Результаты рассмотрения и выборочного анализа Общественным советом при Минфине России качества ответов на обращения граждан

Показателями качества рассмотрения поступающих в Минфин России обращений граждан являются данные о коллективных и повторных обращениях, а также соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращений граждан. Срок рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня их регистрации, по вопросам применения законодательства РФ о налогах и сборах 60 дней.

За период с 01.01.2016 по 30.09.2016 поступило 15443 обращения граждан, из них:

* коллективных обращений граждан – 104 (что составляет 0,67%),
* повторных обращений граждан – 5337 (что составляет 34,56%),
* исполнено с нарушением срока - 285 (что составляет 1,85%).

С целью уменьшения количества обращений граждан, исполненных с нарушением срока, ежемесячно формируется перечень неисполненных документов с истекшим сроком; а также еженедельно, в качестве упреждающего контроля, - информация об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает на следующей неделе.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение контрольных мероприятий, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистами Отдела ведомственной корреспонденции и по работе с обращениями граждан Департамента управления делами и контроля проверок соблюдения и исполнения специалистами департаментов Министерства положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Произвольная проверка качества рассмотрения обращений граждан, поступивших в Минфин России в августе и сентябре 2016 года, не выявила нарушений при рассмотрении обращений.

Специалистами Отдела ведомственной корреспонденции и по работе с обращениями граждан Департамента управления делами и контроля ежедневно ведется разъяснительная работа по вопросам работы с обращениями граждан. Регистрация обращений граждан и регистрация ответов на них осуществляется в электронном виде, с использованием программы Система электронного документооборота Минфина России, что позволяет оперативно решать вопросы, поднимаемые в обращениях граждан.

Для улучшения качества работы с обращениями граждан предлагается в каждом департаменте Минфина России выделить ответственного по контролю за работой с обращениями граждан.