**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в декабре 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 **01.12.2018 по 31.12.2018** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 90 (в ноябре 2018 года- 118, в декабре 2017-было 82) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Динамика поступивших обращений, уменьшилась в сравнении с ноябрем 2018 года на 23% (на 28 обращений), с декабрем 2017 года произошло увеличение на 9% (на 37 обращений).**

По состоянию на **31.12.2018 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 23 обращений поступили из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 67 обращения - непосредственно в министерство.

Из числа поступивших обращений в **декабре 2018 года**: 74 письменных обращения, 3 устных заявлений и 9 - на личном приёме. 67 обращений поступило по электронной почте. В декабре 2018 года было зарегистрировано 29 жалоб, (в ноябре -46, а в декабре 2017 года -18 жалоб). Количество жалоб в сравнении с ноябрем месяцем 2018 года уменьшилось на 36% (на 17 жалоб), а с декабрем 2017 года произошло увеличение на 61% (11 жалоб).

На личном приёме у министра было принято 9 граждан. Большая часть жителей обратилась Болотнинского района об организации остановочного пункта в городе.

По данным вопросам заявителям даны устные разъяснения в ходе личного приёма и была проведена проверка изложенных в обращениях фактов с выездом на место и были данные письменные ответы в установленные законом сроки.

В декабре месяце 2018 года поступило два предложения по изменению федерального закона о такси.

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 25.01.2013 №20

Заявителям даны письменные ответы в установленные действующим законодательством сроки.

В справочную телефонную службу Минтранса в декабре 2018 года поступило 3 устных обращения, в ноябре 2018 года поступило 5 устных обращений, и в декабре 2017 года поступило 1 устное обращение. В сравнении с ноябрем 2018 года уменьшение произошло на 40% (на 2 обращения), с декабрем 2017 года увеличилось на 80% (4 обращения). Заявители обратились об утерянных документах в автобусе маршрута №111Э, об увеличении стоимости проезда на маршруте 234.

Организация работы с обращениями граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области позволила в декабре 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.