**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 3 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 **01.07.2018 по 30.09.2018** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 472, (во втором квартале 2018 года-428, и в третьем квартале 2017 года-182) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В третьем квартале 2018 года произошло увеличение поступивших обращений, в сравнении со 2 кварталом на 10% (на 44 обращения), а с 3 кварталом 2017 года увеличилось на 59% (на 290 обращений).**

**В третьем квартале 2018 года было зарегистрировано 68 письменных обращения. Во втором квартале 2018 было 86 письменных обращения, (в третьем квартале 2017 года- 46), в сравнении со вторым кварталом 2018 года произошло уменьшение на 20% (на 18 обращений), в сравнении с третьим кварталом 2017 года поступивших письменных обращений увеличилось на 47% (на 22 обращения).**

259 обращения в 3 квартале 2018 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (во втором квартале 2018 года-233, в 3 квартале 2017 года 89). Увеличение произошло в сравнении со вторым кварталом 2018 года на 11 % (на 26 обращение), с третьим кварталом 2017 года на 91% (на 170 обращения). 213 обращений поступило - непосредственно в министерство, во 2 квартале 2018 года 195, в третьем квартале 2017 года в министерство поступило 91. Увеличение со 2 кварталом 2018 года составило 9% (на 18 обращений), с третьим кварталом 2017 года на 19% (на 109 обращения).

Из числа поступивших обращений в третьем квартале 2018 года 12-устных, (во 2 квартале 2018 году-18, в третьем квартале 2017 года-13), в сравнении со вторым кварталом 2018 года произошло снижение на 33% (на 6 обращений), в сравнении с третьим кварталом 2017 года на 7% (на 1 обращение).

В третьем квартале 2018 года на личном приеме у министра присутствовало 29 граждан (во 2 квартале 2018 было 15 обращений, в 3 квартале 2017 было 18). Свидетельствует о росте обращений со 2 кварталом 2018 на 93% (на 14 обращения), с третьим кварталом 2017 года на 61% (на 11 обращений).

По электронной почте в третьем квартале 2018 года поступило 68 обращения, (во втором квартале 2018 года- 62 обращений, в 3 квартале 2017 года-12. В сравнении с данными кварталами произошло увеличение поступивших обращений, в сравнении со вторым кварталом 2018 года на 9% (на 6 обращений), в сравнении с 3 кварталом 2017 года на 66 % (на 56 обращений).

В третьем квартале 2018 года поступило 98 жалоб, во втором квартале 2018 года поступило-92, в третьем квартале 2017-46, со вторым кварталом увеличение составило 6% (на 6 жалоб). С третьим кварталом 2017 года на 53% (на 52 обращения).

Запросов и обращений через смс-сообщения в третьем квартале 2018 года не поступало.

В третьем квартале 2018 года поступило 4 предложения, во втором квартале 2018 было тоже 4 предложения, в третьем квартале 2017 года предложений не поступало. Увеличение произошло только с 3 кварталом 2017 года.

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 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.