**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 1 квартале 2019 года, запросов информации   
и обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер**

Рассмотрение письменных и личных обращений, устных обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области и министерства транспорта (далее – министерство).

Граждане, представители организаций и общественных объединений имеют возможность обратиться в министерство путем направления письменных обращений почтовой связью либо предоставлением их в приемную Минтранса, а также в форме электронного документа на официальный сайт министерства, либо на электронную почту. Личные обращения граждан рассматриваются на личных приемах, проводимых министром транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области либо лицом его замещающим.

За период с **01.01.2019 по 31.03.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 246, (в четвертом квартале 2018 года-315, и в первом квартале 2018 года-201) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с четвертым кварталом 2018 года поступивших обращений уменьшилось на 21% (на 69 обращений), а с 1 кварталом 2018 года произошло увеличение на 22% (на 45 обращений).**

**В первом квартале 2019 года было зарегистрировано 176 письменных заявлений. В четвертом квартале 2018 было 136 письменных обращения, (в первом квартале 2018 года- 72), увеличение с 4 кварталом небольшое на 29% (на 40 обращений), а вот с 1 кварталом 2018 года произошел значительный рост обращений**

**на 44% (104 обращения).**

83 обращения в 1 квартале 2019 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в четвертом квартале 2018 года-103, в 1 квартале 2018 года -82). С четвертом кварталом произошло уменьшение на 19% (на 20 обращений), с первым кварталом 2018 года поступившие обращения на одном уровне. 163 обращения поступило - непосредственно в министерство, в 4 квартале 2018 года- 212, в 1 квартале 2018 года в министерство поступило 48. В сравнении с 4 кварталом поступивших обращений уменьшилось на 23% (на 49 обращений), с первым кварталом увеличилось количество на 70% (на 115 обращений).

Из числа поступивших обращений в первом квартале 2019 года 24-устных, (в 4 квартале 2018 году-13, в первом квартале 2018 года-22. Увеличение произошло в сравнении с 4 кварталом на 84% (на 11обращений), с первым кварталом на 9% (на 2 обращения). Письменных обращений в 1 квартале 2019 голу поступило 76, в четвертом квартале 2018 года поступило 136 обращений, а в 1 квартале 2018 поступило 71 обращение. Снижение с четвертым кварталом составило на 44% (на 60 обращений), с первым кварталом 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 7% (на 5 обращений).

В первом квартале 2019 года на личном приеме у министра присутствовало 6 граждан (в 4 квартале 2018 было 28, в первом квартале 2018 было 17). Значительное снижение произошло в 1квартале 2019 года в сравнении с четвертым кварталом 2018 года на 78% (на 22 обращения), с 1 кварталом 2018 года на 64% (на 11обращений).

По электронной почте в первом квартале 2019 года поступило 117 обращений, (в четвертом квартале 2018 года- 158 обращений, в 1 квартале 2018 года-64 обращения). С четвертым кварталом произошло снижение поступивших обращений на 25% (на 41 обращение), с 1 кварталом 2018 года произошло увеличение на 82% (на 53 обращения).

В первом квартале 2019 года поступило 42 жалобы, в четвертом квартале 2018 года поступило-105, в перовом квартале 2018 поступило 44). Уменьшение небольшое с 1 кварталом 2018 года на 4% (на 2 обращения), с 4 кварталом 2018 года на 60% (на 63 жалобы).

Запросов и обращений через смс-сообщения в первом квартале 2019 года не поступало.

Предложений не было зарегистрировано в 1 квартале 2019 года. В четвертом квартале 2018 года поступило 4 предложения, в первом квартале 2018 было 3 предложения.

По результатам рассмотрения направлены ответы заявителям в электронном виде, в письменной и устной форме даны разъяснения и рекомендации.

Все обращения рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом министерства, Инструкцией по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области», утвержденной приказом министерства от 12.04.2017 № 60.

Заявителям даны письменные ответы в установленные действующим законодательством сроки.

Организация работы с обращениями граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области позволила в первом квартале 2019 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.