**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 2022 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 **01.01.2022 по 31.12.2022** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 1449 обращений граждан, в 2021 году поступило 1786 обращений, в 2020 году поступило 1358 обращений. В 2022 году количество обращений уменьшилось с 2021 годом на 19% (на 337 обращений), с 2020 годом количество поступивших обращений увеличилось на 6% (на 91 обращение).

В 2022 году поступило 410 обращений из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, в 2021 году 509 обращений, а в 2020 году 673 обращения. В 2022 году количество обращений из приемной Губернатора уменьшилось, с прошлым годом на 19% (на 99 обращения), с 2020 годом на 39% (на 263 обращения).

Непосредственно в Министерство в 2022 году поступило 1050 обращений, в 2021 году 1297, в 2020 году -685 обращений. В 2022 году в сравнении с прошлым годом количество поступивших обращений в Министерство транспорта НСО уменьшилось, на 19% (на 247 обращений), в сравнении с прошлым годом количество увеличилось, на 53% (на 365 обращений).

В 2022 году поступило 594 жалобы, в 2021 году зарегистрирована 771 жалоба, в 2020 было 422 жалобы. В 2022 году количество жалоб в сравнении с 2021 годом уменьшилось, на 23% (на 177 жалоб), с 2020 годом количество увеличилось, на 41% (на 172 жалобы).

В данном периоде поступило 377 заявлений, в прошлом году 400 заявлений, в 2020 году поступило 276 заявлений. Количество заявлений в сравнении с прошлым годом уменьшилось на 5% (на 23 заявления), с 2020 годом количество заявлений увеличилось на 36% (на 101 заявление).

**Из числа поступивших обращений в 2022 году было зарегистрировано 1180 письменных обращений. В 2021 году было 1610 письменных, а в 2020 году 1110 письменных обращений. С прошлым годом количество письменных обращений уменьшилось, на 27% (на 430), с 2021 годом количество увеличилось на 6% (на 70 письменных обращений).**

**В 2022 году поступило 13 устных обращений, в 2021 году 27 устных обращений, в 2020 году поступило 41 такое обращение. В текущем году зарегистрировано меньшее количество устных обращений, с прошлым годом на 52% (на 14 устных обращений), с 2020 годом на 68% (на 28 устных обращений).**

**На личный прием к министру в 2022 году обратилось 11 граждан. В 2021 году 13 граждан, а в 2020 году 23 гражданина. В текущем году личных приемов было меньше, в сравнении с прошлым годом на 13% (на 2 обращения), с 2020 годом на 52% (на 12).**

В 2022 году поступило 1 предложение, 6 предложений поступило в 2021 году, в 2020 было 13 предложений. Статистика показывает, большое снижение в 2022 году поступивших предложений в сравнении с предыдущими годами.

В 2022 году поступило 47 запросов, в 2021 году запросов было 117, в 2020 году поступило 30 запросов. С предыдущим годом количество запросов уменьшилось, на 60% (на 70 запросов), с 202) годом количество выросло на 36% (на 17 запросов).

В 2022 году по смс-сообщению поступило 11 обращений. В 2021 году поступило 9 обращений по смс-сообщению. В 2020 году таких обращений не поступало.

По электронной почте в 2022 году поступило 14 обращений, в 2021 году 33 обращения, в 2020 году 51 обращение.

Следует отметить, что наибольшее количество обращений граждан, что в 2022 году, что в 2021 и 2020 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 2022 году обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.