Отчёт за 2022 год 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 14 сентября 2018 г. № 194н.

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

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

- ежедневный контроль - при приеме из раздела «Уведомления»
в Системе электронного документооборота (далее – СЭД Министерства) информации 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 информационные письма с перечнями обращений, срок рассмотрения которых истек, а информация о рассмотрении отсутствует, а также с перечнями 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, автоматически 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.

В Министерстве приняты меры по дальнейшему совершенствованию правоприменительной практики федеральных законов от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа
к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Используется разработанный и внедренный ранее механизм стимулирования/дестимулирования по соблюдению департаментами Министерства установленных действующим законодательством сроков при рассмотрении обращений граждан.