**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 2021 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 **01.01.2021 по 31.12.2021** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 1786 обращений граждан, в 2020 году поступило 1358 обращений, в 2019 году поступило 1250 обращений. В 2021 году количество поступивших обращений увеличилось, с прошлым годом на 31% (на 428 обращений), с 2019 годом на 43 % (на 536 обращений).

 В 2021 году поступило 509 обращений из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, в 2020 году 673 обращения, а в 2019 году 608 обращений. В 2021 году количество обращений из приемной Губернатора уменьшилось, с прошлым годом на 24% (на 164 обращения), с 2019 годом на 16% (на 99 обращений).

 Непосредственно в Министерство в 2021 году поступило 1297 обращений, в 2020 году 685, в 2019 году -662 обращений. В 2021 году в Министерство поступило наибольшее количество обращений в сравнении с предыдущими годами, с 2020 годом на 89% (на 612 обращений), с 2019 годом на 96% (на 635 обращений).

 В 2021 году поступило 771 жалоба, в 2020 году зарегистрировано 422 жалобы, в 2019 было 202 жалобы. В 2021 году произошло увеличение поступивших жалоб, с 2020 годом на 83% (на 349 жалоб), с 2019 годом на 190% (на 569 жалоб). Статистика показывает, что рост жалоб в данном периоде увеличился в два раза.

 В данном периоде поступило 400 заявлений, в прошлом году 271 заявление, в 2019 году поступило 391 заявление. В 2021 году количество заявлений увеличилось, с 2020 годом на 48%(на 129 заявлений), с 2019 годом на 2% (на 9 заявлений).

 **Из числа поступивших обращений в 2021 году было зарегистрировано 1610 письменных обращений. В 2020 году было 1110 письменных, а в 2019 году 501 письменное обращение. В 2021 году увеличение произошло в сравнении с прошлым годом на 45% (500), с 2019 годом на 87% (на 1109).**

 **В 2021 году поступило 27 устных обращений, в 2020 году 41 устное обращение, в 2019 году 52 таких обращений. В текущем году зарегистрировано меньшее количество обращений, с прошлым годом на 34% (на 14 устных обращений), с 2019 годом на 48% (на 25 устных обращений).**

 **На личный прием к министру в 2021 году поступило 13 граждан. В 2020 году 23 гражданина, а в 2019 году 28 граждан. В текущем году личных приемов было меньше, в сравнении с прошлым годом на 43% (на 10), с 2019 годом на 53% (на 15).**

В 2021 году поступило 6 предложений, 13 предложений в 2020 году, в 2019 было 14 предложений. Количество предложений уменьшилось в текущем году в половину раз.

 В 2021 году поступило 117 запросов, в 2020 году запросов было 30, в 2019 году поступило 5 запроса. Статистика показывает, значительный рост поступивших запросов, с 2020 годом на 90% (87), с 2019 годом на 112 запросов.

 В 2021 году поступило 9 обращений по смс-сообщению. В 2020, 2019 годах таких обращений не поступало.

 По электронной почте в 2021 году поступило 33 обращения, в 2020 году 51 обращение, в 2019 году 53 обращения.

 Следует отметить, что наибольшее количество обращений граждан, что в 2021 году, что в 2020 и 2019 годах поступило по вопросам работы общественного транспорта. 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 2021 году обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.