**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в сентябре 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 **01.09.2019 по 30.09.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 109 (в августе 2019 года- 138, в сентябре 2018- было 154) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с данными месяцами количество обращений уменьшилось, с августом на 21% (на 29 обращений), с сентябрем 2018 года на 29% (на 45 обращений).**

 **На все 109 обращений даны разъяснения.**

 По состоянию на **30.09.2019 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 61 обращений поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 49 обращение - непосредственно в министерство.

 В сентябре 2019 года было зарегистрировано 27 заявлений, в августе 2019 было 106 заявлений, в сентябре 2018 было 45 заявлений: из числа поступивших заявлений, в **сентябре 2019 года**: 27 письменных обращений, в августе было 85 обращений, а в сентябре 2018 года 24. Динамика показывает, что произошло в сравнение с августом месяцем количество заявлений уменьшилось на 74% (на 79 заявлений), с сентябрем 2018 уменьшение произошло на 40% (на 18 обращений).

 В сентябре 2019 года устных обращений не поступало. 48 обращений поступило по электронной почте. В сентябре 2019 года было зарегистрировано 20 жалоб, (в августе -18, а в сентябре 2018 года -32 жалобы). С августом месяцем было увеличение на 11% (на 2 жалобы), с сентябрем 2018 произошло уменьшение на 37% (на 12 жалоб).

 На личный прием к министру в сентябре месяце 2019 года обратилось 2 гражданина. О ремонте автомобильной дороги «п. Рыбачий - НСТ «АКВА» в Новосибирской области. О плохом состоянии автобусов на маршрутах в направлении п. Рыбачий (в салонах пыль, грязные сидения) и О грейдировании а/д по маршруту Скала-Пристань-Почта.

 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 сентябре месяце 2019 года предложений не поступало.

 В сентябре 2019 года 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 сентябре 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.