Анализ обращений граждан, поступивших в Уральское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта в 3 квартале 2020 года.

В Уральском МТУ Росавиации (далее – Управление) работа с обращениями граждан расценивается как одна из основных приоритетных государственных функций.

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

В целях осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, в Управлении проводится анализ результатов данного направления деятельности.

Работа с обращениями граждан регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

В соответствии с вышеназванным Федеральным законом, Управление рассматривает обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, кроме того, руководством Управления и начальниками структурных подразделений, в соответствии с графиком приема, осуществляется личный прием граждан.

	2020 2 квартал	2020 3 квартал
Всего поступило обращений	241	200
Получено по информационным сетям	240	199
Получено по почте	1	1

Из 200 обращений граждан, поступивших в Управление в 3 квартале 2020 года: 196 жалоб, 4 заявления.

Во 3 квартале 2020 года, обращения граждан, поступившие в Управление, распределяются по следующим показателям:

возврат денежных средств за билеты из-за угрозы коронавируса-146;

отмена рейсов – 5;

вопросы обслуживания на борту воздушного судна – 5;

вопросы безопасности полетов – 5;

запрос пенсионного фонда -2;

оказание государственных услуг - 3;

вопросы строительства -2;

оказание консультативных услуг и иные вопросы -32.

По всем обращениям граждан ответы подготовлены и направлены в установленные законодательством сроки.