

Отчет о результатах внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Орловской области за 4 квартал 2018 года

В соответствии с Порядком получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Орловской области (далее - Управление), утвержденным приказом Управления от 14 декабря 2017 г. № 606, административно - финансовым отделом проведен анализ данных, полученных при проведении анкетирования во время рабочих встреч и совещаний с клиентами, обслуживающихся в структурных подразделениях Управления.

Перечень включенных в форму анкеты вопросов разработан административно - финансовым отделом и утвержден руководителем Управления 11 мая 2018 г.

Каждому вопросу анкеты соответствует закрытый перечень возможных ответов, а также, предусмотрено заполняемое на добровольной основе свободное поле для формулировки пожеланий и предложений по совершенствованию работы структурного подразделения Управления.

Анализ представленных в административно - финансовый отдел анкет клиентов, обсуживающихся в структурных подразделениях Управления, принявших участие в анкетировании в ходе рабочих встреч и совещаний, показал, что имеются отклонения от максимального значения (4 балла) (Таблица 1).

Таблица 1

№ п/п	Структурное подразделение Управления Федерального казначейства по Орловской области	Средний балл
	Отдел №3	3,90
	Отдел №12	3,92
	Отдел №20	3,92
	Отдел №21	3,92
	Отдел №22	3,92
	Отдел №25	3,93
	Отдел №1	3,95
	Отдел кассового обслуживания исполнения бюджетов	3,96
	Отдел №2	3,96
	Отдел №14	3,96

По результатам анкетирования средняя оценка деятельности структурных подразделений Управления составила 3,97 балла, что на 1% выше, чем за 3 квартал 2018 года.

За 4 квартал 2018 года проведено 18 рабочих встреч, для представителей организаций, обслуживающихся в структурных подразделениях Управления (далее - внешних респондентов), в ходе которых было организовано анкетирование. Всего было заполнено 551 анкета.

В ответах внешних респондентов в целом преобладают положительные оценки о деятельности отделов Управления:

420 (76%) респондентов ответили, что работа отделов Управления в 2018 году, по сравнению с 2017 годом «улучшилась значительно», 108 (20%) – «улучшилась незначительно», 23 (4%) – «осталась на прежнем уровне»;

536 (97%) респондентов «полностью удовлетворены» взаимодействием с отделами Управления, 16 (3%) - «скорее удовлетворены»;

541 (98%) респондентов «полностью удовлетворены» оперативностью рассмотрения представленных документов, ответов на электронные сообщения и телефонные звонки в отделах Управления, 10 (2%) - «скорее удовлетворены»;

537 (98%) респондента ответили, что «полностью удовлетворены» профессиональным уровнем сотрудников отделов Управления, с которыми взаимодействуют, 14 (2%) - «скорее удовлетворены»;

544 (99%) респондентов «полностью удовлетворены» уровнем культуры делового общения сотрудников отделов Управления, с которыми взаимодействуют, 7 (1%) - «скорее удовлетворены».

539 (98%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» качеством и своевременностью осуществления отделом Управления полномочий по кассовому обслуживанию исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, 12 (2%) - «скорее удовлетворены»;

534 (97%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» полнотой и своевременностью доведения нормативных документов и разъяснений, относящихся к функциональной деятельности Управления, 17 (3%) - «скорее удовлетворены».

527 (96%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» наполненностью информационной составляющей официального сайта Управления в сети Интернет, 24 (4%) - «скорее удовлетворены».

Результаты анкетирования о внешней оценке качества выполнения отделами Управления возложенных на них функций следует признать положительными. Полученную информацию принять к сведению в целях создания условий для повышения результативности и эффективности деятельности структурных подразделений Управления.

С целью получения информации по внешней оценке деятельности Управления за 4 квартал 2018 г. был проведен анализ результатов онлайн - опроса (анкетирования) с использованием ресурсов официального интернет - сайта Управления.

В 4 квартале 2018 года в анкетировании приняли участие 124 внешних респондента (в 1 квартале 2018 года приняли участие 12 внешних респондентов, во 2 квартале – 123 внешних респондента, в 3 квартале – 260 внешних респондентов. Всего за 12 месяцев анкетирование прошло 519 респондентов), среди которых:

123 юридических лица (12 представителей органов государственной власти, 10 представителей финансового органа субъекта Российской Федерации (муниципального образования), 86 представителей государственного (муниципального) учреждения), 7 представителей иных некоммерческих организаций, 8 иных;

1 иное физическое лицо.

Респондентам было предложено ответить на 18 вопросов по различным направлениям деятельности Управления.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью, информационной составляющей интернет - сайта Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?» 112 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 10 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации, с которым Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 104 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 18 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 114 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 8 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Считаете ли вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?» 116 респондентов ответили «считаю достаточной», 8 респондентов ответили «считаю скорее достаточной».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 106 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 17 респондентов ответили «скорее удовлетворен (а)».

По вопросу анкеты «Устраивает ли Вас форма электронного обращения на интернет-сайте Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации в разделе «Обращения граждан и организаций?» 111 респондентов ответили «полностью устраивает», 13 респондентов ответили «скорее устраивает».

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?» 98 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 9 респондентов ответили «скорее удовлетворен (а)», 3 респондента ответили «не удовлетворен (а)».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей подраздела интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, посвященного противодействию коррупции?» 115 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 7 респондентов ответили «скорее удовлетворен (а)».

По вопросу анкеты «Степень доступности помещений Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации для людей с ограниченными возможностями?» 111 респондентов ответили «очень доступно», 12 респондентов ответили «скорее доступно».

По вопросу анкеты «Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 95

респондентов ответили «очень комфортно», 27 респондентов ответили «скорее комфортно».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 119 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 5 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

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?» 113 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 11 респондент ответил «скорее удовлетворен (а)».

По результатам онлайн - опроса (анкетирования) за 12 месяцев 2018 г. в ответах респондентов преобладают положительные оценки о деятельности Управления. Так, имеют более высокий удельный вес ответы «полностью удовлетворены», «полностью устраивает».

Среди опрошенных 92% удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет - сайта Управления, 85% - профессиональным уровнем сотрудников Управления, 93% - культурой общения сотрудников Управления, 86% - полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления, 89% респондентов полностью устраивает форма электронного обращения на интернет сайте Управления, 89% - довольны рассмотрением электронных обращений на интернет - сайте Управления в разделе «Обращения граждан и организаций», 93% - наполненностью информационной составляющей подраздела интернет – сайта Управления, посвященного противодействию коррупции, 96% - информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления, 91% - 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, 94% респондентов считают публикуемую в свободном доступе информации об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной.

Следует отметить, что 2% (3 респондента) от общего числа опрошенных на один из вопросов ответили «не удовлетворен(а)».

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 55% опрошенных считают устные консультации сотрудников Управления, 19% - рабочие встречи и совещания, 11% - разъясняющие письма, 7% - Форум на Интернет сайте Федерального казначейства, 6% - обучающие семинары, 1% - аудио-, видео- и онлайн-конференции по актуальным вопросам.

Среди опрошенных на вопрос о том, как часто вы обращаетесь в Управление, 64 (52%) ответили, что несколько раз в неделю, а на вопрос о продолжительности взаимодействия с Управлением – 62 (50%) респондента 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:

- проводить совещания, при изменениях нормативной базы и при возникновении вопросов;
- Увеличить количество рабочих встреч и семинаров.

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).

Сравнительный анализ данных внешней оценки деятельности Управления по результатам онлайн - опроса (анкетирования клиентов) Управления за 4 квартал 2018 года, 2017 и 2016 годов показал, что имеются отклонения от максимального значения, равного 4 баллам. Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2

Год	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
2016 год	3,91	3,96	3,89	3,90
2017 год	3,98	3,84	3,71	3,81
2018 год	3,45	3,80	3,91	3,90

При сравнительном анализе данных за 4 квартал 2018 и 2017 и 2016 годов выявлено понижение показателя во внешней оценке деятельности Управления. Это связано с тем, что большая часть респондентов оставили ответы «скорее удовлетворителен (а)» на предложенные вопросы. Предлагаю полученную информацию принять к сведению в целях своевременности и полноты обмена информацией, создания условий для повышения результативности и эффективности деятельности Управления.

Начальник отдела – главный бухгалтер



О.В. Абрахина