

**Анализ обращений граждан, поступивших в Уральское  
межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта  
Федерального агентства воздушного транспорта  
в 1 квартале 2021 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, осуществляется личный прием граждан.

	2020 4 квартал	2021 1 квартал
Всего поступило обращений	86	75
Получено по информационным сетям	84	74
Получено по почте	2	1

Из 75 обращений граждан, поступивших в Управление в 1 квартале 2021 года: 57 жалоб, 15 заявлений, 3 предложения.

В 1 квартале 2021 года, обращения граждан, поступившие в Управление, распределяются по следующим показателям:

транспортное обслуживание населения – 46;

тарифы, сборы, льготы на транспортные услуги – 5;

возврат денежных средств за билеты из-за угрозы коронавируса – 11;

оказание государственных услуг - 13;

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