**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 2017 году, 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 **01.01.2017 по 31.12.2017** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 865 обращений граждан, в 2016 году поступило 667, произошло **увеличение на** 29% (на 198 обращений).

**В 2017 году было зарегистрировано 351 письменное заявление, в 2016 году 500 заявлений, что свидетельствует о снижение в 2017 году на 29% (на 149 заявлений).**

525 обращений поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, в 2016 году 411 обращений, увеличение произошло 27 % (на 114 обращений). Непосредственно в министерство в 2017 году поступило 337 обращений, в 2016 году 252, увеличение составило на 33 % (на 85 обращений).

В 2017 году зарегистрировано 120 жалоб, в 2016 было 117 жалоб, роста и снижение практически не было.

Было одно обращение через смс-сообщение в 2017 году, а в 2016 таких обращений не было. Поступило 5 предложений в 2017 году, в 2016 было 12 предложений, что свидетельствует о снижении предложений в 2017 году на 58% (на 7)

Следует отметить, что наибольшее количество обращений граждан, что в 2016 и 2017 годах поступило по вопросам работы общественного транспорта, некорректное поведение водителей –грубость, допущенные к пассажирам, курение за рулем; нарушения расписания движения автобусов на маршрутах. К нарушителям были применены меры наказания административного характера.

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 2017 году обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.