

Анализ обращений граждан, поступивших в Федеральное агентство воздушного транспорта в 2013 году

В Федеральном агентстве воздушного транспорта работа с обращениями граждан расценивается как одна из основных, приоритетных государственных функций.

Приняты меры по внедрению единых принципов и подходов к организации рассмотрения обращений граждан во всех структурных подразделениях Росавиации, административные процедуры ориентированы как на обеспечение прав граждан, так и на повышение ответственности должностных лиц за порученное дело.

Работа с обращениями граждан регламентируется Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В соответствии с законом Росавиация рассматривает обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, кроме того, руководством Федерального агентства воздушного транспорта и начальниками структурных подразделений Росавиации в соответствии с графиком приема осуществляется личный прием граждан.

В 2013 году в Росавиацию в форме электронного документа и письменном виде (по почте) поступило 2 572 обращения граждан, что на 18,5% больше, чем в 2012 году (2096 обращений).

	2012 год	2013 год
Всего поступило обращений	2096	2572
Получено по информационным сетям	1010	1298
Получено по почте	1086	1274

С официального сайта Росавиации в форме электронных сообщений поступило 1298 обращений, что на 22% больше, чем в 2012 году (1010 обращений).

По почте в Росавиацию поступило 1274 обращений, что на 15% больше, чем в 2012 году (1086 обращений).

Из них:

Поступление	Кол-во обращений
Администрация Президента	234
Минтранс России	519
из Администрации Президента через Минтранс	341
Аппарат Правительства	68
из Аппарата Правительства через Минтранс	73
из Государственной Думы через Минтранс	3
другой ФОИВ	36

В истекшем году в адрес Росавиации поступило 2520 индивидуальных обращений граждан и 52 коллективных. При этом количество коллективных обращений по сравнению с 2012 годом (47 коллективных обращений) увеличилось на 9,5%.

Из 2 572 обращений граждан, поступивших в Росавиацию в 2013 году: 2 346 составляют заявления; 37 – предложения граждан; 189 – жалобы. Следует отметить, что в прошлом году количество жалоб составило 7,3% от общего количества поступивших обращений. Такое небольшое количество жалоб не отмечалось ранее никогда.

По итогам 2013 года тематика большинства обращений граждан в основном касается вопросов:

- трудоустройства, обучения, пенсионного обеспечения, здравоохранения – 24,3% от общего количества обращений;
- перевозки пассажиров – 17,7% от общего количества обращений;
- транспортного обслуживания населения – 14,3% от общего количества обращений;
- тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги – 12,6% от общего количества обращений.

Темы обращений	2012 год	2013 год
Транспортное обслуживание населения	618	370
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	304	325
Перевозки пассажиров	623	456
Работа воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров)	217	350
Содействие в получении архивных документов	136	52
Государственные награды	18	28
Трудоустройство, обучение, увольнение, восстановление на работе, пенсионное обеспечение, здравоохранение	103	625
Другие вопросы	23	366

В 2013 году существенно снизилось, по сравнению с 2012 годом, число обращений по вопросам транспортного обслуживания населения – на 40,1%, по вопросам, связанным с перевозками пассажиров – на 26,8%. Незначительно, на 6% выросло число обращений по вопросам тарифов, сборов, льгот на транспортные услуги.

Большинство вопросов, изложенных в обращениях граждан, касаются:

- невозврата авиакомпаниями денежных средств при вынужденном отказе пассажиров от перевозки;

- непредставления обязательных услуг пассажирам при задержке рейса;
- совмещения, отмены и многочасовой задержки рейса;
- некачественного обслуживания пассажиров, в том числе инвалидов;
- отказа в возмещении материального ущерба при утере или повреждении багажа;
- отказа в перевозке по причине опоздания пассажиров на регистрацию, на посадку.

Значительная часть обращений граждан в 2013 году была посвящена социальным вопросам: трудоустройства, увольнения, восстановления на работе, пенсионного обеспечения, профессионального обучения и здравоохранения. Объем обращений граждан по данной тематике вырос по сравнению с 2012 годом в 6 раз. Наибольшее количество обращений граждан связано, прежде всего, с просьбами оказать содействие в восстановлении на прежнем месте после перерыва в работе; разъяснить нормы положений о льготах при работе в должности техников, летчиков, бортпроводников.

Больше, чем в 2,6 раза снизилось количество обращений граждан, связанных с оказанием содействия в получении архивных документов, подтверждающих выслугу лет, документов, необходимых для пересмотра размеров пенсии, и т.д.

В 2013 году в адрес Росавиации поступили обращения граждан из всех субъектов Российской Федерации, за исключением: Республики Алтай, Ингушетии, Калмыкии, Карачаево-Черкесской Республики, Республики Марий-Эл, Северной Осетии-Алании, Чеченской Республики, Чувашской Республики, Брянской, Пензенской, Псковской областей, Еврейской автономной области.

Наибольшее количество обращений в минувшем году поступило от граждан, проживающих в Москве (22% от общего количества поступивших обращений) и Московской области (13,5% от общего количества поступивших обращений).

Федеральным агентством воздушного транспорта в 2013 году рассмотрено 33 обращения граждан иностранных государств.

Все обращения, поступившие в Федеральное агентство воздушного транспорта в 2013 году, были рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Ответы направлены 2 532 гражданам, на 22,6% больше, чем в 2012 году, когда было подготовлено 1958 ответов на обращения граждан.

По 40 поступившим обращениям гражданам не были направлены ответы в соответствии с пунктом 1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ (в обращениях отсутствовали фамилии и адреса граждан, направивших обращения).

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ 20 обращений граждан направлены по принадлежности для рассмотрения в другие органы государственной власти.