**Анализ обращений граждан, поступивших в Уральское межрегиональное территориальное управление воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта во 2 квартале 2023 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 Управления. 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 обращений граждан Российской Федерации».

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

| | 2023<br>1 квартал | 2023<br>2 квартал |
|---|---|---|
| Всего поступило обращений | 59 | 66 |
| Получено по информационным сетям | 57 | 64 |
| Получено по почте | 2 | 2 |

Из 66 обращений граждан, поступивших в Управление во 2 квартале 2023 года: 40 жалоб, 26 заявлений.

Во 2 квартале 2023 года, обращения граждан, поступившие в Управление, распределяются по следующим показателям:

транспортное обслуживание населения – 23;

возврат денежных средств за билеты – 13;

оказание государственных услуг - 26;

иные вопросы (трудовые отношения, использование воздушного пространства) -4.

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