**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных во 2 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 **01.04.2021 по 30.06.2021** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 434, (в первом квартале 2021 года-445, и во втором квартале 2020 года-370) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Во втором квартале в сравнении с 1 кварталом 2021 года количество уменьшилось на 2% (на 11обращений), в сравнении со 2 кварталом 2020 года количество увеличилось на 17% (на 64 обращения).**

124 обращений во втором квартале 2021 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в первом квартале 2021 года-112, во втором квартале 2020 года -245). Статистика показывает, что во втором квартале 2021 года в сравнении с первым кварталом 2021 года количество увеличилось на 11% (на 12 обращений), с кварталом прошлого года количество уменьшилось на 49% (на 121 обращение).

301 обращение поступило - непосредственно в министерство, в первом квартале 2021 года поступило 309 обращений, а во втором квартале прошлого года 125. С прошлым кварталом текущего года произошло не большое снижение на 2% (на 8 обращений), а со вторым кварталом прошлого года количество обращений увеличилось на 41% (на 176 обращений).

Из 434 обращений во втором квартале 2021 года поступило 418 письменных обращений, в первом квартале 2021 года поступило 445 обращений из них 386 письменных, во втором квартале 2020 года 370 из них 320 письменных. Во втором квартале 2021 года количество письменных обращений поступило больше чем в предыдущие квартала.

**Во втором квартале 2021 года было зарегистрировано 124 заявлений. В первом квартале 2021 было 78 заявлений, во втором квартале 2020 года- 42 заявления. В данном квартале количество заявлений увеличилось, с первым кварталом на 59% (на 46 заявлений), а со вторым кварталом прошлого года на 95% (на 82 заявления).**

Во втором квартале 2021 года поступило 5 устных обращений, в первом квартале 2021 года поступило 18, а во втором квартале 2020 года поступило 10 устных обращений. Количество устных обращений в данном квартале уменьшилось в сравнении с предыдущими кварталами.

Во втором квартале 2021 года на личный прием к министру обратилось 3 гражданина. В первом квартале присутствовало 3 гражданина. Во втором квартале прошлого года на личный прием к министру граждане не обращались.

По электронной почте во втором квартале 2021 года поступило 4 обращение, (в первом квартале 2021 года-16 обращений, во втором квартале 2020 года-141 обращение). Количество обращений по электронной связи значительно уменьшилось, с предыдущим кварталом на 75% (на 12обращений), с прошлым годом на 137 обращение.

Во втором квартале 2021 года поступило 153 жалобы, в первом квартале 2021 года поступило-199 жалобы, во втором квартале 2020 поступило 72 жалобы). Данная статистика показывает, что в сравнении с предыдущим кварталом количество жалоб уменьшилось на 23% (на 46 жалобы), с предыдущим кварталом увеличилось на 25% (на 81 жалобу).

Во втором квартале 2021 года поступило 16 запросов (в первом квартале 2021 поступило 27 запросов, а во втором квартале 2020 года поступило 9 запросов. Количество запросов уменьшилось в сравнении с прошлым кварталом на 41% (на 11 запросов), с предыдущем годом количество увеличилось на 78% (на 7 запросов).

В данном квартале по смс-сообщению поступило 6 обращений. В предыдущих кварталах таких обращений не поступало.

Во втором квартале 2021 поступило 1 предложение, а в первом квартале 2021 года поступило 5 предложений, в четвертом квартале 2020 года поступило 6 предложений. Количество предложений в данном квартале уменьшилось.

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 во втором 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.