**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 2023 году, 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 **01.01.2023 по 31.12.2023** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 2177 обращений граждан, в 2022 году поступило 1449, в 2021 году - 1786 обращений. В 2023 году количество обращений увеличилось по сравнению с 2022 годом на 89% (на 1028 обращений), с 2021 годом количество поступивших обращений увеличилось на 22 % (на 391 обращение).

В 2023 году поступило 561 обращение из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, 2022 году поступило 410 обращений, в 2021 году 509. В 2023 году количество обращений из приемной Губернатора увеличилось по сравнению с прошлым годом на 37% (на 151 обращение), с 2021 годом на 10 % (на 52 обращения).

Непосредственно в министерство в 2023 году поступило 1648 обращений, в 2022 году было 1050 обращений, в 2021 году - 1297. Относительно прошлого года в текущем году количество поступивших обращений увеличилось на 57% (на 598 обращений), в сравнении 2023 с 2021 годом количество увеличилось на 27% (на 351 обращение).

В 2022 году поступило 594 жалобы, в 2021 году зарегистрирована 771 жалоба, в 2020 было 422 жалобы. В 2022 году количество жалоб в сравнении с 2021 годом уменьшилось на 23% (на 177 жалоб), с 2020 годом количество увеличилось на 41% (на 172 жалобы).

В данном периоде поступило 377 заявлений, в прошлом году 400 заявлений, в 2020 году поступило 276 заявлений. Количество заявлений в сравнении с прошлым годом уменьшилось на 5% (на 23 заявления), с 2020 годом количество заявлений увеличилось на 36% (на 101 заявление).

**Из числа поступивших обращений в 2022 году было зарегистрировано 1180 письменных обращений. В 2021 году было 1610 письменных, а в 2020 году 1110 письменных обращений. С прошлым годом количество письменных обращений уменьшилось, на 27% (на 430), с 2021 годом количество увеличилось на 6% (на 70 письменных обращений).**

**В 2022 году поступило 13 устных обращений, в 2021 году 27 устных обращений, в 2020 году поступило 41 такое обращение. В текущем году зарегистрировано меньшее количество устных обращений, с прошлым годом на 52% (на 14 устных обращений), с 2020 годом на 68% (на 28 устных обращений).**

**На личный прием к министру в 2023 году обратилось 6 граждан. В 2022 году 11 граждан, а в 2021 году - 13. По сравнению с 2022 годом личных приемов было меньше на 45 % (на 5 обращений), по сравнению с 2021 - на 54 % (на 7).**

В 2023 году поступило 2 предложения, в 2022 году - 1 предложение, 6 предложений поступило в 2021 году.

В 2023 году поступило 93 запроса, в 2022 году - 47 запросов, в 2021 году запросов было 117. В сравнении с предыдущим годом количество запросов выросло на 98% (на 46 запросов), с 2021 годом количество уменьшилось на 20 % (на 24 запроса).

В 2023 году по смс-сообщению поступило 1 обращение. В 2022 году по смс-сообщению поступило 11 обращений. В 2021 году - 9 обращений.

Из электронной почты в 2023 году обращений зарегистрировано не было, в 2022 году поступило 14 обращений, в 2021 году 33 обращения.

Следует отметить, что наибольшее количество обращений граждан в 2023, в 2022 и 2021 годах, поступило по вопросам работы общественного транспорта. К нарушителям были применены меры наказания административного характера.

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 12.04.2017 № 60.

Заявителям даны письменные ответы в установленные действующим законодательством сроки.

Организация работы с обращениями граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области позволила в 2023 году обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.