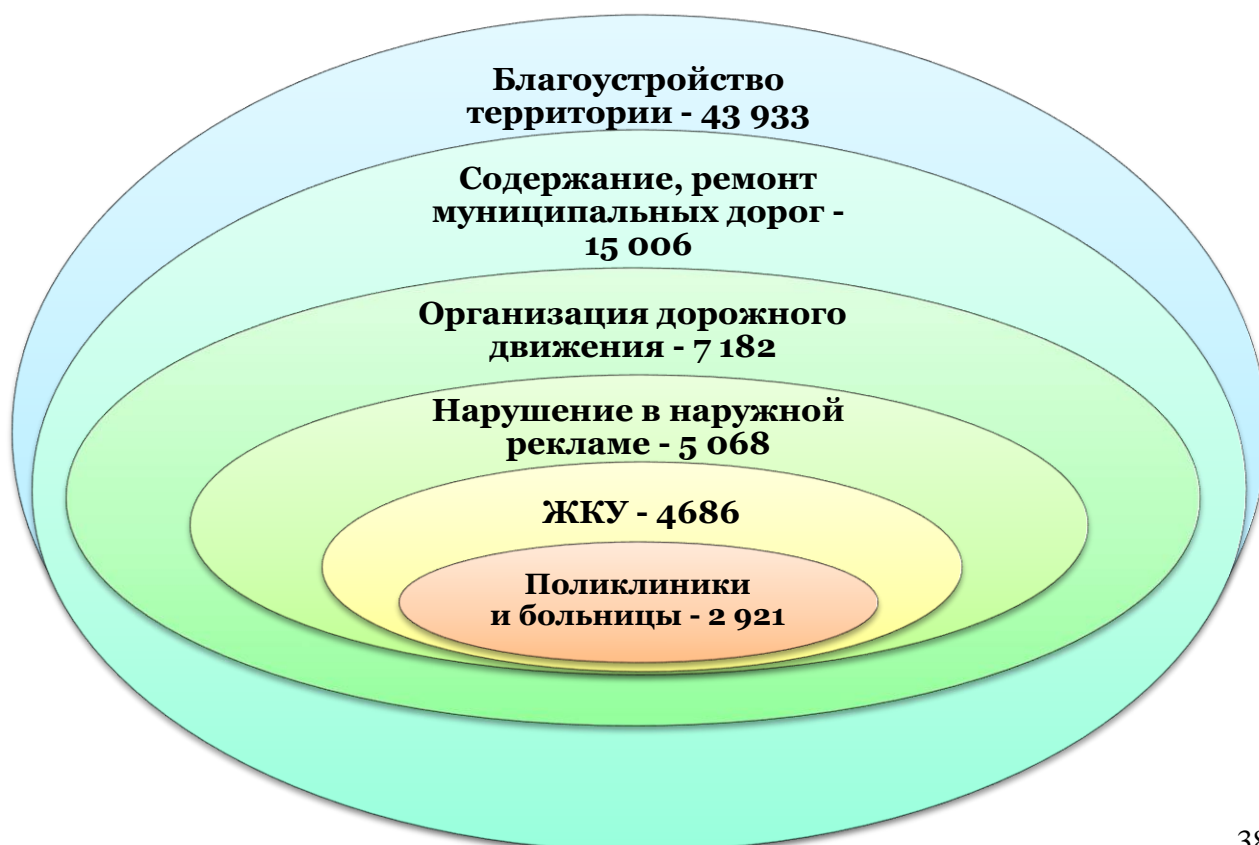
### Динамика работы ГИС РТ «Народный контроль» с момента запуска системы (по годам) (по состоянию на 31.12.2020)



Доля решенных уведомлений:

2020 год – 78%, 2019 год – 78%, 2018 год – 78%, 2017 год – 78%, 2016 год – 74%, в 2015 год – 73%

**Пользователи системы активнее всего в 2020 году подавали (опубликовано) уведомления по категориям:**





С 2017 г. ведется работа по социально значимым вопросам, поступившим от населения через социальные сети Instagram и «ВКонтакте».

В 2020 г. в ГИС РТ «Народный контроль» опубликовано 475 обращений, поступивших из социальных сетей, что на 37 % больше по сравнению с 2019 г., из них: 330 решены, что на 21 % больше по сравнению с 2019 г., 112 запланированы, 4 находятся в работе, 29 уведомлениям присвоен статус «Мотивированный отказ» в связи с объективным отсутствием возможности их исполнения.

### Обращения, поступившие из социальных сетей



Постоянно ведется работа по дальнейшему совершенствованию функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль».

### Новые категории:

«Ветеран живет рядом»

«COVID-2019»: предотвращение распространения коронавирусной инфекции»

«Вывоз твердых коммунальных отходов»

«Обустройство контейнерных площадок»

«Оплата услуги по вывозу твердых коммунальных отходов»

**В рамках реализации проекта «Центр управления регионом» в Республике Татарстан постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 14 декабря 2020 г. № 1135 «О внесении изменений в перечень направлений, наименований категорий уведомлений и модераторов категорий ГИС РТ «Народный контроль» предусматривается расширение перечня вопросов, рассматриваемых в рамках ГИС РТ «Народный контроль».**

**Планируется введение 23 направлений, вместо имеющихся 19 и 100 категорий вместо 64.**



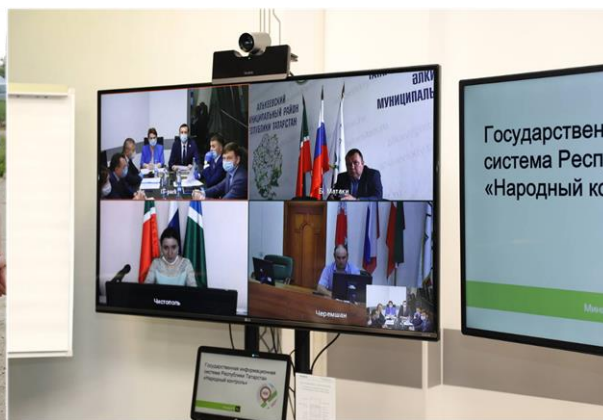
***В целях качественного и оперативного исполнения уведомлений в ГИС РТ «Народный контроль» в 2020 году проведено:***

заседание Межведомственной комиссии по вопросам функционирования ГИС РТ "Народный контроль"

36 рабочих совещаний в Аппарате Уполномоченного и муниципальных районах с участием представителей Аппарата Президента Республики Татарстан, Прокуратуры Республики Татарстан, руководителей и ответственных исполнителей структурных подразделений исполнительных комитетов муниципальных районов и городских округов

450 выездных проверок объектов, указанных в уведомлениях граждан, поступивших в ГИС РТ «Народный контроль»

3 674 уведомления возвращено в работу ответственным исполнителям в связи с присвоением им необоснованных статусов



Благодаря отраслевым инвестиционным программам, реализуемым на территории республики, удалось положительно решить 9518 ув. граждан по вопросам содержания и ремонта автомобильных дорог и 25 851 ув., касающихся благоустройства придомовых территорий и содержания общественных пространств, что на 8 % больше по сравнению с 2019 г. (23 866 ув.).

Отмечена активная работа исполнительных комитетов Агрызского (84 %), Актанышского (87 %), Атнинского (81 %), Бугульминского (78 %), Дрожжановского (77 %), Заинского (79 %), Камско-Устьинского (81 %), Лениногорского (81 %), Мамадышского (85 %), Мензелинского (89 %), Муслумовского (83 %), Рыбно-Слободского (89%), Сабинского (87 %), Тюлячинского (77 %), Черемшанского (79%), Ютазинского (88 %), Нижнекамского (80 %) муниципальных районов и городского округа Набережные Челны (84 %), где качественно и своевременно рассматриваются уведомления, доля выполненных уведомлений составляет от 77 до 100 %.

## **СЕРВИС «ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**

В целях реализации системного подхода по сбору и анализу мнения населения о качестве оказываемых услуг **в ноябре 2017 года** на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан была запущена система обратной связи с гражданами по оценке качества оказания социально-значимых услуг населению.

На основании Оценок населения сформирован рейтинг качества оказания услуг Министерством здравоохранения Республики Татарстан и Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан в рамках сервисов «**Запись на прием к врачу**» и «**Оплата услуг жилищно-коммунального хозяйства**» Сервиса «Оценка качества оказания услуг населению», реализованного на Портале государственных и муниципальных услуг РТ [uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru) и в мобильном приложении «Услуги РТ».

### Сервис «Запись к врачу»

ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
Республики Татарстан

Запись к врачу

Вы выбрали:

- Поликлиника: Больница №16, г. Казань
- Отделение: Эндокринологический кабинет
- Услуга: Прием врача-эндокринолога для диспансерного наблюдения
- Врач: Галиева Айгуль Ришатовна

Выбор даты и времени приема

Выберите удобное время для записи на прием к специалисту. Количество записей ограничено.

Обращаем Ваше внимание, что для получения услуги Вам необходимо прийти за 20 минут до начала приема.

В случае, если вы по каким либо причинам не сможете прийти на прием к врачу в назначенное время, рекомендуем удалить свою запись. Таким образом вы дадите возможность записаться на прием другому гражданину.

СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН
09 май	10 май	11 май	12 май	13 май	14 май
	12:00	12:00			12:00
	12:15	12:15			
	12:30	12:30			
	12:45	12:45			

Последовательность действий

1. Проверка адреса, особенностей и медицинского персонала
2. Выбор даты и времени
3. Завершение

Служба технической поддержки  
8 (843) 5-114-115

Оценить качество оказания услуг

Запись на прием к врачу

✓ Запись на прием к врачу прошла успешно

Номер вашего талона 38013

Уважаемый пользователь! Памятка о записи к врачу доступна для просмотра/скачивания в [Истории операций](#) в Личном кабинете

Также вы можете получить напоминание о записи на прием к врачу за день до посещения

Отписаться от уведомлений вы можете в [Настройках уведомлений](#) в Личном кабинете

Назад к списку услуг

Избранное Услуги Профиль Еще

*Пользователь в процессе получения услуг посредством Портала услуг и Мобильного приложения «Услуги РТ» имеет возможность оценить качество оказываемых услуг по пятибалльной шкале и в случае выставления оценки ниже 5 баллов указать один или несколько критериев для обоснования причины снижения оценки.*



# Оценка услуг в рамках Сервиса «Запись к врачу»

Записи в очередь

Активные записи

Оценить приём

Запись на прием к врачу

Оценить приём

Не ходил на приём

Номер в очереди: ИЕ014

Дата и время приема: 05.08.2019 12:30

Место приема: "Городская поликлиника №18" (ул. Карбышева 12, ул. Дубравная 35)  
Российская Федерация, Респ Татарстан, Город Казань, Улица Карбышева, Дом 12.  
3001 Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-хирурга первичный Мурзин  
Рамиль Насимович

## Оценка качества оказания услуг

Ваше мнение поможет улучшить качество обслуживания в поликлиниках. Оценка анонимна.

Как вы оцениваете свое посещение?

1 - очень плохо, 5 - отлично



## Оценка качества оказания услуг

Ваше мнение поможет улучшить качество обслуживания в поликлиниках. Оценка анонимна.

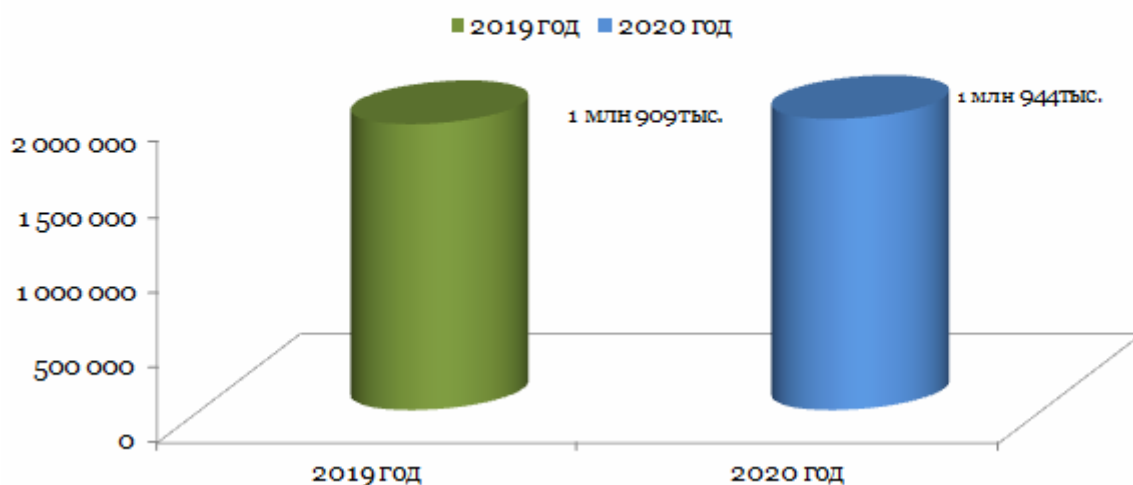
Что именно не понравилось?

Можно выбрать один или несколько вариантов ответа

- ☐ Долгое ожидание в очереди
- ☐ Отношение регистратуры, медсестёр
- ☐ Отношение врача
- ☐ Плохие санитарные условия

Согласно проведенному анализу, по итогам 2020 года системой оценки качества по «Записи к врачу» граждане воспользовались 1 млн 944 тыс. раз (средняя оценка - 4,8).

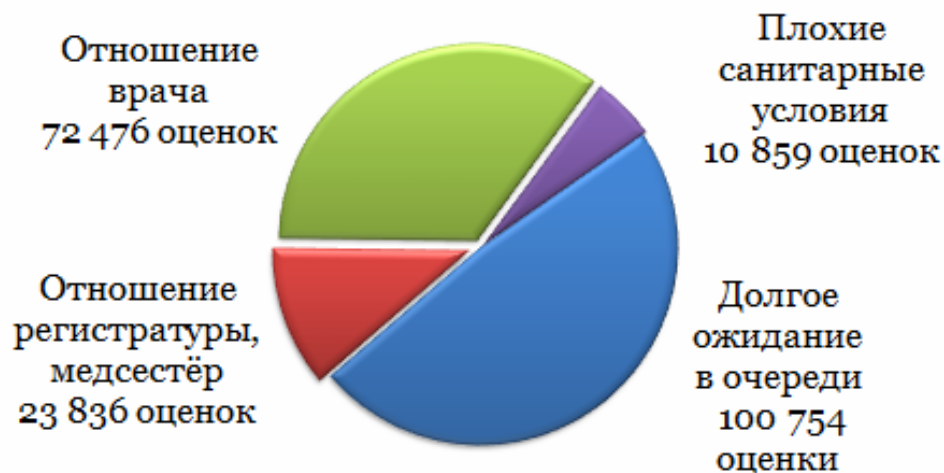
## Статистика по оценке качества учреждений здравоохранения



При этом в качестве причины снижения оценки критерий «долгое ожидание в очереди» граждане отметили 100 754 раза, «отношение врача» – 72 476 раз, «отношение регистратуры, медсестер» – 23 836 раз, 10 859 человек были недовольны санитарными условиями в учреждениях.



## Общее количество сниженных оценок по каждому из критериев в рамках Сервиса «Запись к врачу»



При использовании сервиса «Оплата услуг жилищно-коммунального хозяйства» граждане воспользовались сервисом почти 159 тыс. раз (средняя оценка - 3,65).

В основном гражданами в качестве причины снижения оценки указывались: некачественное содержание дома (чистота) - 48 037 оценок, ремонт дома - 40 656, предоставление коммунальных услуг - 33 089, управление домом - 32 037.

## Общее количество сниженных оценок по каждому из критериев в рамках Сервиса «Оплата услуг жилищно-коммунального хозяйства»



ДЛЯ ЗАМЕТОК

[illegible]