**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в ноябре 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 **01.11.2020 по 30.11.2020** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 100 (в октябре 2020 года- 139, в ноябре 2019- было 109) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Количество поступивших обращений в ноябре 2020 года уменьшилось в сравнении с прошлым месяцем на 29% (на 39 обращений), с прошлым годом на 8% (на 9 обращений).**

**На все 100 обращений даны разъяснения.**

По состоянию на **30.11.2020 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 30 обращений поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 70 обращений - непосредственно в министерство.

В ноябре 2020 года было зарегистрировано 15 заявлений, в октябре 2020 было 37 заявлений, в ноябре 2019 было 24 заявления: из числа поступивших заявлений, в ноябре **2020 года**: 12 письменных заявлений, в октябре 2020 года было 29 письменных заявлений, а в ноябре 2019 года 23 письменных заявлений. Статистика показывает, что количество заявлений в сравнении с прошлым месяцем уменьшилась на 59% (на 22), а с прошлым годом на 37% (на 9 заявлений).

85 обращений поступили по электронной почте.

В ноябре 2020 года поступило пять устных обращения, (Стоимость проезда в автобусах маршрута № 203, курение водителя в салоне автобуса маршрута 106, хамство водителя автобуса маршрута № 107, холодный автобус маршрута № 120, нарушение скоростного режима автобуса маршрута № 225 на линии).

В ноябре 2020 года было зарегистрировано 49 жалоб, (в октябре 2020 года -41 жалоба, а в ноябре 2019 года – 18 жалоб). В сравнении с месяцами количество жалоб увеличилось с октябрем этого года на 19% (на 8 жалоб), с ноябрем прошлого года на 72% (на 31 жалобу).

На личный прием к министру в ноябре 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 ноябре месяце 2020 года предложений не поступало.

Был зарегистрирован 1 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 ноябре 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.