**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в январе 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 **01.01.2020 по 31.01.2020** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 64 (в декабре 2019 года- 68, в январе 2019- было 88) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. В сравнении с данными месяцами поступивших обращений общее количество их уменьшилось с декабрем 2019 года на 5% (на 4 обращения), а с январем 2019 года на 27% (на 24 обращения)**

**На все 64 обращения даны разъяснения.**

По состоянию на **01.01.2020 года** все поступившие в министерство обращения зарегистрированы. 15 обращений поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области; 49 обращений - непосредственно в министерство.

В январе 2020 года было зарегистрировано 23 заявлений, в декабре 2019 было 26 заявления, в январе 2019 было 33 заявления: из числа поступивших заявлений, в **январе 2020 года**: 20 письменных заявления, в декабре 2019 года было 23 письменных обращений, а в январе 2019 года 30 письменных обращений. Я январе 2020 количество поступивших заявлений уменьшилось, с декабрем 2019 года на 11% (на 3 заявления), с январем 2019 на 30% (на 10 заявлений). 38 обращений поступило по электронной почте.

В январе 2020 года поступило 6 устных обращений. Все обращения связаны с работой маршрутных автобусов. (о курении водителя автобуса маршрута №380, хамство кондуктора маршрута №233).

В январе 2020 года было зарегистрировано 20 жалоб, (в декабре -20, а в январе 2019 года -19 жалоб). Динамика показывает, что количество поступивших жалоб в сравнении с месяцами статистика не меняется.

На личный прием к министру в январе месяце 2020 года обратилось четверо граждан. Об уборке снега на ул. Гражданская в г. Новосибирске (снег не убирается, жители снег отбрасывают на середину дороги, весной затопит дом). О нарушении прав на отдых при проведении работ по строительству а/дороги № 12 часть 2 в р.п. Кольцово. О не получении ответа на обращение по вопросу оплаты проезда; о предоставлении информации о правилах расчета за проезд с использованием пластиковых карт; о хамстве кондуктора.

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 2020 года предложений не поступало. В данном месяце было зарегистрировано 6 запросов.

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 январе 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.