



В начале было Слово...	Из практики работы УПЧ16
Юрий Зельников Поговорим о правах потребителей <i>обложка</i>	СИЗО23
Тема номера	Конкурс24
Светлана Рожкова На защите прав потребителей!2	Памятки26
Есть мнение	Суд разберется.....27
О защите органами прокуратуры прав потребителей – собственников жилых помещений в многоквартирных домах, а также участников долевого строительства.....5	Хроника событий28
Гость номера	Опыт регионов37
Кирилл Дзюбенко Защита прав и интересов потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства.....9	Как обратиться к УПЧ40
Андрей Колпаков Соблюдение прав предпринимателей органами государственной власти – основная задача бизнес-омбудсманов... 12	

«Права человека» – журнал Уполномоченного по правам человека в Калужской области.

Адресован представителям органов власти, общественных объединений, правозащитникам и всем тем, кто интересуется правами человека и их защитой.

При перепечатке ссылка на журнал «Права человека» обязательна.

Распространяется бесплатно.

Текст печатается в авторской редакции.

Ответственность за аутентичность и точность цитат, имен, названий и иных сведений, а также за соблюдение законов об интеллектуальной собственности несут авторы публикуемых материалов.

Издается ежеквартально с сентября 2006 года.

Адрес редакции: Россия, г. Калуга, пер. Старичков, 2а, ком. 204.

Тел./факс: (4842) 500100. E-mail: ombudsman@adm.kaluga.ru.

Интернет-сайт: ombudsman.kaluga.ru.

Главный редактор: Ю.И. Зельников.

Редакционная коллегия: А.В. Нагорных, А.В. Фролова, С.А. Гурченков, Н.Г. Азарова.

Верстка: И.В. Малина. Корректор: Е.А. Кашицына.

Отпечатан в ООО «СТ», 394033, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мопра, д. 19/1, кв. 56.

Тираж 150 экз. Заказ № 2401171. Дата 03.04.2024.

НА ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ!



Светлана Рожкова

*Руководитель Управления Роспотребнадзора
по Калужской области*

В адрес Управления Роспотребнадзора по Калужской области поступают обращения граждан по вопросам нарушения в сфере жилищно-коммунальных услуг, в части несоблюдения требований Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

В этой связи принципиальное значение в вопросе о разграничении полномочий в области государственного контроля (надзора) за соблюдением прав граждан в жилищной сфере с точки зрения обеспечения законности принимаемых уполномоченным органом административных мер имеет то обстоятельство, что, согласно ст. 4 Жилищного кодекса РФ жилищные отношения по поводу предоставления коммунальных услуг и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги регулируются жилищным законодательством, а со-

гласно ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации – функции государственного жилищного надзора возложены на жилищную инспекцию.

Рассмотренные жалобы в сфере деятельности ЖКХ касались вопросов нарушения правил содержания подвальных помещений многоквартирных жилых домов, несоблюдение условий проживания в жилых помещениях (низкая температура, высокая влажность, наличие плесени на стенах), нарушения складирования ТБО и кратности его вывоза, несоответствие качества питьевой воды, наличие шума от приборов отопления, воздействие электромагнитных излучений. Наиболее типичные нарушения прав граждан в сфере ЖКХ составляют нарушения условий проживания граждан (температурный режим, шум, вибрация и др.), отсутствие оборудованных контейнерных площадок, несвоевременный сбор и вывоз ТБО, недоброкачественное питьевое водоснабжение, оказание коммунальных услуг ненадлежащего качества (услуги электроснабжения), несвоевременный перерасчет платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, либо отказ потребителям в проведении перерасчета (услуг газоснабжения, водоснабжения), ущемление прав потребителей при оплате оказанных услуг (отсутствие альтернативного способа оплаты за жилищно-коммунальные услуги и высокий размер комиссии), несоблюдение сроков проведения работ по техническому обслуживанию газового оборудования (услуги газоснабжения).

Часть обращений было рассмотрено в рамках компетенции службы, в том числе с привлечением специалистов ФФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области».

По результатам рассмотрения обращений, касающихся вопросов содержания территорий населенных мест, в т.ч. размещения площадок ТКО, водоснабжения населения, содержания общественных помещений в жилых домах, Управлением в соответствии с требованиями Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и му-

ниципальном контроле в Российской Федерации» и Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» было объявлено 79 Предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

В ходе рассмотрения 3 обращений граждан Управлением проведены административные расследования в отношении ресурсоснабжающих организаций, по результатам которых были составлены протоколы по ст. 6.5 КоАП РФ.

Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» предусмотрено, что в 2022–2024 годах в рамках видов государственного контроля (надзора), муниципального контроля, порядок организации и осуществления которых регулируются Федеральным законом «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия, внеплановые проверки проводятся исключительно по основаниям, в том числе при условии согласования с органами прокуратуры:

– при непосредственной угрозе причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, по фактам причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан; при непосредственной угрозе обороне страны и безопасности государства, по фактам причинения вреда обороне страны и безопасности государства;

– при непосредственной угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера, по фактам возникновения чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера и т.д.

Таким образом, в настоящее время Управление Роспотребнадзора по Калужской области не вправе

проводить внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия.

Одним из направлений в работе Управления является судебная защита прав потребителей.

Полномочия Управления Роспотребнадзора по Калужской области основаны на положениях ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ и ст. 40, ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Управление Роспотребнадзора по Калужской области вправе давать заключение по гражданским делам, участвовать в гражданских процессах для защиты нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов граждан в сфере ЖКХ. Управление Роспотребнадзора по Калужской области вправе принять решение о предъявлении в суд заявления о признании противоправными действий соответствующего лица в отношении неопределенного круга потребителей.

Так, например, в Управление Роспотребнадзора по Калужской области поступило обращение потребителя о том, что МБУ «Служба жилищного обеспечения» (далее – МБУ «СЖО») отказывается возмещать ущерб вследствие залива квартиры в результате ненадлежащего содержания и ремонта общедомового имущества (системы отопления многоквартирного жилого дома).

Представители МБУ «СЖО» при осмотре и составлении акта о заливе квартиры установили виновника залива – собственник квартиры.

Собственник виновным себя не признал и обратился в ООО «Межрегиональное экспертное бюро» для проведения независимой экспертизы.

Согласно выводам экспертного заключения, причиной залива является ненадлежащее содержание и ремонт общедомового имущества (система отопления многоквартирного дома) управляющей компанией. Стоимость восстановительного ремонта квартиры составила 238 726 рублей.

В адрес МБУ «СЖО» потребителем направлена претензия с требованием о возмещении ущерба, причиненного в результате залива квартиры в размере 238 726 рублей, расходы по проведению экспертизы в размере 15 000 рублей, транспортные

расходы в размере 10 000 рублей. Однако ответа в адрес потребителя не последовало.

Управление Роспотребнадзора по Калужской области обратилось в суд с иском в защиту конкретного потребителя к МБУ «СЖО» о возмещении ущерба.

Решением суда требования Управления Роспотребнадзора по Калужской области удовлетворены в полном объеме. В пользу потребителя взысканы денежные средства в размере более 500 000 рублей.

Необходимо отметить, что Управление Роспотребнадзора по Калужской области не вправе обязать управляющую организацию выполнить какие-либо работы либо вернуть денежные средства. Потребителю рекомендуется обратиться в суд и ходатайствовать перед судом о привлечении Управления Роспотребнадзора по Калужской области для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей услуг ЖКХ.

В Управлении Роспотребнадзора по Калужской области на постоянной основе работает горячая линия, по которой граждане обращаются по вопросам защиты прав потребителей, включая вопросы в сфере ЖКХ.

В Управлении Роспотребнадзора по Калужской области ежедневно осуществляется прием граждан. Личный прием граждан позволяет в более короткие сроки давать ответ заявителям и расширенно решать проблему, породившую обращение.

Специалистами Управления готовятся образцы исковых заявлений для обращения потребителя в судебные органы.

В целях уменьшения количества нарушений прав граждан – потребителей в сфере ЖКХ на территории Калужской области является прозрачность деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами. Как следует из ситуации, сложившейся в сфере предоставления ЖКУ, применение одной только меры административного воздействия недостаточно. Подобная ситуация стала возможной в результате правовой безграмотности участников потребительских правоотношений: низкий профессиональный уровень кадров в организациях, предоставляющих ЖКУ, с одной стороны, и отсутствие информации

у потребителей, с другой стороны. Эффективное развитие жилищной сферы возможно лишь на основе общественной поддержки и привлечения населения к непосредственному участию в данной работе. При этом, управляющим компаниям, а также исполнителям коммунальных услуг необходимо своевременно разъяснять потребителям вопросы по существу обращений, тогда части поступивших жалоб можно было бы избежать. К сожалению, та информация, которая размещается на сайте Управления, доступна не всем потребителям, в особенности незащищенным слоям населения, таким как пенсионеры, люди преклонного возраста, т.е. все те граждане, которые не имеют возможности пользоваться сетью Интернет.

Должностные лица Управления Роспотребнадзора по Калужской области принимают участие в СМИ в части информирования населения по вопросам защиты прав потребителей, включая рассмотрение вопросов в сфере ЖКХ.

В Калужской области в соответствии с комплексным планом межведомственного координационного совета организована работа общественных приемных в Муниципальных образованиях области по вопросам защиты прав потребителей.

Цель работы общественных приемных – пропаганда основных положений Закона «О защите прав потребителей», повышение потребительской грамотности, оказание консультационной помощи в восстановлении нарушенных прав непосредственно по месту жительства потребителей.

Ежегодно Управление Роспотребнадзора по Калужской области совместно с Министерством конкурентной политики Калужской области принимает участие в работе Общественной приемной в муниципальных образованиях.

Преобладали вопросы о нарушениях в сфере жилищно-коммунальных услуг. В ходе консультирования в подавляющем большинстве случаев потребителям разъясняются их имущественные права и требования действующего законодательства.

На сайте Управления систематически размещаются тематические материалы и рекомендации в сфере защиты прав потребителей.

О ЗАЩИТЕ ОРГАНАМИ ПРОКУРАТУРЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ – СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ, А ТАКЖЕ УЧАСТНИКОВ ДОЛЕВОГО СТРОИТЕЛЬСТВА



Органами прокуратуры Калужской области осуществляется защита прав потребителей в области наиболее социально значимого конституционного права – права на жилище.

Благодаря прокурорскому вмешательству по итогам 2023 года возобновлена поставка коммунальных услуг на территории 20 муниципальных образований региона, восстановлены права свыше 100 тысяч потребителей. По фактам нарушения нормативов и качества предоставления коммунальных услуг к установленной ответственности привлечено 80 виновных лиц.

Мерами прокурорского реагирования пресечены факты незаконного начисления потребителям платы за жилищно-коммунальные услуги, в связи с чем произведен перерасчет необоснованно начисленной платы на сумму, превышающую 2 млн рублей.

Нарушения выявлялись в деятельности управляющих организаций, ненадлежащим образом выполняющих требования законодательства об осуществлении работ по содержанию и ремонту общего имущества, о проведении текущего ремонта инженерных коммуникаций, расположенных в жилом фонде.

К примеру, прокуратурой Козельского района проведены проверки двух управляющих организаций на предмет исполнения обязанности по содержанию общего имущества многоквартирных домов.

Выявлены нарушения законодательства при эксплуатации жилищного фонда, по результатам рассмотрения актов реагирования проведены работы по ремонту тамбурных дверей в подъездах, отмостки, остеклению в подъездах, по замене в подвальных помещениях разрушенного теплоизоляционного слоя на трубопроводах центрального отопления, устранению утечек на трубопроводах системы канализации.



Прокуратура города Калуги провела проверку по обращению отца ребенка инвалида-колясочника по вопросу отсутствия парковочного места для инвалидов. Установлено, что семья проживает в одном из многоквартирных домов областного центра. Парковочные места для транспортных средств указанной категории граждан застройщиком не выделены. В связи с выявленными нарушениями прокуратурой города Калуги генеральному директору организации внесено представление, по результатам рассмотрения которого во дворе многоквартирного дома организовано место стоянки технических средств передвижения инвалидов и установлен соответствующий знак.

В деятельности организаций, осуществляющих управление и обслуживание многоквартирными домами, выявлялись факты ненадлежащего содер-

жания газового оборудования, не заключения договоров на обслуживание внутридомового газового оборудования. По представлениям прокуратуры города Калуги 3 управляющими организациями проведены работы по прочистке вентиляционных каналов и газоходов четырех многоквартирных домов, подача газа в которые была прекращена по причине их ненадлежащей работы.

В Дзержинском, Жуковском, Людиновском районах во исполнение требований прокуроров управляющими организациями заключены договоры со специализированными организациями на обслуживание внутридомового газового оборудования 9 многоквартирных домов.



В деятельности организаций коммунального комплекса выявлены нарушения при начислении гражданам платы за жилищно-коммунальные услуги, содержание жилья.

По представлению прокуратуры города Калуги пресечен факт начисления потребителям в одном из многоквартирных домов платы за содержание общего имущества, которая не была утверждена на общем собрании и не соответствовала размеру платы, установленному органом местного самоуправления. Собственникам жилых помещений произведен перерасчет платы за содержание общего имущества в размере более чем 30 тысяч рублей.

Прокуратурой города Обнинска в ходе проведенной проверки установлено, что в одном из многоквартирных домов создано товарищество собственников жилья, при этом управление домом на основании договора, заключенного с товариществом собственников жилья, осуществляла управляющая организация. Вопреки условиям заключенного договора, управляющей организацией в одностороннем порядке увеличен размер платы за содержание жилого помещения, установленный решением общего собрания собственников. В связи с выявленными нарушениями прокуратура направила в суд иски о возложении на управляющую организацию обязанности произвести перерасчет платы по услуге содержание жилого помещения. Решениями суда иски удовлетворены, потребителям произведен перерасчет на общую сумму 28 тысяч рублей.



Прокуратурой города Обнинска также проведена проверка по факту начисления управляющей организацией не предусмотренной законом платы. Установлено, что управляющая организация в нарушение действующего законодательства выставила

потребителям в многоквартирном доме единый платежный документ, содержащий плату за «дополнительные услуги», которые общим собранием собственников не рассматривались и не были утверждены. По результатам прокурорского вмешательства более 120 жителям произведен перерасчет платы в размере более чем 350 тысяч рублей.

По исковому заявлению прокуратуры Боровского района управляющей организацией одной из жительниц возмещены затраты в размере 37 тысяч рублей, которые были понесены ей на текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома.

По представлению прокурора Малоярославецкого района пресечен факт начисления и взимания с потребителя негазифицированного объекта платы за природный газ. По результатам рассмотрения акта прокурорского реагирования аннулирована задолженность в размере свыше 4 тысяч рублей, а также произведена корректировка клиентской базы.

Кроме того, органами прокуратуры области выявлялись нарушения, связанные с качеством общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений, которые приобретены в государственную и муниципальную собственность для переселения граждан из аварийного жилого фонда.



Так, прокуратурой Козельского района установлено, что в двух многоквартирных домах, жилые помещения в которых предоставлены гражданам в рамках реализации региональной адресной программы по переселению из аварийного жилого фонда, спустя 7 лет пришли в неисправное состояние системы вентиляции и дымоудаления. Приня-

тыми мерами реагирования удалось добиться выполнения работ по устройству приставных дымоходов и установке двухконтурных котлов в помещениях кухонь двух многоквартирных домов.

По результатам принятых мер реагирования прокуратуры Дзержинского района и прокуратуры области выполнены ремонтные работы квартир, а также общего имущества многоквартирных домов, жилые помещения в которых предоставлены в рамках переселения из аварийного жилого фонда в районном центре.

Прокуратурой города Калуги в 2023 году обследовано более 50 многоквартирных домов, жилые помещения в которых, ранее были предоставлены гражданам в рамках переселения из аварийного жилого фонда. По результатам выездов выявлены нарушения, выразившиеся в непринятии мер, направленных на проведение текущего ремонта общего имущества многоквартирных домов, в связи с чем в адрес генерального директора одной из крупных управляющих компаний областного центра внесено представление, которое рассмотрено и удовлетворено, нарушения незамедлительно устранены.

Устранение выявленных органами прокуратуры области нарушений качества жилых помещений, общего имущества в многоквартирных домах позволило восстановить права более 120 граждан, переселенных из аварийного жилого фонда.

Особое внимание органами прокуратуры также уделяется защите прав таких потребителей, как участники долевого строительства жилья.

В 2023 году проведенными прокурорами проверками в деятельности застройщиков установлены нарушения законодательства о защите прав участников долевого строительства жилья, типичными из которых явились: несоблюдение сроков ввода домов в эксплуатацию и передачи объектов долевого строительства гражданам; несоблюдение сроков уведомления участников долевого строительства об изменении условий договоров долевого участия; неразмещение обязательной информации; включение в договоры долевого участия условий, нарушающих права дольщиков.

Органами прокуратуры области выявлен ряд нарушений, связанных с неисполнением обязанности по размещению предусмотренной законодательством информации в единой информационной системе жилищного строительства (далее – ЕИСЖС). Так, прокурором города Калуги в ходе анализа раз-

мещенных в ЕИСЖС сведений установлено, что застройщиком, осуществляющим строительство многоквартирного дома в областном центре с привлечением средств граждан, не размещены актуальные фотографии объекта строительства. По результатам прокурорского вмешательства данные нарушения оперативно устранены.

Нарушения сроков опубликования в ЕИСЖС информации, предусмотренной законом, послужило основанием для внесения прокурором г. Обнинска представлений застройщикам. По результатам рассмотрения актов прокурорского реагирования необходимая информация также размещена.

Прокурор г. Обнинска в ходе изучения представленного застройщиком проекта договора долевого участия выявил наличие в нем условий, ущемляющих права участников долевого строительства, связанных с восстановлением застройщиком нарушенных прав потребителя – участника долевого строительства только в случае, если объект долевого строительства будет построен с отступлением от условий заключенного договора, приведшим к ухудшению качества такого объекта. По данному факту прокурором города в адрес генерального директора строительной организации внесено представление, по результатам его рассмотрения нарушения устранены, в проект договора внесены необходимые изменения.

После вмешательства прокуратуры города Обнинска в октябре 2023 года восстановлены права на передачу жилого помещения участника долевого строительства супруге погибшего участника СВО. Установлено, что застройщик в нарушение условий договора об участии в долевом строительстве задержал передачу объекта, а в последующем отказал супруге погибшего военнослужащего в подписании акта приема объекта долевого строительства и в выдаче ключей до вступления ею в наследство на долю объекта долевого строительства. По результатам рассмотрения акта реагирования квартира передана супруге участника СВО.

Внимание прокуроров также обращается на вопросы защиты прав дольщиков как потребителей после завершения строительства и введения объектов в эксплуатацию.



По результатам рассмотрения представления прокурора города Калуги в связи с несоответствием требованиям проектной документации установленной детской площадки на придомовой территории многоквартирного дома, введенного ранее в эксплуатацию, застройщиком установлена новая площадка стоимостью 2 млн рублей. Также по результатам рассмотрения обращения жительницы города Калуги по мерам прокурорского реагирования застройщиком обеспечено надлежащее устройство вентиляционных каналов в жилом помещении.

В ходе проверки прокурором города Обнинска установлено, что застройщик многоквартирного дома не произвел обустройство контейнерной площадки для сбора ТКО, предусмотренной проектной документацией на строительство указанного многоквартирного дома. По результатам рассмотрения представления нарушения устранены, установлена новая контейнерная площадка.

*Информация подготовлена
прокуратурой Калужской области*

ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА



Кирилл Дзюбенко

и.о. начальника Государственной жилищной инспекции Калужской области

Одним из важных аспектов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является обеспечение прозрачности и открытости информации со стороны представителей услуг. Потребители должны иметь возможность получать достоверную информацию о тарифах, качестве услуг и обязанностях поставщиков коммунальных ресурсов и организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами.

Помимо этого, важно развивать механизмы контроля качества предоставляемых услуг и оперативную реакцию на жалобы потребителей. Контрольные органы играют важную роль в этом процессе.

Основной задачей Государственной жилищной инспекции Калужской области (далее – инспекция) является осуществление контроля за использованием, содержанием, ремонтом жилищного фонда, придомовых территорий, объектов коммунального назначения независимо от их принадлежности и форм собственности в части обеспечения защиты прав и законных интересов граждан и государства.



Было-стало: г. Калуга, ул. 65 лет Победы, д. 20

Приоритетными задачами инспекции являются пресечение нарушений в сфере управления жилищным фондом и повышение качества обслуживания населения.

Жилищный кодекс Российской Федерации (далее – ЖК РФ) устанавливает основные правила управления многоквартирным домом. Это основной закон, который регулирует права граждан в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме.

Инспекция рассматривает обращения граждан по выше обозначенным вопросам в порядке, установленном нормами действующего законодательства, – специалистами инспекции проводятся выездные и документарные проверки, осуществляется наблюдение за соблюдением обязательных требований, проведение мониторинга, по результатам которых в адрес управляющих организаций или ресурсоснабжающих организаций выдаются предписания, объявляются предостережения, а также принимаются решения о возбуждении в отношении как юридического, так и физических и должностных лиц дел об административных правонарушениях.



Сотрудники инспекции активно участвуют в приемке работ по капитальному ремонту в рамках Региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 30.12.2013 № 753.

Хотелось бы особо обратить внимание на работу сотрудников отдела контроля за использованием жилых помещений, общего имущества, начисления платежей, которыми рассматриваются обращения граждан по вопросам расчета и начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, правомерности предъявления такой платы и при выявлении нару-

шений, принимаются меры к исполнителям услуг, направленные на восстановление нарушенных прав граждан. Также сотрудниками этого отдела ведется работа по контролю за соблюдением требований к использованию и сохранности жилищного фонда, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, порядку осуществления перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое в многоквартирном доме, порядку осуществления перепланировки и (или) переустройства помещений в многоквартирном доме.

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также если перемены в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную законом допустимую продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них. Для этого, прежде всего, необходимо установить факт непредоставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Гражданин должен сразу же известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-нибудь услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18 °С, либо в кране температура горячей воды ниже 60 °С или более 75 °С). Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина. Также можно позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу. При этом диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение и сообщить номер заявки в журнале и свою фамилию. Управляющая (обслуживающая) организация, в случае если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества неизвестна, должна согласовать время и дату проверки по данному факту. По результатам проверки представителем управляющей (обслуживающей) организации составляется акт обследования в двух экземплярах (один экземпляр акта остается у гражданина). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей организации и жильцом квартиры. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата на-

чала непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Именно акт обследования будет являться одним из оснований для произведения перерасчета. Следует отметить, что датой начала непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества считается время подачи заявки потребителем в аварийно-диспетчерскую службу. Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть также подтвержден актом, составленным управляющей (ресурсоснабжающей) организацией (например, в случае производства работ на наружных инженерных сетях). По окончании периода непредоставления или предоставления услуг ненадлежащего качества снова должен быть составлен документ о произведенных работах по устранению недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг. Документ подписывается обеими сторонами, копия выдается гражданину по его требованию. Если исполнитель услуги откажется составлять такой акт, гражданин совместно со своими соседями (не менее 3-х человек) может его составить самостоятельно.

Если управляющая организация нарушает права гражданина как потребителя, необходимо, прежде всего, обратиться напрямую к её представителям. Если меры по устранению возникших неудобств управляющей организацией либо ресурсоснабжающей организацией не приняты, в таком случае необходимо обратиться в инспекцию, достаточно составить письменное обращение.

Обратиться можно любым удобным для гражданина способом: через ГИС ЖКХ, Почтой России, «единое окно» ГЖИ по адресу: г. Калуга, ул. Суворова, 71а, многофункциональный центры Калужской области, по электронной почте.

Кроме того в инспекции круглосуточно работает оперативно-диспетчерская служба (колл-центр), которая принимает телефонные обращения граждан и в оперативном режиме передает их в управляющие и ресурсоснабжающие организации, а также ставит их на контроль исполнения. Телефоны колл-центра: 27-77-77, 8 800 450-01-01.

В целом, защита прав и интересов потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства требует комплексного подхода, который включает в себя улучшение доступности информации, ужесточение контроля за качеством услуг и стимулирование кон-

курентции. Реализация этих мер позволит создать более справедливую и прозрачную систему обслуживания населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства.



Кроме того, необходимо продвигать меры по просвещению и повышению правовой грамотности потребителей. Так, в Калужской области уже не первый год успешно реализуется федеральный партийный проект «Школа грамотного потребителя», в рамках которого население не только узнает основы жилищного законодательства, но и получает ответы на вполне конкретные вопросы, связанные с эксплуатацией жилищного фонда.

Инспекция для просвещения граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства осуществляет выездные встречи с жителями, по результатам которых принимаются оперативные решения, ведет разъяснительную работу с жителями региона в социальных сетях, оказывает консультации по телефону, организован и на постоянной основе проводится личный прием граждан.

Работа инспекции направлена на недопущение нарушения прав граждан, улучшение качества предоставляемых коммунальных услуг и справедливое начисление платы за оказанные услуги, на обеспечение безопасности газа в быту, а также осуществление планирования и проведения профилактических мероприятий на основе принципов их понятности, актуальности, периодичности, информационной открытости.

СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ – ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА БИЗНЕС-ОМБУДСМАНОВ



Андрей Колпаков

*Уполномоченный по защите прав предпринимателей
в Калужской области*

– Андрей Николаевич, расскажите об основных итогах Вашей деятельности в 2023 году. Какие проблемы в сфере защиты прав предпринимателей Вы могли бы назвать наиболее актуальными, какие вопросы и жалобы чаще всего поступают от предпринимателей?

– Создание института уполномоченных по защите прав предпринимателей было продиктовано возникшей необходимостью выстраивания конструктивного диалога между представителями бизнеса и органами власти в условиях динамично меняющихся экономической ситуации и нормативно-правового регулирования осуществления предпринимательской деятельности, в том числе контрольно-надзорной деятельности. Поэтому ос-

новная задача бизнес-омбудсманов – обеспечение гарантий государственной защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности и соблюдения прав предпринимателей органами государственной власти, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Институт Калужского бизнес-омбудсмана действует с 1 ноября 2013 года. За это время сформировался работоспособный коллектив профессионалов, имеющий высокую репутацию в бизнес-сообществе региона и среди коллег из других областей.

Основным направлением деятельности в 2023 году, как и в предшествующие годы работы, является рассмотрение жалоб и обращений предпринимателей.

В своей работе использую любую возможность для встреч и общения с предпринимателями для выявления системных и частных проблем бизнеса и прикладываю максимум усилий для их разрешения. В 2023 году проведено 38 выездных встреч с предпринимателями Калужской области. На постоянной основе проводим мероприятия совместно с прокурором Калужской области, городскими и районными прокурорами, Торгово-промышленной палатой Калужской области и руководством органов местного самоуправления. Считаю такие совместные выездные приемы предпринимателей очень хорошей, а главное полезной формой взаимодействия с бизнес-сообществом региона, позволяющей предпринимателям, в большей части, оперативно решать возникающие у них проблемы.

В 2023 году в мой адрес поступило 472 письменных и устных обращения и жалобы от предпринимателей. При этом число поступивших письменных жалоб на 30% меньше, чем в 2022 году.

Снижение количества жалоб связываю с результатами серьезной работы Губернатора и Правительства региона, а также муниципальных органов власти по улучшению предпринимательского климата, реализацией широкого спектра мер поддержки бизнеса, а также с проведением административной реформы контрольно-надзорной деятельности.

Результаты работы по жалобам следующие: по 89% работа полностью завершена, по остальным будет продолжена в текущем 2024 году. Права заявителей полностью или частично восстановлены по 79% рассмотренных жалоб.

Обращения предпринимателей служат своего рода индикатором существующих проблем в конкретной сфере предпринимательской деятельности.

В 2023 году наиболее часто предприниматели обращались с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в сферах земельно-имущественных отношений, торговли и услуг. Так, в целях упрощения процедуры получения разрешительной документации по моей инициативе, направленной в управление архитектуры и градостроительства Калужской области, внесены изменения в приказ от 28.04.2021 № 19 «Об определении формы заявления о выдаче разрешения на размещение объекта без предоставления земельного участка и установления сервитута и перечня прилагаемых к заявлению документов». В результате были исключены избыточные требования при получении разрешения на размещение объектов без предоставления земельных участков.

Часто поступают обращения от предпринимателей, по которым единственным способом восстановить нарушенные права является реализация права на судебную защиту. В этом случае мы консультируем предпринимателей по возникающим правовым вопросам, оказываем содействие в подготовке материалов для обращения в суд, а в случае наличия на рассмотрении в суде дела с участием предпринимателя принимаем меры по вступлению в дело в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, формируем правовую позицию и отстаиваем права предпринимателя в ходе судебных разбирательств.

В 2023 году сотрудники Аппарата Уполномоченного приняли участие в 13 судебных заседаниях.

В Арбитражном суде Калужской области, вступив в дело по жалобе предпринимателя, которому органом местного самоуправления было отказано в выдаче разрешения на строительство, отстаивали его интересы, доказав наличие нарушений со стороны органа власти. Судом требования предпринимателя удовлетворены.

По жалобе предпринимателя на незаконные действия Городской Управы города Калуги, направ-

ленные на прекращение арендных отношений с предпринимателем, оказана помощь в подготовке заявления в арбитражный суд, обосновании правовой позиции. Судом заявленные требования предпринимателя удовлетворены, его права восстановлены. Не согласившись с решением суда, ответчик обжаловал его апелляционным порядке. Юристами Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей оказана дальнейшая помощь предпринимателю в подготовке возражений на апелляционную жалобу Городской Управы, которые были представлены в суд. Судом апелляционной инстанции решение Арбитражного суда Калужской области оставлено без изменения.

В 2023 году в суде защитили интересы предпринимателя, получившего государственную финансовую помощь на открытие своего дела, к которому были предъявлены требования о возврате денежных средств в сумме более 90 тысяч рублей. Вступив в дело, подготовили правовую позицию, доказали необоснованность требований к предпринимателю. Судом в удовлетворении заявленных требований отказано. Решение вступило в законную силу.

Такая работа осуществляется на постоянной основе, в настоящее время сотрудники Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Калужской области также активно принимают участие в судебных заседаниях, содействуя предпринимателям в реализации их права на восстановление их нарушенных прав в судебном порядке.

Системный анализ обращений и проведение опросов-мониторингов предпринимателей позволяет своевременно сфокусировать внимание на зарождающихся негативных тенденциях, препятствующих развитию бизнеса, в том числе в регионе в целом, определить действенные механизмы по предотвращению нарушений законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.

– Как в регионе осуществляется взаимодействие контролирующих органов и предпринимателей при проведении проверок, обращались ли предприниматели с жалобами на избыточный контроль их деятельности и другие нарушения со стороны контрольно-надзорных органов?

– Степень административного давления на бизнес является в настоящее время показателем, который учитывается при составлении рейтинга инвестиционной привлекательности регионов. И чем

выше давление, тем ниже место региона в общенациональном рейтинге.

Индекс является серьезным аналитическим инструментом, который позволит оценить темпы реформы контрольно-надзорной деятельности. Он рассчитывается исходя из данных, предоставленных ведомствами, на долю которых приходится наибольшее количество проверок бизнеса: Роспотребнадзор, Ростехнадзор, Россельхознадзор, Росприроднадзор, Роструд, МЧС России, Росздравнадзор, Ространснадзор, ФНС России. В расчет берутся такие показатели, как доля предупреждений от общего числа наказаний, доля предпринимателей, подвергнутых контролю и надзору, а также доля профилактических мероприятий от общего числа контрольно-надзорных и профилактических мероприятий.

В 2023 году на постоянной основе осуществлялся анализ информации, предоставляемой органами контроля (надзора), о результатах контрольно-надзорной деятельности. В целом можно отметить уверенную положительную динамику показателей практически всех ведомств по сравнению с результатами 2022 года.

Совместно с прокуратурой Калужской области проведено межведомственное совещание с руководителями контрольно-надзорных органов региона для выявления наиболее проблемных сфер контроля и разработки конкретных мероприятий по снижению административной нагрузки на бизнес. Общими усилиями сведено к минимуму количество нарушений со стороны контрольно-надзорных органов. За 2023 год в мой адрес поступила только одна жалоба на их действия. Это является закономерным, связано с введенным мораторием на проведение проверок, реализацией реформы контрольно-надзорной деятельности и свидетельствует о достижении положительных результатов, в том числе о снижении административного давления на бизнес в регионе.

Большая работа, способствующая снижению административных барьеров для бизнеса, проводится в рамках процедуры оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов для выявления положений, вводящих избыточные обязанности, запреты и ограничения для субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности или способствующих их введению. Так, в 2023 году в министерство экономического развития и промыш-

ленности Калужской области, министерство конкурентной политики и органы местного самоуправления направлено 36 экспертных заключений по оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов, затрагивающих права субъектов предпринимательской деятельности. При этом, с нашей стороны, лишь на 7 проектов (19,4%) были даны положительные заключения, а в 29 проектах (80,6%) были выявлены положения, затрудняющие предпринимательскую деятельность. Более 70% замечаний учтено органами-разработчиками, что предотвратило принятие правовых актов, вводящих положения, необоснованно затрудняющие осуществление предпринимательской и инвестиционной деятельности. Органы местного самоуправления муниципальных образований после нашего обращения самостоятельно устраняют нарушения. В случае необходимости обращаемся в областную прокуратуру, с которой налажено конструктивное и эффективное взаимодействие. Признав наши доводы о нарушении прав предпринимателей обоснованными, прокуроры добиваются устранения нарушений закона мерами прокурорского реагирования. Примером такой совместной работы с прокуратурой в сфере нормотворчества является недопущение принятия городской Думой города Калуги правового акта, которым планировалось ввести незаконную плату за размещение летних веранд.

– Каким образом обстоят дела с привлечением к уголовной ответственности предпринимателей в Калужской области?

– В предпринимательской среде всегда особую озабоченность вызывают вопросы, связанные с такой крайней формой административного давления на бизнес, как необоснованное привлечение предпринимателей к уголовной ответственности за экономические преступления и тем более избрание в отношении них на стадии расследования меры пресечения в виде заключения под стражу.

Не секрет, что зачастую незаконное вовлечение предпринимателя в сферу уголовного судопроизводства служит наиболее простой формой завладения его активами, дискредитации имени и деловой репутации, устранения конкурента с рынка. И нередко от таких действий страдают наиболее успешные предприниматели.

Анализ статистических сведений за последние три года свидетельствует, в целом, о достаточно об-

думанной и с правовой точки зрения выверенной работе правоохранительных органов региона в сфере уголовного преследования предпринимателей.

В 2023 году число уголовных дел, возбужденных в отношении субъектов предпринимательской деятельности снизилось до 30 (с учетом соединенных) (2022 г. – 39; 2021 г. – 55). Предприниматели в порядке ст. 91–92 УПК РФ по подозрению в совершении преступлений, связанных с предпринимательской деятельностью, не задерживались. В 2023 году судом удовлетворено 1 ходатайство об избрании в отношении предпринимателя заочной меры пресечения в виде заключения под стражу в связи с объявлением его в международный розыск (2022 г. – 0; 2021 г. – 1). По данной проблеме за три года удалось почти в два раза снизить число уголовных дел, возбужденных в отношении субъектов предпринимательской деятельности.

– Как Вы оцениваете состояние бизнеса в регионе?

– Институт Уполномоченного при Президенте России по защите прав предпринимателей с участием региональных уполномоченных в целях оперативной оценки положения компаний в конце 2023 года проводил опрос-мониторинг собственников и руководителей малых, средних и крупных предприятий и индивидуальных предпринимателей. В опросе приняли участие руководители и владельцы 5751 компании из 85 субъектов Российской Федерации, в том числе из Калужской области.

По результатам опроса предпринимателей главными проблемами Калужского бизнеса отмечены рост издержек (71%) и дефицит кадров (48,4%). Издержки предпринимателей растут за счет роста заработной платы, налоговой нагрузки, использования импортного сырья, дорогих заемных средств, роста цен на ГСМ.

Спад внутреннего спроса (19,4%), который стоит на четвертой позиции по актуальности проблем, в настоящее время беспокоит предпринимателей региона значительно меньше, чем в прошлом году (42%).

Также уменьшилась актуальность проблем дефицита оборотных средств (2023 г. – 22,6%, 2022 г. – 40%), доставки/транспортировки (2023 г. – 19,4%, 2022 г. – 34%), сложности в экспорте (2023 г. – 6,5%, 2022 г. – 26%), увеличения кредитной нагрузки по уже действующим кредитам (2023 г. – 19,4%, 2022 г. – 40%).

По поводу влияния санкций 41% предпринимателей Калужской области отметили, что им удалось адаптироваться к изменениям, а 48,8% находится в режиме постоянной адаптации и перестройки. С 2022 года в стране произошла переориентация на новые экспортные и внутрироссийские рынки и новых импортных и российских поставщиков. Среди респондентов нашего региона 6,5% за последний год нашли новых поставщиков в дружественных или других странах, 19,4% нашли новых поставщиков или рынки сбыта в России, 74,2% минимально принимают участие в повороте на Восток и Юг или не принимают участие вовсе. Более половины опрошенных занимаются развитием и расширением своего бизнеса, а около трети не имеют такой возможности.

Что касается административного давления, то оно стало гораздо более слабым, чем еще несколько лет назад, и среди предпринимателей Калужского региона достаточно больше количество – 83,9% опрошенных – отметили, что за последние полгода в их организациях проверок не проводилось.

Опрос показал, что предприниматели в целом по стране оценивают положение в экономике и своем бизнесе лучше, чем прежде. Совокупная доля давших экономике страны оценку от «очень хорошего» до «стабильного, удовлетворительного» стало больше – 57,8% (год назад было 38,7%). Также меньше стало тех, кто испытывает серьезный спад – 15,6% (год назад – 26,6%).

Если проанализировать сведения Единого реестра субъектов МСП ФНС России, то увидим положительную динамику их численности в регионе в 2023 году. Если по состоянию на январь 2023 года в реестре зарегистрировано 41 806 субъектов МСП, то на январь 2024 г. – 42 824, то есть на 1 018 больше.

В целом калужский бизнес довольно успешно адаптируется к непростым и динамично меняющимся условиям в экономике, демонстрирует определенные тенденции к развитию, чему, безусловно, способствуют реализуемые в регионе меры государственной поддержки.

Деятельность Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Калужской области и в дальнейшем будет активно способствовать этому развитию, реализуя все предоставленные законом полномочия по защите прав и законных интересов региональных бизнесменов.

ШКОЛА РЯДОМ С ДОМОМ ЧУТЬ НЕ ОСТАЛАСЬ МЕЧТОЙ ДЛЯ РЕБЯТ ИЗ МНОГОДЕТНОЙ СЕМЬИ



В многодетной семье из Белоусова Жуковского района четверо детей-школьников не ходили в школу.

И дело вовсе не в нежелании ребят – тому были причины посерьезнее.

Рядом с их домом учебное заведение имеется, но туда детей не приняли: «Нет свободных мест!».

В качестве альтернативы чиновники предложили посещать школу в другом населенном пункте, однако школьный автобус также не смог вместить ребят из многодетной семьи.

Мать пыталась рассмотреть вариант посещения школы в Обнинске, но ей отказали из-за отсутствия регистрации.

Разорвал этот круг отказов калужский Уполномоченный: в региональное министерство образования и науки он направил запрос для принятия мер по зачислению детей в учебное заведение.

Омбудсман вмешался не зря: в ноябре 2023 года дети пошли в ближайшую школу.

ЗА ПОГИБШУЮ ДОЧЬ ПОЛОЖЕНА КОМПЕНСАЦИЯ

Уполномоченный по правам человека в Калужской области регулярно посещает пункты временного размещения беженцев, общается с постояльцами, консультирует их, решает проблемы. При посещении одного из таких пунктов в Малоарсланецком районе к Уполномоченному обратилась женщина, дочь которой погибла при обстреле в г. Рубежное. Теперь она с внуком живет в ПВР.

Она интересовалась, имеет ли право на компенсацию за погибшую дочь и если да, то как ее можно получить.

Уполномоченный разъяснил, что на территории ЛНР действуют Порядки выплаты единовременной



компенсации за вред жизни и здоровью граждан, причиненный в результате агрессии Вооруженных сил и вооруженных формирований Украины против мирных граждан в ЛНР в периоды с 13.04.2014 и с 19.02.2022.

В соответствии с ними право на выплату единовременной компенсации имеют члены семей погибших (умерших), к которым относятся:

- супруг (супруга), состоящие на день гибели в зарегистрированном браке с погибшим (умершим);
- родители погибшего (умершего);
- дети погибшего (умершего).

Для установления единовременной компенсации члены семьи подают в администрации городов и (или) районов ЛНР по месту регистрации (месту фактического проживания) заявление об установлении единовременной компенсации, а также предоставляют следующие документы: паспорт или иной документ, удостоверяющий личность; справку о присвоении регистрационного номера учетной карточки налогоплательщика; свидетельство о смерти погибшего; врачебное свидетельство о смерти погибшего; свидетельство о браке (для мужа, жены); свидетельство или справка о рождении (для детей); документы, подтверждающие родственные отношения и др.

Также подать документы может законный представитель членов семьи. В таком случае дополнительно предоставляются паспорт и справка о присвоении регистрационного номера учетной карточки налогоплательщика, доверенность, заверенная в установленном действующим законодательством ЛНР порядке.

Выплата единовременной компенсации семье погибшего (умершего) осуществляется в равных долях каждому из членов семьи.

ПИЛИТЬ – НЕ ПИЛИТЬ?



Калужанка, живущая на станции Тихонова Пустынь, пожаловалась Уполномоченному на сотрудников филиала «Калугаэнерго», которые не спешили спиливать дерево около ее дома. Дерево настолько выросло, что могло оборвать линию электропередач, а в непогоду представляло опасность для людей.

Через неделю после запроса, направленного омбудсманом в Городскую Управу города Калуги, дерево спилили.

Скажите – мелочь? Нет, просто один из примеров, как заставить делать работу того, кто обязан, но не хочет ее выполнять.

КАК СТАТЬ ПЕРВОКЛАССНИКОМ? С ПОМОЩЬЮ УПОЛНОМОЧЕННОГО!



Многодетная семья приехала в Калужскую область из Германии. Все дети – русскоязычные, и если с обучением старшего ребенка проблем не возникло, то младшего зачислить в 1 класс родители не смогли – не было мест. Альтернатива – домашнее обучение. Однако такой вариант им не подходил.

Глава семьи обратился за помощью к Уполномоченному по правам человека в Калужской области.

Омбудсман направил запрос в министерство образования и науки Калужской области, просил принять меры и зачислить ребенка в 1 класс.

В начале ноября 2023 года первоклассник пошел учиться.

ВETERАН – НЕ ВETERАН?



Калужанка Ж. пожаловалась Уполномоченному на чиновников, отказавшихся присвоить ей звание «Ветеран труда».

Женщина награждена единым общесоюзным знаком «Победитель социалистического соревнования 1979 года», трудовой стаж на одном предприятии г. Калуги составляет более 25 лет.

Она обратилась в министерство труда и социальной защиты Калужской области и получила несправедливый отказ по многим основаниям:

- решение о награждении принято директором предприятия;
- нет документов о делегировании предприятию полномочий по принятию решения о награждении;
- из документов не видно, от имени какого министерства прошло награждение;
- министерство посчитало, что указанный знак не является ведомственным знаком отличия.

В защиту труженицы юрист аппарата Уполномоченного подготовил исковое заявление в суд и помогал Ж. в судебном процессе.

После длительного судебного разбирательства исковое заявление было удовлетворено.

Ж. с благодарностью сообщила, что в декабре ей присвоили звание «Ветеран труда».

В ФЕРЗИКОВО НЕЧЕМ ДЫШАТЬ!

300 жителей поселка Ферзиково направили Уполномоченному коллективную жалобу на ООО «Агрокальций», расположенное недалеко от жилых домов. Сразу после его открытия в поселке



появились стойкие неприятные запахи жженных костей и волос. Дышать таким воздухом невыносимо. В ночные часы концентрация выделяемого пара увеличивается, из труб предприятия вырывается пламя, неприятный едкий запах усиливается.

Уполномоченный отреагировал незамедлительно, направив запросы в Управление Роспотребнадзора по Калужской области и в прокуратуру Ферзиковского района.

Калужская межрайонная природоохранная прокуратура провела проверку вместе со специалистами Межрегионального управления Росприроднадзора по г. Москве и Калужской области, министерства природных ресурсов и экологии Калужской области, Управления Роспотребнадзора по Калужской области.

И вот что выяснилось:

- объект, оказывающий негативное воздействие на окружающую среду, не состоит на государственном учете;
- отходы производства и потребления складываются вне специально оборудованного места;
- значение контролируемых параметров максимальных разовых концентраций в атмосферном воздухе на территории жилой застройки по исследуемым веществам не соответствует требованиям СанПиН.

В адрес ООО «Агрокальций» было вынесено представление об устранении нарушений и предупреждение об их недопустимости, виновные лица привлечены к дисциплинарной ответственности.

Дело находится на контроле Уполномоченного.

ГЛАВЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЮХНОВСКОГО РАЙОНА ПОРЕКОМЕНДОВАЛИ ПОБЫСТРЕЕ ПОЧИНИТЬ КРЫШУ

К Уполномоченному по правам человека в Калужской области обратились жители деревни Озеро (Юхновский район), проживающие на улице Молодежной, в доме № 1. Несколько лет они ждали обе-



щанного ремонта крыши, пока терпение не лопнуло.

Сначала чиновники планировали починить крышу в 2019-2023 гг., затем сроки сдвинулись на 2029-2031 гг.

Уполномоченный считает подобные случаи нарушением прав человека, поэтому прокурору Юхновского района Александру Бубнову был направлен запрос с просьбой провести проверку.

Прокуратура установила, что администрация МР «Юхновский район» нарушила требования законодательства при рассмотрении обращений граждан по вопросу переноса сроков капитального ремонта общего имущества указанного дома. Кроме того, местные власти ошибочно полагали, что работы могут быть проведены только при условии полного отсутствия у собственников квартир задолженности по оплате взносов на капремонт.

Главе администрации внесено представление об устранении нарушений закона.

Уполномоченный благодарит прокурора Юхновского района и сотрудников прокуратуры за эффективное сотрудничество и оперативное принятие мер, направленных на восстановление прав граждан.

КОММУНАЛЬЩИКИ ЗАБЫЛИ ПРО ДОМ ДЛЯ СИРОТ?

Из Тарусы от жительницы многоквартирного дома № 15а по ул. Миронова на имя Уполномоченного поступила жалоба: в доме, предназначенном для детей-сирот, не ремонтируют подъезды и крышу, не меняют лампочки, не травят тараканов и клопов.

По поручению Уполномоченного государственная жилищная инспекция Калужской области провела проверку и выявила нарушения: в одной из квартир на потолке зафиксированы протечки и трещина, на чердаке слуховые окна закрыты картоном, по периметру слуховых окон – сквозные отверстия;



стены подъездов обшарпанные, грязные, есть надписи; по стенам ползают тараканы.

По результатам проверки Управляющей организации МУП «ТКП» было объявлено предостережение, а также предложено дополнительно обследовать дом и принять меры по устранению выявленных нарушений.

И.о. начальника Государственного бюджетного учреждения «Калужская областная служба недвижимости» направлена информация о выявленных нарушениях в многоквартирном доме для принятия мер в рамках компетенции.

В ЛЮДИНОВО ИДЕТ БИТВА ЗА ЧИСТУЮ ВОДУ!



Жители г. Людиново пожаловались Уполномоченному по правам человека в Калужской области на качество питьевой воды и загрязнение водных объектов.

С этими вопросами омбудсман обратился к прокурору Калужской области Константину Жилиякову.

Прокурорская проверка установила, что районная администрация не принимала достаточных мер по обслуживанию и ремонту канализационного коллектора в конце ул. Герцена, что привело к его повторному обрушению. Главе администрации было внесено представление, после чего работы по лик-

видации места провала были проведены. В настоящее время прокладывается новая ветка канализационного коллектора.

ГП «Калугаоблводоканал» остановил канализационную насосную станцию (далее – КНС), сбрасывавшую неочищенные сточные воды.

Исследования воды из Сукремльского водохранилища показали, что допустимые значения по загрязняющим веществам не превышаются.

Напомним, что еще в мае и в октябре 2023 года виновные лица в администрации и в ГП «Калугаоблводоканал» привлекались к административной ответственности (их оштрафовали), а в ноябре 2023 года Калужская межрайонная природоохранная прокуратура проводила проверку по факту гибели водных биологических ресурсов в озере Ломпадь. Было установлено значительное превышение предельно допустимых концентраций вредных веществ в р. Неполодь и Нижнем Людиновском водохранилище.

Материалы проверки были направлены в МОМВД России «Людиновский» для решения вопроса об уголовном преследовании. Возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного ч. 1 ст. 250 УК РФ «Загрязнение вод», проводится предварительное расследование.

Уполномоченный благодарит прокурора Калужской области Константина Жилиякова и сотрудников прокуратуры за плодотворное и эффективное сотрудничество в деле защиты и восстановления прав граждан.

ПЕНСИИ НАЗНАЧЕНЫ, ПОСОБИЯ ВЫПЛАЧИВАЮТСЯ



Мать погибшего при выполнении воинского долга ветерана боевых действий обратилась к Уполномоченному с просьбой – помочь получить пособия и пенсии. Юрий Зельников попросил о содействии военного комиссара Калужской области Олега Львутину.

Людам помогли собрать необходимые документы.

Центр социального обеспечения военного комиссариата Калужской области назначил и выплачивает родителям погибшего и его детям пенсии по потере кормильца, ежемесячное пособие, ежемесячную денежную компенсацию в возмещение вреда здоровью.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ И ПРОКУРАТУРА ЗАЩИТИЛИ ЗЕМЕЛЬНЫЕ ПРАВА БОРОВЧАНИНА



Житель Боровска пожаловался Уполномоченному на местную администрацию. Чиновники отказывали в предоставлении земельного участка, которым гражданин пользовался длительное время.

В поисках справедливости Уполномоченный обратился к прокурору Боровского района Хамиду Костоеву с просьбой провести проверку. Прокуратура признала отказ необоснованным.

Главе администрации Боровска внесено представление об устранении нарушений закона.

МНОГОДЕТНЫЕ РОДИТЕЛИ ПОЖАЛОВАЛИСЬ НА ЗАНЕСЕННЫЕ СНЕГОМ ДОРОГИ



В деревне Красное Боровского района многодетным семьям предоставили земельные наделы. Дело хорошее, одно плохо: проезды к участкам от снега не чистят. На нерадивых коммунальщиков к Уполномоченному поступила коллективная жалоба. Омбудсман обратился в районную прокуратуру –

проверить работу ответственных чиновников. Жалобы жителей подтвердились. По результатам проверки главе администрации деревни Совьяки было внесено представление об устранении нарушений.

ПРАВО ЕСТЬ, А КВАРТИРЫ НЕТ?



Министерство труда и социальной защиты Калужской области отказалось предоставить сироте квартиру: ждите своей очереди, есть другие сироты, которым нужно предоставить жилье.

Уполномоченный встал на защиту жилищных прав заявительницы: ей помогли подготовить иск и поддерживали при рассмотрении дела в суде.

12 января 2024 года суд обязал министерство труда и социальной защиты Калужской области предоставить жилье сироте. Теперь дело за исполнением – по итогам обязательно отследим.

С ЛЮБИМЫМИ НЕ РАЗЛУЧАЙТЕСЬ!



В октябре 2023 года к Уполномоченному обратился гражданин Республики Молдова, проживающий в Обнинске. В 2022 году у мужчины родился сын – гражданин Российской Федерации.

Последнее обстоятельство давало отцу право получить вид на жительство, что он и попытался сделать, обратившись в ОВМ ОМВД России по г. Обнинску, но получил отказ с объяснением, что ему не

обходимо выехать из страны, так как разрешение на временное пребывание у него аннулировано.

В дело вмешался Уполномоченный, и заявителя успокоили: его документы приняты и будут рассмотрены в установленный законом 4-месячный срок. Когда вид на жительство будет готов, ему сразу же об этом сообщат.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ДОБИЛСЯ, ЧТОБЫ БЕЖЕНЦУ ИЗ ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ ПЕРЕСЧИТАЛИ ПЕНСИЮ



В 2022 году П. приехал в Калужскую область из Херсонской, где постоянно проживал с 1980 года. Получил российское гражданство и оформил страховую пенсию по старости. Однако некоторые периоды его работы в Херсонской области не были учтены, и он обратился за перерасчетом пенсии, но получил отказ, несмотря на подтверждающие документы.

Уполномоченный вступился за пенсионера и направил запрос в ОСФР по Калужской области, а также в УМВД России по Калужской области для подтверждения сведений о проживании П. в Херсонской области.

УМВД России по Калужской области подтвердило, что П. был зарегистрирован в Херсонской области с 1980-го по 2023 год.

ОСФР пересчитал страховую пенсию заявителя.

ДЕЛО В СРОКЕ

В конце октября 2023 года к Юрию Зельникову поступила жалоба осужденного из ИК-5 УФСИН России по Калужской области.

Она была направлена в адрес омбудсмена только через 9 дней, а поступила к нему на 49-й день после ее передачи сотруднику колонии. В то время как по закону жалоба должна быть передана региональному Уполномоченному в течение 24 часов, она не подлежит просмотру администрацией колонии и цензуре.

Уполномоченный попросил начальника УФСИН России по Калужской области обратить внимание на данный факт и провести проверку. Однако на



просьбу Уполномоченного должной реакции не последовало.

Тогда Уполномоченный обратился к прокурору Калужской области. По итогам проверки спецпрокурор внес представление об устранении нарушений федерального законодательства.

ЖИТЕЛЬ ДОНЕЦКА СТАЛ ГРАЖДАНИНОМ РОССИИ!



В конце декабря 2023 года житель Донецка, в настоящее время проживающий в Обнинске, пожаловался Уполномоченному на сотрудников полиции. Предыстория его мытарств такова: еще в сентябре 2023 года он вместе с женой подал заявление на гражданство. В октябре женщине выдали паспорт, а ему – нет. Мужчина написал в полицию жалобу и получил ответ с разъяснениями, какие документы ему опять нужно подавать.

Уполномоченный инициировал проверку по данному факту. Выяснилось, что паспорт заявителя был оформлен еще 2-го октября, а на руки он его получил только 9-го января.

ЭХ, ДОРОГИ...

Председатель Правления СНТ «ИСТЬЯ-1» А. пожаловался Уполномоченному по правам человека в Калужской области на чиновников из администрации села Ворсино, которые совершенно не заботились о содержании местных дорог.



Пришлось Уполномоченному обратиться к прокурору Боровского района Хамиду Костоеву.

В результате жалобы подтвердились. Прокуроры установили, что плохое состояние автомобильной дороги в деревне Киселево (населенный пункт входит в зону ответственности вышеозначенных чиновников) не обеспечивает безопасность дорожного движения – покрытие слишком сильно повреждено.

Было также установлено, что грейдирование, в том числе с добавлением нового щебня, по улице Новая проведено не в полном объеме. Качество работ по восстановлению проезда через ручей также оставляет желать лучшего.

Поэтому в адрес главы администрации МО СП «Село Ворсино» внесено представление об устранении нарушений закона.

Уполномоченный благодарит прокурора Боровского района Хаида Костоева и сотрудников прокуратуры Боровского района за своевременное принятие мер, направленных на защиту прав граждан.

«Я, ДОБРОВОЛЬНО И ОСОЗАННО ПРИНИМАЯ ГРАЖДАНСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ТОРЖЕСТВЕННО КЛЯНУСЬ...»



Такие слова готовился сказать обратившийся к Уполномоченному заявитель Г. Но не пришлось. Казалось бы, и документы необходимые сдал, и решение принято по нему положительное...

Г. должны были вызвать для принесения присяги и получения паспорта гражданина РФ, но все никак.

Уполномоченный решил помочь заявителю – обратился в управление по вопросам миграции УМВД России по Калужской области. Обещали посодействовать.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КРЫША ПРОТЕКАЕТ?

Нужно обратиться к Уполномоченному. Именно так поступил П. – житель деревни Озеро Юхновского района. Ремонт в его квартире из-за протечек был безнадежно испорчен. Органы местного самоуправления помочь несчастным жильцам не смогли.

Уполномоченный привлек внимание прокуратуры Юхновского района к решению проблемы. Проверка показала, что должностные лица местной администрации могли бы провести ряд мероприятий по включению многоквартирного дома в краткосрочный план реализации программы капитального ремонта на период 2023–2025 годов. Могли бы, но не провели.

Прокуратура района внесла главе администрации сельского поселения представление об устранении нарушений закона.

Уполномоченный благодарит прокурора Юхновского района Дмитрия Ярцева и сотрудников прокуратуры Юхновского района за своевременное принятие мер, направленных на защиту прав граждан.

ИЗ УКРАИНСКОГО ПЛЕНА ОСВОБОЖДЕН ЖИТЕЛЬ МАЛОЯРОСЛАВЕЦКОГО РАЙОНА КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

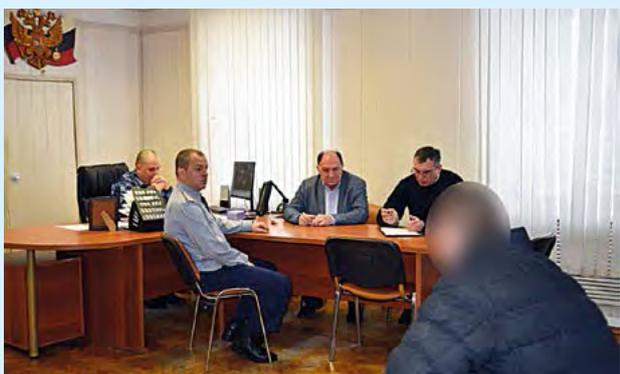


Его родственники осенью 2003 года обратились к калужскому Уполномоченному Юрию Зельникову. Тот в свою очередь попросил помочь федерального Уполномоченного, приложив всю имеющуюся информацию.

И вот поступила благая весть: наш земляк вернулся на Родину. Юрий Зельников выражает искреннюю благодарность Уполномоченному по правам человека в РФ Татьяне Москальковой, руководству страны и многих ведомств, всем, кто проводил кропотливую работу по поиску и освобождению наших ребят из плена.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПРОВЕРИЛ СЛЕДСТВЕННЫЙ ИЗОЛЯТОР № 1

12 января 2024 года Уполномоченный по правам человека в Калужской области Юрий Зельников посетил следственный изолятор СИЗО-1 УФСИН России по Калужской области. Подробности – в рубрике «Хроника событий».



КАЛУЖСКИЕ СТУДЕНТЫ О БУДУЩЕМ РОССИИ

29 февраля 2024 года. Калужский институт Всероссийского государственного университета юстиции (РПА Минюста России). Финал XVI-го областного конкурса научных работ студентов «Права человека и будущее России».

Подробности – в рубрике «Хроника событий».





БИБЛИОТЕКА УПОЛНОМОЧЕННОГО



Вышли в свет памятки в помощь гражданам:

- «Уполномоченный по правам человека в Калужской области. Его полномочия. Как к нему обратиться»
- «Как не стать жертвой мошенников. Современные способы обмана»
- «Вашу квартиру затопили. Что делать?»
- «Как защитить свои права без обращения в суд?».

Буклеты бесплатно распространяются в библиотеках, учреждениях, вузах, на личных приемах и выездных консультациях.

Памятки размещены на сайте Уполномоченного: <http://ombudsman.kaluga.ru/library/> в разделе «Библиотека».

ПОКУПАТЕЛЬ УСТАЛ РЕМОНТИРОВАТЬ НОВЫЙ АВТОМОБИЛЬ И ПОТРЕБОВАЛ ЕГО ЗАМЕНИТЬ

Гражданин купил автомобиль и в течение гарантийного срока неоднократно обращался к официальному дилеру с просьбой устранить различные недостатки. Один из недостатков устраняли дважды.

В конце концов, покупатель попросил заменить автомобиль на аналогичный, но ему отказали, так как все выявленные недостатки можно было устранить.

Верховный Суд встал на сторону покупателя и определил, что недостаток технически сложного товара, повторно проявляющийся в период гарантийного срока после проведения мероприятий по его устранению, является существенным, и покупатель вправе по своему выбору отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

При этом не имеют правового значения возможность устранения такого недостатка, соразмерность расходов на его устранение исходя из цены на технически сложный товар, незначительные временные затраты на устранение недостатка, а также отсутствие запрета на эксплуатацию товара при этом недостатке.

Источник: Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда от 11 апреля 2023 г. № 8-КГ23-2-К2, ГК РФ, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

ПОДАРКИ НЕ ОТДАРКИ: ПОСЛЕ РАССТАВАНИЯ ВОЗВРАЩАТЬ ИХ БЫВШИМ ВОЗЛЮБЛЕННЫМ НЕОБЯЗАТЕЛЬНО

Верховный суд России в конце декабря 2023 года разъяснил, что имущество, подаренное во время не зарегистрированных в ЗАГСе отношений, не является неосновательно полученным и не подлежит возврату при расставании.

С иском к бывшей девушке обратились житель Ульяновска и его мать. Они требовали вернуть подаренный ранее iPhone, деньги за ремонт и бытовую технику. Мать мужчины утверждала, что подаренный телефон принадлежал ей и просила взыскать с бывшей возлюбленной сына более 450 тыс. руб.

Ранее райсуд отказал мужчине в аналогичном иске к бывшей сожительнице, которой он подарил презентов на 1 миллион рублей. Суд исходил из того, что «несение истцом материальных трат на протяжении всего периода совместного проживания с ответчиком осуществлялось им добровольно», гражданин платил «в силу личных отношений», и никакими обязательствами траты «не были обусловлены».

Верховный Суд поставил точку в этих спорах и указал, что подарки во время отношений не означают наличия гражданско-правовых обязательств у возлюбленных: «Денежные средства и иное имущество не подлежат возврату в качестве неосновательного обогащения, если будет установлено, что они были переданы лицом, заведомо знавшим об отсутствии у него каких-либо обязательств перед получателем».

Источники: Определения Верховного Суда от 13.12.2022 № 78-КГ22-48-К3, от 05.12.2023 № 80-КГ23-5-К6.

С ВНИМАНИЕМ К ЛЮДЯМ...



Сделать правовую помощь доступнее – такую цель преследует Уполномоченный по правам человека в Калужской области, организуя выезды юристов в районные библиотеки, на предприятия, в торгово-развлекательные центры. Такая форма правового просвещения граждан реализуется еженедельно на постоянной основе.

Так, 27 октября 2023 года юрист Анна Фролова и нотариус Екатерина Маслова принимали граждан в Мещовской районной библиотеке, а помогали им доверенное лицо Уполномоченного Людмила Вдовкина и студенты юридической клиники КИ ВГУЮ. За правовой помощью пришло 5 человек. У каждого – своя проблема: получение льгот на оплату ЖКХ, предоставление бесплатных земельных участков, переселение из аварийного жилья и др.

3-го ноября юрист Елена Нефедова провела в Кондровской районной библиотеке бесплатные юридические консультации. Узнать о своих правах и проконсультироваться пришли 8 человек.

7-го ноября юрист Владимир Набиркин провел бесплатные юридические консультации в библиотеке для слепых им. Н. Островского. За юридической консультацией к нему обратились 4 человека. В центре внимания были трудовые, налоговые, жилищно-коммунальные вопросы.

Совместить приятное с полезным смогли 11-го ноября посетители ТРЦ «Торговый квартал». Для них в этот день юристы из аппарата Уполномоченного провели бесплатные юридические консультации. К Сергею Гурченкову и Владимиру Набиркину за правовой помощью обратилось 9 человек.

12 человек пришли за бесплатными юридическими консультациями к юристу Сергею Гурченкову на заводе АО «Тайфун». У каждого своя боль, своя проблема. Вопросы были разные, сложные, инте-

ресные: как исполнить решение суда, получить налоговый вычет, продать квартиру, оформить земельный участок и гараж по «гаражной амнистии».

6-го декабря юрист Елена Нефедова провела бесплатные юридические консультации на 35-ом Механическом заводе, а 9-го декабря вместе с Сергеем Гурченковым – в ТРЦ «21 век».

2-го февраля юрист Владимир Набиркин и нотариус района провели прием граждан на базе центральной районной библиотеки в селе Хвастовичи.

9-го февраля юрист Анна Фролова провела консультации в Балабановской городской библиотеке. Помогали ей – студенты юридической клиники КГУ им. К.Э. Циолковского.

РАЗНЫЕ СУДЬБЫ, РАЗНЫЕ ПРОБЛЕМЫ...



На личном приеме Уполномоченного по правам человека в Калужской области решаются сложные проблемы, вплоть до вопросов жизни и смерти.

13-го ноября 2023 года на приеме у Юрия Зельникова побывали сразу 10 заявителей из разных районов области. Эту группу людей связывает одна боль – специальная военная операция. Познакомившись и объединившись в хождениях за справедливостью по различным кабинетам, они в конце концов оказались на приеме у омбудсмана: матери, жены, сестры и сами участники СВО. Проблемы разные – поиск пропавших сыновей, установление статуса погибшего участника СВО, выплаты денежного довольствия в неполном объеме, невыплаты по ранению, отказ в долечивании в военном госпитале и многое другое.

– Всех проконсультировали, взяли обращения в работу, – прокомментировал ситуацию Юрий Зельников. – По каждому случаю будем взаимодействовать с Москвой – Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации Татьяной Москальковой. Намерены добиваться результата.

Еще один заявитель – инвалид II группы – в течение 16 лет не проходил переосвидетельствование на МСЭ, так как жил в Украине. Теперь просит зачесть эти годы.

– Случай непростой, – признается омбудсман. – Посмотрим, что можно сделать, берем на контроль.

Очень непростые жизненные ситуации стали предметом обсуждения на личном приеме 27-го ноября.

Молодая женщина пытается вернуть из-за границы своего 4-летнего сына. Отец ребенка – гражданин Сербии увез малыша, когда тому не было и 2-х лет, а мама лежала в больнице. Теперь суд в Белграде будет определять место жительства ребенка. Маме нужно собрать пакет документов и отстоять свои родительские права. Уполномоченный подключил к решению непростого вопроса специалистов миграционной службы и выразил им благодарность за профессионализм и неравнодушие.

Вторая заявительница переживает за судьбу старинного дома, в котором проживает с рождения. Здание расположено в центре города и признано аварийным. Женщина не хочет переселяться и мечтает сохранить исторический памятник для калужан.

Последняя заявительница пришла с жалобой на сотрудников Жиздринского психоневрологического интерната, где проживает ее сестра. Уполномоченный взял дело на контроль, необходимо разбираться.

11-го декабря калужанка жаловалась на затяжной конфликт с руководством завода. Женщина в одиночку воспитывает ребенка-инвалида и вынуждена иногда отлучаться с работы. В последний раз за отсутствие на рабочем месте ей объявили выговор. Во избежание печальных последствий Уполномоченный рекомендовал заявительнице в следующий раз отлучаться только с письменного разрешения начальства.

Второй посетитель – старый знакомый Уполномоченного, много лет добивается строительства водопровода в деревне Каравай. Дело находится на контроле омбудсмана. На днях Юрий Зельников направил в адрес районного прокурора запрос о вы-

полнении решения суда по водоснабжению жителей деревни.

18-го декабря на личном приеме у омбудсмана побывала пенсионерка и ее доверительница. Женщины запутались в решении квартирного вопроса, потратили много денег на адвокатов, на обследование квартиры, а затем и дома в попытках признать жилье аварийным.

Уполномоченный разъяснил им алгоритм действий: нужно собрать необходимый пакет документов и написать заявление в Городскую Управу г. Калуги. А на нерадивых адвокатов можно подать жалобу в Адвокатскую палату Калужской области.

29-го января на прием к Уполномоченному пришли три женщины, у каждой из них своя беда, своя проблема.

Первая заявительница – жена гражданина Узбекистана, осужденного за тяжкое преступление. В семье растут две маленькие девочки, а их отец заключен в колонию на 16 лет. Он хотел бы уехать на СВО, за что к омбудсману пришла хлопотать жена. Уполномоченный созвонился с военкомом и договорился, что тот проконсультирует женщину.

Вторая заявительница, пожилая калужанка, в свое время взяла несколько кредитов и микрозаймов. Сейчас она проходит процедуру банкротства и хотела бы удостовериться, что конкурсный управляющий действует в рамках закона. Уполномоченный проконсультировал ее по ряду вопросов.

Пенсионерка из Ульяновова добивается надбавки к пенсии. Чиновники отказывают. Уполномоченный взял это дело на контроль.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА ПОСЕТИЛ КАЛУЖСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ

31 октября 2023 года Юрий Зельников посетил Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов в рамках поручения федерального Уполномоченного о проведении мониторинга в области осуществления долгосрочного ухода за пожилыми гражданами.

При встрече с директором Инной Кирилюк, сотрудниками учреждения и представителем профильного министерства обсудили изменения, которые произошли за последнее время в доме-интернате, а также проблемные вопросы, которые требуют решения на уровне региона.

В библиотеке дома-интерната была организована встреча и личный прием проживающих, в ходе кото-



рого они смогли пообщаться с Уполномоченным и задать интересующие вопросы.

Так, В. проживает с супругом в доме-интернате после переезда из ДНР. Муж получил ранение, в результате чего стал инвалидом и не может передвигаться самостоятельно. Руководство интерната помогло с оформлением российских документов. Однако остаются нерешенными вопросы жилья и компенсационных выплат в связи с повреждением здоровья супруга.

Эти и иные вопросы проживающих взяты Уполномоченным в работу.

После личного приема Юрий Зельников осмотрел столовую, помещения медицинской части, посетил комнаты проживающих и пообщался с ними на месте.

Необходимо отметить, что санитарно-бытовые и медицинские условия в доме-интернате находятся в удовлетворительном состоянии. Проживающие размещаются в комнатах по два человека, в которых имеется все необходимое оборудование для комфортного проживания.

Жалоб на условия проживания от проживающих в доме-интернате граждан не поступило.

Требуется ремонт крыши главного корпуса. Уполномоченный намерен обратиться к руководству региона за выделением на это дополнительного финансирования.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА ЮРИЙ ЗЕЛЬНИКОВ ПРИНЯЛ УЧАСТИЕ В ЗАСЕДАНИИ КОМИССИИ ПО ВОПРОСАМ ПОМИЛОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

1-го ноября Уполномоченный по правам человека в Калужской области Юрий Зельников принял участие в заседании комиссии по вопросам помилования на территории Калужской области.

Комиссия рассмотрела ходатайства о помиловании, поданные двумя осужденными. Тщательно изучив представленные материалы, комиссия приняла заключение о нецелесообразности применения акта помилования.



МОСКВА: УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ЮРИЙ ЗЕЛЬНИКОВ ПРИНЯЛ УЧАСТИЕ В ЗАСЕДАНИИ СОВЕТА УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА



Помимо федерального Уполномоченного, совет включает в себя председателей корсоветов региональных уполномоченных федеральных округов. Фактически это так называемый Малый совет, который готовит предложения для заседаний Всероссийского Корсовета уполномоченных по правам человека.

14 ноября омбудсмены заслушали выступление Татьяны Москальковой. Обменялись мнениями по проблемным и актуальным вопросам.

15 ноября основной темой заседания, проходящего в Москве, стала «Защита прав молодежи».

«ЗОРКО ОДНО ЛИШЬ СЕРДЦЕ»: В ОБЛАСТНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ДЛЯ НЕЗРЯЧИХ ОТМЕТИЛИ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕНЬ СЛЕПЫХ

15 ноября в большом зале Областной специализированной библиотеки для слепых им. Остров-



ского в Калуге не было свободных мест: всё было занято читателями и гостями праздника. Награды самым активным посетителям вручила директор учреждения Мария Коновалова – как всегда, тепло, со словами искренней любви и восхищения к каждому номинанту.

Много теплых слов сказали и гости – давние партнеры библиотеки: представители вузов, органов власти и организаций. Среди них – Анна Нагорных – начальник отдела Аппарата Уполномоченного по правам человека в Калужской области. Она отметила сотрудничество в правовом поле и поблагодарила библиотеку и ее читателей за то, что они всячески поддерживают интерес к книге. Сейчас у библиотеки 5 000 читателей, много направлений работы, творческих конкурсов и мероприятий, ведется большая работа с посетителями – людьми с ограниченными возможностями.

ВСТРЕЧА ТАТЬЯНЫ МОСКАЛЬКОВОЙ С ЮРИЕМ ЗЕЛЬНИКОВЫМ В МОСКВЕ



16 ноября в Москве в Доме прав человека по приглашению Татьяны Москальковой состоялась ее рабочая встреча с калужским омбудсманом Юрием Зельниковым.

Обсуждались предложения, касающиеся проблемных вопросов защиты пенсионных и иных прав

граждан, по итогам встречи федеральный Уполномоченный направил письмо председателю Коллегии Евразийской экономической комиссии Михаилу Мясникову.

ТАТЬЯНА МОСКАЛЬКОВА ОТМЕТИЛА КАЛУЖАН



В преддверии Международного Дня прав человека, который ежегодно отмечается 10 декабря, Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации Татьяна Москалькова наградила благодарностями за вклад в дело защиты прав и свобод человека и гражданина самых достойных россиян.

В их числе отмечены и наши земляки:

- Дмитрий Афанасьев – руководитель Калужского филиала Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»;

- Михаил Визгов – главный режиссер Калужского областного театра юного зрителя;

- Алексей Клименко – руководитель Калужского регионального отделения ВДМОД «Волонтерская Рота Боевого Братства»;

- Павел Терехов – волонтер, председатель общественного Совета при администрации Бабынинского района.

«ПРАВО КАК ИСКУССТВО ДОБРОГО И СПРАВЕДЛИВОГО»

13 декабря в рамках проведения Всероссийского единого урока «Права человека» в Калужском институте (филиале) ВГУЮ (РПА Минюста России) прошел круглый стол «30-летие конституционной системы Российской Федерации».



В мероприятии принял участие юрист аппарата Уполномоченного Сергей Гурченков с выступлением на тему: «Право как искусство доброго и справедливого». «Эта известная цитата великого римского юриста Публия Ювенция Цельса наиболее актуальна в современном мире и российском государстве, – отметил он, – поскольку именно такими принципами должно руководствоваться каждое должностное лицо, применяющее правовые нормы».

Оратор обратил внимание студентов на то, что профессия юриста подразумевает постоянное совершенствование своих навыков и широкий кругозор, основанный на прочтении не только правовых норм и судебной практики, но и большого числа научной литературы.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ЛЮБИТ ВСТРЕЧАТЬСЯ СО СТУДЕНТАМИ!



15-го декабря в Калужском государственном университете им. Циолковского Уполномоченный

провел встречу со студентами. Юрий Зельников обсудил с будущими юристами роль и значение Конституции РФ, права и обязанности студентов, способы защиты прав и свобод человека, особенности деятельности регионального Уполномоченного.

Омбудсман затеял небольшую деловую игру: было забавно, но познавательно. Затем ответил на вопросы. Самому заинтересованному вручил свою фирменную кружку.

Стороны остались довольными друг другом. После встречи прошли индивидуальные консультации.

КАЛУЖСКИЙ ОМБУДСМАН ЗАВЕРШИЛ МОНИТОРИНГ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА



В ноябре-декабре 2023 года Юрий Зельников проводил мониторинг ситуации с соблюдением прав человека на территории региона и личные приемы граждан. Всего во время поездок по региону Уполномоченным принято 161 обращение.

Омбудсман исколесил почти всю область – побывал в 19-ти муниципалитетах: Людинове, Кирове, Жукове, Малоярославце, Боровске, Обнинске, Бабынине, Юхнове, Сухиничах, Козельске, Тарусе, Думиничах, Бетлице, Медыни, Кондрове, Спас-Деменске, Барятине, Мосальске и Мещовске.

Совместно с главами администраций, представителями прокуратуры, депутатами Законодательного Собрания Калужской области Юрий Зельников решал проблемы граждан.

Самыми активными «жалобщиками» оказались жители Боровского района и Обнинска: из этих муниципалитетов поступило 30 и 17 обращений соответственно. А вот в Думиничском районе у граждан проблем не оказалось.

За время своих осенних выездов Уполномоченный побывал в пяти домах-интернатах для престарелых и инвалидов, включая калужский. Вы-

слушал и оказал помощь по обращениям от постольцев.

Заехал и в Людиновское СИЗО – там на нарушение прав поступило 4 жалобы.

ОСУЖДЕННЫЙ ПОЛУЧИЛ ДИПЛОМ ОТ ДИРЕКТОРА ФСИН РОССИИ ЗА ШАХМАТЫ, НЕ УМЕЯ В НИХ ИГРАТЬ!



19-го декабря Уполномоченный вместе с представителем прокуратуры по надзору посетил с проверкой ИК-3 – колонию строгого режима, где сидят рецидивисты, расположенную в поселке Товарково Калужской области.

Провели обход подразделений, посетили карантин, отряды, СУОН, камеры ШИЗО, комнаты длительных свиданий, пообщавшись с приехавшими гостями, ПКТ, где побеседовали с осужденными.

Затем Уполномоченный провел прием осужденных (9 человек), дал необходимые разъяснения и консультации. Взяты на контроль два обращения: по своевременному обеспечению инвалида средствами технической реабилитации и по решению вопроса о гражданстве.

В целом от посещения ИК-3 осталось положительное впечатление. Отсутствует озлобленность у спецконтингента. Резко уменьшилось количество жалоб на действия сотрудников учреждения. В колонии строгого режима ИК-3 порядка стало больше.

Нечасто, но даже в таком печальном месте случаются приятные события. Одному из осужденных был вручен диплом победителя конкурса ФСИН России (подписанный его директором) в сфере декоративно-прикладного искусства за изящно изготовленный комплект шахмат. Выяснилось, что сам умелец в шахматы не играет.

ЯРКО, ВЕСЕЛО И С ПОЛЬЗОЙ – ТАК МОЖНО ОПИСАТЬ ПРОШЕДШИЙ В КАЛУГЕ ФОРУМ АДМИНИСТРАТОРОВ ГОСПАБЛИКОВ



Мероприятие стартовало с награждения победителей областного конкурса «Лучший специалист по работе в социальных сетях и мессенджерах в 2023 году в Калужской области».

С приветственным словом к участникам форума обратилась заместитель Губернатора Калужской области Карина Башкатова.

Победители конкурса поделились с коллегами опытом непростой работы в соцсетях. Ведь администраторам госпабликов ежедневно приходится совмещать несовместимое: ответственность и творчество, самостоятельность и коллективизм, умение быть технарем и гуманитарием.

В форуме приняли участие сотрудники аппарата Уполномоченного по правам человека в Калужской области: Анна Нагорных и Надежда Азарова.

ОБ ЭФФЕКТИВНОЙ ЗАЩИТЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СПРАВОЧНЫХ ПРАВОВЫХ СИСТЕМ НЕЧЕГО И ДУМАТЬ!

20 декабря Уполномоченный встретился и провел переговоры с учредителем группы компаний «Земля-СЕРВИС» Евгением Игумновым.

Омбудсман давно сотрудничает с ГК «Земля-СЕРВИС», которая представляет востребованные и качественные услуги по распространению крупнейшей отечественной справочной правовой системы «Консультант Плюс». Кроме того, они на безвозмездной основе поддерживают в библиотеках



региона замечательный проект «Центры правовой информации».

Юрий Зельников и Евгений Игумнов обменялись мнениями, договорились продолжить сотрудничество и объединить усилия по развитию правового просвещения жителей области.

Я ГЛЯЖУ В НЕСЧАСТЛИВЫЕ ЛИЦА...



21 декабря Уполномоченный посетил в городе Медыни колонию строгого режима ИК-4.

Наконец-то, после двухлетнего ковидного перерыва, после настойчивых рекомендаций Уполномоченного, в колонии возобновили полезную форму работы и общения «Час вопросов и ответов». В клубе

Уполномоченный отвечал на вопросы осужденных. Рассказал о своих полномочиях, привез с собой подготовленные в аппарате памятки об условиях досрочного освобождения и о трудовых правах.

Уполномоченный посетил два отряда, пообщался с сидельцами, а также на плацу с теми, кто отправлялся на вторую смену на промзону. Провел личный прием.

В программе посещения Уполномоченным исправительного учреждения всегда стоит посещение ШИЗО (штрафного изолятора). Для того, чтобы попасть туда, многие осужденные нарушают режим намеренно: лежал на кровати, не вышел на зарядку, нарушил форму одежды и т.п.

Уполномоченный обсудил с руководством учреждения и УФСИН выявленные немногочисленные недостатки, дал рекомендации по их исправлению.

Большое количество контингента поступает в ИК-4 из Москвы. Число сидельцев перевалило за тысячу.

Где есть государство, будут и тюрьмы. Но и там необходимо следить за соблюдением прав человека.

ДВОЕ ЖИТЕЛЕЙ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ВОЗВРАЩЕНЫ ИЗ УКРАИНСКОГО ПЛЕНА



3 января 2024 года в Россию из украинского плена вернулись 248 военнослужащих, среди них – двое калужан. Это первый обмен с лета 2023 года.

Радуемся за наших парней, их родных и близких.

Калужский Уполномоченный принял участие в судьбе калужан, приложив все силы к их освобождению. Оценив проделанную работу, Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации Татьяна Москалькова выразила Юрию Зельникову искреннюю признательность за заботу о судьбе каждого гражданина Российской Федерации, попавшего в сложную жизненную ситуацию.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПРОВЕРИЛ СЛЕДСТВЕННЫЙ ИЗОЛЯТОР № 1



12 января Уполномоченный по правам человека в Калужской области Юрий Зельников посетил в Калуге следственный изолятор СИЗО-1 УФСИН России по Калужской области.

Омбудсман осмотрел режимные корпуса и карцер, ознакомился с материально-бытовым и медицинским обеспечением, интересовался питанием, условиями содержания, а также соблюдением прав граждан на стадии следствия.

Завершился визит личным приемом. Жалобы касались расследуемых уголовных дел и решений суда.

Затем Уполномоченный обсудил с руководством УФСИН России по Калужской области и администрацией следственного изолятора проблемные вопросы, выявленные при посещении СИЗО и проведении личного приема.

ЗАЩИЩАЕМ ПРАВА ВМЕСТЕ

23 января Уполномоченный по правам человека в Калужской области Юрий Зельников и директор Государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» Михаил Иванов подписали Соглашение о взаимодействии.

Основной предмет Соглашения – сотрудничество с целью организации и проведения бесплатных юридических консультаций юристами Аппарата Уполномоченного на базе МФЦ в г. Калуге и области по правовым вопросам, не связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг. Под-



писанное Соглашение позволит расширить деятельность по оказанию бесплатной правовой помощи и организовать совместную работу МФЦ и Уполномоченного по правовому просвещению населения Калужской области.

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИНЯЛ УЧАСТИЕ В ИТОВОМ ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОЙ НАБЛЮДАТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ



В своем выступлении 26-го января омбудсман оценил состояние соблюдения прав человека в местах принудительного содержания, поделился с правозащитниками опытом проведения проверок исправительных учреждений, указал, на что следует обращать внимание в первую очередь.

Юрий Зельников наградил Благодарственными письмами членов ОНК – Елену Асауляк и Юлию Карапетову.

КАЛУЖСКИЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПРИНЯЛ УЧАСТИЕ В РАСШИРЕННОМ ЗАСЕДАНИИ КОЛЛЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ФСИН РОССИИ ПО КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ



1 февраля состоялось расширенное заседание коллегии регионального Управления Федеральной службы исполнения наказаний.

Начальник УФСИН России по Калужской области Андрей Конев озвучил основные результаты служебной деятельности уголовно-исполнительной системы Калужской области за 2023 год.

В минувшем году работа ведомства строилась в тесном взаимодействии с органами законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления, правоохранительными структурами, правозащитными организациями.

Выступил на мероприятии и калужский омбудсмен Юрий Зельников. В своем выступлении он поблагодарил руководство службы за конструктивное взаимодействие между Уполномоченным по правам человека и Управлением Федеральной службы исполнения наказаний по Калужской области. Это позволяет оперативно решать многие вопросы, кроме того, способствует осуществлению общественного контроля за деятельностью службы исполнения наказаний, создает прозрачность самой системы ФСИН.

В своем выступлении он также обратил внимание на вопросы оказания медицинской помощи осужденным, необходимость ремонта помещений и ряд других моментов.

Предложил возобновить для спецконтингента межучрежденческие культурно-массовые, спортивные и правовые мероприятия, в том числе «Час вопросов и ответов».

КАКИМ ВИДЯТ БУДУЩЕЕ РОССИИ КАЛУЖСКИЕ СТУДЕНТЫ?



29 февраля в Калуге в 16-й раз подводились итоги областного конкурса научных работ студентов «Права человека и будущее России». Его инициатор и организатор – калужский омбудсман. Всего в конкурсе участвовали 34 студента из 6 региональных вузов. На этот раз участников конкурса гостеприимно встречали в Калужском институте ВГУЮ (РПА Минюста России). Именно здесь в форме научно-практической конференции прошел заключительный этап конкурса.

На конференции студенты, вышедшие в финал, презентовали свои научные работы и отвечали на вопросы членов жюри.

Призовые места распределились так:

- первое место – Алине Карнюхиной, студентке КИ ВГУЮ (РПА Минюста России);
- второе место – Елизавете Рябцевой, студентке КИ ВГУЮ (РПА Минюста России);
- третье место – Марии Воробьевой, студентке КГУ им. К.Э. Циолковского.

Всем студентам, вышедшим в финал конкурса, Уполномоченный вручил дипломы, а их научные руководители были отмечены благодарственными письмами.

Победителям конкурса были вручены дипломы Уполномоченного, ценные подарки и денежные призы.

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ И ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ



Надежда Егорова
*Уполномоченный по правам человека
в Тверской области*

Вопросы защиты прав граждан как потребителей товаров и услуг находятся в сфере постоянного внимания Уполномоченного по правам человека в Тверской области. Изменения, происходящие на потребительском рынке и рынке услуг, влекут изменения характера и круга проблем, которые появляются у потребителей при реализации их прав. Мониторинг обращений граждан свидетельствует о том, что в настоящее время достаточно острыми являются вопросы реализации жителями Тверской области своих прав как **потребителей финансовых и юридических услуг**.

В адрес Уполномоченного поступали обращения граждан по различным вопросам, но

подготовленные в одном стиле: многословные, на нескольких печатных листах, содержащие большие фрагменты текстов нормативных правовых актов, по форме напоминающие школьные рефераты. При этом суть обращений сводилась к 1-2 предложениям. Зачастую решение вопросов, изложенных в таких обращениях, не входит в компетенцию Уполномоченного. Более того, многие из них не обоснованы. Подобные обращения «веерно» рассылались во многие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, учреждения и организации, включая органы прокуратуры Тверской области, УМВД России по Тверской области, Управление Роспотребнадзора по Тверской области.

В ходе анализа этих обращений было установлено, что их подготовкой занималась юридическая фирма. Во всех случаях с гражданами заключался договор на исполнение услуг, в соответствии с которым исполнитель принимал к исполнению поручение заказчика об оказании юридических услуг, а заказчик обязался их оплатить, стоимость составляла от 10 до 45 тыс. руб.

Уполномоченным был проведен ряд консультаций и совещаний по вопросу нарушения прав граждан при получении юридических услуг с участием пострадавших лиц и представителей компетентных органов. По итогам их проведения было принято решение о незамедлительном информировании Управления Роспотребнадзора по Тверской области и правоохранительных органов при поступлении аналогичных жалоб граждан для принятия мер и защиты прав пострадавших. Более того, была проведена видеоконференция для жителей всех муниципальных образований Тверской области с приглашением компетентных специалистов Управления Роспотребнадзора по Тверской области, правоохранительных органов. Уполномоченный неоднократно выступала по этой теме в средствах массовой информации.

В результате проведенных мероприятий указанная выше фирма полностью или частично возвратила денежные средства за некачественно оказанные юридические услуги многим пострадавшим гражданам. По данным налоговой службы, фирма была ликвидирована.

Однако позже ситуация повторилась, появились подобные юридические фирмы, действия которых, по мнению Уполномоченного, также нарушали права граждан. Среди обманутых подобным образом граждан – пенсионеры, многодетные семьи, инвалиды, дети-сироты – то есть люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Будучи введенными в заблуждение, люди зачастую отдавали за услугу последние деньги, отсутствие желаемого результата приводило их в отчаяние, усугубляя и без того тяжелое положение.

По указанным фактам Уполномоченным были направлены запросы в Управление Роспотребнадзора по Тверской области, Прокуратуру Тверской области. По полученной информации, Управлением Роспотребнадзора по Тверской области проводилась проверка деятельности ряда юридических фирм. В связи с выявленным фактом недоведения до сведения потребителей при заключении договоров об оказании юридических услуг необходимой информации об услугах и сроках их оказания направлялось предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, которое было исполнено.

Согласно позиции органов прокуратуры, в силу ч. 2 ст. 1 и ст. 421 Гражданского кодекса Российской Федерации граждане и юридические лица свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и определении его условий. Поэтому, добровольно заключая договоры, граждане выражали свое волеизъявление на оказание им юридических услуг. К сожалению, при таких обстоятельствах оснований для мер прокурорского реагирования не имеется.

Уполномоченный полагает, что деятельность юридических лиц, убеждающих граждан в бездействии органов государственной власти по обеспе-

чению их, в первую очередь, социальных прав, в конечном итоге подрывает доверие населения к власти. В данной ситуации необходимо как усилить работу контролирующих органов по надзору за деятельностью юридических фирм, оказывающих услуги населению, так и проводить масштабную просветительскую работу с гражданами по защите их прав при реализации юридических услуг. По мнению Уполномоченного, деятельность юридических фирм должна быть лицензирована.

В целях защиты одного из самых востребованных политических прав – гарантированного Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления – Уполномоченным была внесена рекомендация о необходимости размещения на главных страницах сайтов территориальных органов федеральных органов власти и региональных министерств и ведомств информации в доступной форме извещающей граждан о возможности направления обращения самостоятельно и бесплатно. Такая практика позволит уменьшить количество обращений граждан в недобросовестные юридические фирмы.

В условиях динамично развивающегося финансового рынка в России все более актуальными становятся вопросы соблюдения прав граждан как потребителей **финансовых услуг**. Правовой нигилизм в данной сфере не только приводит к отрицательным последствиям для потребителей, но и сказывается на уровне жизни населения в целом, поэтому разработка и внедрение программ по защите прав потребителей, повышению финансовой грамотности населения является одним из важных направлений современной государственной политики. Повышение уровня финансовой грамотности населения напрямую связано с расширением возможностей реализации, восстановления и защиты гражданами своих прав в сфере финансов. Ежегодно в почте Уполномоченного присутствуют обращения, из которых следует, что работа по повышению уровня финансовой грамотности населения необходима и востребована.

Большой блок работы Уполномоченного по правовому просвещению жителей Тверской области связан с реализацией региональной программы Тверской области «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Тверской области на 2022-2023 годы». Уполномоченный, являясь соисполнителем программы, принимает активное участие в заседаниях Координационного совета по вопросам повышения уровня финансовой грамотности населения Тверской области, совещаниях рабочих групп при Координационном совете, проектных комитетов, где обсуждаются планы работы, их результаты, даются оценки эффективности применения новых практик по информированию населения Тверской области по вопросам повышения уровня финансовой грамотности.

С 2020 года по инициативе Уполномоченного в регионе проводятся Дни финансовой грамотности – масштабные выездные мероприятия с участием представителей территориальных органов федеральных органов власти, региональных министерств, ведомств, представителей банковского, бизнес-сообщества. Одновременно на нескольких площадках с различными категориями граждан (от дошкольников до пенсионеров) спикеры проводят информационные лекции, беседы, интерактивные квесты, деловые игры. У населения есть возможность задать профессионалам вопросы и получить на них квалифицированные ответы. Так, Дни финансовой грамотности прошли в Конаковском, Торжокском, Вышневолоцком муниципальных округах. В Днях финансовой грамотности, организованных Уполномоченным, приняли участие около 3 тыс. жителей Верхневолжья. Уполномоченный полагает, что подобные мероприятия важны и необходимы, так как позволяют создавать благоприятные условия для развития механизмов защиты прав и интересов граждан.

Вопросы повышения уровня финансовой грамотности населения поднимались Уполномоченным в рамках Всероссийского ежегодного социально-просветительского проекта «Правовой марафон для пенсионеров», проходящего под эгидой

Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации. Мероприятие имело масштабный характер. Спикерами «Правового марафона» стали Управляющий Отделением по Тверской области ГУ Центрального Банка Российской Федерации по ЦФО, представители Отделения Социального фонда России по Тверской области, Управления уголовного розыска УМВД России по Тверской области. На связи в режиме ВКС были центральные библиотеки всех муниципальных образований Тверской области, филиалы библиотек. При содействии общественных помощников Уполномоченного для участия в «Правовом марафоне» на местах были приглашены представители общественности, пенсионеры, сотрудники комплексных центров социального обслуживания населения, администраций муниципальных образований. Вопросам повышения уровня финансовой грамотности Уполномоченным уделяется внимание и в ходе личных встреч с жителями муниципальных образований, выездов в социальные учреждения, в интервью на телевидении и радио.

По вопросам, связанным с повышением уровня финансовой и юридической грамотности Уполномоченным был подготовлен Специальный доклад на тему: «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых и юридических услуг», а также ряд памяток и брошюр с информационным материалом обозначенной тематики.

В настоящее время Уполномоченный отмечает некоторое снижение количества обращений граждан по вопросам защиты их прав как потребителей финансовых и юридических услуг, однако остаются актуальными вопросы мошенничества, в том числе с использованием интернет-ресурсов. Граждане нуждаются в информировании об используемых преступниками схемах обмана, алгоритме противодействия мошенникам, способах защиты нарушенных прав. В связи с этим планируется продолжать информационно-просветительскую работу, проведение мероприятий, распространение памяток, буклетов на волнующие жителей Тверской области вопросы обозначенной тематики.

КОМПЕТЕНЦИЯ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ И КАК К НЕМУ ОБРАТИТЬСЯ

Уполномоченный вправе оказать помощь в следующих случаях:

1) права гражданина нарушены территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, организациями федерального подчинения, органами государственной власти, органами местного самоуправления Калужской области, лицами, занимающими государственные должности Калужской области;

2) при этом действия или решения указанных выше органов, организаций и должностных лиц противоречат действующему законодательству;

3) с момента нарушения прав гражданина прошло не более 1 года;

4) гражданин предварительно самостоятельно обращался в орган власти, в организацию, где было допущено нарушение его прав. Получил письменный ответ, который его не удовлетворил.

Уполномоченный не рассматривает жалобы на действия коммерческих структур, предприятий, граждан.

Обратиться к Уполномоченному можно:

– письменно;

– устно на личном приеме у него или у сотрудников его аппарата;

– по электронной почте;

– через сайт www.ombudsman.kaluga.ru;

– по телефону: 500-100.

Уполномоченный по правам человека в Калужской области Юрий Иванович Зельников ведет личный прием граждан по понедельникам с 14 до 17 часов по предварительной записи по телефонам: (4842) 500-100, 56-59-49 (факс).

Прием граждан ежедневно ведут сотрудники аппарата Уполномоченного по правам человека в Калужской области без предварительной записи. С понедельника по четверг с 8:00 до 17:00, в пятницу с 8:00 до 16:00.

На прием к Уполномоченному необходимо принести паспорт (в здании пропускная система), а также все имеющиеся документы по вашему делу.

Координаты Уполномоченного по правам человека в Калужской области Юрия Ивановича Зельникова: г. Калуга, пер. Старичков, д. 2а, к. 204.

Электронная почта:

ombudsman@adm.kaluga.ru

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПИСЬМЕННОЙ ЖАЛОБЫ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

Уполномоченному по правам человека в Калужской области
Зельникову Юрию Ивановичу
248000, г. Калуга, пер. Старичков, д. 2а, к. 204
От (ФИО полностью)
проживающего по адресу:
(полный адрес для переписки)
Контактный телефон

Жалоба

Примерное содержание жалобы:

1. Какие именно ваши права нарушены;
2. Какой орган власти (полное наименование) или должностное лицо (желательно, ФИО) допустили нарушение ваших прав;
3. Какие решения или действия (бездействие) властей привели к нарушению ваших прав (указать – когда совершены действия и приняты данные решения);
4. Что и когда вы сделали для защиты и восстановления ваших прав (обратились письменно, в том числе в вышестоящий орган);
5. Какие ответные действия последовали со стороны органов власти;
6. Четко сформулируйте, каких результатов (чего именно?) вы хотите добиться для восстановления ваших прав и какой конкретно помощи ждете от Уполномоченного;
7. Укажите, согласны ли вы с обнародованием сведений по вашему делу.

Дата

Личная подпись заявителя

Приложения: необходимые документы по жалобе