ОТЧЕТ О ПРИНЯТЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ МЕРАХ,

НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ

С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН

Работа с обращениями граждан в Министерстве финансов Российской Федерации (далее – Министерство) проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Регламентом Министерства финансов Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства от 15 июня 2012 г. № 82н.

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан используются различные формы и методы работы.

В ходе осуществления плановых проверок своевременности исполнения обращений граждан Департамент управления делами и контроля проводит следующие мероприятия:

- ежедневный контроль - при приеме информации в Системе электронного документооборота (далее – СЭД Министерства) о результатах рассмотрения обращений граждан;

- еженедельный контроль - подготавливаются и рассылаются в подразделения Министерства перечни обращений, предварительный срок рассмотрения которых истекает в течение следующей недели (в качестве напоминания о сроках);

- ежемесячный контроль - подготавливаются и рассылаются в подразделения Министерства перечни обращений, срок рассмотрения которых истек, а информация о рассмотрении отсутствует, а также перечни документов, исполненных с нарушением установленных действующим законодательством сроков рассмотрения.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступающих в Министерство из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, сотрудниками Департамента управления делами и контроля систематически вручную переносится в информационную базу сайта ССТУ.РФ.

Специалистами Департамента управления делами и контроля в целях совершенствования работы с обращениями граждан вносятся предложения по улучшению программного обеспечения СЭД Министерства. Так, в 2015 году было реализовано предложение о получении информации ходе рассмотрения обращения гражданина, поступившего через официальный сайт Министерства.

В результате мероприятий, проведенных руководством Минфина России и департаментов Министерства в 2015 году, количество обращений, рассмотренных с нарушением установленных сроков, уменьшилось на 19,4% по сравнению с показателями за 2014 год.По данным СЭД Министерства, в 2015 году с нарушением сроков рассмотрено 392 обращения граждан, или 2% от количества исполненных документов (в 2014 году – 490 или 3,3%).