**Работа Федерального агентства воздушного транспорта**

**с обращениями граждан в 2014 году**

**(аналитическая справка)**

Обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан является одним из приоритетных и важных направлений в деятельности Федерального агентства воздушного транспорта.

В 2014 году в целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» должностными лицами  Росавиации были рассмотрены 5 359 обращений, поступивших в Федеральное агентство воздушного транспорта в письменной форме, в форме электронных сообщений (интернет-сообщения), в том числе на официальный сайт Росавиации, а также обращения граждан в ходе личного приема граждан руководством Росавиации.

**Общая статистика обращений**

Количество поступивших за 2014 год обращений граждан составило 5 359.

Следует отметить, что за истекший 2014 год темп роста числа обращений граждан по сравнению с 2013 годом увеличилсяв 2 раза (2 572 обращения).

В истекшем году в Росавиацию поступило 77 коллективных обращений, что в 1,5 раза больше, чем в 2013 году (тогда поступило 52 коллективных обращений).

С официального сайта Росавиации и посредством системы межведомственного электронного документооборота  в Федеральное агентство воздушного транспорта в 2014 году поступило 1 767 обращений граждан, что на 21% больше, чем в 2013 году (1 463 обращений).

По средствам почтовой связи в 2014 году в Росавиацию поступило 3 592 обращения граждан, что в 2,8 раза больше, чем в 2013 году (тогда по почте поступило 1 274 обращения), из них:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поступление** | **Количество****обращений** |
| **Администрация Президента** | 861 |
| **Минтранс России** | 1627 |
| **из Администрации Президента через Минтранс** | 966 |
| **Аппарат Правительства** | 88 |
| **из Аппарата Правительства через Минтранс** | 23 |
| **из Государственной Думы через Минтранс** | 5 |
| **другие ФОИВ** | 22 |

**Статистика обращений граждан по субъектам Российской Федерации**

В 2014 году в Росавиацию поступило 79 обращений граждан, проживающих в Республиках: Башкортостан, Бурятия, Дагестан, Кабардино-Балкария, Карелия, Коми, Мордовия, Якутия, Татарстан, Тыва, Хакасия, Крым.

Анализ данных обращений граждан в 2013 – 2014 годах свидетельствует о том, чтоихколичество по субъектам практически не изменилось, за исключением Республики Башкортостан, где количество обращений граждан снизилось на 29 %, и Республики Коми, где количество обращений граждан возросло на 33 %.



В 2014 году в Росавиацию поступило 247 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 2014 году по сравнению с 2013 годом количество обращений, поступивших из Приморского края, увеличилось в 16 раз, из Алтайского края в 1,5 раза. Количество обращений, поступивших в Росавиацию в 2014 году из других краев, по сравнению с 2013 годом значительно не изменилось.



В 2014 году в Росавиацию поступило 2 817 обращений граждан из различных областей Российской Федерации.

Анализ обращений граждан, проживающих в данных субъектах Российской Федерации, показывает, что в 2014 году по сравнению с 2013 годом значительно увеличилось количество обращений от жителей: Амурской области (с 3 до 23), Курской области (с 1 до 31), Мурманской области (с 4 до 24), Рязанской области (с 4 до 25), Саратовской области (с 39 по 59), Тамбовской области (с 2 до 32), Тюменской области (с 15 до 45).

Традиционно высоким остается показатель количества обращений граждан, проживающих в Московской области.

В 2014 году количество обращений граждан, проживающих на территории Московской области, увеличилось по сравнению с 2013 годом в 6 раз (с 348 обращений до 2 141).



В 2014 году в Росавиацию поступило 1 230 обращений граждан из Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя.

В 2014 году количество обращений от жителей Москвы по сравнению с 2013 годом увеличилось более чем в 1,5 раза (с 568 обращений до 1 020).



Кроме того, в 2014 году Федеральным агентством воздушного транспорта было рассмотрено 23 обращения, поступивших от граждан иностранных государств, и 939 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.

Статистические данные о количестве обращений граждан, рассмотренных межрегиональными территориальными управлениями воздушного транспорта Росавиации в 2014 году, приведены в диаграмме.



**Тематический анализ обращений граждан**

**Статистика по темам обращений**

В 2014 году граждане обращались в Росавиацию по тематикам: государство, общество, политика (порядка 14,8 % от общего количества обращений); социальная сфера (около 25 % от общего количества обращений); экономика (более 50 % от общего количества обращений); оборона, безопасность, законность (0,05 % от общего количества обращений); жилищно-коммунальная сфера (0,7 % от общего количества обращений); иные вопросы (более 9 % от общего количества обращений).

Наиболее актуальными вопросами для граждан являлись: трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях (8,4 % от общего количества обращений); транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) (23 % от общего количества обращений); вопросы, связанные с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги (7,2 % от общего количества обращений).

В 2014 году существенно возросло количество обращений по вопросам: транспортного обслуживания населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) (в 1,5 раза по сравнению с 2013 годом); увольнения и восстановления на работе (в 25 раз по сравнению с 2013 годом); ценообразования, государственной политики в области цен (в 36 раз по сравнению с 2013 годом).

В 2014 году по сравнению с 2013 годом значительно снизилось количество обращений по вопросам: трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях (с 17,2 % в 2013 году до 8,4 % в 2014 году); тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги (с 12,6 % в 2013 году до 7,2 % в 2014); воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров) (с 13,6 % в 2013 году до 6,8 % в 2014).

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

| **ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **55** | **61** | **36** | **50** | **795** |
| **Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес** | 5 | 4 | 9 | 11 | 250 |
| **Государственные награды** | 36 | 48 | 18 | 28 | 18 |
| **Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013 - 2025 годы»** | 12 | 7 | 5 | 6 | 102 |
| **Право на вознаграждение за труд** | 12 | 2 | 4 | 5 | 425 |
| **Социальная сфера** | **120** | **157** | **127** | **573** | **1312** |
| **Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)** | 10 | 4 | 3 | 12 | 300 |
| **Система высшего профессионального образования** | 13 | 11 | 8 | 75 | 259 |
| **Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях** | 58 | 126 | 103 | 443 | 450 |
| **Выплата заработной платы** | 32 | 5 | 4 | 25 | 105 |
| **Образовательный процесс.Укрепление материальной базы системы образования и финансирование** | 7 | 11 | 9 | 18 | 198 |
| **Экономика** | **1495** | **2711** | **1908** | **1580** | **2716** |
| **Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы** | 11 | 3 | 5 | 13 | 380 |
| **Ценообразование, государственная политика в области цен** | 6 | 1 | 2 | 5 | 180 |
| **Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров)** | 126 | 306 | 217 | 350 | 363 |
| **Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)** | 962 | 1655 | 1241 | 826 | 1230 |
| **Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги** | 247 | 456 | 304 | 325 | 387 |
| **Транспорт и экология** | 10 | 1 | 2 | 5 | 49 |
| **Строительство и экология** | 8 | 2 | 1 | 4 | 30 |
| **Архивное дело** | 125 | 287 | 136 | 52 | 97 |
| **Оборона,безопасность,законность** | **1** | **4** | **3** | **35** | **3** |
| **Борьба с коррупцией** | 1 | 4 | 3 | 35 | 3 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **4** | **2** | **2** | **3** | **35** |
| **Кредиты, компенсации, субсидии, льготы** | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 |
| **Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства** | 2 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| **Другое** | **59** | **77** | **20** | **331** | **498** |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

Все поступающие в Федеральное агентство воздушного транспорта обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан приведена в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан** | **2010 год** | **2011 год** | **2012 год** | **2013****год** | **2014****год** |
| **Дано разъяснение** | 1665 | 2902 | 1998 | 2532 | 5205 |
| **Направлено по принадлежности** | 0 | 2 | 4 | 0 | 36 |
| **Меры, принятые по результатам рассмотрения обращения** | 58 | 86 | 84 | 29 | 35 |
| **Принято к сведению** | 2 | 11 | 5 | 2 | 50 |
| **Ответ не направлен, из них:** | 9 | 11 | 5 | 9 | 33 |
| ***Отсутствует адресат обращения*** | *4* | *7* | *3* | *2* | *16* |
| ***Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса*** | *5* | *4* | *2* | *7* | *17* |

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.

В текущем году Росавиацией запланировано:

- создание на официальном сайте в сети Интернет страницы «Часто задаваемые вопросы», на которой граждане смогут найти ответы на наиболее актуальные, социально значимые вопросы, связанные с гражданской авиацией;

- проведение онлайн-конференций руководством Росавиации;

- участие должностных лиц центрального аппарата Росавиации и руководителей подведомственных межрегиональных территориальных управлений в общероссийском дне приема граждан.

Организация работы с обращениями граждан по обеспечению, соблюдению, защите и восстановлению нарушенных прав и законных интересов физических и юридических лиц является одной из приоритетных задач, стоящих перед Росавиацией и ее территориальными органами.