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 апреля по 30 июня 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.

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный Закон от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ), приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 сентября 2008 г. № 99н (в части исполнения судебных актов), а также во исполнение Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Целью отчета является анализ динамики поступления, содержания и результатов рассмотрения обращений, выявление наиболее актуальных для граждан вопросов в сфере деятельности Управления, а также оценка эффективности работы структурных подразделений.

По сравнению с 1 кварталом (17 обращений) количество поступивших обращений осталось на сопоставимом уровне, что позволяет сделать вывод о стабильности спроса на разъяснение отдельных вопросов. При этом неизменность показателя свидетельствует как о сохранении стабильной динамики и повторяемости наиболее распространённых вопросов, так и о росте информированности заявителей – в том числе благодаря использованию официальных каналов коммуникации (официальный сайт, социальные сети).

Случаи повторных обращений были связаны с уточнением статуса исполнения предыдущих документов, по которым ранее уже были даны развёрнутые пояснения. Данные обращения были отозваны заявителями на раннем этапе изучения.

Обращений, признанных безосновательными для переписки в соответствии с ч. 5 ст. 11 №59-ФЗ от 2 мая 2006 г. (в связи с многократностью ответов), не зафиксировано. Для минимизации потока обращений внедрен системный подход к информированию заявителей. Ключевыми элементами стали: консультирование в режиме реального времени, механизмы автоматизированного информирования, а также проактивное размещение разъяснительных материалов на цифровых площадках – на официальном сайте и в официальных пабликах. Благодаря этим

мероприятиям удалось не только обеспечить стабильное качество информирования граждан, но и существенно сократить объём письменных запросов, тем самым снизив нагрузку на профильных сотрудников Управления.

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;
- о проблеме при создании запроса на сертификат ЭЦП.

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

- по 9 обращениям заявителям даны необходимые разъяснения и рекомендации;
- по 8 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 технических средств связи:
   - по вопросу ведения лицевых счетов;
   - консультирование по срокам предоставления отчетности;
   - оперативное уточнение реквизитов бюджетной классификации;
   - исправление технического сбоя при заполнении платежных документов в системе «Электронный бюджет».

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

Публичное размещение на официальном сайте Управления и разрешенных социальных сетях «МАХ», «В контакте» информации об актуальных нормативно-правовых актах Российской Федерации, разъяснений, обучающих материалов, образцов документов, пошаговых инструкций в рамках полномочий.

3. Развитие содержательного контента и численности целевой аудитории информационного пространства официального канала в социальной сети «МАХ», 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.

4. В связи с вступлением в силу с 30 марта 2025 г. изменений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, обращения граждан и организаций в письменной форме или в форме электронного документа направляются через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) только с использованием авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

В целях оптимизации работы с обращениями граждан предлагается комплекс мер, направленных на повышение эффективности обработки запросов и снижение нагрузки на сотрудников:

- совершенствование системы автоматизированного учета обращений. Предусматривается доработка учетной системы для интеграции с ЕПГУ, автоматической регистрации поступающих обращений, фиксации сроков и статусов рассмотрения, а также формирования аналитической отчетности в режиме реального времени;

- автоматизация первичной обработки и классификации обращений. На базе искусственного интеллекта предлагается реализовать автоматическую категоризацию обращений по тематике и приоритету, проверку комплектности и формальных требований.

- расширение практики информационно-разъяснительной работы. Планируется регулярное размещение на официальном сайте и официальных пабликах разъяснений о порядке подачи обращений, пошаговых инструкций;

- внедрение инструментов на базе искусственного интеллекта для первичного консультирования. Предлагается использовать чат-бот или интеллектуальную систему поддержки на официальном сайте и/или в цифровых каналах Управления: система будет распознавать тематику запроса, представлять готовые разъяснения по типовым ситуациям, подсказывать порядок действий и при необходимости маршрутизировать обращение к профильному сотруднику. Это позволит существенно снизить количество повторных запросов по идентичным темам.

Реализация указанных мер позволит повысить эффективность первичного консультирования, сократить количество повторных обращений, обеспечить более высокий уровень удовлетворенности заявителей качеством представляемой информации, оптимизировать трудозатраты сотрудников Управления.

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