

Работа Федерального агентства воздушного транспорта с обращениями граждан за II 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 и важных направлений в деятельности Федерального агентства воздушного транспорта.

Общая статистика обращений

В Росавиацию в II квартале 2015 года поступило 1664 обращения граждан.

Следует отметить, что темп роста числа обращений граждан в II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года уменьшился на 20,6% (2096 обращений).

В истекшем квартале текущего года в Росавиацию поступило 61 коллективное обращение, что в 1,7 раза больше, чем в II квартале 2014 года (тогда поступило 35 коллективных обращений).

С официального сайта Росавиации и посредством системы межведомственного электронного документооборота в Федеральное агентство воздушного транспорта в II квартале 2015 года поступило 403 обращения граждан, что в 1,1 раза больше аналогичного периода прошлого года (370 обращений).

Количество обращений граждан, поступивших в Росавиацию посредством почтовой связи в истекшем квартале текущего года, составило 1261 обращение, что на 25,3 % меньше, чем в II квартале 2014 года (тогда по почте поступило 1689 обращений), из них:

Поступление	Количество обращений
Администрация Президента	343
Минтранс России	247
из Администрации Президента через Минтранс	503
Аппарат Правительства	22
из Аппарата Правительства через Минтранс	102
из Государственной Думы через Минтранс	0
другие ФОИВ	44

Статистика обращений граждан по субъектам Российской Федерации

В II квартале 2015 года от жителей республик Российской Федерации в Росавиацию поступило 130 обращений, что в 1,5 раза больше аналогичного периода прошлого года (в II квартале 2014 года – 88 обращений).

В II квартале 2015 года по сравнению с II кварталом 2014 года увеличилось количество обращений граждан, проживающих: в Башкортостане (в 3,3 раза), Саха (Якутии) (в 12 раз), Удмуртии (в 6 раз).

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Республиках Башкортостан, Саха (Якутии) и Удмуртии, являлись вопросы: тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги; воздушного транспорта (транспортного обслуживания населения).

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

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Республиках Дагестан и Северная Осетия-Алания, являлись вопросы: воздушного транспорта (транспортного обслуживания населения).



В II квартале 2015 года сотрудниками Росавиации было рассмотрено 152 обращения 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 II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно снизилось количество обращений, поступивших из: Забайкальского края (в 2,8 раз), Приморского края (в 2,2 раза), Ставропольского края (в 8,8 раз).

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Забайкальском, Приморском и Ставропольском краях, являлись вопросы: воздушного транспорта (транспортного обслуживания населения), тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги.

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



В II квартале 2015 года в Росавиацию поступило 563 обращения гражданина из различных областей Российской Федерации.

Анализ обращений граждан, проживающих в данных субъектах Российской Федерации, показывает, что в II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года значительно увеличилось количество обращений от

жителей: Нижегородской области (в 4,2 раза), Самарской области (в 4,4 раза), Сахалинской области (в 5 раз), Челябинской области (в 6,4 раза).

В II квартале 2015 года наиболее актуальными являлись:

для жителей Нижегородской области – вопросы, связанные с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с воздушным транспортом (транспортным обслуживанием населения);

для жителей Самарской области – вопросы, связанные с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров); правом на образование;

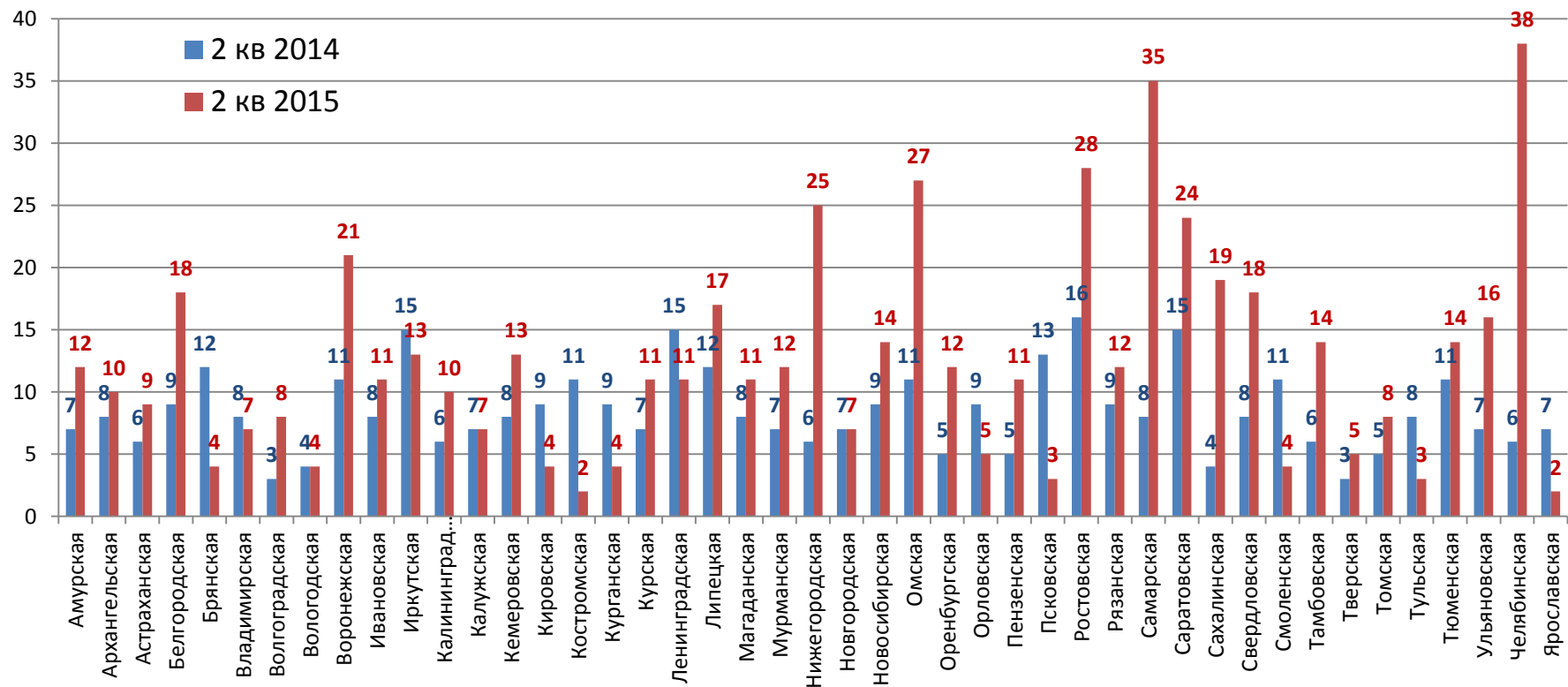
для жителей Сахалинской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок), развитием транспортного комплекса;

для жителей Челябинской области – вопросы, связанные с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с воздушным транспортом (транспортным обслуживанием населения) и иными вопросами.

Значительное количество обращений от граждан, проживающих в Нижегородской, Самарской, Сахалинской, Челябинской областях, касалось вопросов, связанных с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги.

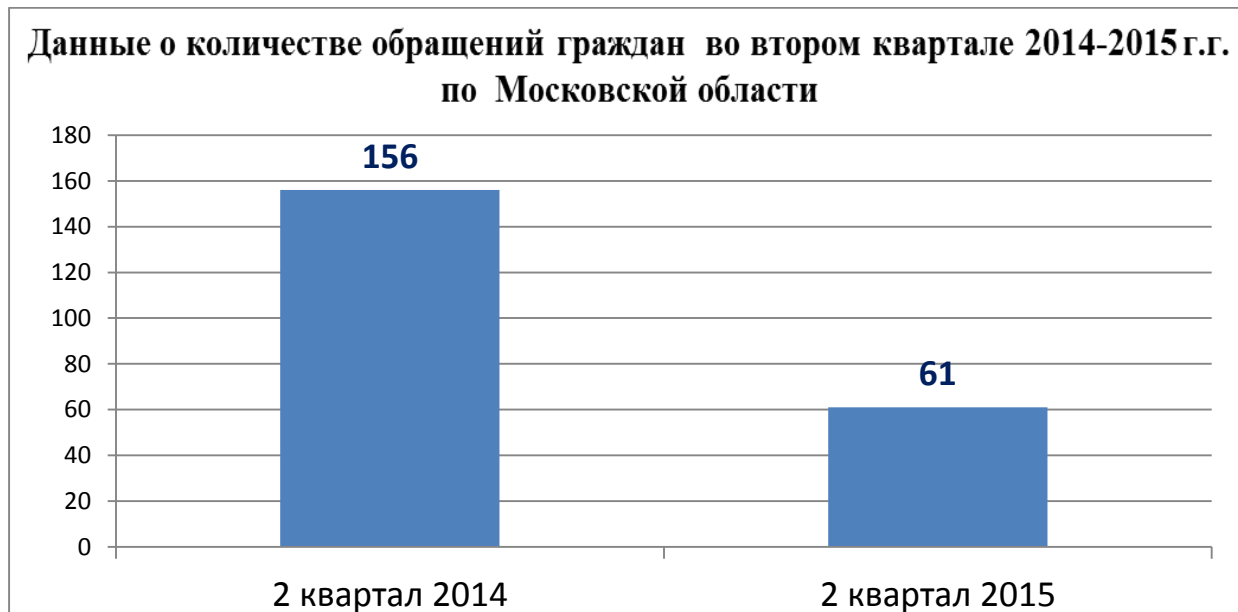
В II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось количество обращений от жителей: Брянской области (в 3 раза), Костромской области (в 5,5 раз), Псковской области (в 4,3 раза), Смоленской области (в 2,3 раза).

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



В II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года незначительно (в 2,6 раза) снизилось количество обращений, поступивших от жителей Московской области.

Данный показатель составил в II квартале 2015 года – 61 обращение, в II квартале 2014 года – 156 обращений.



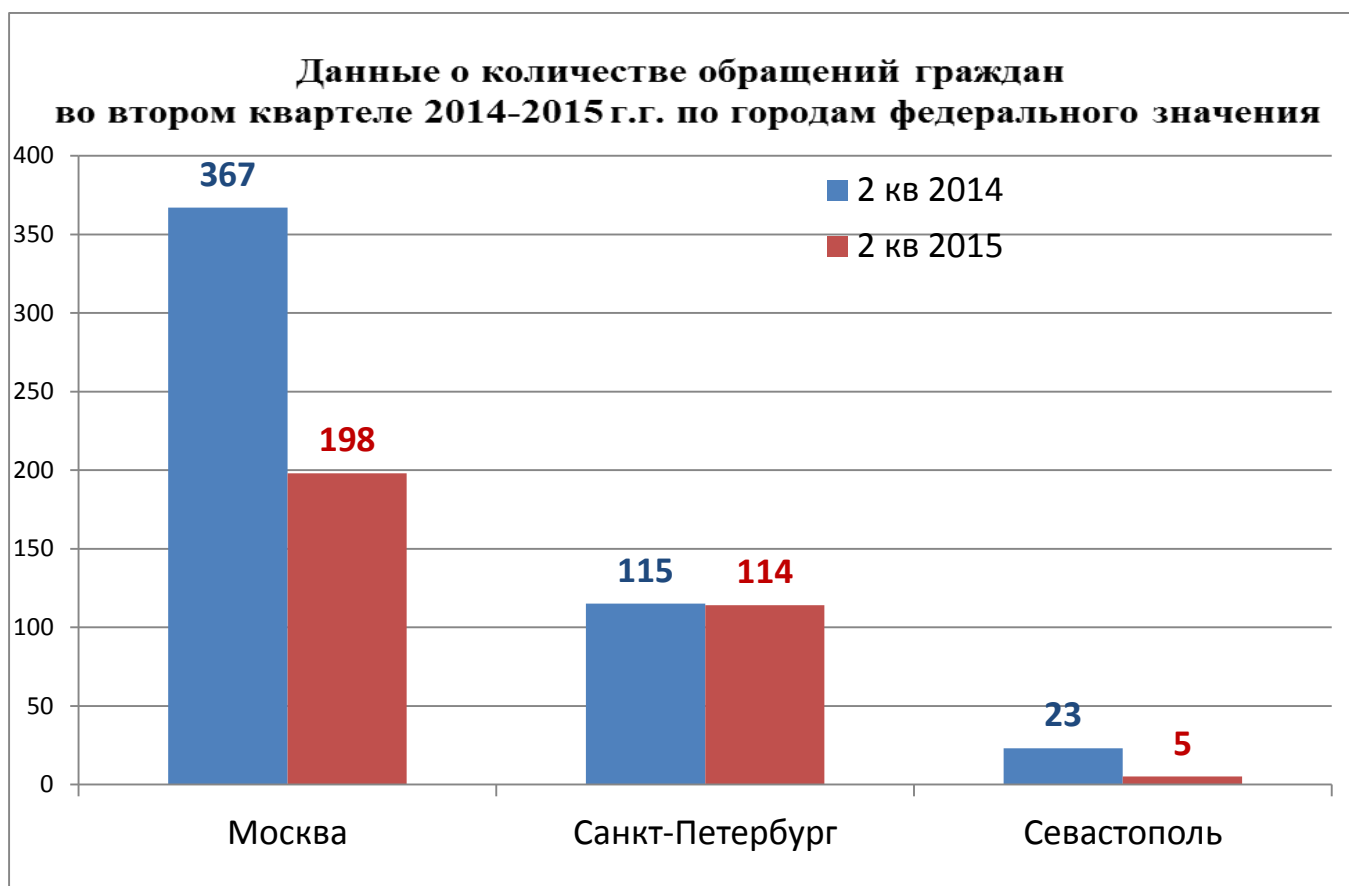
В II квартале 2015 года в Росавиацию поступило 317 обращений граждан из Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя.

В истекшем квартале текущего года количество обращений от жителей Москвы по сравнению с аналогичным периодом 2014 года уменьшилось в 1,8 раза (с 367 до 198).

Вместе с тем в II квартале 2015 года количество обращений, поступивших в Росавиацию, от жителей города Санкт-Петербурга по сравнению с аналогичным периодом 2014 года почти не изменилось (с 114 до 115).

В II квартале 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; развитием транспортного комплекса и др.

В II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно, в 4,6 раза, уменьшилось количество обращений, поступивших в Росавиацию от жителей Севастополя (с 23 до 5).



Кроме того, в II квартале 2015 года Федеральным агентством воздушного транспорта было рассмотрено 30 обращений, поступивших от граждан иностранных государств, и 378 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 участие должностные лица межрегиональных территориальных управлений воздушного транспорта Росавиации.

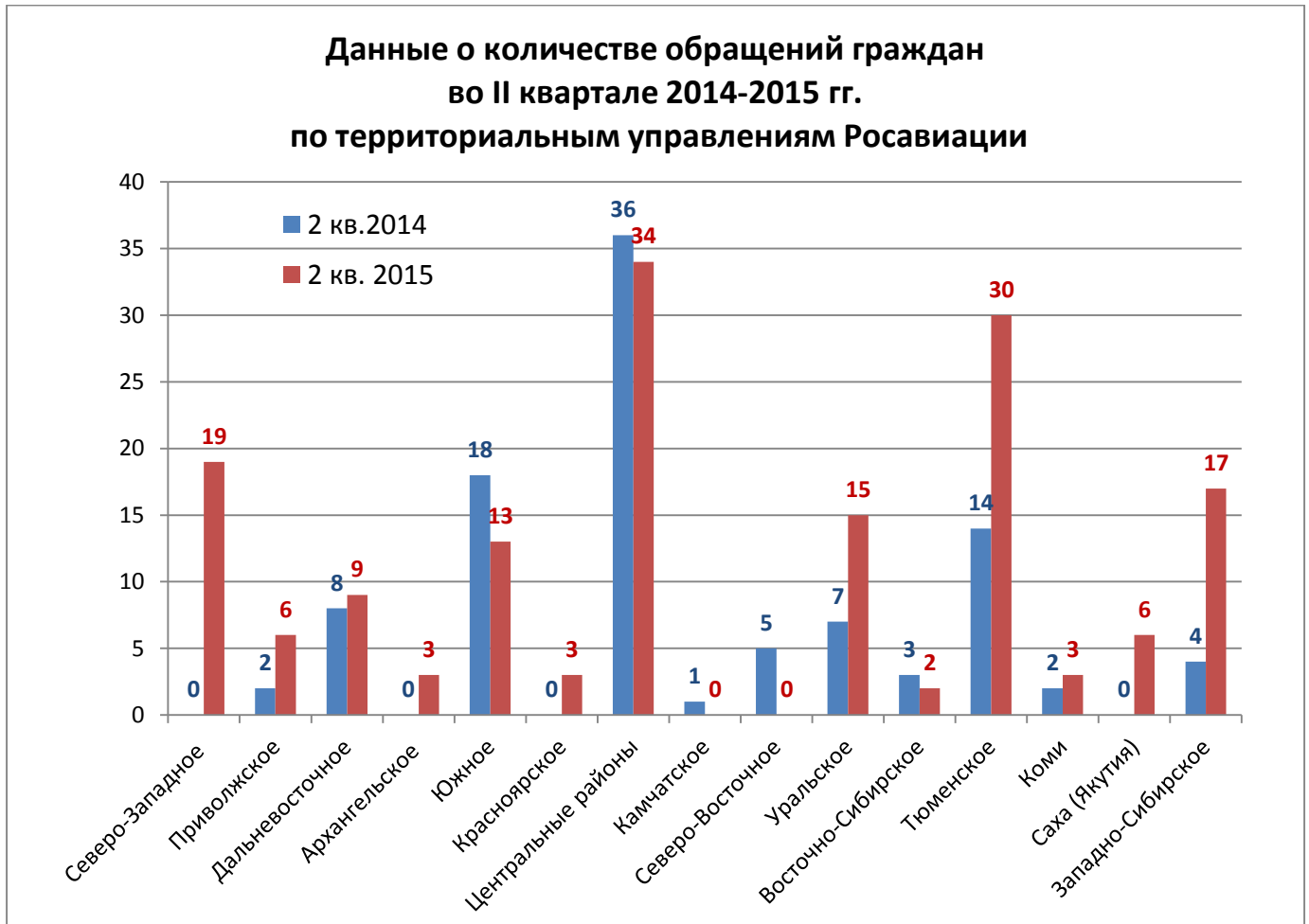
В II квартале 2015 года в межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации поступило 160 обращений граждан, что в 1,6 раза больше, чем за аналогичный период прошлого года (100 обращений).

В II квартале 2015 года значительно увеличилось количество граждан, обратившихся: в Тюменское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 2,2 раза (с 14 до 30), в Западно-Сибирское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 4,3 раза (с 4 до 17).

В II квартале 2015 года рассмотрены обращения граждан, поступившие в Северо-Западное, Архангельское, Красноярское, Саха (Якутское) межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации. Следует

отметить, что в аналогичном периоде 2014 года обращения в межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации не поступали.

Анализ обращений граждан, поступивших в другие межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации, показал, что в II 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 II квартале 2015 года граждане обращались в Росавиацию по тематикам: государство, общество, политика (порядка 3,6 % от общего количества обращений); социальная сфера (7,2 % от общего количества обращений); экономика (порядка 72,6 % от общего количества обращений); оборона, безопасность, законность (0,2 % от общего количества обращений); жилищно-коммунальная сфера (0,42 % от общего количества обращений); иные вопросы (около 16 % от общего количества обращений).



В истекшем квартале текущего года наиболее актуальными для граждан являлись вопросы, связанные: с системой высшего профессионального образования (1,6 % от общего количества обращений); с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях (около 1 % от общего количества обращений); с вопросами транспорта (кроме перевозок пассажиров) (более 25 % от общего количества обращений); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги (32 % от общего количества обращений); с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок) (более 9 % от общего количества обращений); иные вопросы (около 16 % от общего количества обращений).

В II квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года значительно снизилось количество обращений по вопросам, связанным с: трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях (в 3 раза); с развитием предпринимательской деятельности, малого и среднего бизнеса (в 6,3 раза); реализацией Государственной программы «Развитие авиационной промышленности на 2013 – 2025 годы» (в 3 раза); правом на вознаграждение за труд (в 8 раз); увольнением и восстановлением на работе (кроме обжалования решений судов) (в 3,5 раза); строительством и экологией (в 9 раз); архивном делом (в 2,5 раза).

В II 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 правом на образование; с правом на отдых; с правом на жилище; с правом на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления; с патентами, интеллектуальной собственностью; с обжалованием действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих; с системой среднего профессионального образования; с задержкой выплаты пенсий; с социальным обеспечением и социальным страхованием; с проездом к месту лечения и обратно; со строительством и реконструкцией объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов); с проездом льготных категорий граждан на междугороднем транспорте; нарушением законодательства, СНИПов при строительстве; с железнодорожным транспортом (кроме перевозок пассажиров); государственным контролем и надзором в области долевого строительства; обучением в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту; с междугородними и пригородными перевозками пассажиров; со строительством и реконструкцией объектов государственной границы Российской Федерации; с развитием транспортного комплекса; изобретательскими и рационализаторскими предложениями; конкурентоспособностью промышленной продукции.

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

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	II кв. 2013	II кв. 2014	II кв. 2015
Государство, общество, политика	19	72	59
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	0	0	9
Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес	4	25	4
Государственные награды	14	8	6
Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013 - 2025 годы»	1	15	5
Право на вознаграждение за труд	0	24	3
Право на образование	0	0	3
Право на отдых	0	0	3
Право на жилище	0	0	3
Право на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления	0	0	5
Патенты. Интеллектуальная собственность	0	0	4
Цены и ценообразование	0	0	6
Результаты рассмотрения обращения	0	0	2
Обжалование действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих	0	0	6
Социальная сфера	171	260	120
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	3	59	17
Система высшего профессионального образования	26	54	26
Система среднего профессионального образования	0	0	15
Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	1	55	0
Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	139	48	16
Задержка выплаты пенсий	0	0	10
Выплата заработной платы	2	44	12
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0	14
Проезд к месту лечения и обратно	0	0	6

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	II кв. 2013	II кв. 2014	II кв. 2015
Охрана труда. Условия труда. Организация техники безопасности. Аттестация рабочих мест и работников	0	0	4
Экономика	354	1341	1209
Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы	7	118	0
Ценообразование, государственная политика в области цен	1	71	0
Водный транспорт	0	0	1
Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров)	67	587	423
Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок)	220	329	163
Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций	0	0	23
Железнодорожный транспорт (кроме перевозок пассажиров). Реформа отрасли	0	0	3
Междугородные и пригородные перевозки пассажиров	0	0	2
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	44	205	527
Проезд льготных категорий граждан на междугороднем транспорте	0	0	1
Транспортная безопасность	0	0	14
Транспорт и экология	1	0	0
Строительство и экология	2	9	1
Строительство и реконструкция объектов государственной границы Российской Федерации	0	0	1
Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов)	0	0	19
Нарушение законодательства, СНИПов при строительстве	0	0	2
Государственный контроль и надзор в области долевого строительства	0	0	3
Развитие транспортного комплекса	0	0	10
Изобретательские и рационализаторские предложения	0	0	6
Конкурентоспособность промышленной продукции	0	0	1
Архивное дело	12	22	9
Оборона, безопасность, законность	10	5	4

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	II кв. 2013	II кв. 2014	II кв. 2015
Борьба с коррупцией	10	5	4
Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту	0	0	0
Жилищно-коммунальная сфера	2	6	7
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	1	8	7
Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства	1	0	0
Иные вопросы	75	328	265

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; используется «телефон доверия» для установления обратной связи с гражданами и организациями; должностными лицами Росавиации осуществляется личный прием граждан.