

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Управления
Федерального казначейства по
Орловской области


Т.И. Степина

« » июля 2017 г.

**Отчет о результатах онлайн-опроса (анкетирования) клиентов
Управления Федерального казначейства по Орловской области,
проведенного за 1 полугодие 2017 г.**

С целью получения информации по внешней оценке деятельности Управления за I полугодие 2017 г. на интернет-сайте Управления проводилось анкетирование внешних респондентов в режиме онлайн-опросов. В анкетировании приняло участие 404 внешних респондента (44 внешних респондента за I квартал 2017 г., 360 внешних респондентов за II квартал 2017 г.), среди которых:

384 юридических лица (93 представителя органов государственной власти, 83 представителя финансового органа субъекта Российской Федерации (муниципального образования), 187 представителей государственного (муниципального) учреждения, 3 представителя государственного (муниципального) унитарного предприятия, 3 представителя иной некоммерческой организации, 15 представителей юридического лица – иной организации;

20 физических лиц (11 физических лиц – государственных служащих, 1 физическое лицо – предприниматель, 2 физических лица – эксперта, 6 физических лиц иных).

Респондентам было предложено ответить на 17 вопросов по различным направлениям деятельности Управления. Оценка полученных результатов производилась по 4-х балльной системе (4 балла максимальная оценка).

Оценка деятельности Управления за I полугодие 2017 г. составила 3,84 баллов (результат за I квартал 2017 г. составлял 3,98 баллов).

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет-сайта Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?» 343 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 56 респондентов ответили «скорее 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)?» 369 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 32 респондента ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответили «скорее 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)?» 380

Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 380 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 22 респондента ответили «скорее удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Считаете ли вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?» 323 респондента ответили «считаю достаточной», 61 респондент ответил «считаю скорее достаточной», 3 респондента ответили «считаю скорее не достаточной», 13 респондентов воздержалось от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 351 респондент ответили «полностью удовлетворен(а)», 50 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «скорее 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?» 311 респондентов ответили «полностью устраивает», 62 респондента ответили «скорее устраивает», 2 респондента ответили «скорее не устраивает», 1 респондент ответил «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?» 302 респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 58 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «скорее не удовлетворен(а)», 40 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?» 313 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 58 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее не удовлетворен(а)», 28 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Степень доступности помещений Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации для людей с ограниченными возможностями?» 258 респондентов ответили «очень доступно», 87 респондентов ответили «скорее доступно», 7 респондентов ответили «скорее не доступно», 18 респондентов ответили «не доступно», 32 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 347 респондентов ответили «очень комфортно», 54 респондента ответили «скорее комфортно», 2 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?»

Федерации?» 339 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 53 респондента ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее не удовлетворен(а)», 11 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?» 317 респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 48 респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «скорее не удовлетворен(а)», 35 респондентов воздержались от ответа.

Респондентами (клиентами Управления) в анкетах были указаны следующие предложения:

- оповещать клиентов по электронной почте об изменениях в законодательстве;
- сделать более доступной телефонную связь;
- доработать в ППО «СУФД» автоматическое указание номера платежа;
- регулярно проводить совещания при изменениях нормативной базы;
- при возникновении вопросов давать более развернутые ответы.

В связи с неуказанием респондентами своих реквизитов (наименование юридических лиц, номер телефона) в анкетах, не представилось возможным установить причину ответов отличных от максимальных.

Согласно протоколу Контрольного совета Управления от 07 июля 2017 г. № 10 руководителем Управления результаты анкетирования были признаны положительными и дано поручение отделу внутреннего контроля и аудита разместить информацию о результатах проведенного онлайн-опроса (анкетирования) клиентов Управления на Интернет-сайте Управления. Руководителем Управления дано поручение начальнику отдела информационных систем (Т.Н. Дякина) об увеличении количества номеров служебных телефонов Управления.