**Информационно-статистический обзор обращений,**

**рассмотренных в 4-ом квартале 2024 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 **01.10.2024 по 31.12.2024** в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области поступило 792 обращения, (в третьем квартале 2024 года - 919, и в четвертом квартале 2023 года - 688) **индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Количество поступивших обращений в данном квартале уменьшилось в сравнении с третьим кварталом на 14% (на 127 обращений), увеличилось в сравнении с четвертым кварталом прошлого года на 15% (на 104 обращения).**

 189 обращений в **четвертом** квартале 2024 года поступило из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области, (в третьем квартале 2024 года - 281, в **четвертом** квартале 2023 года - 189). Статистика показывает, что количество поступивших обращений из общественной приемной Губернаторав **четвертом** квартале 2024 года **уменьшилось в сравнении с третьим кварталом 33% (на 92 обращения), а в сравнении с четвертым кварталом прошлого года не изменилось.**

 603 обращения поступило - непосредственно в министерство, в третьем квартале 2024 года поступило 638 обращений, а в четвертом квартале прошлого года 499 обращений. Количество обращений в **четвертом** квартале 2024 года **уменьшилось** в сравнении с третьим кварталом на 5% (на 35 обращений), с **четвертым** кварталом прошлого года **увеличилось** на 21% (на 104 обращения).

 Из числа поступивших обращений в четвертом квартале 2024 года поступило 785 письменных обращений, в третьем квартале 2024 года поступило 910 письменных обращений, в четвертом квартале 2023 года поступило 678 письменных обращения. Количество письменных обращений в четвертом квартале 2024 года **уменьшилось** в сравнении с третьим кварталом текущего года на 14% (на 125 обращений), в сравнении с четвертым кварталом прошлого года **увеличилось** на 16% (на 107 обращений).

 В четвертом **квартале 2024 года было зарегистрировано 539 заявлений. В** третьем **квартале 2024 года было 774 заявления,** в четвертом **квартале 2023 года - 526 заявлений. Количество заявлений в данном квартале уменьшилось в сравнении с** третьим **кварталом на 30% (на 235 заявлений),** в сравнении с четвертым кварталом прошлого года **увеличилось на 2% (на 13 заявлений).**

 В четвертом квартале поступило 2 устных обращения, в третьем квартале 2024 года поступило 7 устных обращения, в прошлом году поступило 8 устных обращений.

 В четвертом квартале текущего года на личном приеме у министра было принято 4 гражданина, в третьем квартале 2024 года на личный прием к министру обратилось 2 гражданина, в четвертом квартале прошлого года было принято 2 гражданина.

 В четвертом квартале 2024 года по электронной почте проступило 24 обращения, в третьем квартале поступило 36 обращений, в четвертом квартале прошлого года поступило 19 обращений.

 В четвертом квартале 2024 года поступило 193 жалобы, в третьем квартале 2024 года поступило - 92 жалобы, в четвертом квартале 2023 поступило 115 жалоб. Данная статистика показывает, что в сравнении с третьим кварталом текущего года количество жалоб увеличилось на 110% (на 101 жалобу), а в сравнении с четвертым кварталом прошлого года увеличилось на 68% (на 78 жалоб).

 В четвертом квартале 2024 года поступило 8 запросов, в третьем квартале 2024 поступило 4 запроса, а в четвертом квартале 2023 года поступило 6 запросов.

 В третьем и четвертом квартале 2024 и четвертом квартале 2023 года по смс-сообщению обращений не поступало.

 В четвертом квартале 2024 года поступило 8 предложений, в третьем квартале 2024 поступило 12 предложений, а в четвертом квартале 2023 года поступило 4 предложения.

 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 четвертом квартале 2024 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.