**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 4 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 **01.10.2019 по 31.12.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 304, (в третьем квартале 2019 года-362, и в четвертом квартале 2018 года-315) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с кварталами динамика поступивших обращений в 4 квартале 2019 года уменьшилась, с третьем кварталом на 16% (на 58 обращений), с четвертым кварталом 2018 года на 3% (на 11 обращений).**

**В четвертом квартале 2019 года было зарегистрировано 98 заявлений (из них 95 письменных). В третьем квартале 2019 было 210 заявлений (204 письменных), в четвертом квартале 2018 года- 140 (136 письменных). Следует отметить, что в 4 квартале поступивших заявлений значительно уменьшилось в сравнении с 3 кварталом на 53 % (на 112 заявлений), с 4 кварталом 2018 года на 30% (на 42 обращения).**

150 обращений в четвертом квартале 2019 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в третьем квартале 2019 года-198, в четвертом квартале 2018 года -103). С третьем кварталом 2019 года произошло уменьшение поступивших обращений на 24% (на 48 обращений), с четвертом кварталом 2018 года увеличение на 46% (на 47 обращений).

154 обращения поступило - непосредственно в министерство, в 3 квартале 2019 года- 164, и в четвертом квартале 2018 года в министерство поступило 212. В сравнении с кварталами произошло уменьшение, с третьем кварталом 2019 года на 6% (на 10 обращений), с четвертым кварталом 2018 года на 27% (на 58 обращений).

Устных обращений в четвертом квартале не поступало, в 3 квартале 2019 году-10, в четвертом квартале 2018 года-13.

В четвертом квартале 2019 года на личном приеме у министра присутствовало 6 граждан (в 3 квартале 2019 было 5, в четвертом квартале 2018 было 28). Произошло большое снижение обращений на личном приеме. В сравнении с четвертым кварталом 2018 на 78% (на 22 обращения), с третьем кварталом 2019 года статистика не меняется.

По электронной почте в четвертом квартале 2019 года поступило 125 обращений, (в третьем квартале 2019 года-190 обращений, в четвертом квартале 2018 года-158 обращения). В сравнении с кварталами произошло уменьшение с третьем 2019 на 34% (на 65 обращения), с четвертым 2018 года на 21% (на 33 обращения).

В четвертом квартале 2019 года поступило 48 жалоб, в третьем квартале 2019 года поступило-44 жалобы, в четвертом квартале 2018 поступило 105). В сравнении с третьем кварталом 2019 года жалоб поступило на 4 жалобы больше на 9%. В сравнении с четвертом кварталом 2018 года произошло снижение поступивших жалоб на 54% (на 57 жалобы).

В четвертом квартале 2019 года поступило 5 запросов.

Обращений через смс-сообщения в четвертом квартале 2019 года не поступало.

В четвертом квартале 2019 поступило 3 предложения, в третьем квартале 2019 года поступило 7 предложений, в четвертом 2018 года было 4 предложения. Свидетельствует о росте предложений с третьем кварталом 2019 года на 33% (на 4).

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 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.