**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 1 квартале 2021 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 **01.01.2021 по 31.03.2021** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 445, (в четвертом квартале 2020 года-346, и в первом квартале 2020 года-284) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В 1 квартале 2021 года количество обращений в сравнении с 4 кварталом 2020 года увеличилось на 29% (на 99 обращений), с 1 кварталом 2020 года на 57% (на 161 обращение).**

 112 обращений в первом квартале 2021 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в четвертом квартале 2020 года-126, в первом квартале 2020 года -135). Статистика показывает, что в первом квартале 2021 года количество поступивших обращений из общественной приемной Губернатора уменьшилось. В сравнении с четвертом кварталом 2020 года на 11% (на 14 обращений), а с 1 кварталом 2020 года на 17% (на 23 обращения).

 309 обращение поступило - непосредственно в министерство, в четвертом квартале 2020 года- 220, и в первом квартале 2020 года в министерство поступило 149 обращения. В сравнении с кварталами произошло увеличение, с четвертом кварталом 2020 года на 40% (на 89 обращений), первом кварталом 2020 года на 98% (на 160 обращений).

 Из 445 обращений в 1 квартале 2021 года поступило 386 письменных обращений, в четвертом квартале 2020 года- 58, в первом квартале 2020 года-120 письменных обращений.

 **В первом квартале 2021 года было зарегистрировано 78 заявлений. В четвертом квартале 2020 было 70 заявления, в первом квартале 2020 года- 126. В первом квартале текущего года в сравнении с 4 кварталом прошлого года произошло незначительное увеличение на 11% (на 8 заявлений), а с первом кварталом прошлого года, произошло уменьшение заявлений на 38% (на 48).**

 В первом квартале 2021 года поступило 18 устных обращений, в четвертом квартале 2020 года поступило 10, а в первом квартале 2020 года поступило 16 устных обращений. Произошло увеличение устных обращений, с 4 кварталом на 80% (на 8 обращений) с 1 кварталом на 12% (2 обращения).

 В первом квартале 2021 года на личный прием к министру обратилось 3 гражданина. В четвертом квартале присутствовало 11 граждан. В первом квартале прошлого года обращалось 8 граждан. Уменьшение с 4 кварталом на 73% (на 8 граждан), с 1 кварталом прошлого года на 62 %(на 5 граждан).

 По электронной почте в первом квартале 2021 года поступило 16 обращений, (в четвертом квартале 2020 года-215 обращений, в первом квартале 2020 года-189 обращений). В первом квартале 2021 года количество обращений по электронной почти снизилось в сравнении с кварталами.

 В первом квартале 2021 года поступило 199 жалобы, в четвертом квартале 2020 года поступило-132 жалобы, в первом квартале 2020 поступило 76 жалоб). Данная статистика показывает, что в первом квартале 2021 года количество жалоб увеличилось, с 4 кварталом на 51% (на 67 жалоб), с 1 кварталом на 62% (на 123 жалобы).

 В первом квартале 2021 года поступило 27 запросов (в четвертом квартале 2020 поступило 3 запроса, а в первом квартале 2020 года поступило 9 запросов. Количество запросов увеличилось в сравнении с данными кварталами.

 Обращений через смс-сообщения в данных кварталах не было зарегистрировано.

В первом квартале 2021 поступило 5 предложения, а в 4 квартале 2020 года поступило 3 предложения, в первом 2020 года поступило 2 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 2021 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.