**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 4 квартале 2021 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 **01.10.2021 по 31.12.2021** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 475, (во третьем квартале 2021 года-414, и в четвертом квартале 2020 года-346) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Количество поступивших обращений в четвертом квартале увеличилось в сравнении кварталами, с третьем на 15% (на 61 обращение), с аналогичным периодом прошлого года на 37% (на 129 обращений).**

109 обращений в четвертом квартале 2021 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в третьем квартале 2021 года-139, в четвертом квартале 2020 года -126). Статистика показывает, что в сравнении с кварталами количество обращений уменьшилось, с третьем кварталом текущего года на 22% (на 30 обращений), с четвертом кварталом прошлого года на 13% (на 17 обращений).

365 обращение поступило - непосредственно в министерство, в третьем квартале 2021 года поступило 275 обращение, а в четвертом квартале прошлого года 220. Количество обращений в данном квартале увеличилось, с третьем кварталом на 33% (на 90 обращений), с четвертом кварталом прошлого года на 66% (145 обращений).

Из 475 обращений в четвертом квартале 2021 года поступило 422 письменных обращений, в третьем квартале 2021 года поступило 414 обращений из них 347 письменных, в четвертом квартале 2020 года 346 из них 322 письменных. Количество письменных обращений увеличилось в данном квартале, с третьем на 22% (на 75 обращений), с четвертом кварталом прошлого года на 31% (на 100 обращений).

**В четвертом квартале 2021 года было зарегистрировано 101 заявление. В третьем квартале 2021 было 97 заявления, в четвертом квартале 2020 года- 70 заявлений. Количество заявлений увеличилось в данном квартале, с третьем кварталом на 4% (на 4 заявления), с четвертым кварталом прошлого года на 44% (на 31 заявление).**

В четвертом квартале 2021 года устных обращений не поступало, в третьем квартале 2021 года поступило 3 устных обращения, в четвертом квартале 2020 года поступило 10 устных обращений.

В четвертом квартале 2021 года на личный прием к министру обратилось три гражданина. В третьем квартале присутствовало 4 гражданина. В четвертом квартале прошлого года на личный прием к министру обратилось одиннадцать гражданин.

По электронной почте в четвертом квартале 2021 года поступило 3 обращения, (в третьем квартале 2021 года-12 обращения, в четвертом квартале 2020 года-215 обращений). Следует отметить, что в 4 квартале и в 3 квартале произошло значительное уменьшение обращений, которые поступали в виде электронного документа, в сравнении с предыдущем годом.

В четвертом квартале 2021 года поступило 258 жалоб, в третьем квартале 2021 года поступило-160 жалоб, в четвертом квартале 2020 поступило 132 жалобы). Данная статистика показывает, что в сравнении с предыдущими кварталами количество жалоб увеличилось, с третьем кварталом текущего года на 61% (на 98 жалоб), с четвертом кварталом прошлого года на 95% (на 126 жалоб).

В четвертом квартале 2021 года поступило 3 запроса (в третьем квартале 2021 поступило 18 запросов, а в четвертом квартале 2020 года поступило 3 запроса.

В данном квартале по смс-сообщению обращений не поступало. В предыдущем поступило 3 таких сообщения, в четвертом квартале предыдущего года таких сообщений не поступало.

В четвертом и третьем квартале 2021 года предложений не поступало, а в четвертом квартале прошлого года поступило три 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 четвертом квартале 2021 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.