Отчет о результатах внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Орловской области за 4 квартал 2020 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 в 4 квартале 2020 года по направленным в адрес Департамента финансов Орловской области, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Орловской области и глав администраций муниципальных образований Орловской области запросам с просьбой высказать свое мнение о работе Управления.

При обработке результатов запросов применялась 4-х балльная система оценки ответов: «полностью удовлетворены» - 4 балла; «скорее удовлетворены» - 3 балла; «скорее не удовлетворены» - 2 балла; «не удовлетворены» - 1 балл.

По результатам ответов на направленные запросы в адрес Департамента финансов Орловской области, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Орловской области и глав муниципальных образований Орловской области структурные подразделения Управления и Управление в целом получили максимальную оценку - 4 балла.

Следует отметить, что в связи с неблагоприятной обстановкой по распространению коронавирусной инфекции в Российской Федерации в целом и в Орловской области, рабочие встречи и совещания в 4 квартале 2020 года не проводились. Клиентам, обсуживающимся в 25 структурных подразделениях Управления, были направлены анкеты по средствам ППО СУФД, где было предложено заполнить анкету о внешней оценке качества выполнения возложенных на структурные подразделения Управления функций. Всего внешним респондентам направлено 1384 анкеты, получено от внешних респондентов – 1384 анкеты.

Перечень включенных в форму анкеты вопросов разработан административно - финансовым отделом и утвержден руководителем Управления 7 декабря 2020 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 анкет, представленных в административно – финансовый отдел от внешних респондентов, принявших участие в анкетировании показал, что клиенты Управления максимально оценили работу структурных подразделений Управления. По результатам анкетирования оценка деятельности Управления за 4 квартал 2020 года составила максимальное количество баллов – 4. (оценка в 4 квартале 2019 года составила 3,98 балла).

В ответах внешних респондентов только положительные оценки о деятельности отделов Управления:

1384 (100%) респондента «полностью удовлетворены» взаимодействием с отделами Управления;

1384 (100%) респондента «полностью удовлетворены» оперативностью рассмотрения представленных документов, ответов на электронные сообщения и телефонные звонки в отделах Управления, 32 (4%) - «скорее удовлетворены»;

1384 (100%) респондента ответили, что «полностью удовлетворены» профессиональным уровнем сотрудников отделов Управления, с которыми взаимодействуют;

1384 (100%) респондента «полностью удовлетворены» уровнем культуры делового общения сотрудников отделов Управления, с которыми взаимодействуют;

1384 (100%) респондента ответили, что «полностью удовлетворены» качеством и своевременностью осуществления отделом Управления полномочий по кассовому обслуживанию исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации;

1384 (100%) респондента ответили, что «полностью удовлетворены» полнотой и своевременностью доведения нормативных документов и разъяснений, относящихся к функциональной деятельности Управления;

Так же респонденты ответили на седьмой вопрос анкеты, в котором должны были оценить по 4х-бальной системе наполненность информационной составляющей работу пяти Интернет сайтов Управления, а также их качество сопровождения (таблица 1).

Таблица 1

Интернет сайты	4 квартал 2020		4 квартал 2019	
	Наполненность информационной составляющей	Качество сопровождения	Наполненность информационной составляющей	Качество сопровождения
Официальный интернет-сайт Управления Федерального казначейства по Орловской области (ufk.54@roskazna.ru)	3,96	3,95	3,98	3,98
Официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru)	3,95	3,93	3,95	3,96
Единый портал бюджетной системы Российской Федерации (budget.gov.ru)	3,93	3,92	3,98	3,98
Официальный сайт Единой информационной системы в сфере	3,93	3,92	3,96	3,94

закупок (zakupki.gov.ru)				
Электронная форма для обращений физических и юридических лиц сайта Управления Федерального казначейства по Орловской области	3,95	3,95	3,98	3,98
Итоговый средний балл	3,94		3,97	

При сравнительном анализе данных за 4 квартал 2020 года и 4 квартал 2019 года показатели снизились.

Также есть предложения по работе официальных сайтов Управления:

www.bus.gov.ru - Обновление форм для заполнения происходит с очень большой задержкой. Много ошибок в алгоритмах подсчета сумм, что мешает в полном объеме выставлять информацию.

zakupki.gov.ru – единицы измерения в печатной форме «УПАК», внутри записи «ШТ»;

- Сопровождение отсутствует. Техподдержка по телефону не функционирует (качество консультаций специалистов техподдержки очень низкое). Обращения в техподдержку, направленные с помощью функционала ЕИС, долго рассматриваются, передаются с одной линии специалистов на другую и часто это так и не приводит к решению проблемы заказчика;

- Реже проводить регламентные работы на сайте zakupki.gov.ru это приводит к затруднению выполнения текущей работы в организации.

Корреспонденты оставили пожелания:

- Рассмотреть возможность перечисления денежных средств по кассовой заявке в день подачи;

- Разъясняющие письма. Рабочие встречи и совещания.

Результаты анкетирования о внешней оценке качества выполнения отделами Управления возложенных на них функций следует признать положительными. Полученную информацию предлагаю 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 4 квартал 2020 года был проведен анализ результатов онлайн - опроса (анкетирования) с использованием ресурсов официального интернет - сайта Управления.

За 4 квартал 2020 года в анкетировании приняли участие 304 внешних респондента (в 4 квартале 2019 года приняли участие 110 внешних респондентов, в 1 квартале 2020 года – 122 респондента, во 2 квартале 2020 г. – 99 респондентов, в

3 квартале 2020 г. – 10 респондентов. Всего за 2020 год в анкетировании приняли участие 535 внешних респондента), среди которых:

- 295 юридических лица (44 представителей органов государственной власти, 29 представителей финансового органа субъекта Российской Федерации (муниципального образования), 201 представителя государственного (муниципального) учреждения, 1 представителей государственного (муниципального) унитарного учреждения, 6 представителя иной некоммерческой организации, 14 – иные лица);
- 3 государственных служащих;
- 6 иных физических лиц.

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

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены наполненностью, информационной составляющей интернет - сайта Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?» 276 (92%) респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 28 (8%) 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)?» 278 (92%) респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 26 (8%) 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)?» 289 (95%) респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 17 (5%) респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Считаете ли вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?» 260 (86%) респондентов ответили «считаю достаточной», 42 (14%) респондента ответили «считаю скорее достаточной».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 263 (86%) респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 40 (13%) респондентов ответили «скорее удовлетворен (а)», 1 (1%) респондент «скорее 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?» 252 (83%) респондента ответили «полностью устраивает», 52 (17%) респондента 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?» 260 (85%) респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 43 (14%) респондента ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 (1%) респондент «скорее 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?» 267 (88%) респондентов ответили «полностью удовлетворен(а)», 37 (12%) респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

По вопросу анкеты «Степень доступности помещений Управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации» для людей с ограниченными возможностями?» 231 (73%) респондент ответил «очень доступно», 73 (27%) респондента ответили «скорее доступно».

По вопросу анкеты «Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 253 (83%) респондента ответили «очень комфортно», 51 (17%) респондент ответил «скорее комфортно».

По вопросу анкеты «Насколько Вы удовлетворены информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) Управления Федерального казначейства субъекта Российской Федерации?» 263 (85%) респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 40 (14%) респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)», 1 (1%) респондент «скорее 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?» 264 (87%) респондента ответили «полностью удовлетворен(а)», 40 (13%) респондентов ответили «скорее удовлетворен(а)».

По результатам онлайн - опроса (анкетирования) за 4 квартал 2020 г. в ответах респондентов преобладают положительные оценки о деятельности Управления. Так, имеют более высокий удельный вес ответы «полностью удовлетворены», «полностью устраивает».

Среди респондентов, принявших участие в анкетировании, 92% удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет - сайта Управления, 92 % - профессиональным уровнем сотрудников Управления, 95% - культурой общения сотрудников Управления, 87% - полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления, 83% респондентов полностью устраивает форма электронного обращения на интернет сайте Управления, 86% - довольны рассмотрением электронных обращений на интернет - сайте Управления в разделе «Обращения граждан и организаций», 88% - наполненностью информационной составляющей подраздела интернет – сайта Управления, посвященного противодействию коррупции, 86% - информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях)

Управления, 87% - 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, 86 % респондентов считают публикуемую в свободном доступе информации об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной.

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 71 % опрошенных считают устные консультации сотрудников Управления, 15% - разъясняющие письма, 4 % - аудио-, видео- и онлайн- конференции по актуальным вопросам, 4% - Форум на интернет-сайте Федерального казначейства, 3% - рабочие встречи и совещания, 3 % - обучающие семинары,

Среди опрошенных на вопрос о том, как часто вы обращаетесь в Управление, 48% ответили, что несколько раз в неделю, 25% - несколько раз в месяц, 15 – несколько раз в год, 12% - раз в год или реже.

На вопрос о продолжительности взаимодействия с Управлением 63 % респондентов ответили, что сотрудничают более 10 лет, 29% - более 5 лет, 7 % - более года, 1% - менее года.

Респондентам было предложено также самостоятельно заполнить свободное поле для формулировки пожеланий и предложений по совершенствованию деятельности Управления. В подавляющем большинстве анкет внешние респонденты удовлетворены сотрудничеством с Управлением и надеются на дальнейшее плодотворное сотрудничество с Управлением. Также есть предложения:

- Установить бессменный пароль для входа в СУФД, так как постоянная его смена затрудняет работу;
- Давать развернутые ответы, при возникновении вопросов.

Сравнительный анализ данных внешней оценки деятельности Управления по результатам онлайн - опроса (анкетирования) клиентов Управления за 4 квартал 2020 года, 2019 и 2018 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
2018 год	3,45	3,80	3,91	3,90
2019 год	3,93	3,95	3,94	3,86
2020 год	3,90	3,66	3,80	3,88

При сравнительном анализе данных за 4 квартал 2020 года во внешней оценке деятельности Управления выявлено повышение показателя на 0,08 по сравнению с 3 кварталом 2020 года и повысился на 0,02 по сравнению с 4 кварталом 2019 года. Это

связано с тем, что во 4 квартале 2020 года респонденты оставили больше удовлетворительных ответов 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 административно-финансового отдела – главный бухгалтер О.В. Абрахина