


УТВЕРЖДАЮ
Временно исполняющий обязанности
руководителя Управления Федерального
казначейства по Орловской области

 Д.Х. Ян
«13» апреля 2018 г.

Отчет о результатах внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Орловской области за 1 квартал 2018 года

Во исполнение требований Порядка 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-финансовый отдел провел анализ анкет, полученных при проведении анкетирования во время рабочих встреч и совещаний клиентам, обслуживающихся в отделах силовых ведомств и кассового обслуживания исполнения бюджетов Управления, было предложено заполнить анкету о внешней оценке качества выполнения возложенных на отделы функций.

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

Каждому вопросу анкеты соответствовал 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, обслуживающихся 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
1	Отдел силовых ведомств	3,91
2	Отдел кассового обслуживания исполнения бюджетов	3,67

По результатам анкетирования средняя оценка деятельности структурных подразделений Управления составила 3,79 балла.

За 1 квартал 2018 года проведено 2 рабочих встречи, для представителей организаций, обслуживающихся в данных структурных подразделениях Управления (далее - внешних респондентов), в ходе которых было организовано анкетирование. Всего было заполнено внешними респондентами 20 анкет.

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

17 (85%) респондентов ответили, что работа отделов Управления в 2017 году, по сравнению с 2016 годом «улучшилась значительно», 3 (15%) - «осталась на прежнем уровне»;

18 (90%) респондентов «полностью удовлетворены» взаимодействием с отделами Управления, 2 (10%) - «скорее удовлетворены»;

17 (85%) респондентов «полностью удовлетворены» оперативностью рассмотрения представленных документов, ответов на электронные сообщения и телефонные звонки в отделах Управления, 3 (15%) - «скорее удовлетворены»;

19 (95%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» профессиональным уровнем сотрудников отделов Управления, с которыми взаимодействуют, 1 (5%) - «скорее удовлетворены»;

18 (90%) респондентов «полностью удовлетворены» уровнем культуры делового общения сотрудников отделов Управления, с которыми взаимодействуют, 2 (10%) - «скорее удовлетворены».

19 (95%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» качеством и своевременностью осуществления отделом Управления полномочий по кассовому обслуживанию исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, 1 (5%) - «скорее удовлетворены»;

18 (90%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» полнотой и своевременностью доведения нормативных документов и разъяснений, относящихся к функциональной деятельности Управления, 2 (10%) - «скорее удовлетворены».

9 (45%) респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» наполненностью информационной составляющей официального сайта Управления в сети Интернет, 11(55%) - «скорее удовлетворены».

Внешними респондентами в анкетах были указаны следующие предложения по совершенствованию деятельности отделов Управления:

- увеличить число телефонов и давать более развернутые ответы при возникших вопросах в отделе силовых ведомств.

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 Федерального казначейства по Орловской области (далее - Управление) за 1 квартал 2018 г. был проведен анализ результатов онлайн - опроса (анкетирования) с использованием ресурсов официального интернет - сайта Управления.

За 3 месяца 2018 года в анкетировании приняли участие 12 внешних респондентов (в 1 квартале 2017 года приняли участие 44 внешних респондента), среди которых:

5 юридических лиц (2 представителя органов государственной власти, 1 представитель финансового органа субъекта Российской Федерации (муниципального образования), 2 представителя государственного (муниципального) учреждения);

7 физических лиц (3 физических лица – государственных служащих, 4 физических лиц – иные).

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?» 9 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации, с которым Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 10 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 10 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Считаете ли вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?» 9 респондентов ответили «считаю достаточной», 1 респондент ответил «считаю скорее достаточной», 2 респондента ответили «считаю не достаточной».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 10 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не 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?» 9 респондентов ответили «полностью устраивает», 1 респондент ответил «скорее устраивает», 2 респондента ответили «не 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?» 9 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не удовлетворен(а)», 1 респондент воздержался от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей подраздела интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, посвященного противодействию коррупции?» 8 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не удовлетворен(а)», 2 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Степень доступности помещений Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации» для людей с

ограниченными возможностями?» 9 респондентов ответили «очень доступно», 1 респондент ответил «скорее доступно», 2 респондента ответили «не доступно».

По вопросу анкеты «Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 10 респондентов ответили «очень комфортно», 2 респондента ответили «не комфортно».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 9 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не 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?» 10 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «не удовлетворен(а)».

По результатам онлайн - опроса (анкетирования) за 3 месяца 2018 года в ответах респондентов преобладают положительные оценки о деятельности Управления. Так, имеют более высокий удельный вес ответы «полностью удовлетворены», «полностью устраивает».

Среди опрошенных 75% удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет - сайта Управления, 83 % - профессиональным уровнем сотрудников Управления, 83% - культурой общения сотрудников Управления, 83% - полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления, 75 % респондентов полностью устраивает форма электронного обращения на интернет сайте Управления, 82% - довольны рассмотрением электронных обращений на интернет - сайте Управления в разделе «Обращения граждан и организаций», 80% - наполненностью информационной составляющей подраздела интернет – сайта Управления, посвященного противодействию коррупции, 75% - информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления, 83% - 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.

Наиболее удобной формой взаимодействия Управления с клиентами 91% опрошенных считают устные консультации сотрудников Управления, 9% - обучающие семинары.

Среди опрошенных на вопрос о том, как часто вы обращаетесь в Управление, 92% ответили, что несколько раз в неделю, а на вопрос о продолжительности взаимодействия с Управлением - 25 % респондентов сотрудничают более 10 лет.

Следует отметить, что 16% (2 респондента) от общего числа опрошенных на некоторые вопросы дали отрицательные оценки. В связи с тем, что респонденты не обосновали свои отрицательные оценки, установить причины таких ответов не представляется возможным, а также они не нашли фактического подтверждения.

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 1 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	-	-	-

Предлагаю полученную информацию принять к сведению в целях своевременности и полноты обмена информацией, создания условий для повышения результативности и эффективности деятельности Управления.

По результатам онлайн - опроса (анкетирования) клиентов Управления и результатам анкетирования клиентов Управления в рамках рабочих встреч и совещаний в 1 квартале 2018 года, 12.04.2018 проведено заседание Контрольного совета Управления, на котором принято решение:

- признать результаты онлайн - опроса (анкетирования) клиентов Управления за 1 квартал удовлетворительными, результаты анкетирования клиентов Управления в рамках рабочих встреч и совещаний удовлетворительными.

- начальникам структурных подразделений Управления обеспечить проведение мероприятий по улучшению взаимодействия с клиентами, обслуживаемым в Управлении, с целью увеличения количества посетителей интернет - сайта Управления.

- административно - финансовому отделу разместить информацию с результатами внешней оценки деятельности Управления за 1 квартал 2018 года на интернет-сайте Управления в подразделе «Оценка эффективности деятельности».

Начальник отдела – главный бухгалтер

О.В. Абрахина