



МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЫБОРОЧНЫЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ, ИЮНЬ 2018 Г.

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ПЕРИОД С 01.04.2017 ПО 31.03.2018 И ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В НИХ*



* в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ



До заявителей доводится информация о том, какие меры предпринимают Минэкономразвития России и Правительство Российской Федерации по устранению недостатков в различных сферах деятельности государства

или

Разъясняется действующее законодательство

или

Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минэкономразвития России, направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителей о переадресации обращений

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Соблюдение сроков рассмотрения
обращений граждан

Обеспечение рассмотрения всех
вопросов, содержащихся в обращениях

Мнение заявителей об ответах
Министерства на их обращения

**МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ
РОССИИ**

ОБЕСПЕЧИВАЕТ
**СВОЕВРЕМЕННОЕ,
ОБЪЕКТИВНОЕ
И ВСЕСТОРОННЕЕ**
РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН*

**ДЕПАРТМЕНТ
УПРАВЛЕНИЯ
ДЕЛАМИ**
ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

Постановку обращений граждан на контроль в СЭДО

Мониторинг исполнения обращений граждан, снятие с контроля рассмотренных обращений в СЭДО

Еженедельное направление в структурные подразделения списков обращений граждан, подлежащих рассмотрению на текущей неделе, и обращений, по которым в СЭДО отсутствует информация о направлении ответа заявителям

Получение от структурных подразделений информации о рассмотрении/нерассмотрении обращений граждан в установленный срок

Информирование представителей нанимателя о государственных гражданских служащих, допустивших нарушения сроков рассмотрения обращений, для рассмотрения вопроса о проведении служебных проверок

РЕЗУЛЬТАТ

В АПРЕЛЕ-МАЕ 2018 Г.
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
РАССМОТРЕННЫХ
С НАРУШЕНИЕМ СРОКА

НЕ ВЫЯВЛЕНО

Рассмотрены все поставленные вопросы

Приняты необходимые меры

Заявителям направлены ответы

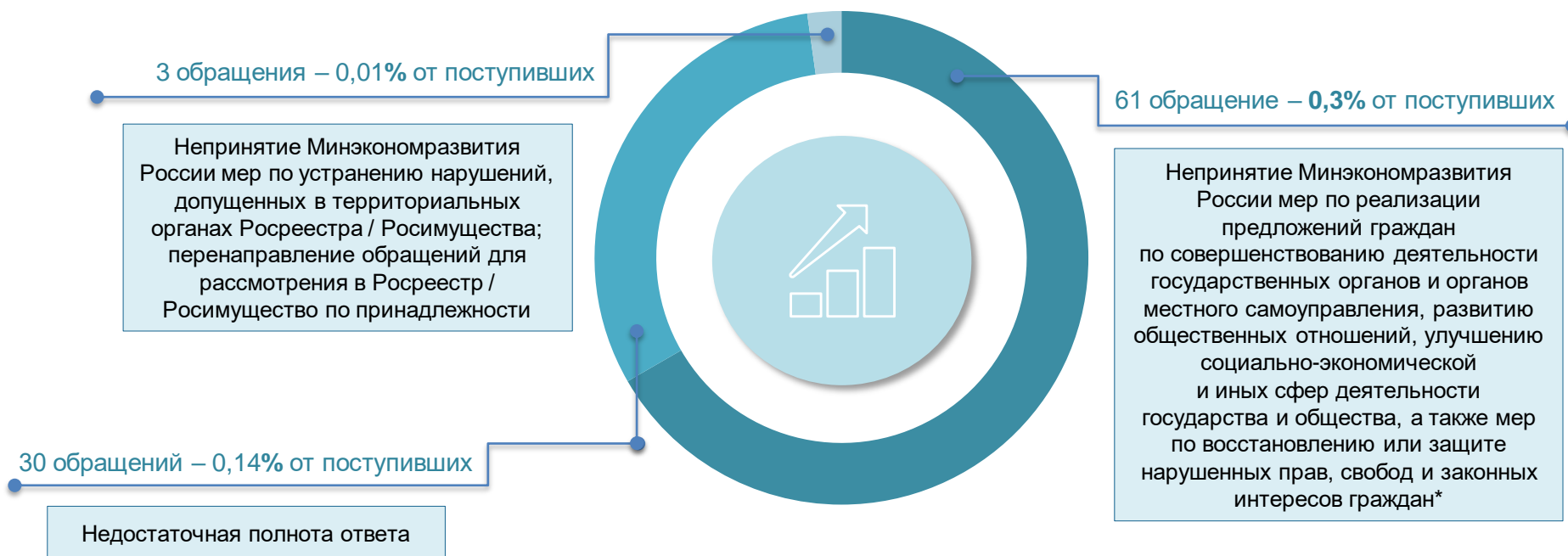
**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
СЧИТАЮТСЯ
РАЗРЕШЕННЫМИ***

По результатам выборочного анализа поступивших обращений установлено.

В 2 обращениях содержится выражение признательности заявителей сотрудникам Минэкономразвития России за обеспечение своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений.

В 94 обращениях (**0,44 % ОТ ПОСТУПИВШИХ**) содержится информация о неудовлетворенности заявителя ответом, полученным из Минэкономразвития России.

Основные причины неудовлетворенности:



**ДЕПАРТАМЕНТУ
ОРГАНИЗАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ
И КОММУНИКАЦИЙ**



Ускорить работу по вводу в эксплуатацию новой версии сайта Министерства, предусматривающей в том числе функции просмотра заявителем хода рассмотрения его обращения и оценки полученного ответа

**ДЕПАРТАМЕНТУ
УПРАВЛЕНИЯ
ДЕЛАМИ**



Продолжить работу по мониторингу исполнения обращений граждан и еженедельному информированию структурных подразделений об обращениях, подлежащих исполнению

Продолжить работу по учету и анализу вопросов, содержащихся в обращениях населения, и актуализации текстов ответов на вопросы, которые наиболее часто поднимаются в обращениях, на официальном сайте Минэкономразвития России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан», в том числе для использования данной информации при подготовке ответов на обращения граждан

Организовать работу по учету и анализу мнений заявителей об ответах Министерства на их обращения и доведению данной информации до структурных подразделений (после ввода в эксплуатацию новой версии сайта Министерства)

**СТРУКТУРНЫМ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМ
МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ
РОССИИ**



Информировать заявителей в доступной форме о возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения всех поставленных в их обращениях вопросов, с учетом информации о полученных мнениях авторов обращений