**Ежеквартальный анализ**
**тематики обращений граждан и организаций с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем, результатов рассмотрения этих обращений и принятых мерах в Управлении Федерального казначейства по Ямало-Ненецкому автономному округу в период с 1 января 2026 г. по 31 марта 2026 г.**

В отчетный период Управлением Федерального казначейства по Ямало-Ненецкому автономному округу (далее - Управление) обеспечено выполнение требований федерального законодательства в части своевременного, полного и объективного рассмотрения обращения граждан и организаций. Выполнение мероприятий, направленных на снижение количества обращений, включая консультирование в режиме реального времени, автоматизированное информирование, распространение разъяснительных материалов и публичное размещение информации на официальном сайте, позволило не только сохранить качество работы, но и снизить нагрузку на сотрудников Управления, уполномоченных на рассмотрение письменных запросов.

Так, за отчётный период поступило 17 обращений граждан и организаций.

Основными темами обращений являлись:

- вопросы о возврате денежных средств;
- вопросы о начислении денежных средств;
- о предоставлении справочной информации;
- вопросы исполнения судебных решений.

Рассмотрение обращений граждан в Управлении осуществлялось в строгом соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и по ним принимались соответствующие меры реагирования:

- по 9 обращениям заявителям даны необходимые разъяснения и рекомендации;

- по 4 обращениям граждан, заявления перенаправлены по подведомственности в другие организации и учреждения.

- 4 обращения отозваны заявителями в добровольном порядке.

Управлением дополнительно реализуются организационные мероприятия,

направленные на снижение общего количества обращений, связанных непосредственно с исполнением полномочий Управления:

1. В режиме реального времени организовано консультирование клиентов по текущим вопросам с использованием средств аудиосвязи:

- по вопросу ведения лицевых счетов;

- консультирование по срокам предоставления отчетности;

- оперативное уточнение реквизитов бюджетной классификации.

2. Оперативное информирование клиентов с использованием программного обеспечения «Система удаленного финансового документооборота» и государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет».

3. Публичное размещение на официальном сайте Управления информации об актуальных нормативно-правовых актах Российской Федерации, разъяснений, обучающих материалов, образцов документов, пошаговых инструкций в рамках полномочий.

4. Развитие содержательного контента и численности целевой аудитории информационного пространства официального канала в MAX, сообщества «В контакте» Управления для своевременного информирования об изменениях в сфере законодательства, цифровых проектах Министерства финансов Российской Федерации, процедурах закупок товаров, работ и услуг, об оперативной работе профильных структур.

В настоящее время, в связи с вступлением в силу с 30 марта 2025 г. изменений Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращения граждан и организаций в письменной форме или в форме электронного документа направляются через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) только с использованием авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

По состоянию на 31 марта 2026 г. в Управлении через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) с использованием

авторизации через ЕСИА было получено и отработано 17 обращений.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан и снижения их количества представляется возможным повысить эффективность автоматизированного учета обращений и расширить формат информационно-разъяснительной работы.

Указанные меры позволят дополнительно снизить общее количество обращений, увеличить долю вопросов, решенных в ходе первичной консультации, сократить повторные обращения по одной и той же теме, повысить удовлетворенность заявителей качеством предоставляемой информации.

Руководитель Управления
Федерального казначейства
по Ямало-Ненецкому автономному округу  Н.Б. Чистофат