**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в декабре 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 **01.12.2019 по 31.12.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 68 (в ноябре 2019 года- 109, в декабре 2018- было 90) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с данными месяцами количество обращений в декабре уменьшилось, с ноябрем на 38% (на 41 обращение), с декабрем 2018 года на 24% (на 22 обращения).**

 **На все 68 обращений даны разъяснения.**

 По состоянию на **31.12.2019 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 20 обращений поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 48 обращение - непосредственно в министерство.

 В декабре 2019 года было зарегистрировано 26 заявлений, в ноябре 2019 было 24 заявления, в декабре 2018 было 76 заявлений: из числа поступивших заявлений, в **декабре 2019 года**: 23 письменных заявления, в ноябре было 23 обращений, а в декабре 2018 года 74. Динамика показывает, что поступившие письменные обращения в декабре и ноябре их количество почти не меняется. А с декабрем 2018 года произошло уменьшение на 66% (на 50 обращений).

 В декабре 2019 года устных обращений не поступало. 39 обращений поступило по электронной почте. В декабре 2019 года было зарегистрировано 20 жалоб, (в ноябре -18, а в декабре 2018 года -29 жалоб). В данном месяце количество поступивших жалоб увеличилось в сравнении с ноябрем на 11% (на 2 жалобы), а с декабрем 2018 количество жалоб уменьшилось на 31% (на 9 жалоб).

 На личный прием к министру в декабре месяце 2019 года обратилось двое граждан. О конфликтной ситуации при перевозке пассажира, несоблюдение правил перевозки на а/м 12, 79 и др. О предоставлении информации о правилах расчета за проезд с использованием пластиковых карт. О строительстве тротуаров по ул. Нахимова; транспортном обеспечении и бесплатном проезде льготной категории граждан в маршрутном такси № 510 в г. Бердске Новосибирской области.

 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 2019 года было одно предложение и был зарегистрирован один запрос.

 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.

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