**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в марте 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 **01.03.2019 по 31.03.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 82 (в феврале 2019 года- 76, в марте 2018-было 72) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Произошло незначительное увеличение с данными месяцами, с февралем на 7% (на 6 обращений), с мартом 2018 года на 13% (на 10 обращений).**

По состоянию на **31.03.2019 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 31 обращение поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 51 обращение - непосредственно в министерство.

Из числа поступивших обращений в **марте 2019 года**: 67 письменных обращений, 8 устных заявлений и 1 - на личном приёме. 54 обращения поступило по электронной почте. В марте 2019 года было зарегистрировано 10 жалоб, (в феврале -13, а марте 2018 года -11 жалоб). В марте 2019 года количество жалоб в сравнении с февралем 2019 уменьшилось на 23% (на 3 жалобы). С мартом 2018 года количество жалоб уменьшилось на 9% (на 1 обращение). Часть жалоб в марте говорится о выдачи недействительных маршрутных билетов на 189 маршруте. Можно отметить, что сильного снижения поступивших жалоб в марте 2019 года не произошло.

На личном приеме в марте 2019 года было 1 обращение. Жители с. Марусино обратились с вопросом о транспортном обслуживании жителей; о правомерности установления тарифов на проезд в общественном транспорте в направлении с. Марусино. 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 марте месяце 2019 года предложений не поступало.

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 марте 2019 года поступило 8 устных обращений, в феврале 2019 года поступило 9 устных обращений, и в марте 2018 года поступило 6 устных обращения. Динамика устных обращений между месяцами почти не меняется. В сравнении с мартом 2018 года увеличение произошло на 33% (на 2 обращения). Все устные обращения также связаны с работой автобусных маршрутов.

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