**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 3 квартале 2019 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 **01.07.2019 по 30.09.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 362, (во втором квартале 2019 года-338, и в третьем квартале 2018 года-472) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении со вторым кварталом 2019 года поступивших обращений увеличилось на 7% (на 24 обращения), а с 3 кварталом 2018 года произошло уменьшение на 23% (на 110 обращений).**

**В третьем квартале 2019 года было зарегистрировано 204 письменных заявлений. Во втором квартале 2019 было 148 письменных обращений, в третьем квартале 2018 года- 68). В сравнение с кварталами поступившие заявления увеличились со вторым кварталом на 37% (на 56 заявлений), с третьем кварталом 2018 года на 67% (на 136 заявлений).**

198 обращения в 3 квартале 2019 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (во втором квартале 2019 года-177, в третьем квартале 2018 года -259). С первым кварталом 2019 года увеличилось поступивших обращений на 11% (на 21 обращение), с третьем кварталом 2018 года уменьшение произошло на 31% (на 82 обращение).

164 обращения поступило - непосредственно в министерство, во 2 квартале 2019 года- 181, и в третьем квартале 2018 года в министерство поступило 213. В сравнении с кварталами произошло уменьшение, со вторым кварталом 2019 года на 9% (на 17 обращений), с третьем кварталом 2018 года на 23% (на 49 обращений).

Из числа поступивших обращений в третьем квартале 2019 года 10-устных, (во 2 квартале 2019 году-32, в третьем квартале 2018 года-12. Произошло уменьшение с кварталами со 2 кварталом 2019 на 69% (на 22), с третьем 2018 на 17% (на 2 обращения).

В третьем квартале 2019 года на личном приеме у министра присутствовало 5 граждан (в 2 квартале 2019 было 22, в третьем квартале 2018 было 29). Произошло большое снижение обращений на личном приеме. В сравнении со 2 кварталом 2019 на 77% (на 17), с 3 кварталом 2018 года на 83% (на 24 обращения).

По электронной почте в третьем квартале 2019 года поступило 190 обращений, (во втором квартале 2019 года-120 обращений, в 3 квартале 2018 года-68 обращения). В сравнении с кварталами произошло увеличение со вторым 2019 на 58% (на 70 обращения), с третьем 2018 года на 79% (на 122 обращения).

В третьем квартале 2019 года поступило 44 жалобы, во втором квартале 2019 года поступило-72 жалобы, в третьем квартале 2018 поступило 98). Уменьшение произошло со 2 кварталом на 39% (на 28 жалобы), с третьем 2018 года на 55% (на 54 жалобы).

Запросов и обращений через смс-сообщения во втором квартале 2019 года не поступало.

В третьем квартале поступило 7 предложения, во втором квартале 3 предложения, в третьем 2018 года было 4 предложения. Свидетельствует о росте предложений со 2 кварталом на 33% (на 4), с третьем 2018 года на 75% (на 3 предложения).

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 третьем квартале 2019 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.