**На приложение к Протоколу № 14 заочного голосования Общественного совета при Министерстве финансов Российской Федерации**

**11-18 ноября 2021 г.**

**Основные тематические разделы, по которым обращаются граждане.**

«Налоговое законодательство»;

«Кредитно-денежная политика»;

«Государство. Общество. Политика».

Необходимо также учитывать, что около четверти (23,7%) поступающих обращений (в том числе из других ФОИВов и организаций), переадресовываются Министерством финансов Российской Федерации по компетенции в другие федеральные органы исполнительной власти и в федеральные службы, так как решение поставленных в обращениях вопросов не относится к компетенции Министерства.

**Оценка работы по наличию повторных обращений.**

В количество «повторных» обращений (29,3%) входят обращения от одних и тех же заявителей в следующих случаях:

- заявители присылают дополнения и уточнения к ранее высланным обращениям и заявлениям с судебными документами;

- заявители являются постоянными корреспондентами, несмотря на неоднократно направляемые им ответы, а также после прекращения переписки по поставленному в обращении вопросу и уведомления об этом;

- заявители обращаются на основании непроверенной информации из интернета;

- заявители направляют обращения в несколько ФОИВов по одному вопросу и такие обращения поступают на рассмотрение в Министерство, при этом при регистрации каждого из них указывается ссылка на предыдущее обращение;

- заявители настаивают на получении разъяснения по оценке конкретной хозяйственной ситуации по которым Министерством не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации. (п. 11.8 Регламента Министерства, утвержденного приказом от 14 сентября 2018 года № 194н «Об утверждении Регламента Министерства финансов Российской Федерации»).

**Не рассмотрение обращений в установленные сроки.**

Из 15 случаев нарушения установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращения:

- *7-дневный срок переадресации обращения* нарушен в 11 случаях (73,3% от количества нарушений);

- *30-дневный срок* нарушен в 3 случаях;

- *2-месячный срок* (разъяснение законодательства о налогах и сборах в соответствии с пунктом 3 статьи 34.2 Налогового кодекса Российской Федерации) нарушен в 1 случае.

**Информация о принимаемых мерах по улучшению качества и сроков рассмотрения**

Информация о принимаемых мерах по соблюдению сроков рассмотрения обращений граждан:

- еженедельное (по понедельникам) направление в департаменты информации о неисполненных обращений граждан, по которым сроки рассмотрения истекли;

- еженедельное (по понедельникам) направление в департаменты информации о документах, по которым сроки рассмотрения истекают в предстоящую неделю;

- ежемесячное информирование руководителей департаментов о документах, исполненных в прошедшем месяце с нарушением установленных сроков рассмотрения, а также о неисполненных документах с истекшим сроком рассмотрения (письма направляются в начале месяца, следующего за отчетным);

- ежедневный контроль отправки подготовленных ответов из Министерства (передача писем на бумажных носителях в экспедицию Департамента управления делами и контроля) – исполнение не принимается без наличия информации об отправке ответов из Минфина России.

Проводится мониторинг качества ответов на поступающие обращения граждан.

**Работа с приведенной в отчете статистикой**

Выбор часто поступающих вопросов - ведется совместная работа с департаментами по выявлению частых вопросов. Департаменты принимают решение о размещении ответов на официальном сайте Минфина России.

Формирование руководства/обобщений/методических рекомендаций –формируются обобщенные рекомендации, которые размещаются в разделе «Ответы на вопросы» рубрики «Обращения» официального сайта Минфина России.

Подробные отчеты с анализом типовых и сложных вопросов - данная работа ведется совместно с департаментами.

Решения о нормативных изменениях по итогам рассмотрения - решения о нормативных изменениях принимаются в Министерстве в пределах компетенции в ходе текущей правоустанавливающей работы (п. 12.9 Регламента Министерства).