

## **Работа Федерального агентства воздушного транспорта с обращениями граждан за I квартал 2013-2015 годов (аналитическая справка)**

Обращения граждан являются формой непосредственного управления делами государства и одним из способов контроля над публичным управлением, осуществляемым государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами. Право граждан на обращение закрепляет ст. 33 Конституции Российской Федерации, которая гласит: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».

Именно поэтому обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан является одним из приоритетных направлений в деятельности Федерального агентства воздушного транспорта.

### **Общая статистика обращений**

В Росавиацию в I квартале 2015 года поступило 940 обращений граждан.

Следует отметить, что темп роста числа обращений граждан в I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года увеличился на 5,3 % (893 обращения).

В истекшем квартале текущего года в Росавиацию поступило 24 коллективных обращения, что в 1,3 раза больше, чем в I квартале 2014 года (тогда поступило 18 коллективных обращений).

С официального сайта Росавиации и посредством системы межведомственного электронного документооборота в Федеральное агентство воздушного транспорта в I квартале 2015 года поступило 412 обращений граждан, что в 3,2 раза больше в сравнении аналогичным периодом прошлого года (127 обращений).

Количество обращений граждан, поступивших в Росавиацию посредством почтовой связи в истекшем квартале текущего года, составило 528 обращений, что на 31 % меньше, чем в I квартале 2014 года (тогда по почте поступило 766 обращений), из них:

<b>Поступление</b>	<b>Количество обращений</b>
<b>Администрация Президента Российской Федерации</b>	110
<b>Минтранс России</b>	198
<b>из Администрации Президента через Минтранс</b>	137
<b>Аппарат Правительства Российской Федерации</b>	46
<b>из Аппарата Правительства через Минтранс</b>	31
<b>из Государственной Думы Российской Федерации через Минтранс</b>	0
<b>другие ФОИВ</b>	6

## Статистика обращений граждан по субъектам Российской Федерации

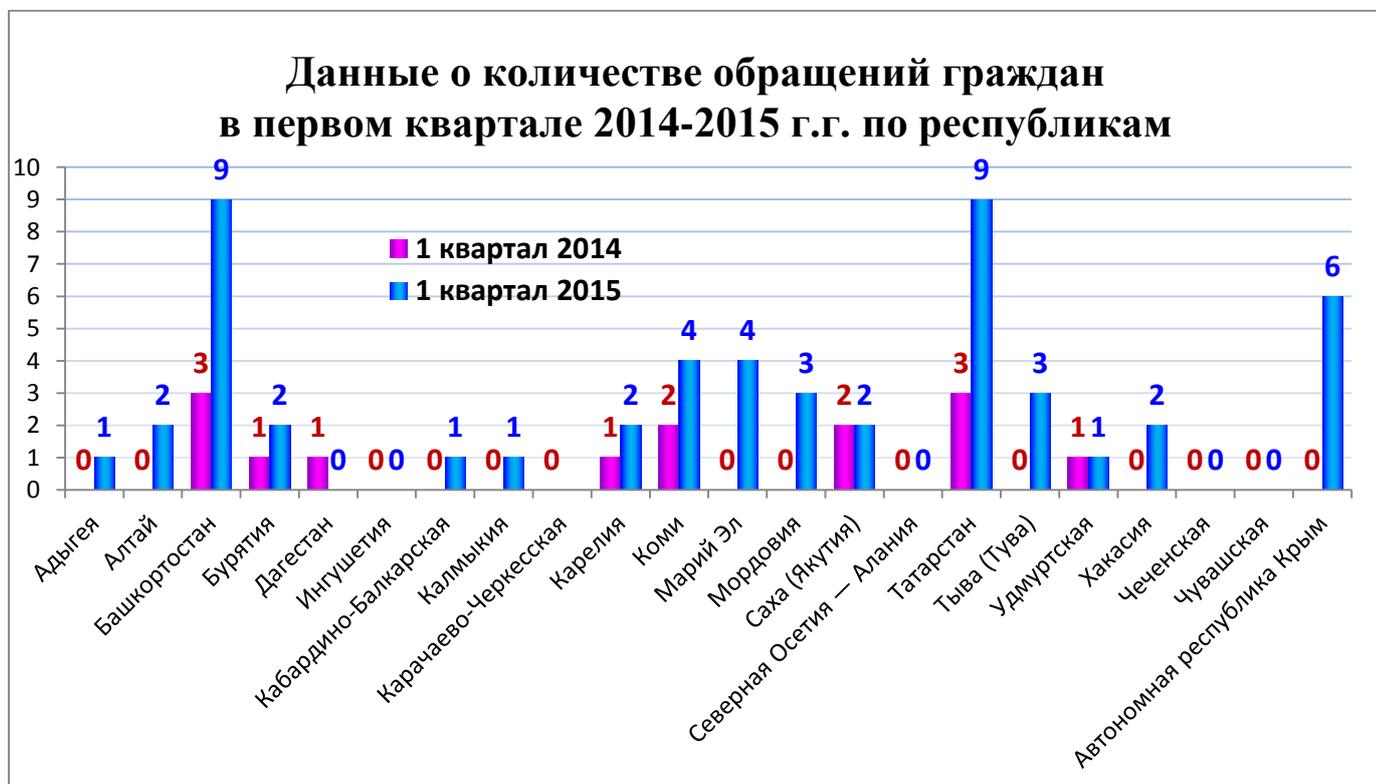
В I квартале 2015 года жителей республик Российской Федерации в Росавиацию поступило 52 обращения граждан, что в 3,7 раза больше в сопоставлении с аналогичным периодом прошлого года (в I квартале 2014 года – 14 обращений).

В I квартале 2015 года по сравнению с I кварталом 2014 года увеличилось количество обращений граждан, проживающих: в Башкортостане (в 3 раза), Татарстане (в 3 раза), Коми (в 2 раза).

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Республиках Башкортостан, Татарстан и Коми являлись вопросы: тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги; транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок).

За истекший квартал текущего года Росавиацией рассмотрены обращения граждан, поступившие из Республики Алтай и Республики Калмыкия. Следует отметить, что жители данных субъектов Российской Федерации в Росавиацию в 2013, 2014 годах не обращались.

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Республиках Алтай и Калмыкия, являлись вопросы: транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги.



В I квартале 2015 года сотрудниками Росавиации было рассмотрено 155 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 I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно увеличилось количество обращений, поступивших из: Красноярского края (в 10,5 раз), Ставропольского края (в 15 раз), Хабаровского края (в 15 раз).

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Красноярском, Ставропольском и Хабаровском краях, являлись вопросы: транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог и иные вопросы.

Количество обращений, поступивших в Росавиацию в I квартале 2015 года из других краев, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года выросло незначительно.



В I квартале 2015 года в Росавиацию поступило 376 обращений граждан из различных областей Российской Федерации.

Анализ обращений граждан, проживающих в данных субъектах Российской Федерации, показывает, что в I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года значительно увеличилось количество обращений от жителей: Астраханской области (в 7 раз), Новгородской области (в 7 раз), Костромской области (в 11 раз), Курганской области (в 9 раз), Смоленской области (в 16 раз).

В I квартале 2015 года наиболее актуальными являлись:

для жителей Астраханской области – вопросы, связанные с системой среднего профессионального образования; архивным делом;

для жителей Новгородской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров);

для жителей Костромской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) и иные вопросы.

Значительное количество обращений от граждан, проживающих в Астраханской, Новгородской, Костромской областях, касалось вопросов, связанных с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги.

Актуальными вопросами для жителей:

Курганской области являлись – транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); и иные вопросы.

Смоленской области – управление транспортом, работа руководителей транспортных организаций; и иные вопросы.

В I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось количество обращений от жителей: Курской области (в 2,4 раза), Ленинградской области (в 2,2 раза), Магаданской области (в 1,4 раза), Тамбовской и Тверской областей (в 1,3 раза).

В I квартале 2015 года Росавиацией рассмотрены обращения граждан, поступившие из Брянской, Владимирской, Воронежской, Кировской и Томской областей. Следует отметить, что от жителей данных субъектов Российской Федерации в аналогичном периоде 2014 года обращения в Росавиацию не поступали.

В I квартале 2015 года наиболее актуальными являлись:

для жителей Брянской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги;

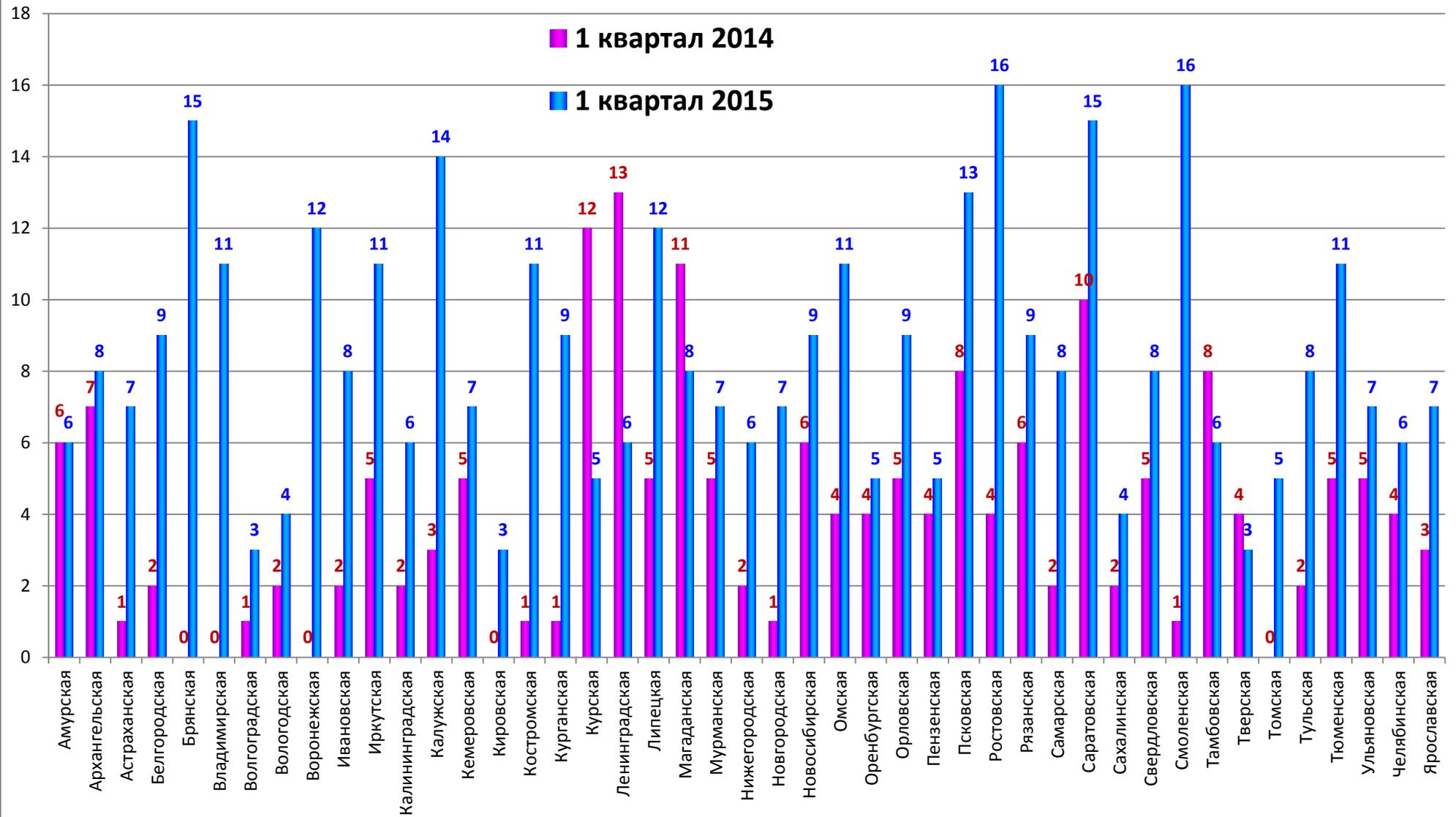
для жителей Владимирской области – вопросы, связанные с системой высшего профессионального образования; с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок);

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

для жителей Кировской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; и иные вопросы;

для жителей Томской области – вопросы, связанные с системой высшего профессионального образования; с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров); и иные вопросы.

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



В I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно (в 11,4 раза) снизилось количество обращений, поступивших от жителей Московской области.

Данный показатель составил в I квартале 2015 года – 24 обращения, в I квартале 2014 года – 270 обращений.



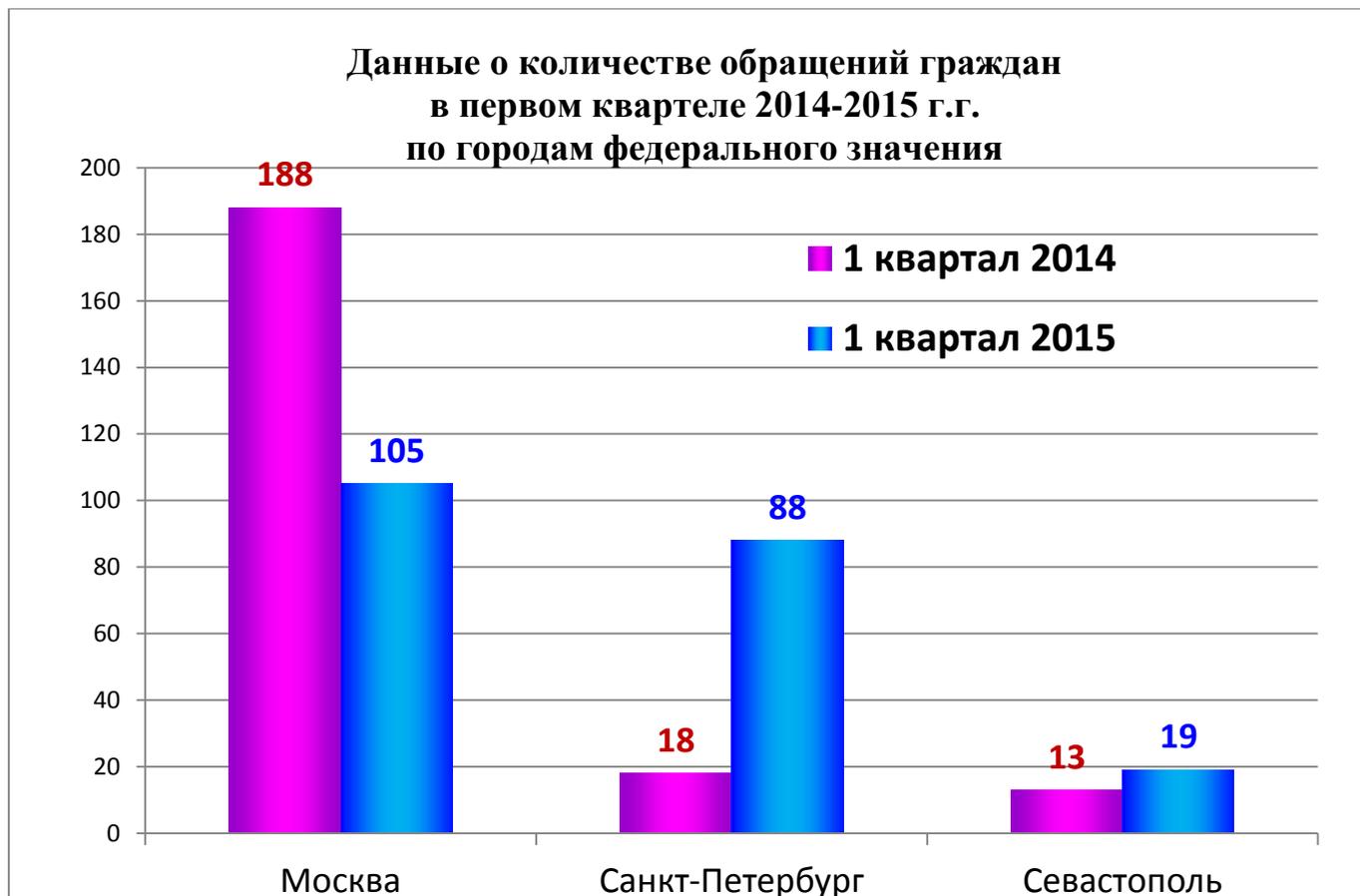
В I квартале 2015 года в Росавиацию поступило 212 обращений граждан из Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя.

В истекшем квартале текущего года количество обращений от жителей Москвы по сравнению с аналогичным периодом 2014 года уменьшилось в 1,8 раза (с 188 до 105).

Вместе с тем в I квартале 2015 года в 4,8 раза возросло количество обращений, поступивших в Росавиацию, от жителей города Санкт-Петербурга по сравнению с аналогичным периодом 2014 года (с 18 до 88).

В I квартале 2015 года для жителей Санкт-Петербурга наиболее актуальными являлись вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги.

В I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года незначительно, в 1,5 раза, возросло количество обращений, поступивших в Росавиацию от жителей Севастополя (с 13 до 19).



Кроме того, в I квартале 2015 года Федеральным агентством воздушного транспорта было рассмотрено 7 обращений, поступивших от граждан иностранных государств, и 99 обращений от граждан, не указавших регион проживания.

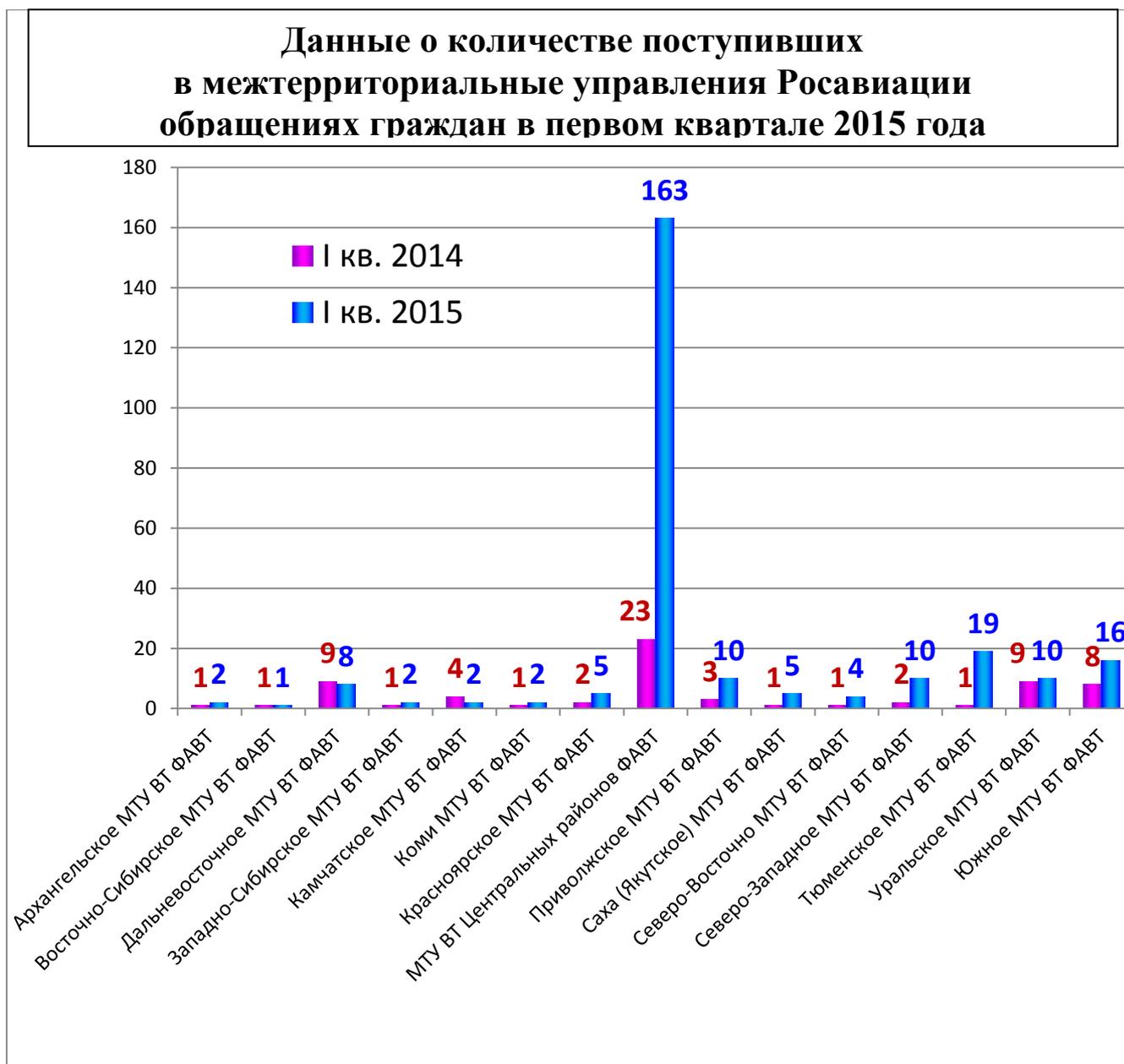
В целях реализации положений Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в рассмотрении обращений граждан, направленных из различных субъектов Российской Федерации, принимают участия должностные лица межрегиональных территориальных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

В I квартале 2015 года в межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации поступило 259 обращений граждан, что в 3,4 раза больше, чем за аналогичный период прошлого года (77 обращений).

В I квартале 2015 года значительно, более чем в 7 раз, увеличилось количество граждан, обратившихся в Межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Центральных районов Росавиации (163 обращения), по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (тогда в Центральное МТУ Росавиации поступило 23 обращения).

Анализ обращений граждан, поступивших в другие межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации, показал, что

в I квартале 2015 года существенного увеличения количества обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не произошло.

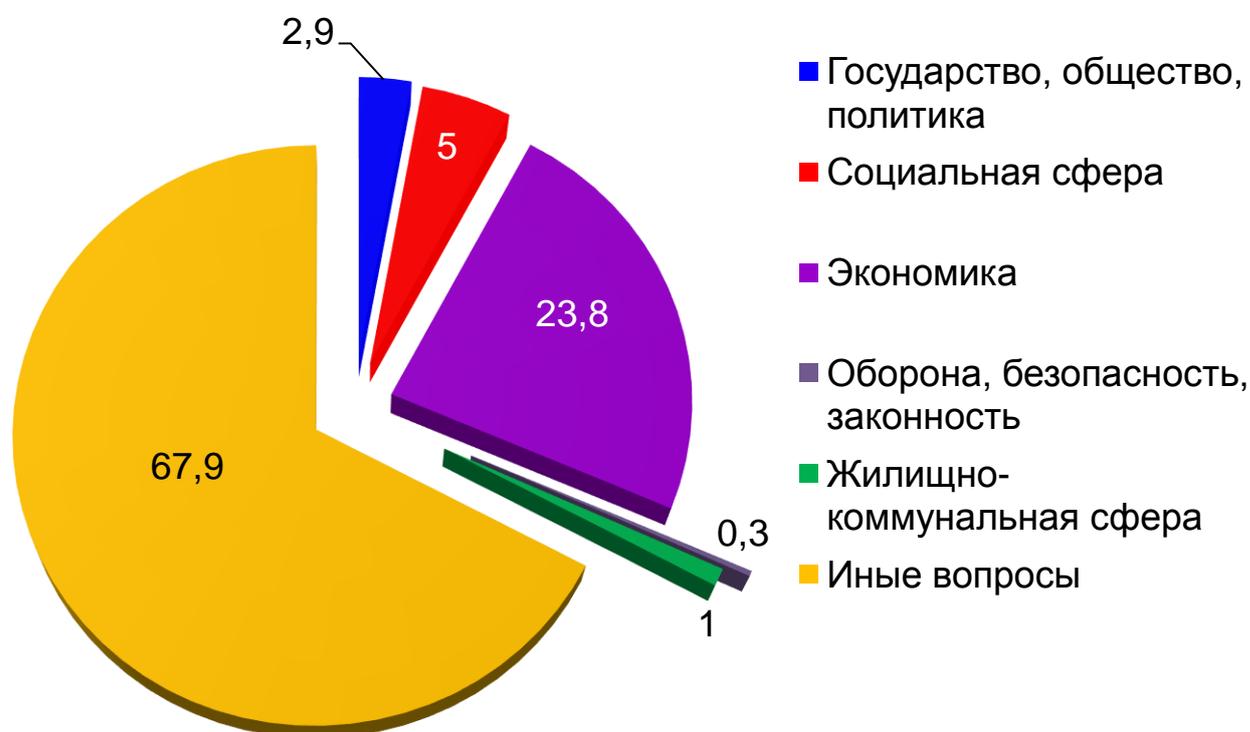


## Тематический анализ обращений граждан

### *Статистика по темам обращений*

В I квартале 2015 года граждане обращались в Росавиацию по тематикам: государство, общество, политика (порядка 2,9 % от общего количества обращений); социальная сфера (5 % от общего количества обращений); экономика (порядка 23,8 % от общего количества обращений); оборона, безопасность, законность (0,3 % от общего количества обращений); жилищно-коммунальная сфера (0,1 % от общего количества обращений); иные вопросы (более 67,9 % от общего количества обращений).

## Структура обращений граждан в Росавиацию в первом квартале 2015 года



В истекшем квартале текущего года наиболее актуальными для граждан являлись вопросы, связанные: с системой высшего профессионального образования (2,3 % от общего количества обращений); с вопросами транспорта (кроме перевозок пассажиров) (2,7 % от общего количества обращений); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги (4,6 % от общего количества обращений); с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) (12,6 % от общего количества обращений); иные вопросы (более 67,9 % от общего количества обращений).

В I квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года значительно снизилось количество обращений по вопросам, связанным с: воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров) (в 4,3 раза); трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях (в 4,9 раза); ценообразованием, государственной политикой в области цен (в 6,4 раза); реализацией государственной программы «Развитие авиационной промышленности на 2013 – 2025 годы» (в 7,3 раза); выплатой заработной платы (в 10,3 раза); правом на вознаграждение за труд (в 12 раз); увольнением и восстановлением на работе (кроме обжалования решений судов) (в 15,8 раза).

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

Это вопросы, связанные: с работой государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме; с обжалованием действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих; с системой среднего профессионального образования; с водным транспортом; с управлением транспортом, работой руководителей транспортных организаций; со строительством и реконструкцией объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов); Нарушение законодательства, СНИПов при строительстве; Государственный контроль и надзор в области долевого строительства; Использование и охрана земель; охрана атмосферного воздуха; обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту.

### Анализ тем обращений и вопросов граждан, поступивших в 2014 году в сравнении с предыдущими годами

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	I кв. 2013	I кв. 2014	I кв. 2015
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>10</b>	<b>124</b>	<b>27</b>
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	0	0	7
Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес	3	40	0
Государственные награды	2	2	3
Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013 - 2025 годы»	4	22	3
Право на вознаграждение за труд	1	60	5
Обжалование действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих	0	0	9
<b>Социальная сфера</b>	<b>139</b>	<b>242</b>	<b>47</b>
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	2	63	4
Система высшего профессионального образования	22	48	22
Система среднего профессионального образования	0	0	1
Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	6	36	0
Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	104	64	13
Задержка выплаты пенсий	0	0	1

<b>ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ</b>	<b>I кв. 2013</b>	<b>I кв. 2014</b>	<b>I кв. 2015</b>
Выплата заработной платы	5	31	3
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0	3
<b>Экономика</b>	<b>321</b>	<b>428</b>	<b>224</b>
Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы	2	84	0
Ценообразование, государственная политика в области цен	4	32	5
Водный транспорт	0	0	1
Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров)	35	108	25
Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобства и безопасность пассажирских перевозок)	214	138	118
Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций	0	0	9
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	55	41	43
Транспортная безопасность	0	0	2
Транспорт и экология	1	12	0
Строительство и экология	0	3	0
Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов)	0	0	8
Нарушение законодательства, СНИШов при строительстве	0	0	3
Государственный контроль и надзор в области долевого строительства	0	0	1
Использование и охрана земель	0	0	1
Охрана атмосферного воздуха	0	0	1
Архивное дело	10	10	7
<b>Оборона,безопасность,законность</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Борьба с коррупцией	6	0	2
Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту	0	0	1
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	0	1	1
Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства	0	5	0
<b>Иные вопросы</b>	<b>68</b>	<b>93</b>	<b>638</b>

## **Результаты рассмотрения обращений граждан**

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; на официальном сайте в сети Интернет размещен график личного приема граждан должностными лицами Росавиации, вместе с тем необходимо отметить, что по вопросу личного приема граждане в Росавиацию и ее территориальные органы в истекшем квартале 2015 года не обращались; используется «телефон доверия» для установления обратной связи с гражданами и организациями.