**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в июле 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 **01.07.2020 по 31.07.2020** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 97 (в июне 2020 года- 103, в июле 2019- было 115) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Произошло уменьшение поступивших обращений в сравнении с июнем на 5% (на 6 обращений), а с июлем прошлого года на 15 % (на 18 обращений).**

 **На все 97 обращений даны разъяснения.**

 По состоянию на **31.07.2020 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 46 обращений поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 51 обращений - непосредственно в министерство.

 В июле 2020 года было зарегистрировано 17 заявлений, в июне 2020 было 48 заявлений, в июле 2019 было 105 заявлений: из числа поступивших заявлений, в июне **2020 года**: 15 письменных заявлений, в июне 2020 года было 48 письменных заявлений, а в июле 2019 года 55 письменных обращений. Следует отметить, что в июле текущего года произошло значительное уменьшение, в сравнении с прошлым месяцем на 64% (на 31 заявление), с прошлым годом на 84% (на 88 заявлений).

 95 обращений поступили по электронной почте.

 В июле 2020 года поступили два устных обращения, по вопросам о расписании сезонного маршрута №1705 и о курении водителя маршрута №203.

 В июле 2020 года было зарегистрировано 29 жалоб, (в июне 2020 года -36 жалоб, а в июле 2019 года - 6 жалоб). В данном месяце уменьшилось количество жалоб с прошлым месяцем на 19% (на 7 жалоб), а с прошлом годом произошло значительное увеличение на 83% (на 23 жалобы).

 На личный прием к министру в июле месяце 2020 года граждане не обращались.

 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 июле месяце 2020 года было зарегистрировано 4 запроса и было направлено одно предложение по вопросу школьного и муниципального транспорта.

 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 июле 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.