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 закреплено статьей 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 Федеральное агентство воздушного транспорта за I квартал 2021года поступило **1734**обращений граждан, что на **42%** меньше, чем за аналогичный период прошлого года.

Количество обращений граждан, поступивших в Росавиацию из других федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, составило 807 обращений, из них:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поступление** | **Количество** **обращений** |
| **Администрация Президента Российской Федерации** | 203 |
| **Аппарат Правительства Российской Федерации** | 47 |
| **Минтранс России** | 496 |
| **другие ФОИВ** | 61 |

**Статистика обращений граждан по управлениям центрального аппарата Росавиации:**

Наибольшее количество обращений граждан пришлось на:

Управление регулирования перевозок и международного сотрудничества –50% обращений;

Управление аэропортовой деятельности – 14% обращений;

Управление летной эксплуатации – 8% обращений.

**Тематический анализ обращений граждан**

За I квартал 2021 года граждане обращались в Росавиацию по тематикам следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **Количество** **обращений** |
| Экономика / Хозяйственная деятельность / Транспорт / Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки / воздушный транспорт | 889 |
| Экономика / Хозяйственная деятельность / Транспорт / Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций / воздушный транспорт | 19 |
| Экономика / Хозяйственная деятельность / Транспорт / Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок | 20 |
| Социальная сфера / Образование. Наука. Культура / Образование (за исключением международного сотрудничества) / Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 10 |
| Экономика / Хозяйственная деятельность / Транспорт / Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная | 48 |
| Иные вопросы | 748 |

Затрагиваемые в обращениях граждан вопросы носят как сезонный, так и ситуационный характер.

Из-за вспышки новой коронавирусной инфекции в адрес Росавиации поступают вопросы, связанные с разъяснениемособенностей исполнения договора воздушной перевозки пассажиров, порядком и сроками возврата провозной платы.

В связи с принятием решений об установлении приаэродромных территорий аэродромов гражданской авиации в соответствии с требованиями статьи 47 Воздушного кодекса РФ в адрес Федерального агентства воздушного транспорта поступают вопросы, связанные со строительством (проектированием, реконструкцией) объектов, порядком получения согласования Росавиации для размещения объектов в пределах приаэродромной территории гражданских аэродромов, а также до ее установления в границах полос воздушных подходов и санитарно-защитных зон аэродромов.