**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 1 квартале 2018 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 **01.01.2018 по 31.03.2018** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 201, (в четвертом квартале 2017 года-241, и в первом квартале 2017 года-184) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.**

**В первом квартале 2018 года было зарегистрировано 72 письменных обращения. В четвертом квартале 2017 было 62 письменных обращения, (в 1 квартале 2017 года-152), в сравнении с четвертым кварталом 2017 года произошло увеличение на 16% (на 10 обращений), в сравнении с первым кварталом 2017 года поступивших письменных обращений снизилось на 52% (на 80 обращений).**

82 обращения в 1 квартале 2018 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в четвертом квартале 2017 года-134, в 1 квартале 2017 года 136). Уменьшение произошло в сравнении с 1 и 4 кварталами 2017 года на 39% (54 обращения). 121 обращение - непосредственно в министерство, в 4 квартале 2017 года 107, в 1 квартале 2017 года в министерство поступило 48. Увеличение с 4 кварталом 2017 года составило 13% (на 14 обращений), с 1 кварталом 2017 года на 52% (на 73 обращения).

Из числа поступивших обращений в 1 квартале 2018 года 22-устных, (в 2017 году 25- в 1 квартале, 12- в четвертом), в сравнении с первым кварталом 2017 года поступивших устных обращений особо не меняется, в сравнении с 4 кварталом 2017 года произошло увеличение на 83% (на 10 обращений).

В первом квартале 2018 года на личном приеме у министра присутствовало 17 граждан (в четвертом квартале 2017 было 11 обращений, в первом квартале 2017 было 2). Свидетельствует о росте обращений с четвертым кварталом 2017 на 54% (на 6 обращений), с первым кварталом 2017 года на 88% (на 15 обращений).

По электронной почте в первом квартале 2018 года поступило 64 обращения, (в четвертом квартале 2017 года- 40 обращений, в первом квартале 2017 года-103. С 4 кварталом произошло увеличение на 60% (на 24 обращения). С первым кварталом 2017 года произошло снижение на 37% (на 39 обращений).

Жалоб в первом квартале 2018 года поступило 44, в четвертом квартале 2017 года поступило-42, в первом квартале 2017 года-5, с первым кварталом увеличение составило 80% (на 39 жалоб). С четвертым кварталом 2017 года произошел незначительный рост жалоб.

Запросов и обращений через смс-сообщения в 1 квартале 2018 года не поступало, а в четвертом квартале 2017 года было зарегистрировано одно обращение через смс.

В 1 квартале 2018 года было 3 предложения, в четвертом квартале 2017 года было 2 предложения, в первом квартале 2017 года было 1 предложение.

Наибольшее количество обращений за 1 квартал 2018 года, поступило по вопросам работы общественного транспорта, о работе кондукторов, водителей, повышение тарифов.

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 2018 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.