**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 4 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 **01.10.2018 по 31.12.2018** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 315, (в третьем квартале 2018 года-472, и в четвертом квартале 2017 года-241) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В четвертом квартале в сравнение с третьем кварталом произошло значительное уменьшение на 65% (на 157 обращений), в сравнении с 4 кварталом 2017 года было увеличение на 30% (на 74 обращения).**

**В четвертом квартале 2018 года было зарегистрировано 136 письменных обращения. Во третьем квартале 2018 было 68 письменных обращения, (в четвертом квартале 2017 года- 62), в сравнении со третьем кварталом 2018 года произошло увеличение на 50% (на 68 обращений), в сравнении с четвертом кварталом 2017 года поступивших письменных обращений увеличилось на 54% (на 74 обращения).**

103 обращения в 4 квартале 2018 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в третьем квартале 2018 года-259, в 4 квартале 2017 года 134). В сравнении с данными кварталами поступивших обращений из общественной приемной заметно уменьшилось, в сравнении с третьем кварталом на 60% (на 156 обращений), с 4 кварталом 2017 года на 23% (на 31 обращение). 212 обращений поступило - непосредственно в министерство, в 3 квартале 2018 года- 213, в 4 квартале 2017 года в министерство поступило 104. Динамика четвертого и третьего квартала 2018 года не меняется, а в сравнении с 4 кварталом 2017 года произошло увеличение на 50% (на 108 обращений).

Из числа поступивших обращений в четвертом квартале 2018 года 13-устных, (в 3 квартале 2018 году-12, в четвертом квартале 2017 года-12. Динамика поступивших обращений осталась на одном уровни.

В четвертом квартале 2018 года на личном приеме у министра присутствовало 28 граждан (в 3 квартале 2018 было 29 обращений, в 4 квартале 2017 было 11). Свидетельствует о росте обращений с 4 кварталом 2017 на 54% (на 17 обращения), а вот динамика кварталов 2018 года не меняется.

По электронной почте в четвертом квартале 2018 года поступило 158 обращения, (в третьем квартале 2018 года- 68 обращений, в 4 квартале 2017 года-40. Следует отметить по нашим данным, что произошло значительное увеличение поступивших обращений по электронной почте в 4 квартале 2018 года, с 3 кварталом на 68% (на 90 обращений), с 4 кварталом 2017 года на 95% (на 118 обращений).

В четвертом квартале 2018 года поступило 105 жалоб, в третьем квартале 2018 года поступило-98, в четвертом квартале 2017-42). Увеличение не большое с 3 кварталом 2018 года на 7% (на 7 обращений), с 4 кварталом 2017 года на 50% (на 42 обращения).

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

В четвертом квартале 2018 года поступило 4 предложения, в третьем квартале 2018 было тоже 4 предложения, в четвертом квартале 2017 года было 2 предложения. Рост произошел на 50% (на 2 обращения).

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 четвертом 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.