ОТЧЕТ

о результатах анализа информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Иркутской области (далее – Управление) (в том числе онлайн – опросов посетителей Интернет – сайта Управления) за 2016 год

Во исполнение Порядка получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления, утвержденного приказом от 27.01.2016 № 53 (далее – Порядок), с 01.01.2016 по 31.12.2016 в ходе встреч и совещаний, инициированных Управлением и 28 территориальными отделами, проведены мероприятия по анкетированию внешних респондентов.

Встречи и совещания проводились по вопросам исполнения федерального бюджета по расходам, взаимодействия органов местного самоуправления с государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах в рамках реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и статьи 160.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации, блокировки и принудительного отзыва лимитов бюджетных обязательств в 2016 году, обеспечения взаимодействия органов местного самоуправления с сайтами ГИС ГМП, ГИИС «Электронный бюджет», ГАСУ, ГМУ и др.

В работе совещаний принимали участие получатели бюджетных средств, представители органов местного самоуправления.

Инициаторами проведения встреч и совещаний выступили следующие отделы: отдел № 1 (г. Ангарск), отдел № 2 (г. Бодайбо), отдел № 3 (г. Братск), отдел № 4 (г. Зима), отдел № 5 (г. Иркутск), отдел № 6 (г. Нижнеудинск), отдел № 7 (г. Саянск), отдел № 8 (г. Тайшет), отдел № 9 (г. Тулун), отдел   
№ 11 (г. Усть-Кут), отдел № 12 (г. Усолье-Сибирское), отдел № 13   
(г. Черемхово), отдел № 14 (г. Шелехов), отдел № 15 (р.п. Балаганск),   
отдел №18 (р.п. Залари), отдел № 20 (с. Казачинское), отдел № 23   
(г. Киренск), отдел № 24 (р.п. Куйтун), отдел № 26 (г. Железногорск – Илимский), отдел № 27 (с. Еланцы), отдел № 28 (г. Слюдянка), отдел № 29 (р.п. Усть-Уда), отдел № 30 (п. Чунский), отдел № 31 (п. Кутулик),   
отдел № 32 (с. Баяндай), отдел № 34 (п. Новонукутский), отдел № 35 (с. Оса), отдел № 36 (п. Усть-Ордынский), что составляет 82% от общего количества всех территориальных отделов (далее – ТО).

За анализируемый период всего (УФК + ТО) заполнено и соответственно проанализировано 540 анкет.

При максимально возможной оценке – 4,00 балла:

- оценка результатов анкетирования для 411 заполненных анкет составила 4,00 балла, для 119 заполненной анкеты - в диапазоне от 3,60 до 3,93 балла; для 10 анкет – в диапазоне от 3,00 до 3,50 балла.

- средняя оценка результатов анкетирования для каждого вопроса составила:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ п/п | Вопрос | Оценка (баллы) |
| 11 | Оценка качества исполнения возложенных функций (своевременность, полнота представляемой информации и др.) | 3,99 |
| 22 | Оценка полученных от специалистов органа Федерального казначейства консультаций (своевременность, полнота ответов и др.) | 3,98 |
| 33 | Оценка используемых источников информации (по полноте информации, по удобству использования и др.) | 3,96 |
| 44 | Оценка организации и проведения совещания (раскрытие темы, ответы докладчиков и др.) | 3,98 |
| 55 | Оценка удобства и комфортности пребывания в органе Федерального казначейства | 3,98 |
| 66 | Оценка соблюдения сотрудниками органами Федерального казначейства правил делового общения (вежливость, общения и др.) | 3,99 |

Общая оценка результатов анкетирования составила в среднем 3,98 балла.

Пояснения по причинам снижения оценки результатов анкетирования:

\* в 6 анкетах, что составляет 1,11% от общего количества проанализированных анкет, респондентами даны пояснения по вопросу, полученных от специалистов органа Федерального казначейства консультаций, по следующим направлениям деятельности:

- в 1 анкете по вопросу учета поступлений в бюджеты, кассовому исполнению федерального бюджета и кассовому обслуживанию исполнения бюджетов – «не связана с этим»;

- в 4 анкетах по вопросу поддержки прикладного программного обеспечения – «отсутствие специалистов на местах (в администрациях) слабое качество интернета, доступ 1 человека», «все вопросы перенаправляются в службу тех. поддержки», «распределение полномочий не соответствует стандартам профессий, нет четкого распределения в соответствии со стандартами профессий»,

- в 1 анкете по вопросу составления и предоставления отчетности: «сроки предст. отч. форм».

\* в 5 анкетах (0,93% от общего количества проанализированных анкет) по вопросу используемых источников информации, предоставляемых органом Федерального казначейства, в части информационных стендов, интернет-сайта, письменных разъяснений, устных консультаций: «редко пользуюсь», «не актуально», «долго решаются некоторые вопросы», «одни ссылки, догадайся сам» и др.

\* двумя респондентами (0,37% от общего количества проанализированных анкет) даны пояснения  по вопросу организации и проведения совещания – «удовлетворяет, при необходимости будем звонить», «много того, что сами можем прочесть в законе».

По вопросу «Какая форма взаимодействия с органом Федерального казначейства в настоящее время является наиболее удобной?» респонденты ответили «устные консультации сотрудников управления», «форум на интернет-сайте», «разъясняющие письма», «аудио-, видео- и онлайн-конференции по актуальным вопросам», «рабочие встречи и совещания», «обучающие семинары».

По вопросу «Имеются ли у специалистов органа Федерального казначейства возможности для коррупционной составляющей в работе?» респонденты ответили «нет».

По вопросу «Пожелания и предложения по совершенствованию работы органа Федерального казначейства» респонденты ответили:

«оставаться такими же открытыми и помогать нам, администрациям. Спасибо Вам!», «Оставаться профессионалами в своей работе», «Работа органа Федерального казначейства удовлетворяет в полном объеме», «По новшествам проводить семинары и встречи», «Не очень удобно работать в программе СУФД» и др.

Кроме того, в соответствии с вышеуказанным Порядком, в целях проведения опроса на сайте Управления имеется ссылка на форму анкеты, размещенную на сайте Федерального казначейства. Целевой группой респондентов опроса являлись все посетители сайта Федерального казначейства и сайта Управления, желающие заполнить предложенную анкету.

Результаты опроса проанализированы отделом внутреннего контроля и аудита по состоянию на 01.06.2016, 01.09.2016, 01.12.2016.

С 01.01.2016 по 31.12.2016 в анкетировании приняли участие 82 респондента.

Анкетой предусмотрено 17 вопросов и 5 вариантов оценки деятельности («Полностью удовлетворен»; «Скорее удовлетворен»; «Скорее не удовлетворен»; «Не удовлетворен», «Нет ответа»).

Респондентам предлагалось внести конкретные предложения и пожелания по совершенствованию деятельности Управления, по поводу наиболее удобной формы взаимодействия с Управлением, а так же полезности полученной информации от Управления.

При обработке результатов анкетирования каждому ответу на вопросы присваивалась балльная оценка:

- «полностью удовлетворен(а)», «считаю достаточной» «полностью устраивает», «очень доступно», «очень комфортно» и т п. – 4 балла;

- «скорее удовлетворен(а)», «скорее не удовлетворен(а)», «считаю скорее достаточной», «считаю скорее не достаточной», «скорее устраивает», «скорее не устраивает», «скорее доступно», «скорее не доступно», «скорее комфортно», «скорее не комфортно» и т п. – 3 балла;

- «не удовлетворен(а)», «не достаточной», «не устраивает», «не доступно», «не комфортно» и т п. – 2 балла;

- «нет ответа», «не взаимодействовал(а)» – оценка не присваивается (такие ответы в расчете не учитываются).

В процессе анализа результатов анкетирования из предложенных респондентам вопросов отдельно выделены вопросы, характеризующие респондентов (вопросы анкеты № 1, 5, 6, 17), и вопросы, характеризующие деятельность Управления (вопросы анкеты № 2-4, № 7-16).

Перечень вопросов характеризующих деятельность Управления:

**Вопрос 2.** Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,59 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,57 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,58 балла.

**Вопрос 3.** Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,73 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,71 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,72 балла.

**Вопрос 4.** Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,77 балла, по состоянию на 01.09.2016 и 01.12.2016 – 3,76 балла.

**Вопрос 7.** Считаете ли Вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,58 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,54 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,55 балла.

**Вопрос 8.** Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации по поставленным Вами вопросам (оперативностью рассмотрения представленных документов, ответов на электронные сообщения и телефонные звонки)?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,65 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,62 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,63 балла.

**Вопрос 9.** Устраивает ли Вас форма электронного обращения на интернет-сайте управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации в разделе «Обращения граждан и организаций»?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 и 01.09.2016 составил 3,51 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,53 балла.

**Вопрос 10.** Насколько Вы удовлетворены рассмотрением Ваших обращений на интернет-сайте управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации в разделе «Обращения граждан и организаций»?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,50 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,52 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,54 балла.

**Вопрос 11**. Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей подраздела интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, посвященного противодействию коррупции?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 и 01.09.2016 составил 3,63 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,65 балла.

**Вопрос 12.** Степень доступности помещений управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации для людей с ограниченными возможностями?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,26 балла, по состоянию на 01.09.2016 и на 01.12.2016 – 3,27 балла.

**Вопрос 13.** Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,60 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,57 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,58 балла.

**Вопрос 14.** Насколько Вы удовлетворены информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,64 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,61 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,62 балла.

**Вопрос 15.** 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?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016 составил 3,58 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,56 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,58 балла.

**Вопрос 16.** Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационно-аналитической системы ключевых показателей эффективности исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации (КПЭ)?

По данному вопросу результат оценки по состоянию на 01.06.2016, на 01.09.2016 и на 01.12.2016 составил 3,53 балла.

Итоговая оценка деятельности по состоянию на 01.06.2016 составила 3,58 балла, по состоянию на 01.09.2016 – 3,57 балла, по состоянию на 01.12.2016 – 3,58 балла.

Пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления по сравнению с данными по состоянию на 01.06.2016, 01.09.2016 в целом остались прежние:

«Надеемся на дальнейшее благотворное сотрудничество.»;

«Спасибо за сотрудничество!»;

«Увеличить время по обработке ЗКР (заявка на кассовый расход).»;

«Почему нельзя ускорить зачисление денежных средств день в день?»;

«В целом все устраивает.»;

«Сотрудничеством удовлетворены.»;

«Удачи в работе!».

Динамика результатов анкетирования по вопросам, характеризующим деятельность Управления в сравнении по состоянию на 01.06.2016, 01.09.2016, 01.12.2016 представлена ниже.

Результаты анализа информации о внешней оценке деятельности Управления полученной с использованием ресурсов официального сайта в сети Интернет ежеквартально рассматривались на заседаниях Контрольного Совета Управления (17.03.2016, 23.06.2016, 29.09.2016, 22.12.2016).