**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 4 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 **01.10.2020 по 31.12.2020** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 346, (в третьем квартале 2020 года-358, и в четвертом квартале 2019 года-304) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с третьем кварталом 2020 года количество обращений незначительно уменьшилось на 3% (на 12 обращений), а в сравнении с прошлым годом этого же периода количество обращений увеличилось на 14% (на 42 обращения).**

 126 обращений в четвертом квартале 2020 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в третьем квартале 2020 года-167, в четвертом квартале 2019 года -150). Статистика показывает, что в третьем квартале 2020 года количество поступивших обращений из общественной приемной Губернатора уменьшилось. В сравнении с третьем кварталом на 24% (на 41 обращение), а с аналогичным периодом прошлого года на 16% (на 24 обращение).

 220 обращение поступило - непосредственно в министерство, в третьем квартале 2020 года- 191, и в четвертом квартале 2019 года в министерство поступило 154 обращения. В сравнении с кварталами произошло увеличение, с третьем кварталом 2020 года на 15% (на 29 обращений), четвертом кварталом 2019 года на 43% (на 66 обращений).

 **В четвертом квартале 2020 года было зарегистрировано 70 заявлений – (58 письменных). В третьем квартале 2020 было 38 заявления (35 письменных), в четвертом квартале 2019 года- 98 (95 письменных). В четвертом квартале в сравнении с третьем кварталом произошло увеличение на 84% (на 32 заявления), а с четвертом кварталом прошлого года уменьшение на 29% (на 28 заявлений).**

 В четвертом квартале 2020 года поступило 10 устных обращений, в третьем квартале поступило 5, а в четвертом 2019 года устных заявлений не поступало. На 5 обращений поступило меньше в прошлом квартале, чем в этом.

 В четвертом квартале на личный прием обратилось 11 граждан. В третьем квартале присутствовало трое граждан. В четвертом квартале прошлого года обращалось 6 граждан. В четвертом квартале 2020 года произошло увеличение в сравнении с кварталами, с третьем кварталом на 67% (на 8 граждан), с четвертом кварталом прошлого года на 83% (на 5 граждан).

 По электронной почте в четвертом квартале 2020 года поступило 215 обращений, (в третьем квартале 2020 года-210 обращений, в четвертом квартале 2019 года-125 обращений). В сравнении с кварталами произошло увеличение, с третьем кварталом текущего года на 2% (на 5 обращений), в сравнении с прошлым годом на 72% (на 90 обращений).

 В четвертом квартале 2020 года поступило 132 жалобы, в третье квартале 2020 года поступило-142 жалобы, в четвертом квартале 2019 поступило 48 жалоб). Данная статистика показывает, что количество жалоб в четвертом квартале 2020 года уменьшилось на 7% (на 10 жалоб), в сравнении с предыдущим кварталом прошлого года увеличилась на 75% (на 84 жалоб).

 В четвертом квартале 2020 года поступило 3 запроса (в третьем квартале 2020 поступило 9 запросов, а в четвертом квартале 2019 года поступило 5 запросов. В данном квартале количество запросов уменьшилось, с третьем кварталом на 67% (на 6 запросов), с четвертом кварталом на 40% (на 2запроса).

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

 В четвертом квартале 2020 поступило 3 предложения, а в третьем квартале 2020 года поступило 2 предложения, в четвертом 2019 года поступило 3 предложения. Данная статистика не меняется.

 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 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.