**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в январе 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 **01.01.2019 по 31.01.2019** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 88 (в декабре 2018 года- 90, в январе 2018-было 73) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Динамика поступивших обращений, в сравнении с декабрем 2018 года почти не изменилась, с январем 2018 года произошло незначительное увеличение на 20% (на 15 обращений).**

По состоянию на **31.01.2019 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 30 обращений поступили из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 58 обращения - непосредственно в министерство.

Из числа поступивших обращений в **январе 2019 года**: 41 письменное обращение, 9 устных заявлений и 2 - на личном приёме. 41 обращений поступило по электронной почте. В январе 2019 года было зарегистрировано 19 жалоб, (в декабре -29, а в январе 2018 года -17 жалоб). В январе 2019 года количество жалоб в сравнении с декабрем 2018 уменьшилось на 34% (на 10 обращений). С январем 2018 года количество почти не меняется на 11% (на 2 жалобы).

На личный прием к министру обратилось 2 гражданина о награждении медалью Покрышкина ветеранов авиации – вертолетчиков.

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 январе 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 январе 2019 года поступило 9 устных обращений, в декабре 2018 года поступило 5 устных обращений, и в январе 2018 года поступило 8 устных обращения. В сравнении с декабрем 2018 года увеличение произошло на 80% (на 4 обращения), с январем 2018 года динамика поступивших обращений почти не меняется. Все устные обращения связаны с работой автобусных маршрутов (хамское поведение кондуктора трамвая №13, об утере сумки в автобусе маршрута №203.

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