**Информация**

**о работе с обращениями граждан и организаций**

**в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Удмуртской Республики**

**в 2024 году**

В 2024 году в Министерство транспорта и дорожного хозяйства Удмуртской Республики (далее - Миндортранс УР) поступило, зарегистрировано в СЭД «Директум» и рассмотрено **1104** письменных обращения граждан. По сравнению с 2023 годом количество обращений уменьшилось на 2% (в 2023 году поступило 1129 обращений).

Письменные обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан». На все обращения направлены ответы в установленные законодательством сроки.

Из общего количества письменных обращений за указанный период поступило:

- 432 обращения напрямую от граждан (40 % от общего количества обращений);

- 360 обращений через Администрацию Главы и Правительства УР (33 %);

- 310 обращений – из других организаций (28%).

По **способу получения** обращений можно распределить:

1. По электронным каналам связи – 919 обращений (84 %), из них:

- интернет-приемная - 228 обращений (21 %);

- МЭДО - 472 обращения (43 %);

- электронная почта - 219 обращения (20 %);

2. В письменной форме – 185 обращений (17 %).

**По тематике обращений** вопросы распределяются следующим образом:

Раздел «Государство, общество, политика» - 30 обращений (3,0 %);

Раздел «Социальная сфера» - 20 обращений (2,0 %);

Раздел «Экономика» - 1051 обращений (96,0 %);

Раздел «Оборона, безопасность, законность» - 8 обращения (1,0 %);

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» - 5 обращений (1,0 %);

Некоторые обращения содержат вопросы из разных разделов классификатора.

Наиболее проблемные темы, содержащиеся в обращениях граждан:

- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог;

- борьба с аварийностью и безопасность дорожного движения;

 - междугородные и пригородные перевозки пассажиров, особенно в период сезонных перевозок до садоводческих массивов.

- транспортное обслуживание населения (вопросы предоставления льгот на ряде маршрутов).

По **результатам рассмотрения** письменных обращений, взятых на контроль:

- приняты меры, решено положительно - 198 обращений (18 %);

- 515 обращений перенаправлены по компетенции (47 %);

- по остальным обращениям даны разъяснения.

Перенаправляются обращения, как правило, касающиеся дорожной тематики. Такие обращения направляются балансодержателям дорог с обязательным уведомлением заявителя (согласно ч. 3 ст. 8 59-ФЗ). Обращения на тему транспортного обслуживания населения так же могут быть перенаправлены, если они касаются внутримуниципальных маршрутов.

Граждане обращаются не только по вопросам личного характера, но и по вопросам общественных интересов. Так в 2024 году в Миндортранс УР поступило 44 коллективных обращения в отношении вопросов эксплуатации и сохранности автомобильных дорог и транспортного обслуживания населения, что на 15 обращений больше, чем в 2023 году.

На личном приеме в 2024 году министром принято 14 человек. По всем вопросам в ходе личного приема гражданам даны разъяснения. По проблемам, требующим дополнительного изучения, приняты письменные заявления, которые направлены для рассмотрения по компетенции.