

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Комиссии по этике Общественного совета при Росавиации по работе в Федеральном агентстве воздушного транспорта Российской Федерации с обращениями граждан в 2024 году

10.12.2024

г. Москва

По поручению Председателя Общественного совета при Росавиации проведена выборочная проверка обращений граждан по линии деятельности Федерального агентства воздушного транспорта, поступающих в Росавиацию напрямую, так и направленных для рассмотрения из администрации Президента РФ, аппарата Правительства РФ, Минтранса России, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Основные вопросы, волнующие граждан, связанные с порядком ценообразования авиационной перевозки, порядком использования воздушного пространства беспилотными воздушными судами, порядком застройки при аэродромной территории и шумовым воздействием на население.

Необходимо отметить, что на все обращения граждан даются своевременные и объективные ответы.

На сайте Росавиации организована возможность подачи обращения в электронном виде, имеется подробная инструкция по порядку обращения граждан, а также имеется возможность подать заявку на личный прием к руководящему составу Росавиации. Есть раздел часто задаваемых вопросов.

В последнее время появилась новая тематика обращений по порядку авиационной перевозки участников СВО, в том числе следующих после лечения в госпиталях после ранений. В жалобах и обращениях содержатся факты формального подхода сотрудников авиакомпаний при регистрации и посадки на рейс, не всегда внимательного обращения с гражданами и не учитывая жизненную ситуацию в конкретном случае. Необходимо отметить, что в отдельных случаях руководители Росавиации обращаются к руководству авиакомпаний для решения жизненных ситуаций у обратившихся граждан и после данных обращений в авиакомпаниях решают возникающие вопросы (пример).

В качестве рекомендации, если есть возможность и ответ на вопрос не требует серьезной проработки или на подобный вопрос уже готовился ответ (например, по порядку использования БАС, ответы почти одинаковые) сократить время для отправки ответа гражданам.

Рекомендовать руководству Росавиации рассмотреть возможность направить во все авиакомпании письмо с просьбой более внимательно относиться к порядку регистрации на рейс и перевозки граждан, в особенности пассажиров с детьми и лиц с ограниченными возможностями.

Председатель Комиссии по этике
Общественного совета при
Росавиации



А.Ю. Южаков