**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 3 квартале 2020 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 **01.07.2020 по 30.09.2020** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 358, (во втором квартале 2020 года-370, и в третьем квартале 2019 года-362) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с кварталами динамика поступивших обращений уменьшилась. Со вторым кварталом на 3% (на 12 обращений), с аналогичным периодом прошлого года на 1% (на 4 обращения).**

 167 обращений в третьем квартале 2020 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (во втором квартале 2020 года-245, в третьем квартале 2019 года -198). Статистика показывает, что в третьем квартале 2020 года количество поступивших обращений из общественной приемной Губернатора уменьшилось. В сравнении со вторым кварталом на 32% (на 78 обращений), а с аналогичным периодом прошлого года на 17% (на 31 обращение).

 191 обращение поступило - непосредственно в министерство, во втором квартале 2020 года- 125, и в третьем квартале 2019 года в министерство поступило 164 обращения. В сравнении с кварталами произошло увеличение, со вторым кварталом 2020 года на 53% (на 66 обращений), третьем кварталом 2019 года на 16% (на 27 обращений).

 **В третьем квартале 2020 года было зарегистрировано 38 заявлений – (35 письменных). Во втором квартале 2020 было 42 заявления (42 письменных), в третьем квартале 2019 года- 208 (204 письменных). Следует отметить, что в третьем квартале произошло уменьшение поступивших заявлений. Со вторым кварталом текущего года на 9% (на 4 заявления), а третьем кварталом прошлого года на 82% (на 170 заявлений).**

 В третьем квартале 2020 года поступило 5 устных обращений, во втором квартале поступило 10, и в третьем 2019 года поступило 10 обращений. Произошло снижение устных обращений в сравнении с кварталами на 50% (на 5 обращений).

 В третьем квартале на личный прием обратилось 3 граждан. Во втором квартале 2020 года на личный прием к министру граждане не обращались, в третьем квартале 2019 обращались 5 граждан. Следует отметить, что наибольшее количество граждан министр принял в 3 квартале 2019 года.

 По электронной почте в третьем квартале 2020 года поступило 210 обращений, (во втором квартале 2020 года-141 обращение, в третьем квартале 2019 года-190 обращений). В сравнении с кварталами произошло увеличение, со вторым кварталом текущего года на 49% (на 69 обращений), в сравнении с прошлым годом на 10% (на 20 обращений).

 В третьем квартале 2020 года поступило 142 жалобы, во втором квартале 2020 года поступило-72 жалобы, в третьем квартале 2019 поступило 44 жалобы). Данная статистика показывает, что количество жалоб в третьем квартале 2020 года увеличилась, со вторым кварталом текущего года на 97% (на 70 жалоб), в сравнении с предыдущим кварталом прошлого года на 97% (на 98 жалоб).

 В третьем квартале 2020 года поступило 9 запросов (во втором квартале 2020 поступило 9 запросов, а в третьем квартале 2019 года запросов не поступало. Количество запросов в 2020 году во втором и третьем квартале не меняется.

Обращений через смс-сообщения в данных кварталах не было зарегистрировано.

 В третьем квартале 2020 поступило 2 предложения, а во втором квартале 2020 года поступило 6 предложений, в третьем 2019 года поступило 7 предложений. В данном квартале количество предложений уменьшилось, со вторым кварталом текущего года на 20% (на 4 предложения), предыдущем годом на 71% (на 5 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 2020 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.