

## **Работа Федерального агентства воздушного транспорта с обращениями граждан за III 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 III квартале 2015 года поступило 1412 обращения граждан.

Следует отметить, что темп роста числа обращений граждан в III квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года уменьшился на 4 % (1472 обращения).

В истекшем квартале текущего года в Росавиацию поступило 70 коллективных обращений, что в 2,6 раза больше, чем в III квартале 2014 года (тогда поступило 26 коллективных обращений).

С официального сайта Росавиации и посредством системы межведомственного электронного документооборота в Федеральное агентство воздушного транспорта в III квартале 2015 года поступило 398 обращения граждан, что практически не изменилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (402 обращения).

Количество обращений граждан, поступивших в Росавиацию посредством почтовой связи в истекшем квартале текущего года, составило 1014 обращений, что на 5,2 % меньше, чем в III квартале 2014 года (тогда по почте поступило 1070 обращений), из них:

<b>Поступление</b>	<b>Количество обращений</b>
<b>Администрация Президента</b>	244
<b>Минтранс России</b>	366
<b>из Администрации Президента через Минтранс</b>	282
<b>Аппарат Правительства</b>	14
<b>из Аппарата Правительства через Минтранс</b>	52
<b>из Государственной Думы через Минтранс</b>	2
<b>другие ФОИВ</b>	54

## **Статистика обращений граждан по субъектам Российской Федерации**

В III квартале 2015 года от жителей республик Российской Федерации в Росавиацию поступило 81 обращение, что в 6,2 раза значительно меньше аналогичного периода прошлого года (в III квартале 2014 года – 13 обращений).

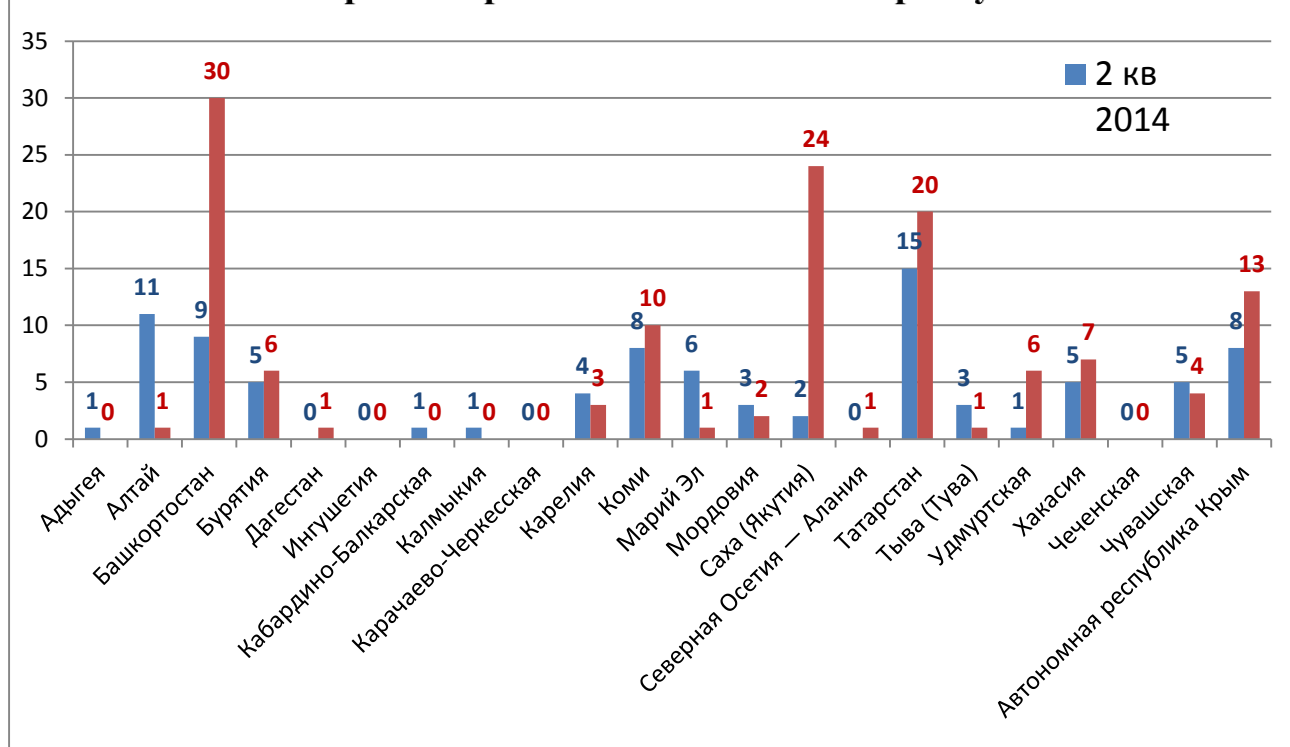
В III квартале 2015 года по сравнению с III кварталом 2014 года увеличилось количество обращений граждан, проживающих: в Башкортостане (в 19 раз), Татарстане (в 9 раз), Мордовии (в 6 раз).

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Республиках Башкортостан, Татарстан и Мордовии, являлись вопросы: тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги; воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); система высшего профессионального образования и иные вопросы.

За истекший квартал текущего года Росавиацией рассмотрены обращения граждан, поступившие из Республики Адыгея, Карачаево-Черкесская, Марий Эл, Удмуртская, Хакасия, Чувашская. Следует отметить, что жители данных субъектов Российской Федерации в Росавиацию в 2013, 2014 годах не обращались.

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Республиках Адыгея, Карачаево-Черкесская, Марий Эл, Удмуртская, Хакасия, Чувашская являлись вопросы: тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги; воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); лицензирования, квотирования; выплаты заработной платы; результатов рассмотрения обращения и иные вопросы.

### Данные о количестве обращений граждан во втором квартале 2014-2015 г.г. по республикам



В III квартале 2015 года сотрудниками Росавиации было рассмотрено 149 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 III квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно увеличилось количество обращений, поступивших из: Камчатского края (11,5 раз), Краснодарского края (в 3,4 раза), Хабаровского края (в 4,8 раз).

Наиболее актуальными для граждан, проживающих в Камчатском, Краснодарском и Хабаровском краях, являлись вопросы: воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров, транспортного обслуживания населения); тарифов, сборов и льгот на транспортные услуги; транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); системы высшего профессионального образования; увольнения и восстановления на работе (кроме обжалования решений судов); строительства и реконструкции объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов); заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя; присвоение почетных званий; архивное дело и иные вопросы.

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



В III квартале 2015 года в Росавиацию поступило 473 обращения гражданина из различных областей Российской Федерации.

Анализ обращений граждан, проживающих в данных субъектах Российской Федерации, показывает, что в III квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года значительно увеличилось количество обращений от жителей: Белгородской области (в 10 раз), Воронежской области (в 6 раз), Кемеровской области (в 7 раз), Калужской области (в 6 раз), Магаданской области (в 11 раз), Новосибирской области (в 11,5 раз), Ростовской области (в 18 раз), Самарской области (в 15 раз), Сахалинской области (в 11 раз), Ульяновской области (в 15 раз).

В III квартале 2015 года наиболее актуальными являлись:

для жителей Белгородской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); архивным делом.

для жителей Воронежской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием

населения); транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) и иными вопросами.

для жителей Кемеровской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с улучшением жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма.

для жителей Калужской области – вопросы, связанные с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; вопросами кадрового обеспечения; с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров); правом на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений.

для жителей Магаданской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; почетными званиями и архивным делом.

для жителей Новосибирской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с развитием транспортного комплекса; управление транспортом и иными вопросами.

для жителей Ростовской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; строительством и реконструкцией объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов); трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях; архивным делом и иными вопросами.

для жителей Самарской области – вопросы, связанные с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги; с ценой и ценообразованием; с системой высшего профессионального образования; с государственной программой «Развитие авиационной промышленности на 2013-2025 годы».

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

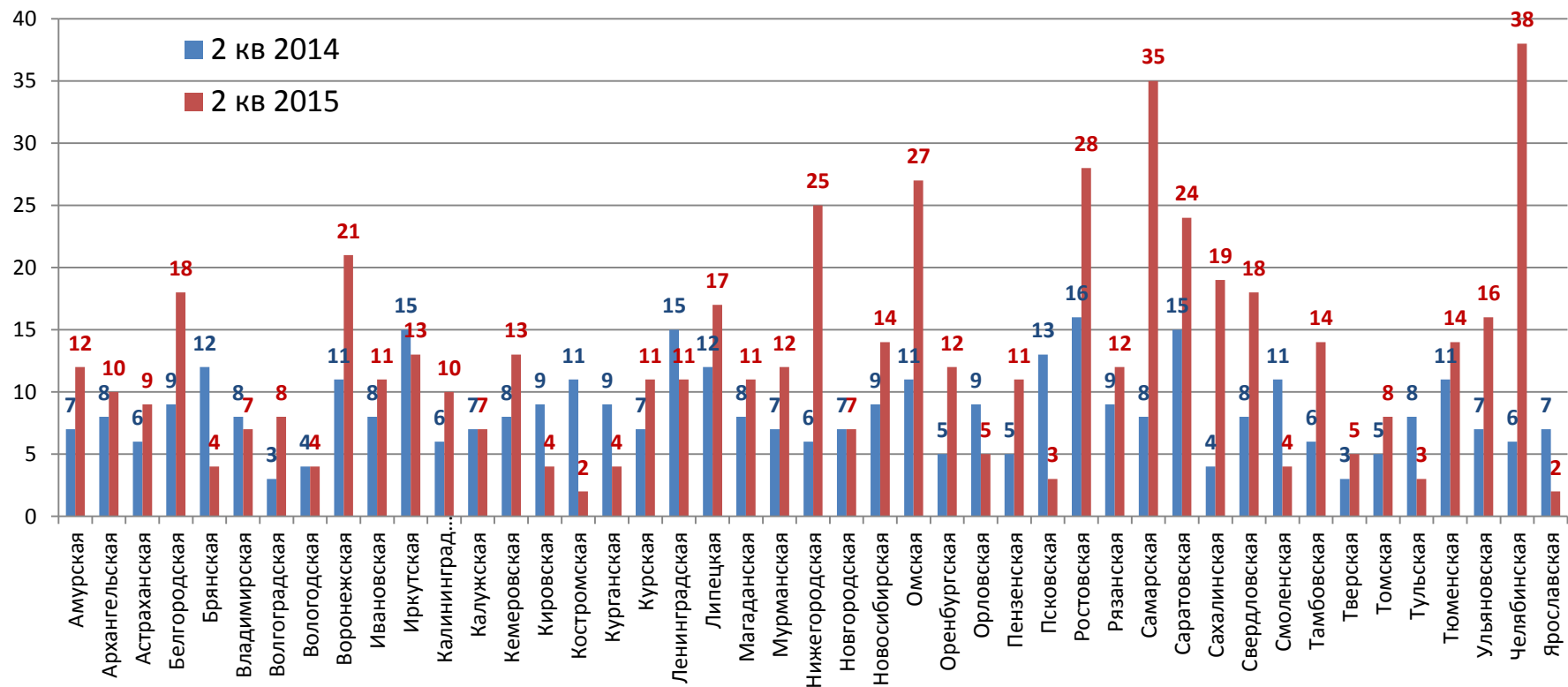
для жителей Ульяновской области – вопросы, связанные с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием

населения); системой высшего профессионального образования; трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях и иными вопросами.

Значительное количество обращений от граждан, проживающих в Белгородской, Воронежской, Кемеровской, Калужской, Магаданской, Новосибирской, Ростовской, Самарской, Сахалинской и Ульяновской областях, касалось вопросов, связанных с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок); воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги.

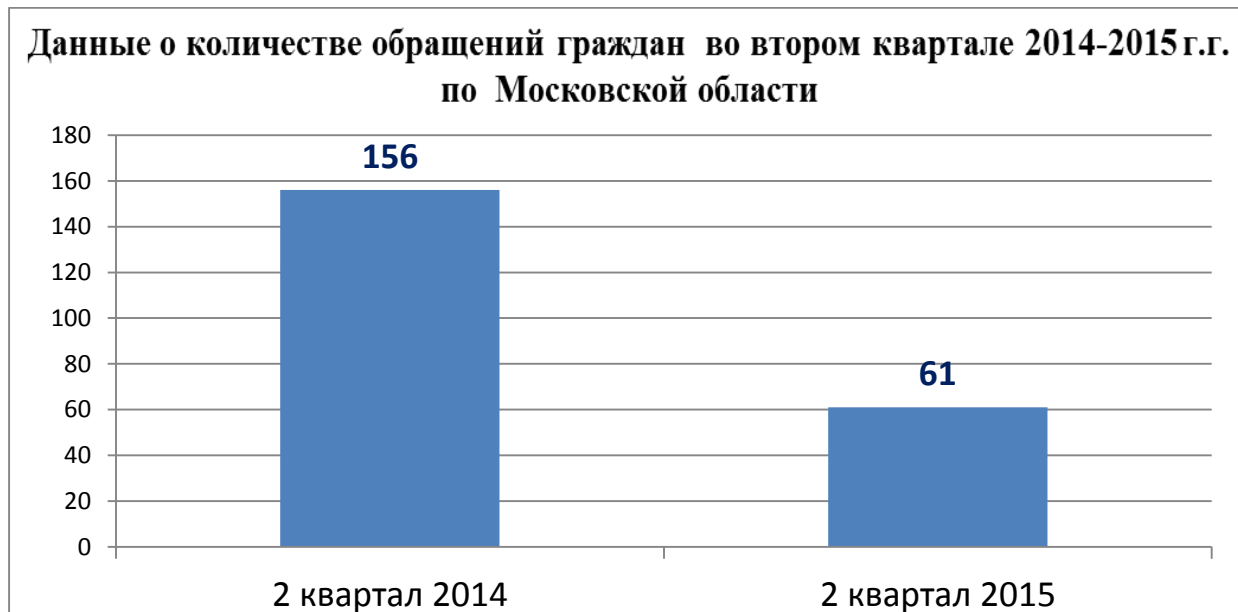
Количество обращений, поступивших в Росавиацию в III квартале 2015 года из других областей, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года снизилось незначительно.

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



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

Данный показатель составил в III квартале 2015 года –158 обращений, в III квартале 2014 года – 609 обращений.



В III квартале 2015 года в Росавиацию поступило 371 обращение гражданина из Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя.

В истекшем квартале текущего года количество обращений от жителей Москвы по сравнению с аналогичным периодом 2014 года почти не изменилось (с 280 до 286).

Вместе с тем в III квартале 2015 года количество обращений, поступивших в Росавиацию, от жителей города Санкт-Петербурга по сравнению с аналогичным периодом 2014 года увеличилось в 2,8 раза (с 27 до 76).

В III 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; с воздушным транспортом (кроме перевозок пассажиров, транспортным обслуживанием населения); с ценами и ценообразованием; с выплатой заработной платы; с пересмотром размера пенсий; с системой высшего профессионального образования и др.

В III квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно, в 3,3 раза, уменьшилось количество обращений, поступивших в Росавиацию от жителей Севастополя (с 30 до 9).





Кроме того, в III квартале 2015 года Федеральным агентством воздушного транспорта было рассмотрено 27 обращений, поступивших от граждан иностранных государств, и 281 обращение от граждан, не указавших регион проживания.

Все обращения, поступившие в Федеральное агентство воздушного транспорта в III квартале 2015 года, были рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Ответы направлены 1394 гражданам, это на 1 % меньше, чем в аналогичный период 2014 года, тогда было подготовлено 1453 ответов на обращения граждан.

По 18 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 соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 18 обращений граждан направлены по принадлежности для рассмотрения в другие органы государственной власти.

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.

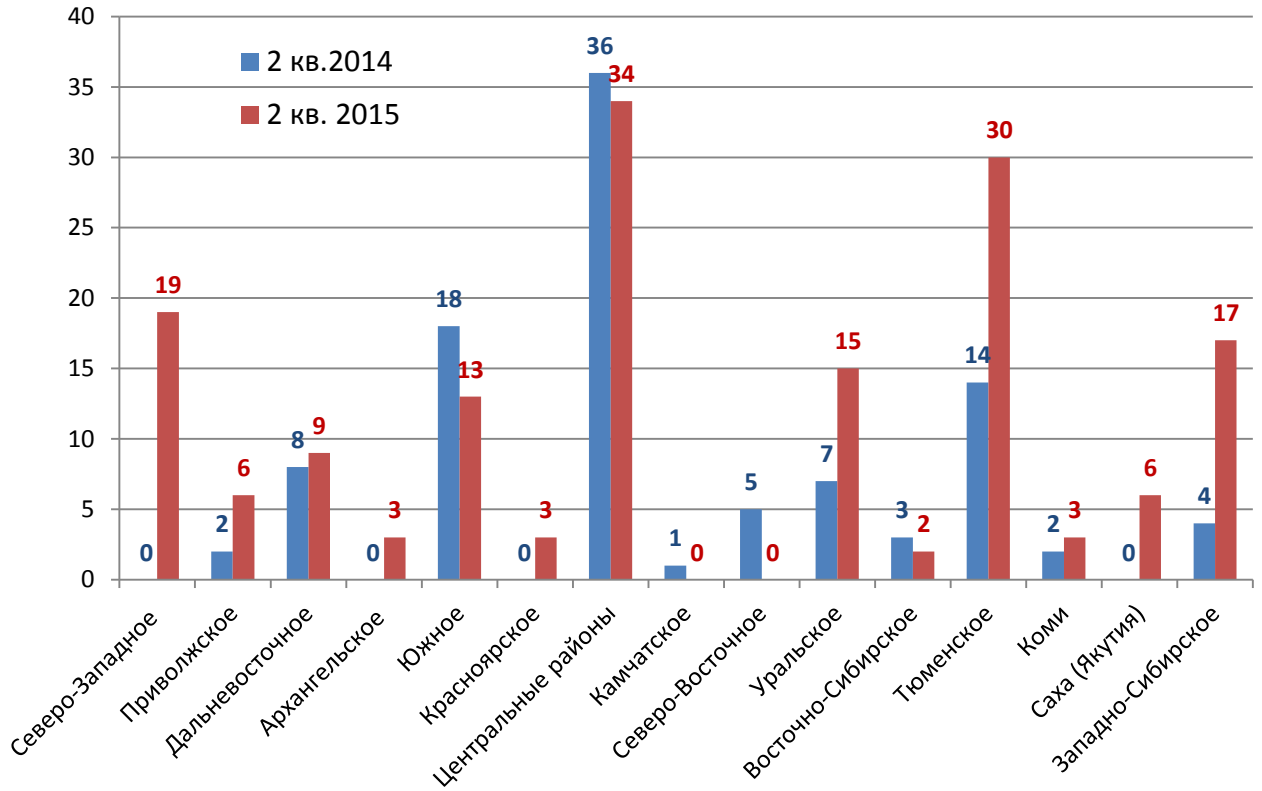
В III квартале 2015 года в межрегиональные территориальные управления воздушного транспорта Росавиации поступило 221 обращение граждан, что в 1,8 раза больше, чем за аналогичный период прошлого года (125 обращений).

В III квартале 2015 года значительно увеличилось количество граждан, обратившихся: в межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Центральных районов Росавиации – в 2,4 раза (с 40 до 95), в Южное межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 2,3 раза (с 9 до 21), в Уральское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 4,3 раза (с 3 до 13), в Тюменское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 2,4 раза (с 8 до 19), в Западно-Сибирское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Росавиации – в 2,4 раза (с 8 до 19).

В III квартале 2015 года рассмотрены обращения граждан, поступившие в Красноярское, Северо-Восточное 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 III квартале 2015 года существенного увеличения количества обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не произошло.

**Данные о количестве обращений граждан  
во II квартале 2014-2015 гг.  
по территориальным управлениям Росавиации**



## Тематический анализ обращений граждан

### Статистика по темам обращений

В III квартале 2015 года граждане обращались в Росавиацию по тематикам: государство, общество, политика (порядка 3,2 % от общего количества обращений); социальная сфера (6,3 % от общего количества обращений); экономика (порядка 70 % от общего количества обращений); оборона, безопасность, законность (0 % от общего количества обращений); жилищно-коммунальная сфера (0,1 % от общего количества обращений); иные вопросы (порядка 20,4 % от общего количества обращений).



В истекшем квартале текущего года наиболее актуальными для граждан являлись вопросы, связанные: с системой высшего профессионального образования (2,6 % от общего количества обращений); с трудоустройством в органах, организациях и на предприятиях (около 1,8 % от общего количества обращений); с вопросами воздушного транспорта (кроме перевозок пассажиров, транспортным

обслуживанием населения) (более 38 % от общего количества обращений); с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги (15,4 % от общего количества обращений); с транспортным обслуживанием населения (вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок) (более 12 % от общего количества обращений); иные вопросы (20,5 % от общего количества обращений).

В III 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 5 раз); с развитием предпринимательской деятельности, малого и среднего бизнеса (в 21,3 раза); реализацией Государственной программы «Развитие авиационной промышленности на 2013 – 2025 годы» (в 11 раз); правом на вознаграждение за труд (в 119 раз); государственными наградами (в 7 раз); увольнением и восстановлением на работе (кроме обжалования решений судов) (в 29,5 раза); выплатой заработной платы (в 5 раз); образовательным процессом, укреплением материальной базы системы образования и финансирования (в 53 раза).

В III 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 получение и распространение информации; с правом на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений; с правами потребителя; с правом на льготы установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления; с ценой и ценообразованием; с почетными званиями; с международным воздушным правом; с приватизацией объектов государственной и муниципальной собственности; с обжалованием действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих; с системой среднего профессионального образования; с задержкой выплаты пенсий; с оплатой труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях; с инновациями и нанотехнологиями; с проездом к месту лечения и обратно; с проездом льготных категорий граждан на междугороднем транспорте; с пенсионным фондом Российской Федерации и негосударственным пенсионным фондом; с вопросами кадрового обеспечения; водным транспортом; с земельными спорами (не судебными); с полномочиями государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений; с транспортной безопасностью; с лицензированием и квотированием; со строительством и реконструкцией объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов); с оборонно – промышленным комплексом; с развитием транспортного комплекса; с улучшением жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; с условиями проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания.

**Анализ тем обращений и вопросов граждан, поступивших в III квартале 2015 года, в сравнении аналогичным периодом с предыдущих годов.**

<b>ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ</b>	<b>III кв. 2013</b>	<b>III кв. 2014</b>	<b>III кв. 2015</b>
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>10</b>	<b>244</b>	<b>45</b>
Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме	0	0	2
Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес	2	85	4
Государственные награды	7	7	1
Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013 - 2025 годы»	0	33	3
Право на вознаграждение за труд	1	119	1
Право на образование	0	0	1
Право на получение и распространение информации	0	0	2
Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений	0	0	2
Присвоение почетных званий	0	0	3
Право на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления	0	0	1
Почетные звания	0	0	1
Цены и ценообразование	0	0	5
Результаты рассмотрения обращения	0	0	3
Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	0	0	2
Права потребителя	0	0	3
Международное воздушное право	0	0	1
Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности	0	0	1
Внедрение изобретательских и рационализаторских предложений	0	0	2
Обжалование действий (решений) органов местного самоуправления, должностных лиц и муниципальных служащих	0	0	7
<b>Социальная сфера</b>	<b>136</b>	<b>361</b>	<b>89</b>
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	5	59	2
Система высшего профессионального образования	14	88	37
Система среднего профессионального образования	0	0	2
Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	5	53	1
Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	102	136	26

<b>ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ</b>	<b>III кв. 2013</b>	<b>III кв. 2014</b>	<b>III кв. 2015</b>
Задержка выплаты пенсий	0	0	3
Выплата заработной платы	10	25	5
Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях	0	0	1
Инновации и нанотехнологии	0	0	1
Проезд к месту лечения и обратно	0	0	1
Проезд льготных категорий граждан по территории России	0	0	1
Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций	0	0	1
Научно-техническая деятельность	0	0	2
Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды	0	0	2
Вопросы кадрового обеспечения	0	0	4
<b>Экономика</b>	<b>452</b>	<b>749</b>	<b>987</b>
Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы	2	98	0
Ценообразование, государственная политика в области цен	0	68	0
Водный транспорт	0	0	1
Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров, транспортное обслуживание населения)	147	88	539
Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок)	256	407	174
Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций	0	0	10
Земельные споры (не судебные)	0	0	1
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	28	45	218
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	0	0	1
Транспортная безопасность	0	0	11
Транспорт и экология	2	16	0
Строительство и экология	0	13	0
Лицензирование, квотирование	0	0	1

<b>ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ</b>	<b>III кв. 2013</b>	<b>III кв. 2014</b>	<b>III кв. 2015</b>
Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов)	0	0	14
Оборонно-промышленный комплекс, космос	0	0	1
Развитие транспортного комплекса	0	0	4
Архивное дело	17	14	12
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Борьба с коррупцией	4	1	0
Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту	0	0	0
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
Кредиты, компенсации, субсидии, льготы	1	2	0
Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства	0	10	0
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	0	0	1
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	0	0	1
<b>Иные вопросы</b>	<b>92</b>	<b>105</b>	<b>289</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; используется «телефон доверия» для установления обратной связи с гражданами и организациями; должностными лицами Росавиации осуществляется личный прием граждан.