

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:

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

Статистика обращений граждан по субъектам Российской Федерации

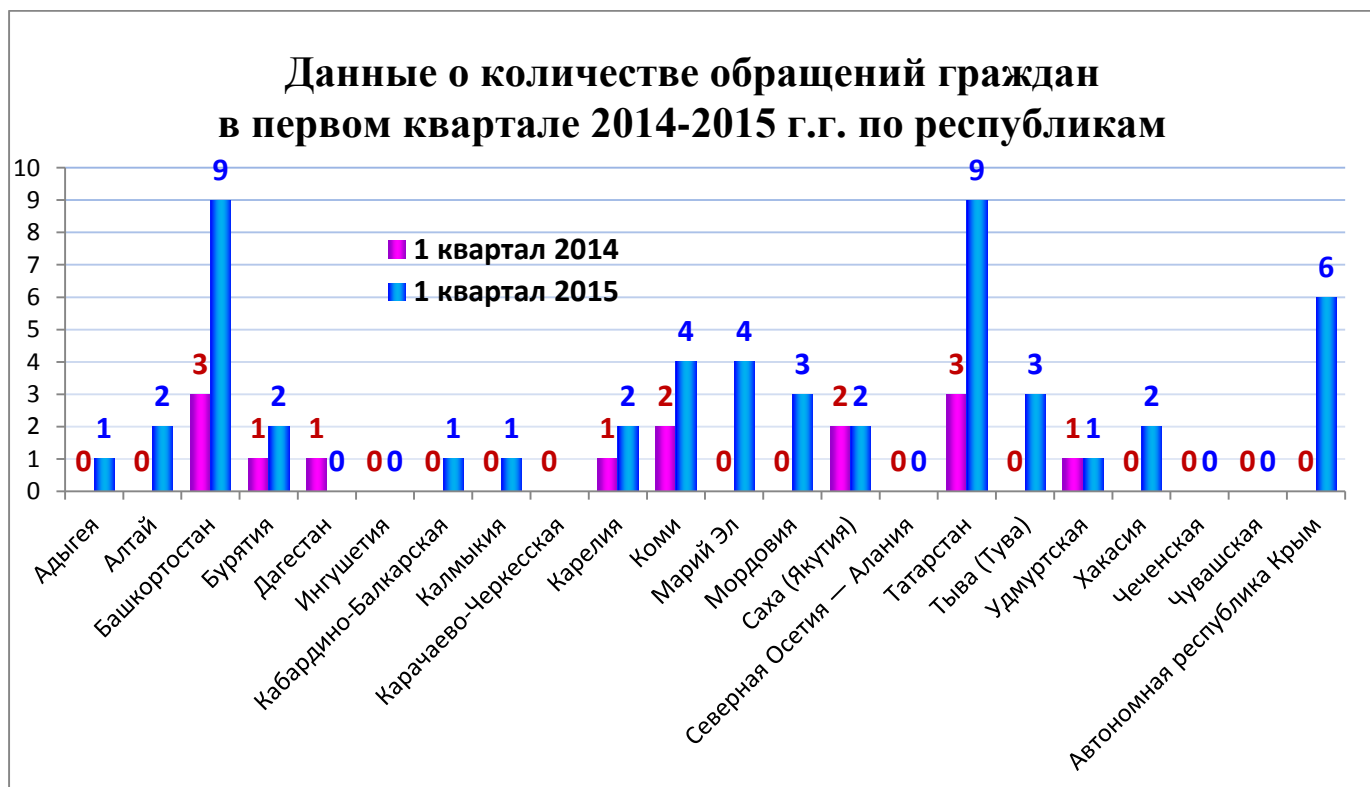
В I квартале 2015 года жителей республик Российской Федерации в Росавиацию поступило 52 обращения граждан, что в 3,7 раза больше в сопоставлении с аналогичным периодом прошлого года (в I квартале 2014 года – 14 обращений).

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.



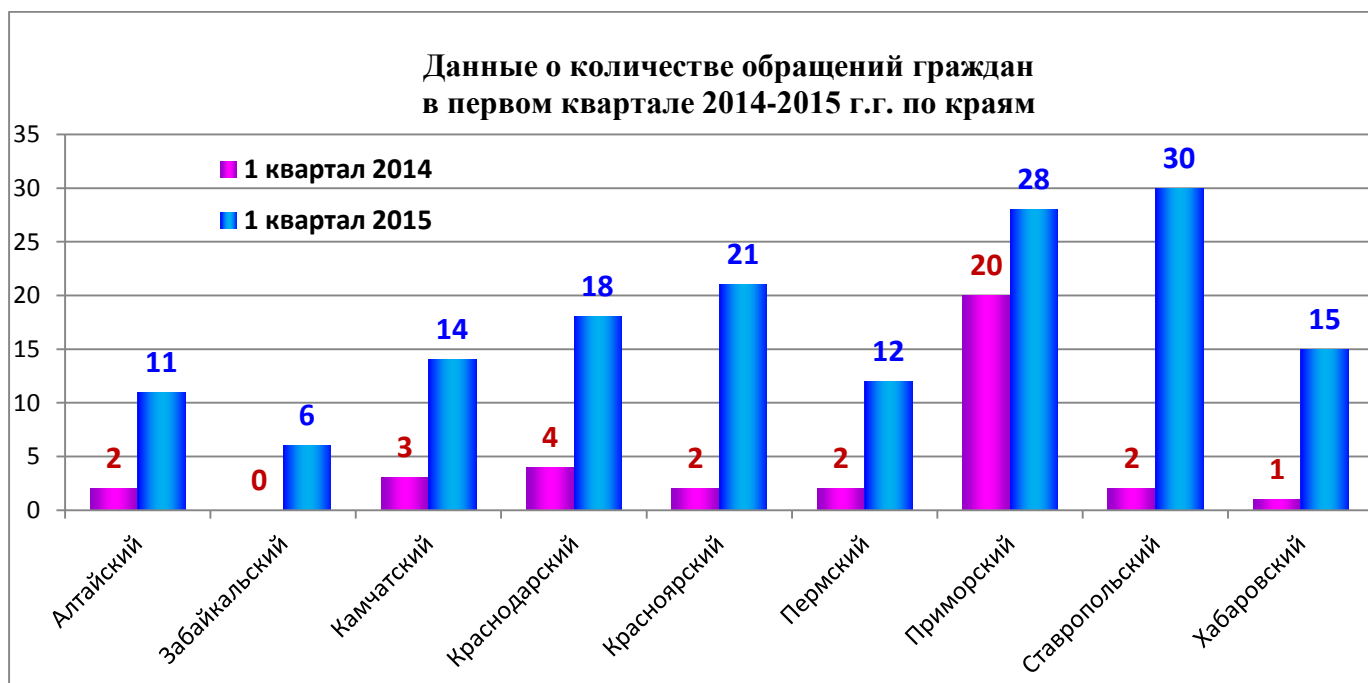
В I квартале 2015 года сотрудниками Росавиации было рассмотрено 155 обращений граждан, проживающих в Алтайском, Забайкальском, Камчатском,

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;

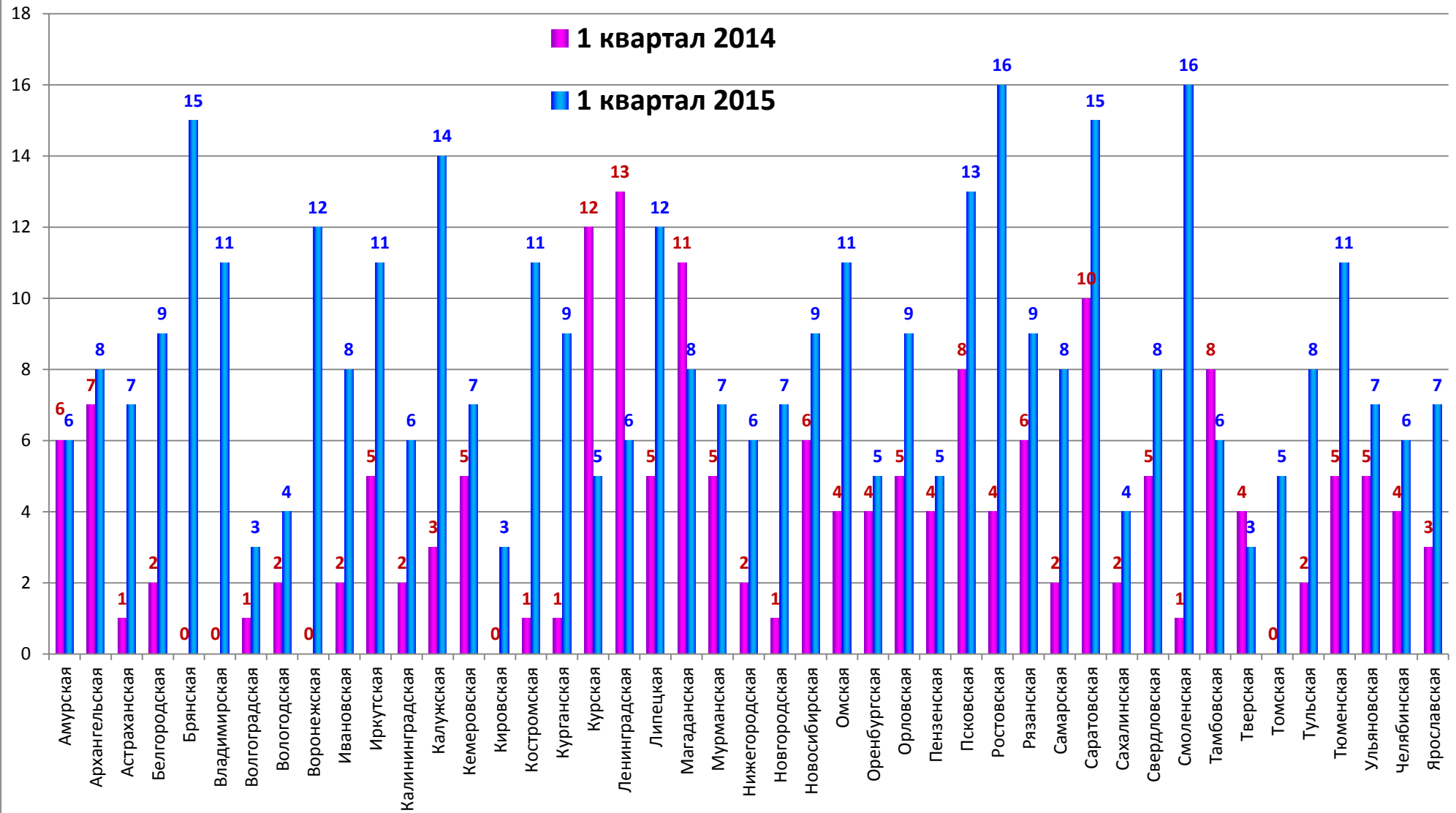
для жителей Владимирской области – вопросы, связанные с системой высшего профессионального образования; с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок);

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.

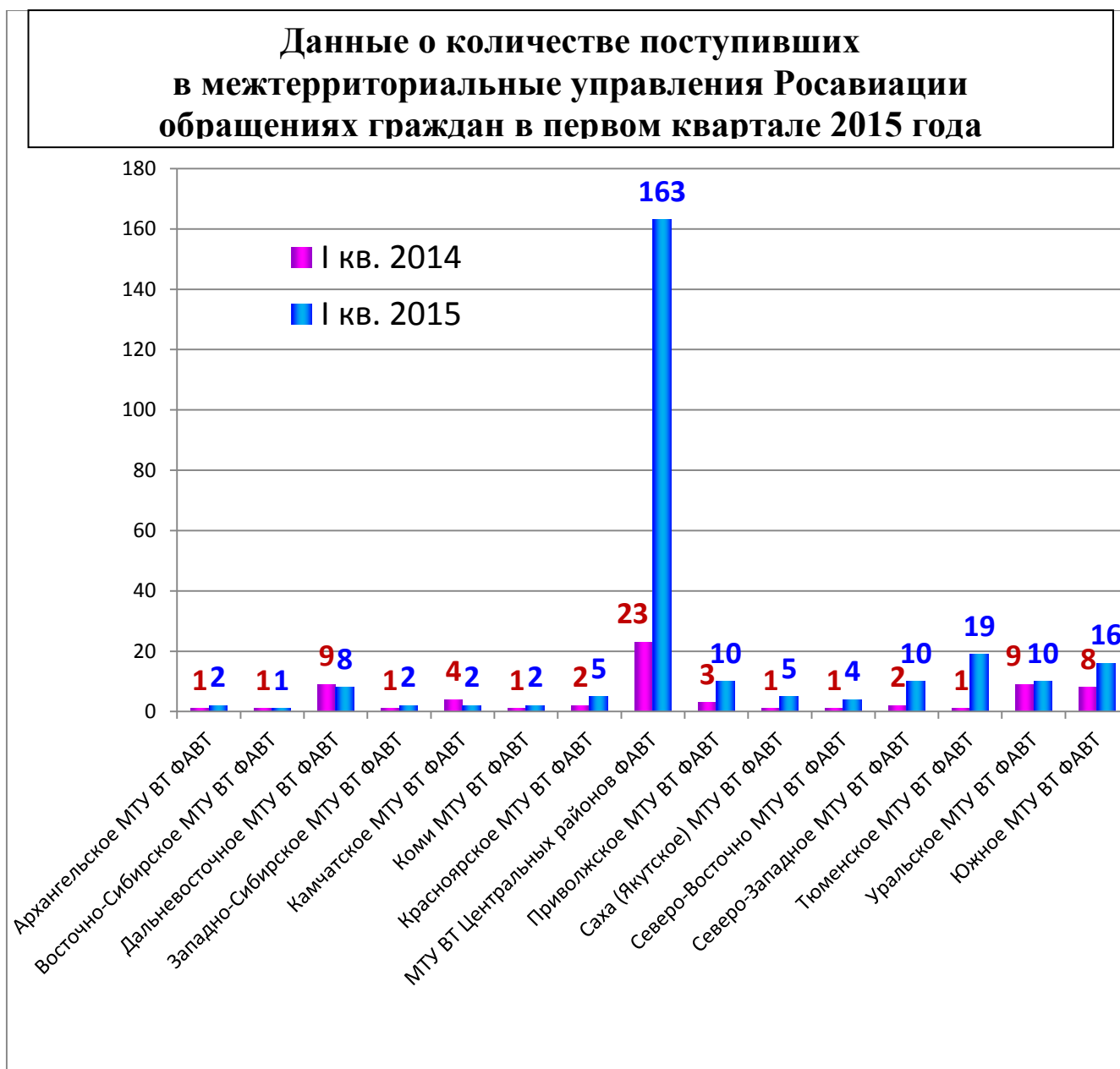
В целях реализации положений Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в рассмотрении обращений граждан, направленных из различных субъектов Российской Федерации, принимают участия должностные лица межрегиональных территориальных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

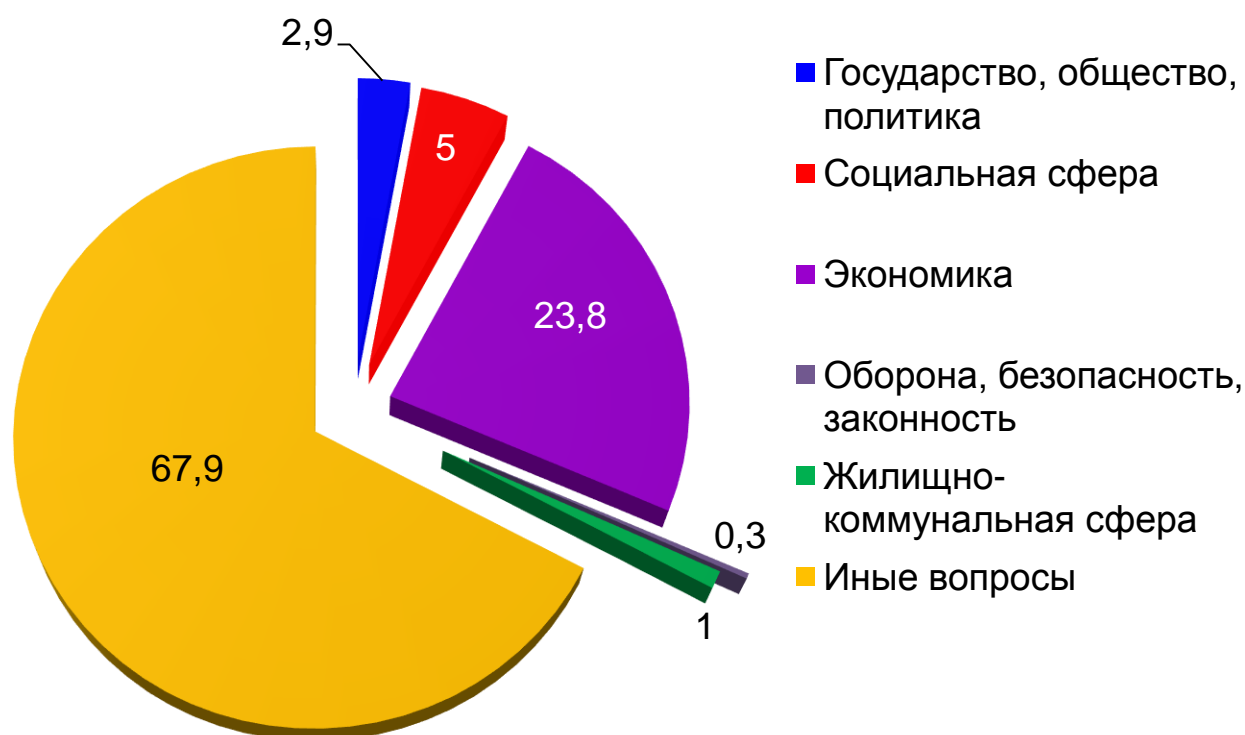


Тематический анализ обращений граждан

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
Государство, общество, политика	10	124	27
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
Социальная сфера	139	242	47
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

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ	I кв. 2013	I кв. 2014	I кв. 2015
Выплата заработной платы	5	31	3
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0	3
Экономика	321	428	224
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
Оборона,безопасность,законность	6	0	3
Борьба с коррупцией	6	0	2
Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту	0	0	1
Жилищно-коммунальная сфера	0	6	1
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	0	1	1
Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства	0	5	0
Иные вопросы	68	93	638

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.