|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Управление Федерального казначейства по Архангельской области и Ненецкому автономному округу** | | | |
| **Общее количество обращений за I квартал 2021 года** | | | 37 |
| **№ п/п** | **Вопросы, по которым получено наибольшее количество обращений** | **Меры, направленные на сокращение обращений по часто задаваемым вопросам** | **Количество обращений по теме** |
| **Код и тема вопроса из Типового общероссийского тематического классификатора** |
| 1 | 0000.0000.0000.0775  Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов | На официальном сайте Управления в сети Интернет в разделах:  **- «Прием обращений. Обращение граждан и организаций. Информация о рассмотрении обращений граждан»** и на информационном стенде в здании Управления размещена справочная информация, содержащая подробные ответы на вопросы «Как вернуть ошибочно уплаченный платеж в бюджет»; «Как правильно заполнить платежный документ на перечисление платежей в бюджет»;  **- «Прием обращений. Обращение граждан и организаций. Форма обращения физических и юридических лиц»** размещено информационное сообщение с разъяснениями плательщикам доходов в бюджеты;  - **«Документы. Учет и распределение поступлений»** размещены образцы заявлений на возврат денежных средств для граждан и юридических лиц.  Сотрудниками Управления в постоянном режиме ведется разъяснительная работа с организациями и физическими лицами | 9 обращений от граждан |
| 2 | 0000.0000.0000.0221  Трудовой стаж и трудовые книжки | Сотрудниками отдела государственной гражданской службы и кадров до заявителей (как правило, бывших сотрудников Управления) доводится информация о необходимости оформлении одного обращения в случае запроса о предоставлении нескольких видов документов (в целях сокращения общего количества регистрируемых в Управлении обращений). | 3 обращения от граждан |
| 3 | 0000.0000.0000.0222  Отпуска. Оплата бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.) | 2 обращения от граждан |
| 4 | 0000.0000.0000.0242 Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 2 обращения от граждан |
| 5 | 0000.0000.0000.0541  Исполнение судебных решений | В ответах Управление обращает внимание заявителей на то, что на официальном сайте Управления в сети Интернет доступна информация о ходе исполнения исполнительных документов в разделе «Прием обращений. Взыскание на средства бюджетов бюджетной системы РФ», в том числе в данном разделе содержатся выдержки из нормативных правовых и локальных актов, справочная и контактная информация, приведен список часто задаваемых вопросов и ответов на них.  Также в указанном разделе приведен Перечень правовых оснований для возврата исполнительных документов | 6 обращений от граждан |
| 6 | 0000.0000.0000.0462 Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения | На официальном сайте Управления в сети Интернет в разделе «ГИС. Удостоверяющий центр» размещена справочная информация о порядке получения сертификатов, содержащая подробные ответы на вопросы «Каков порядок получения сертификата»; «Когда необходимо поменять сертификат»; «Как установить и настроить Континент-АП» и иные вопросы | 3 обращения:  2 обращения от граждан  1 обращение от организации |
| 7 | 0000.0000.0000.0600 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | В ответах заявителям Управление уточняет пределы компетенции Управления, исполняемые задачи и функции, дает рекомендации о возможностях направления обращений по указанным вопросам в иные органы власти в соответствии с компетенцией  (с указанием конкретного органа) | 2 обращения от граждан |
| 8 | 0000.0000.0000.0477  Проверка деятельности хозяйствующих субъектов | На все поступившие обращения по указанной теме заявителям были даны подробные разъяснения в части функций и задач, выполняемых Управлением, предоставлена информация в рамках исполняемых полномочий.  *В части запросов со сведениями, входящими в компетенцию Управления, запланированы соответствующие контрольные мероприятия, о чем заявители проинформированы в установленном порядке.* | 4 обращения от граждан |