**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных во 2 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 **01.04.2018 по 30.06.2018** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 428, (в первом квартале 2018 года-201, и во втором квартале 2017 года-257) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.**

 **Во втором квартале 2018 года было зарегистрировано 86 письменных обращения. В первом квартале 2018 было 72 письменных обращения, (во втором квартале 2017 года-91), в сравнении с первым кварталом 2018 года произошло увеличение на 15% (на 14 обращений), в сравнении со вторым кварталом 2017 года поступивших письменных обращений снизилось на 5% (на 5 обращений).**

 233 обращения во 2 квартале 2018 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в первом квартале 2018 года-82, во 2 квартале 2017 года 166). Увеличение произошло в сравнении с первым кварталом 2018 года на 84 % (на 151 обращение), со вторым кварталом 2017 года на 40% (на 67 обращения). 195 обращение - непосредственно в министерство, в 1 квартале 2018 года 121, во втором квартале 2017 года в министерство поступило 91. Увеличение с 1 кварталом 2018 года составило 61% (на 74 обращений), со вторым кварталом 2017 года на 14% (на 104 обращения).

 Из числа поступивших обращений во втором квартале 2018 года 18-устных, (в 1 квартале 2018 году-22, во втором квартале 2017 года- 24), в сравнении с первым кварталом 2018 года произошло снижение на 18% (на 4 обращения), в сравнении со вторым кварталом 2017 года на 24% (на 6 обращений).

 Во втором квартале 2018 года на личном приеме у министра присутствовало 15 граждан (в первом квартале 2018 было 17 обращений, во втором квартале 2017 было 19). Свидетельствует о снижение обращений с первым кварталом 2018 на 11% (на 2 обращения), со вторым кварталом 2017 года на 21% (на 4 обращения).

 По электронной почте во втором квартале 2018 года поступило 62 обращения, (в первом квартале 2018 года- 64 обращений, во втором квартале 2017 года-62. В сравнении с данными кварталами статистика не меняется.

 Во втором квартале 2018 года поступило 92 жалобы, в первом квартале 2018 года поступило-44, во втором квартале 2017-27, с первым кварталом увеличение составило 52% (на 48 жалоб). Со вторым кварталом 2017 года на 48% (на 5 обращений).

 Запросов и обращений через смс-сообщения во втором квартале 2018 года не поступало.

 Во втором квартале 2018 года было 4 предложения, в 1 квартале было 2 предложения, во втором квартале 2017 года поступило 2 предложения. Увеличение произошло только со вторым кварталом 2018 года.

 Следует отметить, что во втором квартале 2018 года произошло значительное увеличение поступивших обращений.

 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 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.