

**Работа Федерального агентства воздушного транспорта
с обращениями граждан в 2015 году
(аналитическая справка)**

Обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан является одним из приоритетных и важных направлений в деятельности Федерального агентства воздушного транспорта.

В 2015 году в целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» должностными лицами Росавиации были рассмотрены 6 568 обращений, поступивших в Федеральное агентство воздушного транспорта в письменной форме, в форме электронных сообщений (интернет-сообщения), в том числе на официальный сайт Росавиации, а также обращения граждан в ходе личного приема граждан руководством Росавиации.

Общая статистика обращений

Количество поступивших за 2015 год обращений граждан составило 6 568.

Следует отметить, что за истекший 2015 год темп роста числа обращений граждан по сравнению с 2014 годом увеличился в 1,2 раза (5 359 обращений).

В истекшем году в Росавиацию поступило 69 коллективных обращений, что в 1,1 раза меньше, чем в 2014 году (тогда поступило 77 коллективных обращений).

С официального сайта Росавиации и посредством системы межведомственного электронного документооборота в Федеральное агентство воздушного транспорта в 2015 году поступило 1 864 обращения граждан, что на 5,5 % больше, чем в 2014 году (1 767 обращений).

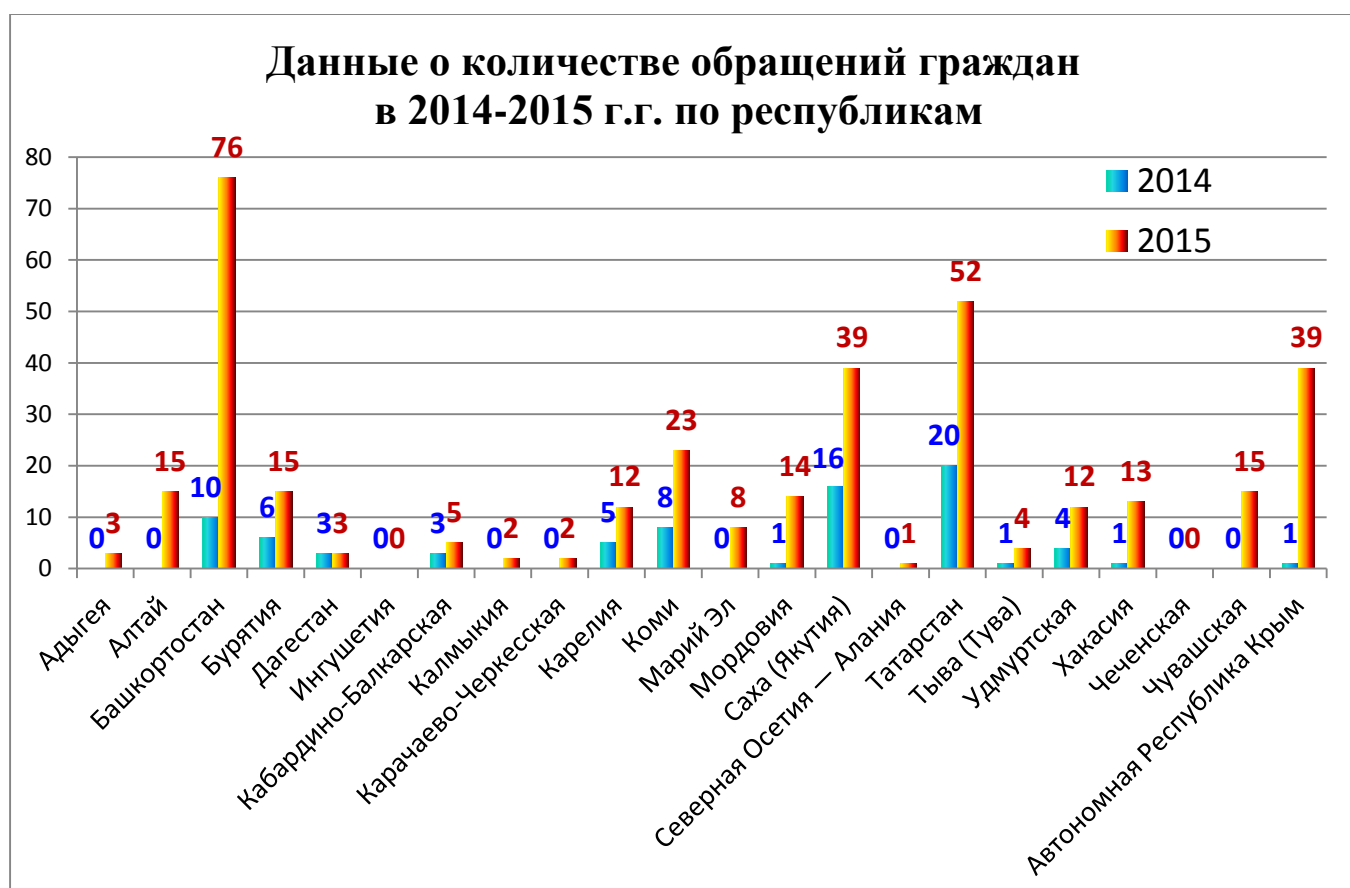
Посредством почтовой связи в 2015 году в Росавиацию поступило 4 704 обращения граждан, что в 1,3 раза больше, чем в 2014 году (тогда по почте поступило 3 592 обращения), из них:

Поступление	Количество обращений
Администрация Президента	1215
Минтранс России	1342
из Администрации Президента через Минтранс	1487
Аппарат Правительства	167
из Аппарата Правительства через Минтранс	287
из Государственной Думы	1
из Государственной Думы через Минтранс	9
другие ФОИВ	196

Статистика обращений граждан по субъектам Российской Федерации

В 2015 году в Росавиацию поступило 353 обращения граждан, проживающих в Республиках: Башкортостан, Бурятия, Дагестан, Кабардино-Балкария, Карелия, Коми, Мордовия, Якутия, Татарстан, Тыва, Хакасия, Крым.

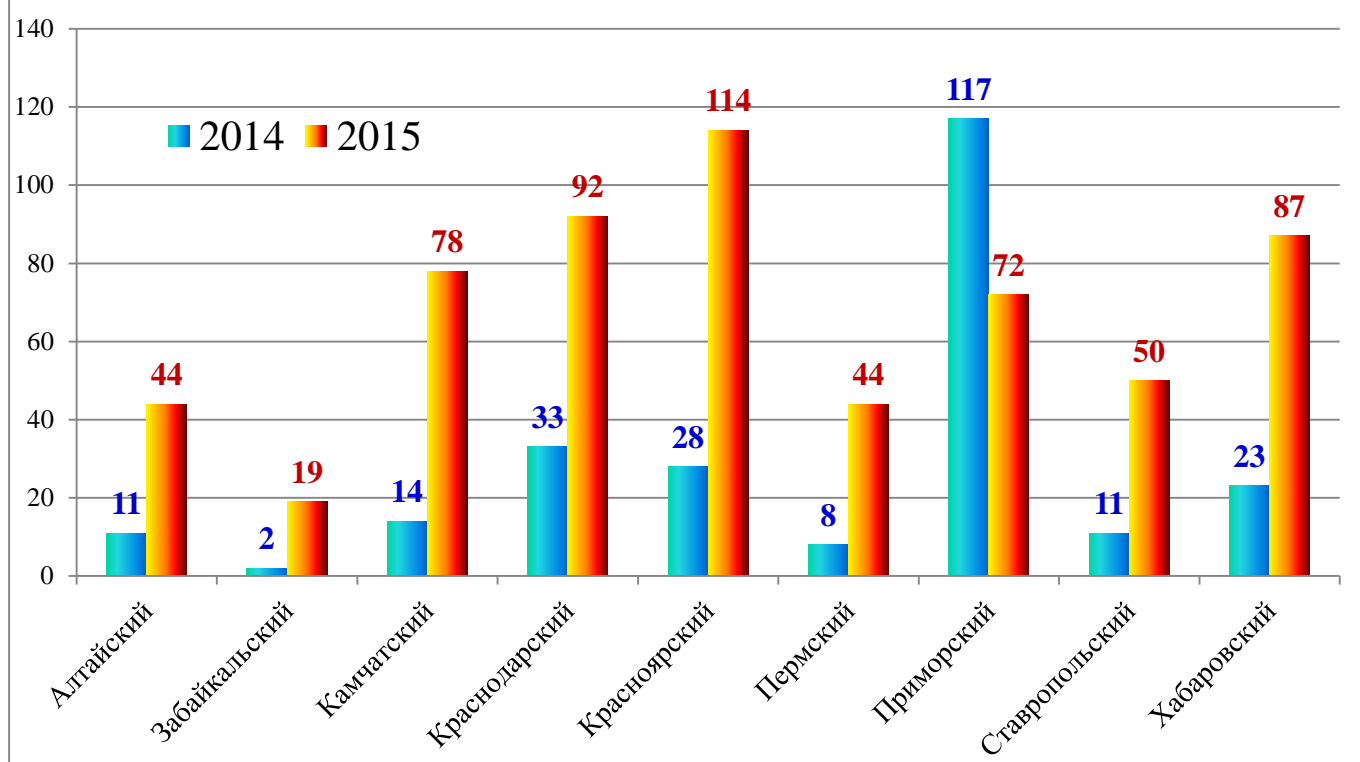
Анализ данных обращений граждан в 2014 – 2015 годах свидетельствует о том, что их количество по субъектам практически не изменилось, за исключением Республик: Башкортостан, где количество обращений граждан увеличилось в 7,6 раза; Марий Эл, где количество обращений граждан увеличилось в 8 раз; Мордовия, где количество обращений граждан увеличилось в 14 раз; Хакасия, где количество обращений граждан увеличилось в 13 раз, Чувашия, где количество обращений граждан увеличилось в 15 раз, и Крым, где количество обращений граждан увеличилось в 39 раз.



В 2015 году в Росавиацию поступило 600 обращений граждан, проживающих в Алтайском, Забайкальском, Камчатском, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Приморском, Ставропольском и Хабаровском краях.

Анализ обращений граждан, проживающих в данных субъектах Российской Федерации, показывает, что в 2015 году по сравнению с 2014 годом количество обращений, поступивших из Забайкальского края, увеличилось в 9,5 раз; из Камчатского края в 5,6 раза; из Пермского края увеличилось в 5,5 раза; из Приморского края уменьшилось почти в 2 раза. Количество обращений, поступивших в Росавиацию в 2015 году из других краев, по сравнению с 2014 годом значительно не изменилось.

Данные о количестве обращений граждан в 2014-2015 г.г. по краям



В 2015 году в Росавиацию поступило 1 682 обращения граждан из различных областей Российской Федерации.

Анализ обращений граждан, проживающих в данных субъектах Российской Федерации, показывает, что в 2015 году по сравнению с 2014 годом значительно увеличилось количество обращений от жителей: Брянской области в 13 раз (с 2 до 26), Владимирской области в 7 раз (с 4 до 28), Воронежской области в 9,5 раз (с 7 до 67), Ростовской области в 6 раз (с 13 до 79).

В 2015 году наиболее актуальными являлись:

для жителей Брянской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); с развитием транспортного комплекса; с организацией труда и зарплатой государственных служащих; с архивным делом и иные вопросы.

для жителей Владимирской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; с трудовым кодексом, рынком труда; с системой высшего профессионального образования, оценкой деятельности руководителей вузов и иные вопросы.

для жителей Воронежской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с размером реальной заработной платы, с транспортной

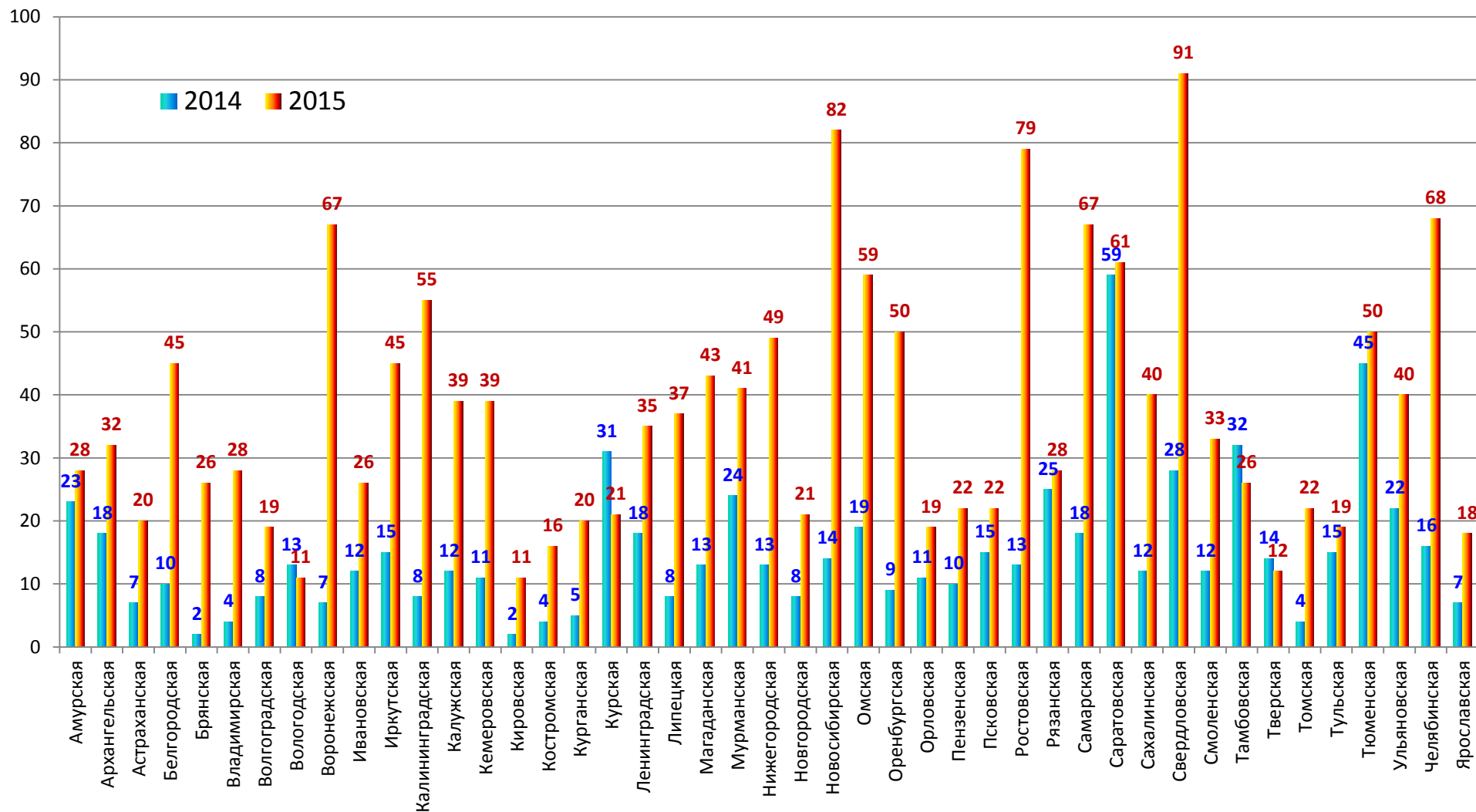
безопасностью; с государственной программой «Развитие авиационной промышленности на 2013-2025 годы» и иные вопросы.

для жителей Ростовской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с инновациями и нанотехнологиями; с работой министерств и других федеральных органов исполнительной власти; с правом на льготы, установленные законодательством Российской Федерации; с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; со строительством и реконструкцией объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог; с архивным делом; с системой высшего профессионального образования, оценкой деятельности руководителей вузов и иные вопросы.

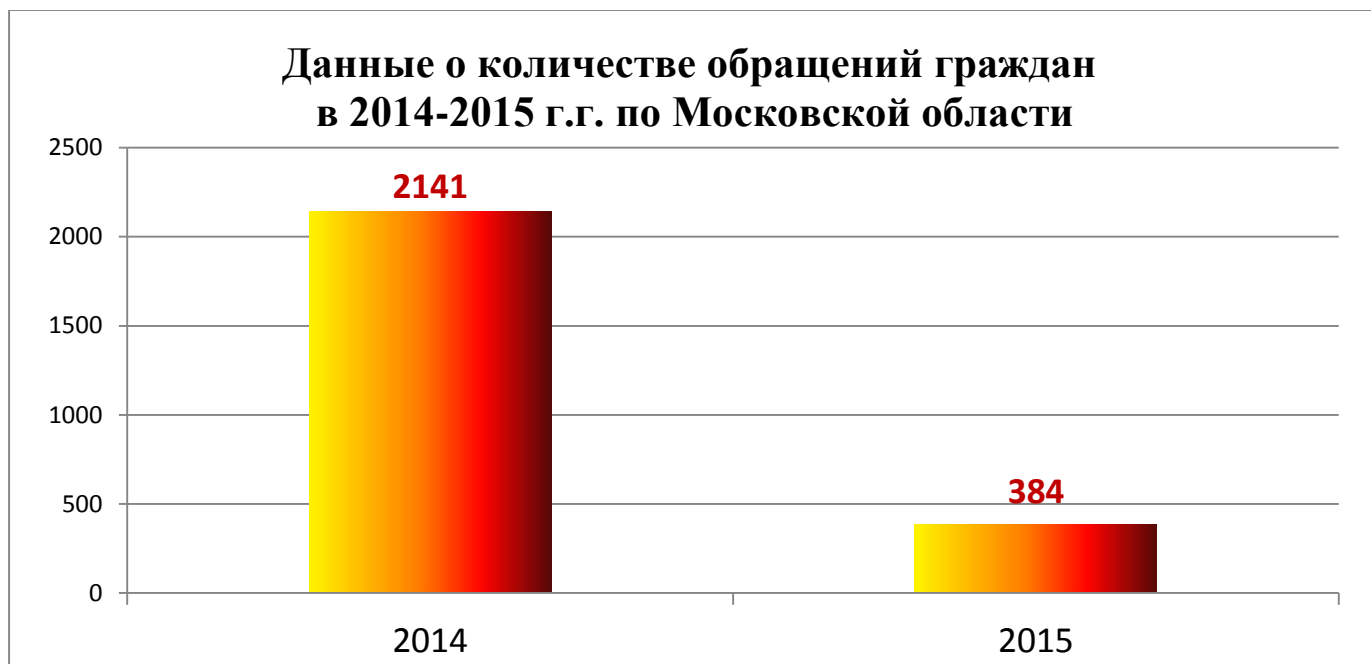
Значительное количество обращений от граждан, проживающих в Брянской, Владимирской, Воронежской, Ростовской областях, касалось вопросов, связанных с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях,

Количество обращений, поступивших в Росавиацию в 2015 году из других областей, по сравнению с 2014 годом снизилось незначительно.

Данные о количестве обращений граждан в 2014-2015 г.г. по областям (за исключением Московской)



В 2015 году количество обращений граждан, проживающих на территории Московской области, значительно снизилось по сравнению с 2014 годом в 5,6 раза (с 2 141 обращения до 384).



В 2015 году в Росавиацию поступило 1 552 обращения граждан из Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя.

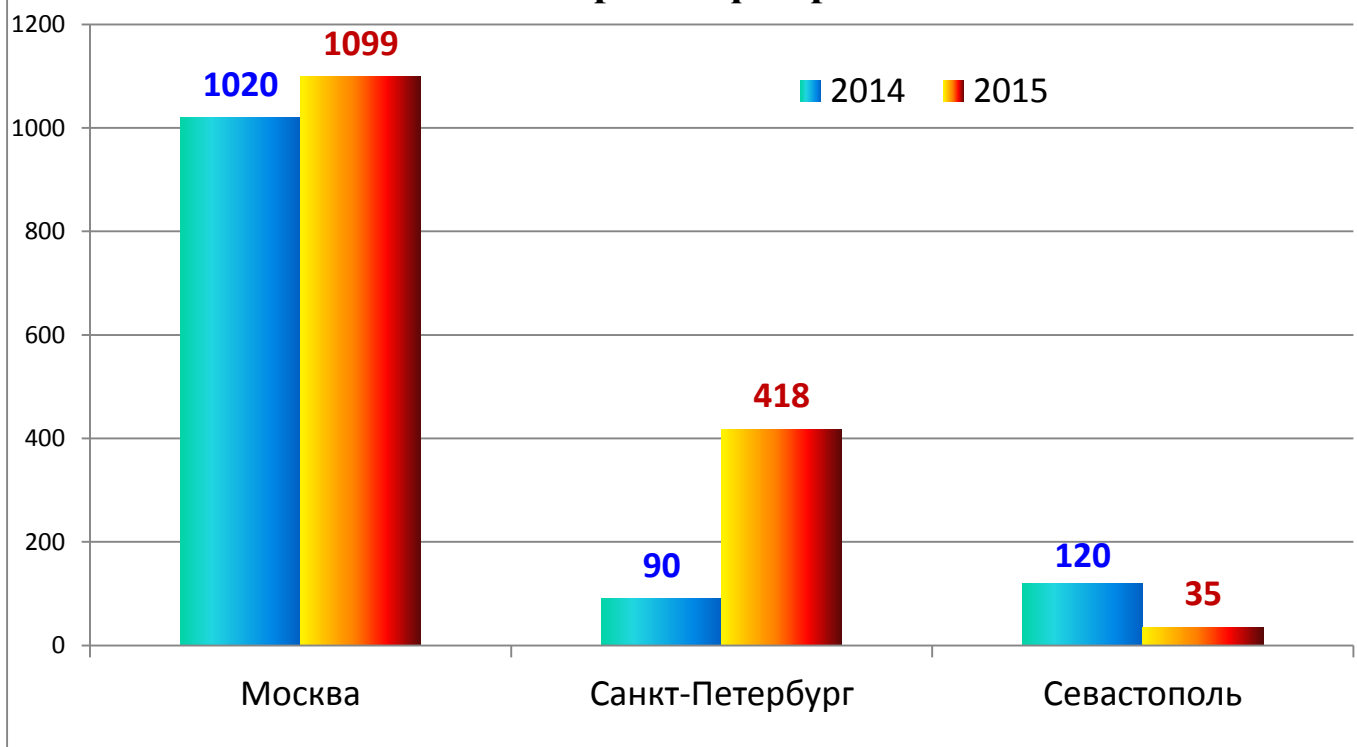
В 2015 году количество обращений от жителей Москвы по сравнению с 2014 годом увеличилось незначительно (с 1020 до 1099).

Вместе с тем в 2015 году количество обращений, поступивших в Росавиацию, от жителей города Санкт-Петербурга по сравнению с 2014 годом увеличилось в 4,6 раза (с 90 до 418).

В период 2015 года для жителей Санкт-Петербурга наиболее актуальными являлись вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; с транспортной безопасностью; с системой высшего профессионального образования; с обжалованием действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих; с транспортной безопасностью; с проездом льготных категорий граждан на междугороднем транспорте; с проездом к месту санаторно-курортного лечения и обратно; с государственными закупками; с управлением транспортом, работой руководителей транспортных организаций; с ценами и ценообразованием; с изобретательскими и рационализаторскими предложениями; с задержкой выплаты заработной платы, с архивным делом и др.

В 2015 году по сравнению с 2014 годом почти в 4 раза уменьшилось количество обращений, поступивших в Росавиацию от жителей Севастополя (с 120 до 35).

Данные о количестве обращений граждан в 2014-2015 г.г. по городам федерального значения



Кроме того, в 2015 году Федеральным агентством воздушного транспорта было рассмотрено 103 обращения, поступивших от граждан иностранных государств, и 1785 обращений от граждан, не указавших регион проживания.

Все обращения, поступившие в Федеральное агентство воздушного транспорта в 2015 году, были рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Ответы направлены 6 348 гражданам, это в 1,2 раза больше, чем в 2014 году, тогда было подготовлено 5 205 ответов на обращения граждан.

По 24 поступившим обращениям граждан не были направлены ответы в соответствии с пунктом 1 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в обращениях отсутствовали фамилии и адреса граждан, направивших обращения).

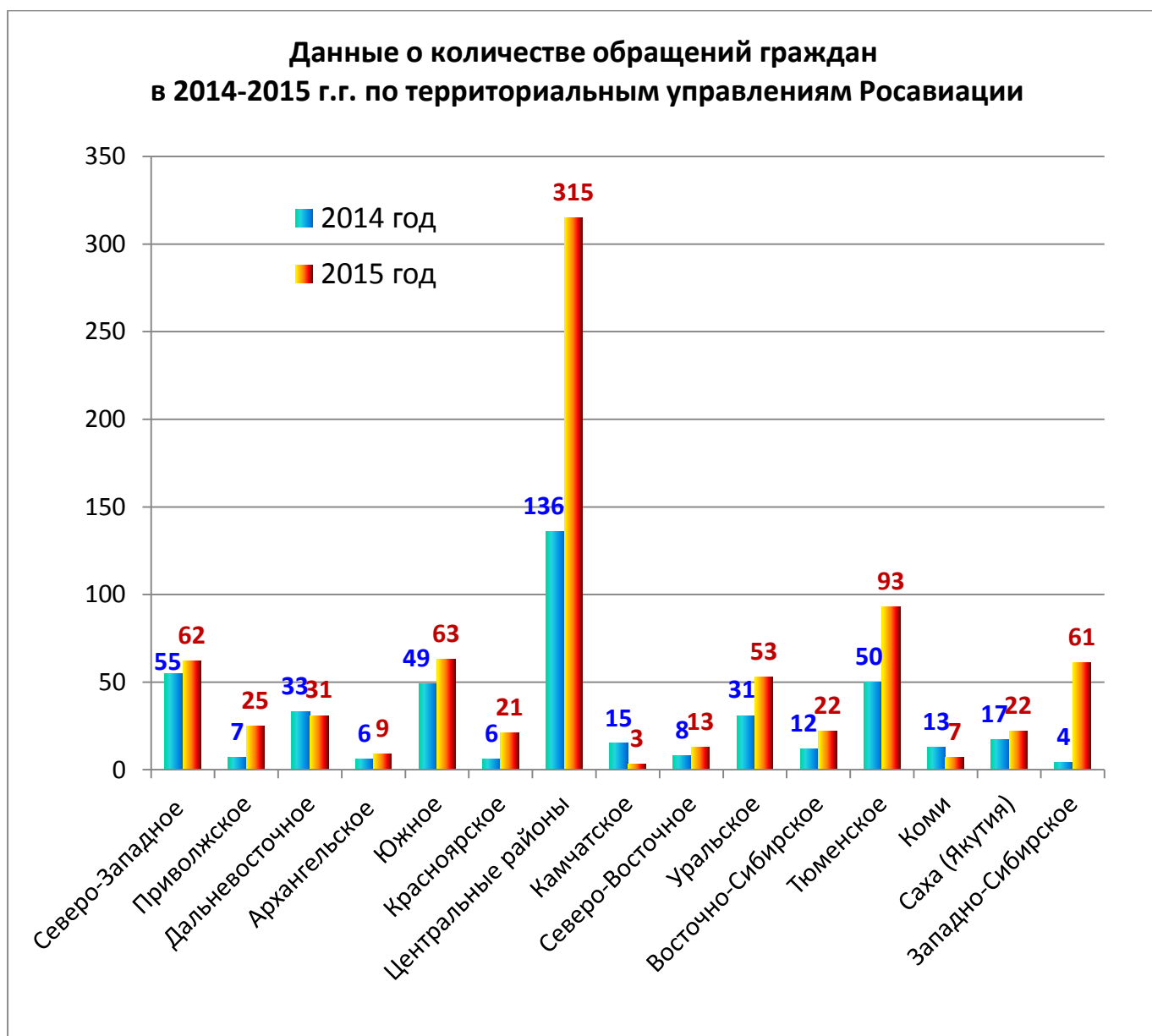
В целях реализации положений Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в рассмотрении обращений граждан, направленных из различных субъектов Российской Федерации, принимают участия должностные лица межрегиональных территориальных управлений воздушного транспорта Росавиации.

В 2015 году в межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации поступило 800 обращений граждан, что в 1,8 раза больше, чем за аналогичный период прошлого года (442 обращения).

В 2015 году значительно увеличилось количество граждан, обратившихся: в Межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Центральных районов Росавиации – в 2,3 раза (с 136 до 315), в Красноярское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 3,5 раза (с 6 до 21), в Приволжское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 3,5 раза (с 7 до 25), в Западно-Сибирское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 15 раз (с 4 до 61).

Анализ обращений граждан, поступивших в другие межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации, показал, что в 2015 году существенного увеличения количества обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не произошло.

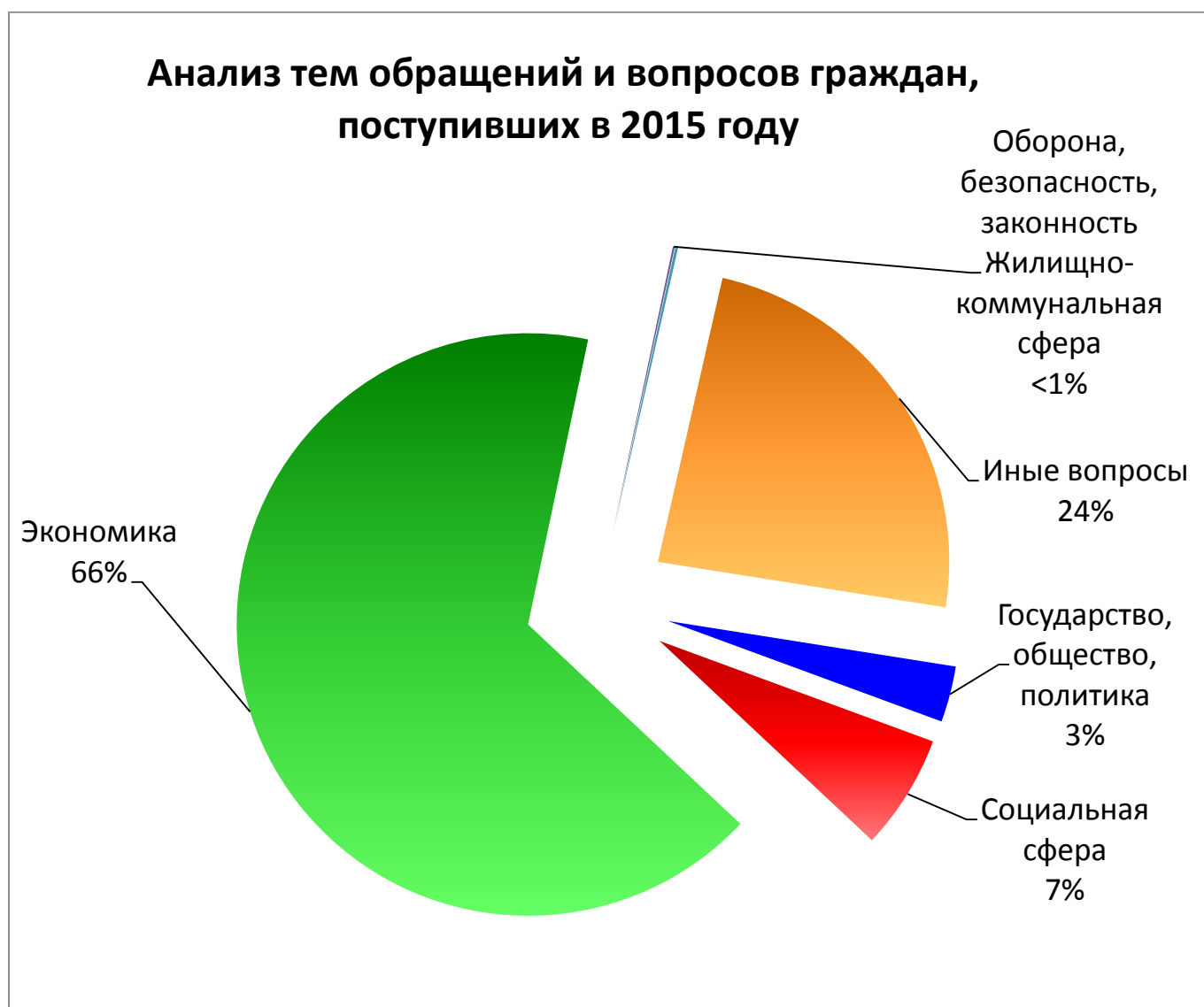
Статистические данные о количестве обращений граждан, рассмотренных межрегиональными территориальными управлениями воздушного транспорта Росавиации в 2015 году, приведены в диаграмме.



Тематический анализ обращений граждан

Статистика по темам обращений

В 2015 году граждане обращались в Росавиацию по тематикам: государство, общество, политика (порядка 3,1 % от общего количества обращений); социальная сфера (6,4 % от общего количества обращений); экономика (66,3 % от общего количества обращений); оборона, безопасность, законность (0,1 % от общего количества обращений); жилищно-коммунальная сфера (0,1 % от общего количества обращений); иные вопросы (более 24 % от общего количества обращений).



Наиболее актуальными вопросами для граждан являлись вопросы, связанные: с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях (2 % от общего количества обращений); с вопросами воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения) (47,8 % от общего количества обращений); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги (около 13 % от общего количества обращений) и иные вопросы (около 24 % от общего количества обращений).

В 2015 году существенно возросло количество обращений по вопросам: воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров) (в 6,7 раза по сравнению с 2014 годом); тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги (в 2,2 раза по сравнению с 2014 годом); иные вопросы (в 3,2 раза по сравнению с 2014 годом).

В 2015 году по сравнению с 2014 годом значительно снизилось количество обращений по вопросам: развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес (в 31 раз); государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013-2025 годы» (в 6,8 раз); право на вознаграждение на труд (в 32,7 раза); увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) (в 12 раз); образовательный процесс, укрепление материальной базы системы образования и финансирования (в 99 раз); ценообразование, государственная политика в области цен (в 36 раз); транспорт и экология (в 49 раз); строительство и экология (в 30 раз).

В 2015 году Росавиацией рассмотрены обращения граждан по вопросам, с которыми ранее (в 2013 – 2014 годах) граждане не обращались.

Это вопросы, связанные с:

- резолюцией митингов, вопросов, поднимаемых на шествиях, манифестациях;
- работой государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме;
- работой министерств и других федеральных органов исполнительной власти;
- благодарностями, приглашениями, поздравлениями из зарубежных стран;
- правом на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.
- правом на образование;
- правом на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений;
- правом на жилище;
- правом на отдых;
- правом на получение и распространение информации;
- правами потребителя;
- правами инвалидов;
- международным воздушным правом;
- патентами, интеллектуальной собственностью;
- заявлением о прекращении рассмотрения обращения заявителя;
- качеством продукции, стандартизации, сертификации;
- арендными отношениями;
- противодействием угрозы национальной безопасности;
- внедрением изобретательских и рационализаторских предложений;
- обжалованием действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих;
- присвоением почетных званий;
- профсоюзами;

- внесением изменений в федеральные законы;
- приватизацией объектов государственной и муниципальной собственности;
- ценой и ценообразованием;
- несостоятельностью (банкротством) и финансовым оздоровлением юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц, деятельность арбитражных управляющих;
- другими вопросами международной политики и сотрудничества с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазии, Республики Южной Осетии);
- системой среднего профессионального образования;
- трудом, зарплатой, пособием в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий;
- трудовыми отношениями, заключением, изменением и прекращением трудового договора;
- безработицей, биржей труда, трудоустройством, общественными работами и т.д.;
- задержкой выплаты пенсий;
- Пенсионным фондом Российской Федерации и негосударственными пенсионными фондами;
- социальным обеспечением и социальным страхованием;
- отпуском, оплатой бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.);
- оплатой труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях;
- охраной труда, условиями труда, организацией техники безопасности, аттестацией рабочих мест и работников.
- научными исследованиями;
- званием «Ветеран труда», «Участник трудового фронта»;
- инновациями и нанотехнологиями;
- проездом к месту лечения и обратно;
- проездом льготных категорий граждан по территории России;
- научно-технической деятельностью;
- конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях;
- вопросами кадрового обеспечения;
- спортивным сооружением, укреплением материальной базы спорта;
- туризмом, экскурсиями (за исключением международного сотрудничества);
- памятниками архитектуры, истории и культуры;
- водным транспортом;
- управлением транспорта, работой руководителей транспортных организаций;
- железнодорожным транспортом (кроме перевозок пассажиров), реформой отрасли;
- транспортной безопасностью;
- междугородными и пригородными перевозками пассажиров;
- проездом льготных категорий граждан на междугороднем транспорте;

- развитием транспортного комплекса;
- изобретательскими и рационализаторскими предложениями;
- конкурентоспособностью промышленной продукции;
- строительством и реконструкцией объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов);
- строительством и реконструкцией объектов государственной границы Российской Федерации;
- нарушением законодательства, СНиПов при строительстве;
- работой страховых организаций;
- государственным контролем и надзором в области долевого строительства;
- использованием и охраной земель;
- земельными спорами (не судебными);
- вопросами заемщиков и кредиторов;
- охраной атмосферного воздуха;
- ликвидацией последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;
- информационными системами органов государственной власти Российской Федерации;
- качеством товаров, защитой прав потребителя;
- лицензированием, квотированием;
- оборонно-промышленным комплексом, космосом;
- обучением в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту;
- улучшением жилищных условий, предоставлением жилого помещения по договору социального найма;
- условиями проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания.

**Анализ тем обращений и вопросов граждан, поступивших в 2015 году,
в сравнении с предыдущими годами**

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	2011	2012	2013	2014	2015
Государство, общество, политика	61	36	50	795	204
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	0	0	0	0	20
Работа министерств и других федеральных органов исполнительной власти	0	0	0	0	4
Резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях	0	0	0	0	23
Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес	4	9	11	250	8
Государственные награды	48	18	28	18	10
Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран	0	0	0	0	1
Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013 - 2025 годы»	7	5	6	102	15
Право на вознаграждение за труд	2	4	5	425	13
Право на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления	0	0	0	0	6
Право на образование	0	0	0	0	6
Право на жилище	0	0	0	0	3
Право на отдых	0	0	0	0	3
Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений	0	0	0	0	4
Право на получение и распространение информации	0	0	0	0	2
Права потребителя	0	0	0	0	5

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	2011	2012	2013	2014	2015
Права инвалидов	0	0	0	0	1
Международное воздушное право	0	0	0	0	2
Патенты. Интеллектуальная собственность	0	0	0	0	4
Присвоение почетных званий	0	0	0	0	8
Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности	0	0	0	0	1
Профсоюзы	0	0	0	0	1
Цены и ценообразование	0	0	0	0	11
Качество продукции. Стандартизация. Сертификация	0	0	0	0	1
Арендные отношения	0	0	0	0	1
Противодействие угрозам национальной безопасности	0	0	0	0	3
Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	0	0	0	0	4
Результаты рассмотрения обращения	0	0	0	0	5
Внедрение изобретательских и рационализаторских предложений	0	0	0	0	5
Внесение изменений в федеральные законы	0	0	0	0	1
Обжалование действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих	0	0	0	0	24
Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих	0	0	0	0	8
Другие вопросы международной политики и сотрудничества с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазии, Республики Южной Осетии)	0	0	0	0	1

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	2011	2012	2013	2014	2015
Социальная сфера	157	127	573	1312	420
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	4	3	12	300	25
Система высшего профессионального образования	11	8	75	259	100
Система среднего профессионального образования	0	0	0	0	19
Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	126	103	443	450	135
Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	0	0	0	0	3
Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	0	0	0	0	5
Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д.	0	0	0	0	8
Выплата заработной платы	5	4	25	105	40
Задержка выплаты пенсий	0	0	0	0	15
Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды	0	0	0	0	2
Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	11	9	18	198	2
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0	0	0	17
Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций	0	0	0	0	1
Проезд к месту лечения и обратно	0	0	0	0	11
Проезд льготных категорий граждан по территории России	0	0	0	0	3
Отпуска. Оплата бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.)	0	0	0	0	2
Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях	0	0	0	0	4

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	2011	2012	2013	2014	2015
Охрана труда. Условия труда. Организация техники безопасности. Аттестация рабочих мест и работников	0	0	0	0	4
Инновация и нанотехнологии	0	0	0	0	3
Научные исследования	0	0	0	0	1
Научно-техническая деятельность	0	0	0	0	3
Звание «Ветеран труда», «Участник трудового фронта»	0	0	0	0	1
Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	0	0	0	0	2
Вопросы кадрового обеспечения	0	0	0	0	5
Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	0	0	0	0	2
Туризм. Экскурсии (за исключением международного сотрудничества)	0	0	0	0	6
Памятники архитектуры, истории и культуры	0	0	0	0	1
Экономика	2711	1908	1580	2716	4355
Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы	3	5	13	380	0
Ценообразование, государственная политика в области цен	1	2	5	180	5
Водный транспорт	0	0	0	0	5
Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров)	306	217	350	363	2441
Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	1655	1241	826	1230	697
Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций	0	0	0	0	74
Железнодорожный транспорт (кроме перевозок пассажиров). Реформа отрасли	0	0	0	0	3
Транспортная безопасность	0	0	0	0	131
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	456	304	325	387	848

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	2011	2012	2013	2014	2015
Междугородные и пригородные перевозки пассажиров	0	0	0	0	2
Проезд льготных категорий граждан на междугороднем транспорте	0	0	0	0	1
Развитие транспортного комплекса	0	0	0	0	17
Изобретательские и рационализаторские предложения	0	0	0	0	11
Конкурентоспособность промышленной продукции	0	0	0	0	1
Транспорт и экология	1	2	5	49	0
Строительство и экология	2	1	4	30	1
Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов)	0	0	0	0	47
Строительство и реконструкция объектов государственной границы Российской Федерации	0	0	0	0	1
Нарушение законодательства, СНИПов при строительстве	0	0	0	0	5
Работа страховых организаций	0	0	0	0	1
Государственный контроль и надзор в области долевого строительства	0	0	0	0	4
Использование и охрана земель	0	0	0	0	1
Земельные споры (не судебные)	0	0	0	0	2
Вопросы заемщиков и кредиторов	0	0	0	0	1
Охрана атмосферного воздуха	0	0	0	0	1
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	0	0	0	0	4
Лицензирование, квотирование	0	0	0	0	1
Качество товаров, защита прав потребителя	0	0	0	0	2
Информационные системы органов государственной власти Российской Федерации	0	0	0	0	1

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	2011	2012	2013	2014	2015
Оборонно-промышленный комплекс, космос	0	0	0	0	1
Архивное дело	287	136	52	97	46
Оборона, безопасность, законность	4	3	35	3	7
Борьба с коррупцией	4	3	35	3	6
Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту	0	0	0	0	1
Жилищно-коммунальная сфера	2	2	3	35	10
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	1	1	2	10	8
Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства	1	1	1	25	0
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	0	0	0	0	1
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	0	0	0	0	1
Другое	77	20	331	498	1572

Результаты рассмотрения обращений граждан

Все поступающие в Федеральное агентство воздушного транспорта обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан приведена в таблице.

Результаты рассмотрения обращений граждан	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
Дано разъяснение	1665	2902	1998	2532	5205	6348
Направлено по принадлежности	0	2	4	0	36	93
Меры, принятые по результатам рассмотрения обращения	58	86	84	29	35	42
Принято к сведению	2	11	5	2	50	39
Ответ не направлен, из них:	9	11	5	9	33	46
Отсутствует адресат обращения	4	7	3	2	16	24
Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса	5	4	2	7	17	22

В целях реализации положений Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Федеральным агентством воздушного транспорта применяются меры, направленные на повышение эффективности работы с поступающими обращениями, а именно: Росавиация осуществляет свою деятельность, основываясь на принципе открытости для общественности; ведется активная работа по освещению деятельности Росавиации в средствах массовой информации; материалы о деятельности Федерального агентства воздушного транспорта публикуются на официальном сайте в сети Интернет; используется «телефон доверия» для установления обратной связи с гражданами и организациями; должностными лицами Росавиации осуществляется личный прием граждан.

Организация работы с обращениями граждан по обеспечению, соблюдению, защите и восстановлению нарушенных прав и законных интересов физических и юридических лиц является одной из приоритетных задач, стоящих перед Росавиацией и ее территориальными органами.