***(Продолжение. Начало на 1—5-й стр.).***

установили автономное отопление в свои квартиры в 2006-2010 годах, до марта 2017 года нам не начисляли услугу «отопление», а в апреле 2017 года ООО «РКС» выставило нам счета за март за непоставленную услугу «отопление». Мы обращались за помощью в Администрацию МО г. Верхняя Тура и прокуратуру - данные организации нас поддерживают, однако суды начали вставать на сторону ресурсоснабжающей организации.».

**К сожалению, в Свердловской области, так же как и в Кировской, и ряде других регионов, негативными последствиями реорганизации системы теплоснабжения стали двойные расходы собственников квартир на оплату отопления своих квартир.**

Тревожным сигналом является то, что суды встают на сторону ресурсоснабжающих организаций, так как Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306, не предусмотрено установление норматива потребления коммунальной услуги по отоплению на общедомовые нужды. Указанная позиция поддержана Верховным Судом РФ. Пунктом 40 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, установлено, что потребитель коммунальной услуги по отоплению вносит плату за эту услугу совокупно, без разделения на плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении и плату за её потребление на общедомовые нужды.

Из-за отсутствия нормативно установленного варианта расчёта платы за отопление при наличии в многоквартирном доме двух разных способов обогрева помещений для собственников, установивших в своих квартирах автономное отопление, невозможно начисление оплаты коммунальной услуги, потреблённой только на общедомовые нужды.

Переход на индивидуальное отопление квартир был обусловлен неспособностью теплоснабжающих организаций, органов местного самоуправления и управляющих организаций обеспечить нормативный уровень температурного режима в жилых помещениях и был разрешён органами местного самоуправления. Вместе с тем, вся тяжесть последствий перевода квартир на автономное отопление легла на плечи их собственников и нанимателей.

Уполномоченным по правам человека в Свердловской области поддержана инициатива Уполномоченного по правам человека в Кировской области о необходимости анализа проблемы в других субъектах РФ с целью внесения соответствующих изменений в федеральное законодательство, а также выражена готовность включиться в работу по соблюдению и защите прав граждан в процессе реорганизации системы теплоснабжения и последующему ценовому регулированию процесса предоставления услуги «отопление» жителям, совершившим переход на индивидуальное отопление.

Между тем ресурсоснабжающие организации, ссылаясь на судебную практику, продолжают начислять плату за фактически не предоставленную коммунальную услугу гражданам, отключившим свои квартиры от центрального отопления.

## ОТ СТРОИТЕЛЬСТВА ДО ПРОТЕСТА ОДИН ШАГ

Почта Уполномоченного переполнена обращениями обманутых дольщиков и пайщиков, которые вложились в строительство. Эта тема стала одной из главных в информационной повестке средств массовой информации области и всей страны в целом. Множество акций протеста, митинги, пикеты, голодовки, жёсткая критика властей, безнаказанные застройщики, продолжительные переговоры... Почему это всё происходило? Так ли необходимы были эти акции протеста?

Один из первых сигналов поступил из города Первоуральска от граждан, вложивших денежные средства в ЖК «Оптимист» (*обращение № 17-13 / 527*). Уполномоченный 10 апреля 2017 года посетила проблемный строящийся объект - заброшенную строительную площадку, на которой не было техники и рабочих, встретилась с обманутыми гражданами.

Несмотря на то, что срок сдачи объекта II квартал 2017 года, работы не велись. Было очевидно, что он не будет введён в эксплуатацию в сроки, указанные в договорах. Граждане заявили, что готовы выходить на акции протеста, требовали встречи с Губернатором Свердловской области. Поддерживая обманутых граждан, Уполномоченный по правам человека заверила дольщиков, что все объекты строительства, стоявшие до настоящего времени на областном контроле, были введены в эксплуатацию. Более того, профильное Министерство уже начало работу по разрешению данной проблемы.

Уполномоченный передала просьбу обманутых граждан из города Первоуральска Губернатору Свердловской области Е. В. Куйвашеву, который оперативно отреагировал на данное обращение, встретился с представителями инициативной группы и дал поручения Правительству Свердловской области по поиску решения в сложившейся ситуации.

Строительство объекта поставлено на контроль координационной комиссии, созданной по Указу Губернатора Свердловской области от 03.08.2017 № 423-УГ «О создании координационной комиссии по взаимодействию исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и иных органов (организаций) по решению вопросов, связанных с защитой прав граждан, чьи денежные средства привлекались для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены на территории Свердловской области». Координационную комиссию возглавил первый заместитель Губернатора Свердловской области - Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области В. Г. Тунгусов. Уполномоченный по правам человека включена в состав комиссии наряду со всеми заинтересованными органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также другими заинтересованными лицами.

На заседания рабочей группы приглашались обманутые граждане, их позиция всегда была первостепенной. В рамках рабочей группы рассматривалась ситуация по каждому проблемному объекту, велись жёсткие переговоры с застройщиками, ставились конкретные задачи. Исключением не стал и застройщик жилого комплекса «Оптимист»: были даны чёткие и последовательные рекомендации по выходу из финансового кризиса, определены временные рамки, назначены контрольные точки.

Финансовый кризис застройщика, а порой и искусственно созданный, нередко приводит к затягиванию строительства, а в дальнейшем - к нарушению прав граждан. В практике Уполномоченного имелись случаи, когда граждане, узнав о такой проблеме, начинают её решать не в порядке диалога, а с помощью акций протеста и критики властей, прибегая к ультимативной форме своих требований. Одним из таких примеров стал объект, расположенный по адресу: г. Екатеринбург, ул. Щербакова, д. 20, где в отношении застройщика начата процедура банкротства (*обращения №№ 17-13 / 1333, 17-13 / 1089*).

Уполномоченный включилась в проблему дольщиков этого объекта после митинга 18 апреля 2017 года, на котором активисты заявили о проведении акций протеста до тех пор, пока они не получат жильё или потраченные деньги.

В целях снятия напряжённости и разрешения проблемы Уполномоченный призвала граждан к диалогу. В офисе Уполномоченного была организована переговорная площадка, на которой с обманутыми дольщиками встречались начальник Управления по надзору за исполнением федерального законодательства прокуратуры Свердловской области А. В. Курьяков, представители Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области, разъясняли меры, которые принимает Правительство Свердловской области для разрешения проблемы.

Одним из требований дольщиков ЖК «Щербакова, 20» было отсутствие доплат в случае продолжения строительства, Уполномоченный совместно с прокуратурой Свердловской области сообщили, что сделают всё, чтобы не допустить каких-либо доплат. Все проблемные объекты области достраивались без дополнительных выплат. По приглашению Уполномоченного в одной из таких встреч принял участие конкурсный управляющий, до которого участники переговоров донесли необходимость провести оценку объекта, поставить вопрос о передаче объекта жилищно-строительному кооперативу. Однако, несмотря на оказанное содействие, как по линии правоохранительных органов, так и со стороны региональных властей, дольщики продолжали выходить на митинги.

Недобросовестно используя нестабильную позицию среди дольщиков, конкурсный управляющий намеренно не исполняет рекомендации, затягивая процесс оценки объекта и передачи его жилищно-строительному кооперативу. Вопрос о ненадлежащем исполнении своих обязанностей конкурсным управляющим был поставлен перед Арбитражным судом Свердловской области, и Уполномоченный довела до сведения суда свою позицию по данному делу.

Одновременно с этим министром строительства и развития инфраструктуры Свердловской области прорабатывался вариант привлечения стороннего инвестора на объект. С точки зрения развития, инвестиционной привлекательности объект считается перспективным, однако инвесторы, погрузившись в текущую документацию и ситуацию вокруг объекта, отказывались от вложений в стройку.

Несмотря на принимаемые меры, о которых дольщики ЖК «Щербакова, 20» своевременно оповещались, акции протеста продолжались, появлялись новые требования. Уполномоченный по правам человека выступила на митинге 20 августа, на котором обманутые дольщики и пайщики требовали личной встречи с Губернатором Свердловской области, отметила, что созданная в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области координационная межведомственная комиссия уполномочена решать вопросы, связанные с защитой прав дольщиков и пайщиков. В реестре проблемных объектов 17 строек, 5 из которых будут сданы в эксплуатацию уже в этом году. Ни один объект не останется в стороне.

Уполномоченный пообещала регулярно встречаться с представителями дольщиков от каждого объекта, доводить до их сведения информацию о принятых решениях. Поступающие от дольщиков вопросы задавать на заседании координационной комиссии.

**Выступая на этом митинге, Уполномоченный подчеркнула, что акции протеста нужны тогда, когда власть не работает и не слышит людей. В данном же случае к проблеме привлечены все полномочные органы власти. Обманутые граждане это видят, однако ошибочно считают, что акции протеста быстрее решат их проблему, тем самым подрывая авторитет и смысл таких акций.** И это, к сожалению, подтверждается. Например, 4 сентября, после заседания координационной комиссии, Уполномоченный традиционно встретилась с представителями инициативных групп обманутых граждан. От дольщиков ЖК «Щербакова, 20» вновь поступали вопросы: будут ли доплаты и почему на стройку не привлекается инвестор? Гражданам были даны исчерпывающие ответы на все прозвучавшие вопросы, однако 16 сентября дольщики снова вышли на митинг с теми же вопросами.

По результатам совместной работы с Уполномоченным дольщикам ЖК «Щербакова, 20» предложено обменять права требования в недостроенном жилье на жилые помещения в уже построенных новых домах, исходя из формулы «метр в метр». Казалось бы, требования о получении жилья, прозвучавшие на первых митингах, удовлетворены, однако в адрес Уполномоченного вновь и вновь поступали письма с критикой властей и недовольством принятым решением.

Переговорная площадка Уполномоченного продолжает свою работу. Дольщикам, не согласным с принятым решением, предложено объединиться и выработать дальнейшие пути развития.

Уполномоченный не сомневается, что только уверенные решения координационной комиссии и органов государственной власти помогли найти решение практически по всем проблемным объектам, однако и поддержка населения в данном случае также была необходима, чтобы понять, а правильно ли мы всё делаем для помощи людям. К сожалению, решение проблемы обманутых граждан, вложивших денежные средства в строительство, сопровождаемое, как правило, давлением и дискуссией на повышенных тонах, может отдалить достижение конечной цели.

В работе Уполномоченного действительно были дела, по которым приходилось спорить и отстаивать решение координационной комиссии. К таким относятся обращения граждан, вложивших денежные средства в строительство ЖК «Новый Уктус» *(обращение № 17-13 / 2680)*, пострадавших от деятельности застройщика ООО «Лоджик-Девелопмент» и ООО «ИГК Лоджик-Девелопмент» в городе Арамиле (*обращение № 17-13 / 1356*).

На координационной комиссии Уполномоченный по правам человека доложила о настроениях граждан, вложивших денежные средства в ЖК «Новый Уктус». Членами комиссии принято, на взгляд Уполномоченного, самое верное решение проблемы, которое обеспечит людей жильём, - это защита прав граждан-участников строительства в рамках реализации масштабного инвестиционного проекта. Более того, появился новый инвестор, готовый завершить стройку. После заседания комиссии 4 сентября Уполномоченный подробно разъяснила пайщикам путь выхода из кризисной ситуации и обозначила примерные сроки, которые объявил инвестор. Несмотря на найденное решение проблемы, пайщики вступили в открытый спор с властью с лозунгом «Верим только растущим этажам». На протяжении октября практически ежедневно пайщики «Нового Уктуса» организовывали одиночные пикеты. Уполномоченный выходила на каждый пикет, все пикетчики помимо традиционного собрания инициативных групп после заседаний координационной комиссии дополнительно приглашались для беседы в офис Уполномоченного, им каждый раз разъяснялся путь решения проблемы строительства. Однако граждане вновь выходили на пикет. Уполномоченный неоднократно доводила до координационной комиссии свою позицию по проблеме «Нового Уктуса», учитывая условия, выдвинутые инвестором, и на которые согласилась власть: **продолжить строительство можно до подписания всех окончательных документов.**

Пайщикам неоднократно разъяснялось, почему некоторые сроки всё-таки пришлось увеличить: подготовка инвестиционного проекта, площадки для продолжения строительства ЖК «Новый Уктус», всей строительной документации, которая включает экспертизы, согласования, проектирование и т. д. Без документации ни один надзорный или контролирующий орган не даст «отмашку» на «растущие этажи», но это не всегда понятно простому гражданину и потому вызывает обвинения в затягивании решения вопроса.

К настоящему времени строительство на площадке ЖК «Новый Уктус» возобновилось, установлены сроки его завершения. Старт реанимации строительной площадки происходил при участии пайщиков, Министра строительства и развития инфраструктуры Свердловской области, представителя прокуратуры Свердловской области, Уполномоченного по правам человека. **Пайщики были рады возобновлению строительства и благодарили за оказанную помощь.**

Ещё один пример, когда акции протеста затрудняли процесс завершения возведения дома, - строительство ЖК «Кольцовский», расположенного по адресу: г. Екатеринбург, ул. Бахчиванджи, д. 15 (*обращение № 1713 / 519*). Многоквартирный дом уже находился в высокой степени готовности, когда у застройщика появились финансовые трудности.

Инициативная группа пайщиков оперативно обратилась к Уполномоченному с проблемой прекращения строительных работ на площадке. По инициативе Уполномоченного по правам человека в Министерстве строительства и развития инфраструктуры Свердловской области было проведено собрание с пайщиками и застройщиком, в результате которого принято решение о поиске новых инвестора и застройщика. Главным условием их поиска являлось наличие финансовой составляющей, при которой пайщики могли бы быть уверены в завершении строительства. Однако в начале августа была объявлена голодовка с требованием встречи с Губернатором Свердловской области и заместителем Генерального прокурора. Уполномоченный неоднократно выступала с просьбой прекратить голодовку, так как работа органов государственной власти Свердловской области по объекту ЖК «Кольцовский» ведётся постоянно.

Были проведены переговоры с потенциальными инвесторами, найден новый инвестор на объект при сохранении прежнего застройщика. Такая мера позволила значительно сократить время, поскольку не потребовалась передача строительных документов и их экспертиза. Более того, инвестор произвёл расчет предстоящих вложений, которые будут достаточны для завершения строительства, и согласие на инвестирование было получено. 25 августа Уполномоченным по правам человека был осуществлен выезд на объект совместно с начальником Управления по надзору за исполнением федерального законодательства прокуратуры Свердловской области А. В. Курьяковым, министром строительства и развития инфраструктуры Свердловской области. 28 августа строительство объекта возобновлено, на строительной площадке работы ведутся, голодовка прекращена. Очевидно, что и без проведения голодовки все действия со стороны властей были предприняты. Проблема решена независимо от акции протеста пайщиков.

Показательным примером конструктивного взаимодействия обманутых дольщиков с органами власти стала ситуация с ЖК «Кольцовский дворик» (*обращение № 17-13 / 79*).

Инициативная группа обманутых дольщиков, понимая свою проблему, не только не препятствовала ее разрешению, но и помогала органам власти. Дольщики ЖК «Кольцовский дворик» для отстаивания своей позиции и диалога с властью выбрали переговорную площадку Уполномоченного. Несмотря на долгую и продолжительную работу органов власти по данному объекту, которая в конечном итоге показала свою результативность, дольщики с пониманием отнеслись к срокам решения проблемы. Приглашение на переговорную площадку сотрудников прокуратуры и областного Минстроя обеспечило постоянную информированность граждан о проделанной работе органов власти и дальнейших планах. Более того, в практику вошли постоянные совместные выезды на объекты Уполномоченного, Минстроя, прокуратуры Свердловской области, встречи на объекте с обманутыми гражданами. **Не прибегая к акциям протеста, критике органов государственной власти в средствах массовой информации, а используя переговорную площадку Уполномоченного, полностью доверяя действиям властей по разрешению проблемы, помогая власти, дольщикам ЖК «Кольцовский дворик» удалось выйти на финишную прямую, когда инвестор объявил о готовности достроить проблемный объект.**

Переговорная площадка Уполномоченного показала свою эффективность, для некоторых обманутых дольщиков и пайщиков она оказалась единственным верным источником информации о проводимой работе. В настоящее время по каждому проблемному объекту найден выход из ситуации, право каждого обманутого гражданина будет восстановлено. Защита и восстановление прав обманутых дольщиков и пайщиков вышла в Свердловской области практически на новый уровень.

Не ставя под сомнение серьёзность и значимость нарушенных прав, Уполномоченный призывает граждан не проводить акции протеста, если власть уже подключилась к решению проблемы. Иначе постоянные пикеты, митинги, голодовки утратят свою политическую и, прежде всего, социальную ценность, произойдет девальвация акций протеста, и общественность перестанет обращать внимание на них, какая бы острая проблема ни стояла на повестке.

В то же время Уполномоченный считает, что правоохранительные структуры не сумели найти единый подход к застройщикам, обманувшим население. Хотелось бы, чтоб расследование уголовных дел, возбуждённых в отношении недобросовестных застройщиков, шло в унисон с работой других органов государственной власти по защите прав обманутых дольщиков и пайщиков. К сожалению, и средства массовой информации не проявили аналитического подхода к ситуации с обманутыми гражданами.

На митинге 16 сентября Губернатор Свердловской области Е. В. Куйвашев озвучил свою позицию по проблеме обманутых дольщиков и пайщиков: «... Ни один дом, ни один жилой комплекс, испытывающий сейчас трудности, не останется без нашего внимания и помощи». Уполномоченный уверен, что такая позиция сохранится и в следующем году.

## ДОЛГ

«Мужа, как участника боевых действий в Афганистане, 29 октября 1998 года поставили в льготную очередь на получение жилья в городе Екатеринбурге, в которой мы стоим уже 19 лет», - это строки из письма Л. (*обращение № 17-13 / 2746*). Сейчас Л. 80 лет, её мужу 81 год, он перенёс инсульт, и проживание в доме без удобств, с печным отоплением становится очень трудным.

«Моему погибшему в Чечне сыну был бы нынче 41 год. Прошло долгих 23 года без него, но боль не утихает. Больно думать и о том, что законы, принятые государством в отношении обеспечения жильём родителей погибших сыновей, не работают на должном уровне.

Не одну пару обуви сносила, обивая пороги чиновников, а результат нулевой. Одни обещания! О каком патриотизме мы говорим среди молодёжи, если даже после смерти сына я должна ходить и в буквальном смысле слова «вымаливать» уже практически 10 лет то, что мне положено по закону», - пишет Уполномоченному Н. (*обращение № 17-13 / 1455 / 2*).

Правительством Свердловской области утверждён порядок обеспечения жильём инвалидов и ветеранов боевых действий, предусматривающий два варианта решения этой проблемы: 1) предоставление жилья, построенного, а также приобретённого на первичном или вторичном рынках жилья за счёт федеральных и областных средств; 2) предоставление единовременной денежной выплаты на приобретение (строительство) жилых помещений за счёт федеральных средств.

Начиная с 2017 года Правительство области, с учётом экономических реалий, не планирует выделение из областного бюджета средств на осуществление полномочий по обеспечению жильём граждан, имеющих право на меры социальной поддержки по обеспечению жильём в соответствии с федеральным законодательством. Таким образом, обеспечение жильём ветеранов и инвалидов будет осуществляться только за счёт предоставления единовременной денежной выплаты из федерального бюджета, составляющей на сегодня 778 тыс. рублей, воспользоваться которой смогут далеко не все.

Ежегодно на обеспечение жильём ветеранов и инвалидов из федерального бюджета выделяются средства, позволяющие решить проблему только 130-150 человекам. При этом на 1 января 2017 года в сводном списке нуждающихся в жилье ветеранов и инвалидов по Свердловской области числится 2109 человек. **Перспектива улучшения жилищных условий ветеранов боевых действий зависит от объёма субвенций, выделяемых на указанные цели Свердловской области из федерального бюджета.**

В 2017 году из федерального бюджета выделено 106,062 млн руб., из них, согласно сводной бюджетной росписи, 87,061 млн руб. выделено на выплату ЕДВ и 19,00 млн руб. - на оплату обязательств по ранее заключённым контрактам.

Выделенные Свердловской области денежные средства позволят улучшить жилищные условия путём получения единовременной денежной выплаты 110 очередникам. В областном бюджете на 2017 год средства на строительство (покупку) жилья для ветеранов и инвалидов не были предусмотрены. Такая же ситуация сложилась во всех муниципальных образованиях на территории области.

Спустя 12 лет с момента постановки С. на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий, как ветерана боевых действий, его очередь продвинулась до номера 940 (*обращение № 17-13 / 1407*). Семья участвовала в программе «Жилище» в подпрограмме «Обеспечение жильём молодых семей 2002-2010 гг.», однако в 2014 году С. исключили по причине достижения ветераном боевых действий возраста 36 лет. Сейчас С. взял ипотеку, пытаясь решить жилищный вопрос самостоятельно, всё-таки надеясь, что государство выполнит перед ним свои обязательства.

Ветеран боевых действий Ч., пытаясь решить жилищную проблему, оказался в числе обманутых дольщиков и весной возле мемориала «Чёрный тюльпан» провёл одиночный пикет, выйдя на площадь в военной форме с плакатом «Простите, что вернулся живой».

Уполномоченный в очередной раз констатирует, что для безусловного выполнения государственной федеральной программы «Обеспечение доступным и комфортным жильём и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» необходимо увеличить до 520 млн руб. объём субвенций, выделяемых из федерального бюджета, на реализацию федеральных законов №№ 181-ФЗ и 5-ФЗ в части обеспечения жильём ветеранов и инвалидов в течение 2017-2020 годов.

Стыдно писать ответ-разъяснение матери ветерана боевых действий Ш. (*обращение № 17-13 / 271 / 3*), которая пытается помочь своему сыну и третий год обращается к Уполномоченному. «Когда последний раз сын был на приёме у Главы администрации, то вышел из кабинета и сказал, что больше он не пойдёт и чтобы я не ходила, чувствуется презрение к таким людям, как мы, испытываешь глубокое унижение. Нам просто не по силам купить жильё. Я так в Вас верила, но сейчас поняла, что справедливости нет и никогда не будет, и не знаешь, к кому ещё обращаться».

Российская Федерация практически выполнила обязательства по предоставлению субсидий перед участниками Великой Отечественной войны, дети-сироты получают жильё хорошими темпами, законодатель защищает права граждан-участников долевого строительства, но продолжает оставаться неразрешённым вопрос с очередями ветеранов боевых действий. И ответ, что Минтруд России знает о сложившейся проблеме, уже не только не утешает, но и раздражает граждан, стоящих в очереди в ожидании получения жилья в течение 15-30 лет.

С просьбой помочь в ремонте дома к Уполномоченному обратилась 90-летняя А., ветеран войны и труда, инвалид 2 группы, проживающая с дочерью, которой 63 года. «Я никогда не обращалась за помощью, все вопросы с домом решали своими силами, но пришло время и нужна практическая помощь по частичному ремонту фундамента и полов» (*обращение № 17-13 / 2160*).

Учитывая, что на одной из «прямых линий», отвечая на вопросы жителей города, председатель Комитета по жилищной политике Администрации города Екатеринбурга разъяснял, что администрациям районов города дано поручение выявить жилые помещения, нуждающиеся в ремонте, в которых проживают участники Великой Отечественной войны и труженики тыла, и привлечь для ремонта внебюджетные средства, Уполномоченный обратился к Главе администрации города Екатеринбурга с просьбой не оставить без внимания обращение А., в котором изложена просьба о помощи в ремонте их частного дома. Заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам жилищного и коммунального хозяйства В. А. Гейко ограничился разъяснением действующего законодательства.

Действительно, в соответствии с п. 3-4 ст. 4 и ст. 5 Закона Свердловской области от 25.11.2004 № 190-ОЗ «О социальной поддержке ветеранов в Свердловской области» для инвалидов и участников Великой Отечественной войны установлена дополнительная мера социальной поддержки - единовременное пособие на проведение ремонта принадлежащих им не менее пяти лет на праве собственности жилых помещений, в которых они проживают, в размере 100 000 рублей. Для лиц, проработавших в тылу в период с 22.06.1941 по 09.05.1945 не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, оказание материальной помощи на проведение ремонта действующим законодательством не предусмотрено. **По мнению Уполномоченного, несмотря на дополнительную финансовую нагрузку на бюджет, данная категория граждан также должна иметь право на получение единовременного пособия на проведение ремонта принадлежащих им не менее пяти лет на праве собственности жилых помещений, в которых они проживают, в размере 100 000 рублей.**

В других субъектах Российской Федерации этот вопрос пытаются решить. Например, власти Ненецкого автономного округа ещё в прошлом году нашли возможность поддержать людей преклонного возраста, предоставив им право на получение однократной единовременной компенсационной выплаты на проведение ремонта жилья в размере 50 тысяч. Парламентарии приняли изменения в закон о дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан: тружеников тыла и одиноко проживающих неработающих пожилых граждан, которые являются собственниками жилых помещений в многоквартирных домах.

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь

## СЕВЕР ОБЛАСТИ: ЗОНА РИСКОВАННОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

По-прежнему беспокоит жителей области территориально недоступное здравоохранение, когда даже в мегаполисе приходится около часа добираться на приём к врачу или ожидать очереди к узкому специалисту. В обращениях жителей Екатеринбурга в связи с укрупнением учреждений здравоохранения нередко звучат негодующие отзывы о сложившейся системе. Так, заявитель С. (*обращение № 17-13 / 625*) справедливо ссылается на то, что жителей Верх-Исетского района города Екатеринбурга узкие специалисты принимают не в ГКБ № 40, до которой ближе и удобнее добираться, а в поликлинике на ул. Московская, 2, которая значительно дальше, а также на то, что приём анализов и специалисты находятся по нескольким удалённым друг от друга адресам.

Уполномоченный проанализировал ситуацию с точки зрения соответствия законодательству и с позиции соответствия интересам людей, проживающих в городе. Администрации Екатеринбурга было указано на то, что, несмотря на формальное соответствие законодательству, такие практики явно не в пользу пациентов, нуждающихся в территориально доступной помощи, что обращение к врачам не должно сопровождаться неудобной организацией работы специалистов в разных частях города.

Северные районы области по-прежнему являются наиболее проблемными с точки зрения обеспечения территориальной доступности медицинской помощи.

К Уполномоченному поступили обращения депутата Новолялинской районной Думы (*обращение № 17-13 / 446*) о недоступности медицинской помощи в посёлке Лобва, сокращении медицинского персонала, взрослого и педиатрического участков, а также обращения жителей Карпинска и Волчанска о недоступности первичной медицинской помощи по месту жительства.

Во время приёмов населения, которые Уполномоченный проводила в Североуральске, Сосьвинском и Серовском городских округах, традиционно поступают жалобы и от пациентов, и от самих врачей на проблемы доступности медучреждений для граждан, оснащения скорой помощи, на необходимость сдавать анализы в отдалении от места жительства пациента.

Жители посёлка Черёмухово с населением более 8000 человек уже неоднократно жаловались Уполномоченному на то, что в рабочем посёлке, вокруг которого действующие шахты и работоспособное население, серьёзные проблемы с территориальной доступностью медицинской помощи - если ранее в посёлке был пункт скорой помощи, то сейчас скорая помощь приезжает из Североуральска, время в пути - около полутора часов.

В обращении К. (*№ 17-13 / 1551*) указывается на то, что в посёлках Североуральского городского округа произошла консервация клинико-диагностических лабораторий, забор анализов организован в посёлках Черёмухово и Калья два раза в неделю, в амбулатории.

Жители пос. Пасынок Серовского района направили Уполномоченному коллективное обращение (*№ 17-13 / 2574*) также о проблеме доступа к первичной медицинской помощи: в посёлке нет возможности провести лицензирование фельдшерско-акушерского пункта, так как не выделяются средства на обслуживание здания. Население посёлка невелико, 140 человек, но более половины из них - пенсионеры. Жители не имеют территориально доступной медицинской помощи. Стоимость проезда в Серов, отсутствие регулярного транспортного сообщения делают медицинскую помощь недосягаемой для инвалидов и пожилых людей, да и по состоянию здоровья добираться до медицинской помощи сложно.

Территория Сосьвинского городского округа на протяжении многих лет является предметом беспокойства Уполномоченного о праве граждан на территориально доступную медицину. К сожалению, по результатам личного приёма заявителей в Сосьве и при изучении письменных обращений граждан сделан вывод, что ситуация становится хуже.

Заявители справедливо указывали на проблему недоступности лекарственного обеспечения, ведь за рядом льготных лекарств пациенты Сосьвинского городского округа вынуждены были ездить в Серов. При стоимости проезда в одну сторону 300 рублей такое льготное лекарственное обеспечение сразу становится дорогостоящим, а около двух часов дороги в переполненном общественном транспорте крайне тяжело переносить инвалидам и просто больным людям.

Аналогичные жалобы поступали и относительно сдачи анализов и прохождения диагностики для пациентов Сосьвинского городского округа - необходимость поездок в город Серов. При этом самый проблемный вопрос, по которому больше всего обращений к Уполномоченному, - оснащение и организация работы скорой помощи для жителей Сосьвинского ГО. Заявители указывают, что в некоторых случаях время прибытия скорой помощи, когда машина занята, бригада госпитализирует другого пациента, составляет несколько часов (*обращения К. № 17-13 / 2570, М. № 17-13 / 2569, П. № 17-13 / 2587*).

«...У пациента случился инфаркт с осложнением - отёком лёгких, скорая помощь родственниками была вызвана в Сосьве в 18 часов. Диспетчер сообщил, что скорую придётся ждать примерно часа два, так как машина недавно увезла больного в г. Серов. Машина пришла к пациенту в 20 часов, фельдшер скорой оказалась некомпетентна, ей пришлось консультироваться с другими врачами, пациент был направлен на госпитализацию только в 21.30, после чего на станции скорой медицинской помощи происходила пересменка водителей, потом заправляли машину, и только в 22 часа машина с пациентом выехала в г. Серов.». А это 108 километров от Сосьвы.

В интересах жителей обращаются и депутаты Думы Сосьвинского городского округа (*обращения П. № 17-13 / 2437, П. № 17-13 / 2586*) - о времени доезда скорой медицинской помощи в село Кошай. Бригада скорой помощи прибыла к пациенту через 2,5 часа.

По этой ситуации руководство Серовской городской станции скорой медицинской помощи направило в адрес Уполномоченного следующий комментарий: «.в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 30.01.2017 г. № 168-п «О расширении зон обслуживания вызовов по скорой медицинской помощи бригадами скорой медицинской помощи ГБУЗ СО «Серовская городская станция скорой медицинской помощи» отделение СМП в посёлке Сосьва передано в ГБУЗ СО «Серовская городская станция скорой медицинской помощи».

Фельдшер СМП Сосьва работает в круглосуточном режиме, оказывая экстренную и неотложную помощь, а врач СМП в п. Сосьва в штатном расписании не предусмотрен. На 2017 год ТФОМС установлено время доезда до пациента бригады СМП 40 минут, без учёта отдалённых территорий (п. Сосьва, п. Восточный, п. Гари). Отдалённые территории присоединены к ГБУЗ СО «Серовская городская станция скорой медицинской помощи» с 1 мая 2017 года, коррекции с учётом отдалённых территорий не было. На данный момент в связи с присоединением отдалённых территорий идёт согласование с ТФОМС времени доезда бригады СМП - 180 минут».

В соответствии с законодательством, в отдалённых территориях, действительно, могут быть установлены иные нормативы времени доезда бригады, нежели в муниципальных образованиях с более развитой инфраструктурой, однако проблема не сводится к формальному соблюдению или несоблюдению нормативов. В Сосьвинском ГО, как можно судить по жалобам, достаточно высокий уровень социальной напряжённости именно в связи с тем, что длительное время ожидания бригады, а также время, которое по объективным основаниям (расстояния, погодные условия) требуется для госпитализации, создают негативные факторы для здоровья и жизни пациента.

**Уполномоченный считает вполне справедливыми и обоснованными требования населения о том, что недостаточно одной машины скорой помощи и одной бригады**, заявители также указывали на неудовлетворительное состояние машины скорой медицинской помощи (*обращения П. № 17-13 / 2586, П. № 17-13 / 2587*). Расширение зон обслуживания Серовской городской станции скорой медицинской помощи и включение р. п. Сосьва в зоны обслуживания Серовской городской станции не решают вопрос своевременной и территориально доступной скорой помощи для жителей Сосьвинского городского округа.

Министерство здравоохранения Свердловской области на обращение Уполномоченного по вопросам организации скорой медицинской помощи в Сосьвинском городском округе сообщило, что «после присоединения отделений скорой медицинской помощи для надлежащей организации работы в новых условиях в населённых пунктах п. Гари, п. Сосьва, п. Восточный сформированы посты скорой медицинской помощи с обеспечением работы в каждом из них одной круглосуточной выездной бригады фельдшерского профиля».

**Министерство здравоохранения Свердловской области обратилось к Уполномоченному по правам человека за содействием в надлежащем выполнении муниципальным образованием своих обязательств по созданию благоприятных условий для привлечения медицинских и фармацевтических работников в данную территорию.** Минздрав отмечает проблему дефицита среднего медицинского персонала скорой медицинской помощи в ГБУЗ СО «Серовская станция скорой медицинской помощи» в целом и на посту скорой медицинской помощи в р. п. Сосьва, в частности.

Расположение отдалённых посёлков, проблемы транспортного обеспечения (расстояния, качество дорог, отсутствие регулярного сообщения, стоимость проезда), недостаточность имеющегося непосредственно в населённых пунктах объёма диагностики, медицинской помощи и лекарственного обеспечения, нехватка медицинского персонала и в некоторых случаях технического оснащения - вот комплекс проблем, негативно сказывающийся на качестве жизни в северных районах области, часто и вполне обоснованно вызывающих социальную напряжённость в этих территориях.

Серьёзное неравенство между уровнем развития территорий, которое, как показывает проведённый Уполномоченным анализ ситуации с доступностью медицинской помощи, влечёт за собой неравенство возможностей граждан в пользовании услугами здравоохранения. Даже время доезда скорой медицинской помощи, когда оно значительно отличается в разных территориях, приводит к выводу о неравных шансах сохранить здоровье и выжить в экстренной ситуации.

**Уполномоченный рекомендует Правительству Свердловской области, Территориальному фонду обязательного медицинского страхования, главам муниципальных образований обсудить возможность создания специальной программы с организационными мерами, компенсирующими негативные последствия модернизации здравоохранения в указанных территориях, для обеспечения территориально доступной и своевременной медицинской помощи населению.**

## КОГДА ПОМОЩЬ НУЖНА ВРАЧУ...

Особую тревогу Уполномоченного в 2017 году вызывали жалобы врачей и медперсонала об условиях и оплате труда. Таких жалоб становится всё больше, вопреки бравурным отчётам в федеральных СМИ о повышении заработных плат медицинскому персоналу.

**Фактический анализ поступивших жалоб показывает, что во многих лечебных учреждениях области заработная плата у основной массы врачей не только не увеличилась, но и сократилась с одновременным увеличением нагрузки.**

В начале года сложилась напряжённая обстановка в Новоуральске в связи с уменьшением оплаты труда медицинских работников Центральной медико-санитарной части № 31. Как сообщалось в обращении Территориальной организации профсоюза организаций, предприятий и учреждений Новоуральского городского округа (*№ 17-12 / 316*), в связи с многочисленными заявлениями медицинских работников были проанализированы сведения о заработной плате ЦМСЧ № 31, установлено, что заработная плата сократилась для всех категорий работников не менее чем на 20 %.

Федеральное медико-биологическое агентство, в подчинении которого находится медсанчасть № 31, в ответе подтвердило, что «снижение уровня средней заработной платы работников ЦМСЧ № 31 обусловлено снижением объёма финансирования как за счёт средств федерального бюджета, так и за счёт средств обязательного медицинского страхования, и затронуло все категории персонала учреждения», однако путей решения ситуации предложено не было.

На запрос Уполномоченного Администрация ЦМСЧ № 31 сообщила, что согласна с предложением круглого стола профсоюзного комитета ЦМСЧ № 31 и осознаёт необходимость повышения окладов, однако не располагает для этого необходимыми денежными средствами. В случае увеличения финансирования соответствующее повышение окладов может быть произведено.

К сожалению, проблема защиты трудовых прав медработников ЦМСЧ № 31 до конца года так и не была решена.

Коллективное обращение медицинских сестёр отделения анестезиологии и реанимации Городской больницы города Асбеста (*№ 17-13 / 2947*) касается отказа в оплате в двойном размере работы в ночные часы, в выходные и праздничные дни.

В коллективном обращении сотрудников ГАУЗ Свердловской области «Стоматологическая поликлиника город Асбест» (*обращение № 17-13 / 2716*) указывалось на изменение системы оплаты труда работодателем и на отсутствие надлежащих разъяснений о порядке расчёта заработной платы, а также плановых показателей учёта для изменения объёма труда сотрудников.

**Уполномоченный рекомендует руководителям учреждений здравоохранения в доступной для работников форме давать такие разъяснения, не ограничиться ссылкой на отсутствие оснований для проверки. Работникам должна быть предоставлена понятная, прозрачная и аргументированная информация о том, из каких составляющих и на основании каких норм труд