

**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРОТОКОЛ
заочного заседания Общественного совета
при Министерстве финансов Российской Федерации**

24 ноября – 01 декабря 2017 г.

Москва

№ 28

Председательствующий - *Кадочников П.А.*
Ответственный секретарь - *Колычев В.В.*

Участвовали:

Члены Общественного совета: Акиндинова Н.В., Беляков С.Ю., Гурвич Е.Т.,
Добринов Н.И., Заботкин А.Б., Зверев С.А.,
Златкис Б.И., Кадочников П.А., Калинин А.С.,
Климанов В.В., Косарев И.Б., Костин А.Л.,
Лисин В.С., Мальцев М.С., Мурычев А.В.,
Синельников-Мурылёв С.Г., Трофимова Е.В.,
Эскиндаров М.А., Юргенс И.Ю., Ясин Е.Г.

В период с 24 ноября по 01 декабря 2017 года проводилось заочное заседание Общественного совета при Министерстве финансов Российской Федерации (далее – Общественный совет).

Из 24 членов Общественного совета в голосовании приняли участие (к установленному сроку представили секретарю Общественного совета соответствующую информацию) 20 членов.

Кворум имеется.

ПОВЕСТКА:

1. О рассмотрении информации о качестве ответов на обращения граждан.

ВОПРОС, ПОСТАВЛЕННЫЙ НА ГОЛОСОВАНИЕ:

Одобрете ли Вы отчет по итогам рассмотрения и анализа качества ответов на обращения граждан?

ИТОГИ ГОЛОСОВАНИЯ:

«за»	20 (Двадцать)
«против»	0 (Ноль)
«воздержался»	0 (Ноль)

ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ:

1. Одобрить отчет по итогам рассмотрения и анализа качества ответов на обращения граждан.

Особое мнение членов Общественного совета представлено в приложении.

Председатель

Общественного совета

П.А.Кадочников

Ответственный секретарь

Общественного совета

В.В.Колычев

Приложение к Протоколу №28
заочного заседания Общественного совета
при Министерстве финансов
Российской Федерации 24 ноября - 01 декабря 2017г.

Особое мнение членов
Общественного совета при Министерстве
финансов Российской Федерации в
отношении Отчета по итогам рассмотрения
и анализа качества ответов на обращения
граждан.

Мурычев А.В.:

Со следующего отчетного периода предлагаю представлять информацию о наиболее часто задаваемых в обращениях граждан вопросах, особенно в части коллективных и повторных обращений граждан, а также дополнительно проанализировать причины высокой доли повторных обращений (29,32% от числа поступивших в 2017 г.) и возможных направлениях повышения качества ответов на обращения для снижения количества повторных обращений.

Лисин В.С.:

В качестве предложения: со следующего отчета включать в состав информации для рассмотрения и анализа Общественным советом Минфина России качества ответов на обращения статистику по наиболее часто задаваемым в обращениях граждан вопросам (группам вопросов), особенно в части коллективных и повторных обращений граждан и проанализировать причины высокой доли повторных обращений (29,32% от числа поступивших в 2017 г.).

Мальцев М.С.:

В целях более эффективной оценки качества ответов, предлагаю сформировать перечень причин повторных обращений, ранжировать их в разрезе качества ответов на первое обращение и добавить соответствующие ключевые показатели.