№ 3 (114)

Ваше ПРАВО

Информационный бюллетень уполномоченного по правам человека в Астраханской области

414000, г. Астрахань, ул. Советская, 12, тел. 51-07-28. E-mail: ast-ombu@mail.ru

(Окончание. Начало в предыдущем выпуске бюллетеня от 28.02.2012 г.)

ДОКЛАД

«Проблемы соблюдения прав и свобод человека и гражданина на территории Астраханской области и деятельность Уполномоченного по правам человека в 2011 году» (ИЗВЛЕЧЕНИЯ)

К Уполномоченному продолжают поступать жалобы, свидетельствующие о наличии фактов нарушений трудовых прав граждан. Так, к Уполномоченному обратилась гр-ка Я., жительница Приволжского района, которая была уволена с работы в связи с сокращением численности штата работников Дома культуры. В ходе проверки было установлено, что реорганизация штатной численности данного учреждения культуры была проведена с нарушениями требований трудового законодательства. Кроме того, гр-ка Я. имела преимущественное право на занятие вакантных должностей после утверждения нового штатного расписания. После обращения Уполномоченного к руководителю Государственной инспекции труда и прокурору Приволжского района были приняты меры по восстановлению заявительницы по прежнему месту работы.

Работодатель в лице администрации школы привлекал гр-ку М. к работе в выходные и праздничные дни без её письменного согласия. Работа заявительницы в должности вахтера не являлась сменной, она осуществляла её в режиме 36 рабочих часов при шестидневной рабочей неделе. При этом работа в субботу оплачивалась в однократном размере, дополнительное время отдыха не предоставлялось, что являлось нарушением положений ч. 3 ст. 153 Трудового кодекса РФ. Уполномоченным было направлено мотивированное заключение в Государственную инспекцию труда, в результате чего удалось отстоять права заявительницы.

Ряд обращений касался вопросов, связанных с защитой от безработицы. Так, гр-н Ж. в своей жалобе сообщал, что в июне 2011 года Службой занятости населения он был снят с учета в качестве безработного с прекращением выплаты пособия. Основанием для такого решения стала несвоевременная явка гр-на Ж. на перерегистрацию. При этом орган занятости не принял во внимание тот факт, что неявка была обусловлена уважительной причиной, предъявленные заявителем документы из медицинских учреждений, подтверждающие факт его госпитализации, не были приняты во внимание. Лишь после вмешательства Уполномоченного права гр-на Ж. были восстановлены.

* * *

Права человека нарушаются не только в тех случаях, когда создаются те или иные препятствия к их осуществлению. Незаконное возложение на граждан каких-либо обязанностей, а равно неправомерное привлечение людей к ответственности в сущности также является разновидностью нарушения их прав.

Так, гр-ка С. в своей жалобе сообщила, что подверглась административному наказанию — на неё был наложен штраф 3 тыс. рублей. Как следует из постановления № 1447 от 4 августа 2011 года, гр-ка С. «допустила установку дополнительной металлической двери (в отступление от проекта)» в проёме, отделяющем общий коридор от основной части лестничной площадки. Тем самым она якобы создала препятствие «свободной эвакуации людей» и совершила административное правонарушение, предусмотренное ч. 4 ст. 20.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ). О том, что она «совершила правонарушение» и обязана выплатить штраф, гр-ка С. узнала почти пять месяцев спустя, когда ей поступило извещение из Службы судебных приставов о принудительном взыскании с неё административного штрафа. В ходе проверки, проведенной Уполномоченным, было установлено, что на тот момент, когда гр-ка С. приобрела квартиру, металлическая дверь была уже установлена. Таким образом, привлечение её к административной ответственности было шагом явно неправомерным. Такой вывод содержался в официальном письме, направленном Уполномоченным начальнику Главного управления МЧС России по Астраханской области. В итоге 28 декабря 2011 года было принято решение об отмене постановления № 1447, причем в нем официально признано, что «дверь... устанавливалась предыдущим собственником» и, следовательно, «субъектом административного правонарушения не является».

* * *

Право на охрану здоровья относится к неотчуждаемым правам, оно принадлежит человеку еще до его рождения. За последние годы в рамках реализации приоритетного национального проекта «Здоровье» в Астраханской области были открыты несколько медицинских учреждений, отвечающих современным требованиям, оборудованных новейшей диагностической техникой. Тем не менее проблем в сфере медицины остается очень много.

Судя по обращениям граждан, в 2011 году нарушались стандарты обслуживания пациентов, установленные постановлением Правительства Астраханской области «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Астраханской области на 2011 год» от 24.12.2010 № 597-П. В своих жалобах к Уполномоченному граждане сообщают о невозможности получения высокотехнологичной помощи в медицинских учреждениях региона, а также об отсутствии квот на получение этой помощи в медицинских учреждениях других субъектов Российской Федерации.

Сельские жители региона нередко испытывают значительные трудности при реализации права на бесплатную медицинскую помощь, бесплатное лекарственное обеспечение. Одна из причин — значительная удаленность многих населенных пунктов от районных центров, отсутствие регулярного транспортного сообщения. В некоторых муниципальных образованиях (в частности, в Лиманском, Наримановском, Черноярском, Володарском районах) ограничен прямой доступ сельских жителей за скорой медицинской помощью. Выезд бригады скорой медицинской помощи происходит лишь в том случае, если это сочтет необходимым работник фельдшерско-акушерского пункта (ФАП). Кстати, в отношении последних нужно сказать следующее: большинство фельдшерско-акушерских пунктов ютятся в помещениях, требующих капитального ремонта, оборудованных, в лучшем случае, кушеткой и штативом для капельницы. При этом многие ФАП часто лишены воды и канализации.

Для жителей сел существенной проблемой является сама поездка в лечебное учреждение для прохождения жизненно необходимых процедур. Так, житель с. Тамбовка Харабалинского района инвалид 1 группы гр-н К. в связи с острой почечной недостаточностью вынужден три раза в неделю приезжать в частную клинику для прохождения процедуры гемодиализа (искусственная почка). После многочасовой процедуры пациенты, как правило, бывают крайне изможены, но никаких условий для того, чтобы люди элементарно «пришли в себя», в клинике не создано. Согласно приказу министерства здравоохранения Астраханской области «Об организации оказания медицинской помощи больным с хронической и острой почечной недостаточностью» от 04.12.2009 года № 691 главным врачам участковых и центральных районных больниц предписано организовывать доставку пациентов в организации, осуществляющие проведение процедуры гемодиализа. Однако, как пояснил К., никакой помощи в этой части он не получает, полагающихся ему средств для компенсации затрат на дорогу (более 5 тысяч рублей в месяц) ему не выплачивается.

Актуальной остается и проблема обеспечения граждан лекарственными препаратами. Так, к Уполномоченному обратилась гр-ка А., которая сообщила, что её ребенок не обеспечивается должным образом жизненно важными лекарственными средствами. Лишь после вмешательства Уполномоченного сын заявительницы был обеспечен необходимыми лекарственными препаратами. Тревогу у населения вызывают также случаи нарушения медицинскими работниками элементарных правил санитарии и гигиены, в результате чего возрастает риск передачи гражданам различного рода заболеваний. Типичным примером этого может служить жалоба гр-на Н., который в ноябре 2011 года был госпитализирован в больницу с гипертоническим кризом, а при выписке оказался заражённым тяжёлым кожным заболеванием.

* * *

В прошлогоднем докладе много внимания было уделено вопросам обеспечения водой жителей Астраханской области. Считаю необходимым вновь обратиться к этой теме, акцентировав внимание на проблеме обоснованности тарифов на поставляемую воду в контексте двух других ключевых проблем – качество воды и её доступность. Поводом, побудившим Уполномоченного начать её изучение, стало коллективное обращение жителей поселка Троицкий муниципального образования «Сергиевский сельсовет» Икрянинского района. Граждане жаловались не только на ненадлежащее качество воды и крайне ограниченное время её подачи, но также и на установленный тариф по оплате воды. Понять возмущение людей можно, если принять во внимание следующие цифры. В г. Астрахани тариф на 1 м^3 воды без предварительной очистки составляет 1,54 руб. При этом в селе Сергиевка и поселке Троицкий тариф составляет 5,34 руб. за кубометр воды. Уполномоченный обратился в Астраханский инженерно-строительный институт (АИСИ) с просьбой оказать экспертное содействие в изучении указанной проблемы. Специалисты АИСИ совместно с сотрудниками аппарата Уполномоченного выезжали в некоторые населенные пункты Икрянинского, Камызякского и Наримановского районов для изучения на месте условий обеспечения населения водой и проведения расчётов обоснованности тарифов, утверждённых Службой по тарифам Астраханской области. В результате специалисты АИСИ пришли к выводу, что в селе Сергиевка и поселке Троицкий установленный тариф превышает расчетные расходы в 2 раза, в селе Икряное – в 4,4 раза, в пос. Волго-Каспийский – в 6,3 раза, в селе Чаган — в 5,5 раза, в селах Линейное и Туркменка – в 2 раза, в селах Курченко, Янго-Аскер – в 2,5 раза.

Следует отметить, что подачу воды в вышеуказанные населенные пункты осуществляют следующие организации: ООО «ПКФ «Каналводстрой», ООО СФ «Адекват», МУП «ЖКХ» п. Волго-Каспийский. Именно они представляют экономические обоснования тарифов, которые утверждаются впоследствии Службой по тарифам Астраханской области. Учитывая то обстоятельство, что указанные организации обслуживают и другие населенные пункты региона, вполне логично заключить, что описанная выше ситуация характерна не только для поселений, ставших предметом исследования. На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что при низком качестве воды и её нерегулярной подаче жители ряда населенных пунктов Астраханской области несут существенные материальные убытки вследствие необоснованных, завышенных тарифов, устанавливаемых на воду. Сложившаяся ситуация требует вмешательства со стороны правительства Астраханской области, поскольку необоснованные тарифы на воду ущемляют права и законные интересы жителей Астраханской области.

* * *

В соответствии с п. 11 ч. 1 ст. 5 Закона Астраханской области «Об Уполномоченном по правам ребенка в Астраханской области» доклад содержит раздел, посвященный проблемам защиты прав, свобод и законных интересов ребенка, подготовленный Уполномоченным по правам ребенка в Астраханской области.

В 2011 году в адрес Уполномоченного по правам ребенка поступило 290 письменных обращений. На личном приеме у Уполномоченного побывали 137 граждан. При этом ряд вопросов удалось оперативно решить по существу путем непосредственного обращения в различные государственные и муниципальные органы.

Главной проблемой остается обеспечение прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Приходится констатировать, что в Астраханской области не в полной мере исполняются требования федерального законодательства в части предоставления им жилья во внеочередном порядке.

Органами опеки и попечительства постоянно проводится работа по устройству несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей, в замещающие семьи под опеку, а также в приемные семьи. Вместе с тем у некоторых семей, желающих взять под опеку ребенка, возникают трудности с оформлением опеки. Так, к Уполномоченному по правам ребенка обратилась гр-ка Л., являющаяся родной бабушкой двоих детей. Органы опеки необоснованно затягивали вопрос об оформлении попечительства. Лишь после вмешательства Уполномоченного по правам ребенка было проведено обследование жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны, а затем принято решение об установлении попечительства над несовершеннолетними.

Частыми являются обращения от семей, в которых воспитываются несовершеннолетние дети и которые вынуждены проживать в неблагоустроенных либо аварийных жилых помещениях. Так, к Уполномоченному по правам ребенка обратилась мать-одиночка Е., имеющая на иждивении троих несовершеннолетних детей — с ними она вынуждена много лет проживать в подсобном помещении организации, где она работает. По инициативе Уполномоченного по правам ребенка прокуратура Астраханской области подготовила в суд исковое заявление о внеочередном предоставлении жилого помещения семье гражданки Е. Исковые требования судом были удовлетворены, заявительнице предоставлено жилое помещение по договору социального найма.

Большое количество поступивших к Уполномоченному по правам ребенка обращений касается нарушения прав детей на получение дошкольного образования. Сложная проблема, которая в течение всего 2011 года находилась в поле зрения Уполномоченного — социальное обеспечение многодетных семей. Эти семьи нуждаются в особом внимании и государственной социальной поддержке, так как находятся в большинстве своем в трудной жизненной ситуации, которую, как правило, самостоятельно преодолеть не имеют возможности.

В 2011 году заметно возросло количество обращений женщин с детьми по вопросу оказания помощи в предоставлении временного места жительства в кризисном реабилитационном центре для женщин, а также в выплате социальных пособий, адресной материальной помощи.

Продолжают поступать обращения по вопросам определения места жительства детей и исполнения алиментных обязательств родителей. Все эти обращения внимательно изучаются Уполномоченным по правам ребенка. Гражданам в каждом конкретном случае даются юридические консультации, направляются письма и запросы в Управление Федеральной службы судебных приставов по Астраханской области.

Проблема защиты детей от жестокого обращения и насилия находится в центре внимания всех государственных органов, в компетенцию которых входит работа по обеспечению и защите прав и свобод несовершеннолетних. Чаще всего несовершеннолетние становятся жертвами преступных посягательств в семье со стороны близких, в том числе родителей, многие из которых, как правило, злоупотребляя спиртными напитками, не заботятся о здоровье своих детей, их физическом и нравственном развитии, не обеспечивают им нормальные условия жизни, воспитания, грубо обращаются с ними, допускают физическое и психическое насилие, не выполняют элементарные требования по уходу за малолетними, оставляя их на длительное время без присмотра, подвергая жизнь опасности. В связи с этим существенное значение в деятельности правоохранительных органов приобретает своевременное выявление неблагополучных семей, целенаправленная работа с ними, взаимодействие правоохранительных органов и других органов, учреждений системы профилактики.

А. СПИЦЫН,
Уполномоченный по правам человека в Астраханской области
М. ТОРБИНА,
Уполномоченный по правам ребенка в Астраханской области

Права потребителя: актуальные аспекты реализации права

В своей повседневной жизни граждане подчас сталкиваются со случаями, когда нарушаются их права при покупке товара либо при выполнении произведенного заказа. Для защиты граждан от недобросовестных действий поставщиков товаров, работ и услуг 20 лет назад был принят Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Чтобы оградить покупателя от недобросовестных действий продавца товаров (в т.ч. работ и услуг), указанный нормативный правовой акт предусмотрел специальное требование для последнего. Согласно п. 3 статьи 4 Закона продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с заявленными целями приобретения. Чаще всего такие детали обычно обсуждаются продавцом и покупателем на словах в момент выбора товара. Впоследствии бывает крайне сложно установить, какие требования на самом деле предъявлялись покупателем.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе в разумный срок отказаться от его исполнения – потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (ч. 1 статьи 12 Закона “О защите прав потребителей”). Продавцы нередко противятся этому, заявляя, что товар уже был в эксплуатации. Выйти из положения помогает экспертиза.

За нарушение требований об информировании покупателя о свойствах товара продавец несёт имущественную ответственность, предусмотренную статьями 14, 18 и 29 названного закона.

Кроме того, в Кодексе РФ об административных нарушениях имеется статья 14.5 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо без применения контрольно-кассовых машин». Под запрещенные действия попадают действия, которые совершены в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или о продавце. Нарушителя ждет наказание в виде административного штрафа: для граждан - в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей, для должностных лиц - от трех тысяч до четырех тысяч рублей, на юридических лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность внесудебной защиты потребителями своих нарушенных прав. Согласно статье 42.1 высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры. Кроме региональных органов исполнительной власти, права потребителей должны защищать и органы местного самоуправления. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

* * *

В 2011 году в ЖК РФ были введены нормы, установившие государственный жилищный надзор. В частности, предметом надзора является соблюдение юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, в том числе к созданию и деятельности юридических лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, порядка предоставления коммунальных услуг, требований к осуществлению оценки соответствия жилых домов, многоквартирных домов требованиям энергетической эффективности и требованиям их оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов.

В нашем регионе исполнение функций жилищного надзора возложено на Службу строительного и жилищного надзора Астраханской области, расположенную по адресу: **г. Астрахань, ул. Советской милиции, 1.**

Обращение в данный орган потребитель может осуществить путем письменного обращения либо на личном приеме.

* * *

Следует отметить, что на организации, а также частных предпринимателей, выполняющих на договорной основе обязанности по обслуживанию общего имущества многоквартирного дома (а это может быть управляющая компания, ТСЖ, жилищный кооператив), возложена обязанность предоставлять информацию жителям обслуживаемых домов.

Согласно ч. 10 статьи 161 ЖК РФ «управляющая организация обязана обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, в соответствии со стандартом раскрытия информации, утвержденным Правительством Российской Федерации».

В Стандарте установлено, что под управляющей организацией в нём понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договора, заключенного в соответствии со статьей 162 ЖК РФ. Под раскрытием информации в Стандарте понимается обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации.

* * *

Очень важным способом самозащиты является право обратиться с жалобой и получить на неё ответ.

Предприятия торговли, бытового обслуживания населения, всех видов связи, автосервиса и многих иных учреждений и организаций обязаны иметь Книгу жалоб (отзывов) и предложений и незамедлительно передать её потребителю по его просьбе. Порядок их ведения установлен Инструкцией о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания, утвержденной Приказом Минторга РСФСР от 28.09.1973 № 346 и рядом других аналогичных инструкций. Все они предусматривают обязательность ответа в письменном виде лицу, заявившему претензию (жалобу), по указанному последним почтовому адресу.

Руководитель предприятия или его заместитель обязаны в двухдневный срок рассмотреть внесенную в Книгу жалоб и предложений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе предприятия или осуществлению приемлемых предложений. Согласно Инструкции для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих лиц администрация делает в Книге жалоб и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Копии отчетов покупателям (посетителям) хранятся у администрации предприятия в специальном деле до конца текущего года.

Следует отметить, что аппаратом Уполномоченного по правам человека в Астраханской области в 2012 году намечается изучение ситуации с соблюдением права граждан на обращение в коммерческие и иные предприятия и учреждения, реализующие товары, услуги и работы населению. В этой связи обращаемся к нашим читателям, которым пришлось столкнуться с отрицательными проявлениями реагирования на их обращения, с просьбой направлять в наш адрес соответствующую информацию.

А. ЛЫСИКОВ,
начальник отдела по защите прав граждан аппарата Уполномоченного по правам человека

«Мобильная правовая клиника» Ассоциации юристов России

С начала текущего года Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» приступило к реализации проекта «Мобильная правовая клиника».

Адвокаты, нотариусы, представители аппарата Уполномоченного по правам человека, регионального министерства ЖКХ, службы по тарифам, Пенсионного фонда, службы по тарифам Астраханской области выезжают в районы области, где в ходе приема граждан дают бесплатные юридические консультации, помогают оформлять необходимые документы.

Первый выезд «Мобильной правовой клиники» состоялся в феврале в Красноярский район.

Завтра – 30 марта – состоится прием жителей Камызякского района (в здании администрации Камызякского района по адресу: г. Камызяк, ул. Ленина, 20, начало приема – 10.00).

ГРАФИК ОЧЕРЕДНЫХ ВЫЕЗДОВ «МОБИЛЬНОЙ ПРАВОВОЙ КЛИНИКИ»:

- 27 апреля – Приволжский район;
- 31 мая – Володарский район;
- 29 июня – Икрянинский район.