

УТВЕРЖДАЮ

Врио руководителя Управления
Федерального казначейства по
Орловской области

 Д. Х. Ян
«//» октября 2017 г.

**Отчет о результатах онлайн - опроса (анкетирования) клиентов
Управления Федерального казначейства по Орловской области
за 9 месяцев 2017 года**

С целью получения информации по внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Орловской области (далее - Управление) за III квартал 2017 г. был проведен анализ результатов онлайн - опроса (анкетирования) с использованием ресурсов официального интернет - сайта Управления.

За 9 месяцев 2017 года в анкетировании приняли участие 687 внешних респондента, в том числе 44 внешних респондента за I квартал 2017 г., 360 внешних респондентов за II квартал 2017 г., 283 внешних респондента за III квартал 2017 г., среди которых:

639 юридических лица (142 представителя органов государственной власти, 133 представителя финансового органа субъекта Российской Федерации (муниципального образования), 323 представителя государственного (муниципального) учреждения, 6 представителей государственного (муниципального) унитарного предприятия, 10 представителей иной некоммерческой организации, 25 представителей юридического лица - иной организации);

48 физических лиц (33 физических лица - государственных служащих, 1 физическое лицо - предприниматель, 2 физических лица - эксперта, 12 физических лиц иных).

Респондентам было предложено ответить на 17 вопросов по различным направлениям деятельности Управления.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью, информационной составляющей интернет - сайта Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?» 577 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 88 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 5 респондентов воздержалось от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации, с которым Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 614 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 52 респондента ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее не удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 3 респондента ответили «не взаимодействовал(а)».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 634 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 34 респондента ответили «скорее удовлетворен(а)», 3 респондента ответили «скорее не удовлетворен(а)», 16 респондентов ответили «не удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Считаете ли вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?» 558 респондентов ответили «считаю достаточной», 91 респондент ответил «считаю скорее достаточной», 4 респондента ответили «считаю скорее не достаточной», 17 респондентов ответили «считаю не достаточной», 17 респондентов воздержалось от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 595 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 71 респондент ответили «скорее удовлетворен(а)», 3 респондента ответили «скорее не удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 1 респондент воздержался от ответа.

По вопросу анкеты «Устраивает ли Вас форма электронного обращения на интернет-сайте Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации в разделе «Обращения граждан и организаций?» 523 респондента ответили «полностью устраивает», 120 респондентов ответили «скорее устраивает», 3 респондента ответили «скорее не устраивает», 17 респондентов ответили «не устраивает», 24 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены рассмотрением Ваших обращений на интернет-сайте Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации в разделе «Обращения граждан и организаций?» 497 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 83 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «скорее не удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 88 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей подраздела интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, посвященного противодействию коррупции?» 534 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 84 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее не удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 51 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Степень доступности помещений Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации» для людей с ограниченными возможностями?» 453 респондентов ответили «очень доступно», 141 респондентов ответили «скорее доступно», 9 респондентов ответили «скорее не доступно», 17 респондентов ответили «не доступно», 67 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 574 респондентов ответили «очень комфортно», 90 респондента ответили «скорее комфортно», 17 респондентов ответили «не комфортно», 6 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 570 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 79 респондента ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее не удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 20 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены качеством и своевременностью осуществления полномочий по организации исполнения судебных актов, предусматривающих обращения взыскания на средства бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, а также на средства бюджетных (автономных) учреждений?» 535 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 72 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «скорее не удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «не удовлетворен(а)», 61 респондент воздержался от ответа.

По результатам онлайн - опроса (анкетирования) за 9 месяцев 2017 г. в ответах респондентов преобладают положительные оценки о деятельности Управления. Так, имеют более высокий удельный вес ответы «полностью удовлетворены», «полностью устраивает».

Среди опрошенных 84% удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет - сайта Управления, 89 % - профессиональным уровнем сотрудников Управления, 92% - культурой общения сотрудников Управления, 87% - полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления, 76 % респондентов полностью устраивает форма электронного обращения на интернет сайте Управления, 72% - довольны рассмотрением электронных обращений на интернет - сайте Управления в разделе «Обращения граждан и организаций», 78% - наполненностью информационной составляющей подраздела интернет – сайта Управления, посвященного противодействию коррупции, 83% - информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления, 77% - качеством и своевременностью осуществления полномочий по организации исполнения судебных актов, предусматривающих обращения взыскания на средства бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, а также на средства бюджетных (автономных) учреждений, 81 % респондентов считают публикуемую в свободном доступе информации об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной.

Следует отметить, что 2% (17 респондентов) от общего числа опрошенных на некоторые вопросы ответили «не удовлетворен(а)», «не устраивает».

В связи с тем, что респонденты не обосновали отрицательные варианты ответов на часть вопросов, установить причины ответов отличных от максимальных не представляется возможным.

Наиболее удобной формой взаимодействия Управления с клиентами 88 % опрошенных считают устные консультации сотрудников Управления, 5% - рабочие встречи и совещания, 4% - обучающие семинары, 2% - разъясняющие письма, 1% - форум на интернет - сайте Федерального казначейства, аудио -, видео -, и онлайн - конференции по актуальным вопросам.

Среди опрошенных на вопрос о том, как часто вы обращаетесь в Управление, 78% ответили, что несколько раз в неделю, а на вопрос о продолжительности взаимодействия с Управлением - 88 % респондентов сотрудничают более 10 лет.

Респондентам было предложено также самостоятельно заполнить свободное поле для формулировки предложений по совершенствованию деятельности Управления. В анкетах были указаны следующие ответы: работать более оперативно с клиентами, давать более развернутые ответы при консультациях, улучшить работу СУФД.

При обработке результатов онлайн - опроса (анкетирования) по каждому ответу на вопросы по оценке качества выполнения Управлением возложенных на него функций применялась 4-х балльная система оценки (4 балла максимальная оценка).

Внешняя оценка деятельности Управления за 9 месяцев 2017 года составляет 3,71 балла (результат за I полугодие 2017 г. составил 3,84 балла).

При сравнительном анализе данных за первое полугодие и девять месяцев 2017 года выявлено небольшое снижение показателя во внешней оценке деятельности Управления. Это связано с тем, что 2% от общего числа респондентов оставили неудовлетворительные ответы на предложенные вопросы без указания объективных причин. Полученную информацию по внешней оценке следует принять к сведению для дальнейшего совершенствования деятельности Управления.

По результатам онлайн - опроса (анкетирования) клиентов Управления 09.10.2017 проведено заседание Контрольного совета Управления, на котором было принято решение:

- признать результаты итогов онлайн - опроса (анкетирования) клиентов Управления с использованием официального сайта Управления в сети «Интернет» за III квартал и в целом за 9 месяцев 2017 г. положительными;

- отделу информационных систем совместно с административно - финансовым отделом включить ссылку в анкету на интернет - сайте Управления в части обязательного указания респондентами пояснений при ответах «Скорее не удовлетворен (а)», «Не удовлетворен (а)», «Не устраивает»;

административно - финансовому отделу в срок не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного квартала разместить информацию с результатами анкетирования на интернет - сайте Управления в подразделе «Оценка эффективности деятельности».