

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Управления
Федерального казначейства
по Орловской области


Т.И. Степина

« 7 » октября 2016 г.

**Отчет
о результатах онлайн-опроса (анкетирования) клиентов Управления
Федерального казначейства по Орловской области, проведенного
за 9 месяцев 2016 г.**

С целью получения информации по внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Орловской области (далее – Управление) за 9 месяцев 2016 г. на Интернет-сайте Управления проводилось анкетирование внешних респондентов в режиме онлайн-опросов. В анкетировании приняло участие 566 внешних респондентов, среди которых: 506 юридических лиц, 137 представителей органов государственной власти, 130 представителей финансовых органов субъекта Российской Федерации (муниципального образования), 200 представителей государственных (муниципальных) учреждений, 7 представителей государственных (муниципальных) унитарных предприятий, 9 представителей юридических лиц – некоммерческих организаций, 2 представителя юридических лиц – коммерческих организаций, 30 представителей юридических лиц – иных, 26 физических лиц – государственных служащих, 3 физических лица – предпринимателей, 2 физических лица – экспертов, 13 физических лиц – иных, 7 респондентов не указали свою организационно-правовую форму. Респондентам было предложено ответить на 16 вопросов по различным направлениям деятельности Управления. Оценка полученных результатов производилась по 4-х балльной системе (4 балла максимальная оценка). Оценка деятельности Управления за 9 месяцев 2016 г. составила 3,89 балла (результат за I полугодие 2016 г. с участием 8 респондентов составил 3,96 балла).

По вопросу анкеты «Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей Интернет-сайта Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 507 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 43 респондента ответили «Скорее удовлетворен(а)», 4 респондента ответили «Скорее не удовлетворен(а)», 12 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 533 респондента ответили «Полностью удовлетворен(а)», 25 респондентов ответили «Скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «Скорее не удовлетворен(а)», 6 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?» 535 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 23 респондента ответили «Скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил – «Скорее не удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «Не удовлетворен(а)», 6 респондентов воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Считаете ли Вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?» 476 респондентов ответили «Считаю достаточной», 66 респондентов ответили «Считаю скорее достаточной», 2 респондента ответили «Скорее не достаточной», 22 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 513 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 43 респондента ответили «Скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «Скорее не удовлетворен(а)», 8 воздержались 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?» 439 респондентов ответили «Полностью устраивает», 61 респондент ответил «Скорее устраивает», 1 респондент ответил «Скорее не устраивает», 1 респондент ответил «Не устраивает», 64 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?» 419 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 56 респондентов ответили «Скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «Скорее не удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «Не удовлетворен(а)», 83 респондента 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?» 450 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 61 респондент ответил «Скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «Не удовлетворен(а)», 53 респондента воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Степень доступности помещений Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации для людей с ограниченными возможностями?» 411 респондентов ответили «Очень доступно», 78 респондентов ответили «Скорее доступно», 9 респондентов ответили «Скорее не доступно», 4 респондента ответили «Не доступно», 59 воздержались от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 503 респондента ответили «Очень комфортно», 53 респондента ответили «Скорее

комфортно», 1 респондент ответил «Скорее не комфортно», 9 респондентов 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?» 488 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 58 респондентов ответили «Скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «Не удовлетворен(а)», 13 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?» 450 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 54 респондента ответили «Скорее удовлетворен(а)», 1 респондент ответил «Скорее не удовлетворен(а)», 61 респондент воздержался от ответа.

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационно-аналитической системы ключевых показателей эффективности исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации (КПЭ)?» 438 респондентов ответили «Полностью удовлетворен(а)», 61 респондент ответил «Скорее удовлетворен(а)», 2 респондента ответили «Не удовлетворен(а)», 65 респондентов воздержались от ответа.

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

проведение бюджетных совещаний при изменениях нормативно-правовой базы,

при возникновении вопросов давать более развернутые ответы;

продолжать развитие и усовершенствование системы электронного документооборота с клиентами;

организовать рабочее место в Отделе № 23 Управления для работы в ГИС ГМП.

В связи с неуказанием респондентами своих реквизитов (ФИО, телефона, электронного адреса) в анкетах, не представилось возможным установить причину ответов (оценок) отличных от максимальных.

По результатам онлайн-опросов (анкетирований) клиентов Управления, были проведены заседания Контрольного совета Управления.

Согласно протоколу Контрольного совета Управления по итогам I квартала 2016 г. от 04 апреля 2016 г. № 5 руководителем Управления было дано поручение отделу внутреннего контроля и аудита разместить информацию о результатах проведенного онлайн-опроса (анкетирования) клиентов Управление за I квартал 2016 г., поручение выполнено в установленный срок.

Согласно протоколу Контрольного совета Управления по итогам I полугодия 2016 г. от 08 июля 2016 г. № 9 руководителем Управления были даны поручения:

начальникам структурных подразделений Управления обеспечить проведение мероприятий по улучшению взаимодействия с клиентами, обслуживаемыми в Управлении, с целью увеличения количества посетителей Интернет-сайта Управления;

отделу внутреннего контроля и аудита разместить информацию о результатах проведенного онлайн-опроса (анкетирования) клиентов Управления за I полугодие 2016 г. на Интернет-сайте Управления.

Во исполнение поручения руководителя Управления работниками структурных подразделений Управления проведены рабочие встречи (совещания) с клиентами, на которых давались разъяснения по работе с Интернет-сайтом Управления, отделом внутреннего контроля и аудита информация по онлайн-опросу размещена в установленный срок.

В целях исполнения поручения Федерального казначейства, доведенного письмом от 29 июля 2016 г. № 07-04-05/06-330 «О системе оценки эффективности деятельности ТОФК», Управлением направлены письма по вопросу более активного использования онлайн анкетирования оценки деятельности Управления на сайте ТОФК Территориальному фонду обязательного медицинского страхования Орловской области, Департаменту финансов Орловской области и администрациям муниципальных образований Орловской области.

Согласно протоколу Контрольного совета Управления по итогам 9 месяцев 2016 г. от 29 сентября 2016 г. № 13 руководителем Управления были даны поручения:

начальникам структурных подразделений Управления обеспечить проведение мероприятий по улучшению взаимодействия с клиентами, обслуживаемыми в Управлении;

отделу внутреннего контроля и аудита разместить информацию о результатах проведенного онлайн-опроса (анкетирования) клиентов Управления за 9 месяцев 2016 г. на Интернет-сайте Управления.

Заместитель начальника отдела
внутреннего контроля и аудита



А.А. Висягин

07.10.2016