УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Управления
Федерального казначейства
по Новгородской области

_____ В.Ю. Смирнов
(подпись, расшифровка)
26.12.2016

Анализ внешней оценки деятельности
Управления Федерального казначейства по Новгородской области по результатам опроса на Интернет-сайте УФК по Новгородской области за 2016 год

В целях проведения Опроса на Сайте УФК по Новгородской области (далее – Управление) размещена ссылка на форму анкеты. Целевой группой респондентов Опроса являются все посетители Сайта, желающие заполнить предложенную анкету.

Вопросам анкеты соответствует закрытый перечень возможных ответов. Каждому ответу на вопросы по оценке выполнения Управлением возложенных на него функций (качества оказания услуг) присваивается балльная оценка от 1 до 4 баллов:

- полностью удовлетворен; считаю достаточной; полностью устраивает - 4 балла;
- скорее удовлетворен; считаю скорее достаточной; скорее устраивает - 3 балла;
- скорее не удовлетворен; считаю скорее не достаточной; скорее не устраивает - 2 балла;
- не удовлетворен; считаю не достаточной; не устраивает - 1 балл.

В анкетировании приняли участие 156 респондентов, в том числе:

Юридическое лицо — Орган государственной власти – 28;
Юридическое лицо — Финансовый орган субъекта Российской Федерации (муниципального образования) – 19;
Юридическое лицо — Государственное (муниципальное) учреждение – 79;
Юридическое лицо — Иная некоммерческая организация – 11;

Юридическое лицо — Иное - 8;
Физическое лицо — Государственный служащий – 7;
Физическое лицо — Иное – 4.

Вопросы предложенной анкеты по анализу внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Новгородской области, были условно поделены на два блока: I - Показатели, характеризующие выполнение Управлением возложенных на него функций; II - Показатели, характеризующие степень взаимодействия респондентов с Управлением. Всего в результате опроса по I блоку был получен 1440 ответ (1427 - результативных), из которых 950-и был присвоен наивысший балл - 4, что составляет 66,57% полученных ответов. Чуть ниже, 3 балла, получено по 456 ответам – это 31,96%. По вопросам оценки качества выполнения Управлением возложенных на него функций (таблица №1), к Информации по анализу внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Новгородской области по результатам опроса на Интернет-сайте УФК по Новгородской области за 2016 год - далее таблица 1, имеются ответы «скорее не удовлетворен», 13 ответов, бальная оценка - 2 и «не удовлетворен», 8 ответов, бальная оценка - 1, однако их доля незначительна и составляет 0,91% и 0,56 % соответственно. Средний балл по оценке качества выполнения Управлением возложенных на него функций составил - 3,61; из 4 –х возможных (таблица №1). При этом в расчёте не учитывались респонденты, которые не пожелали отвечать на тот или иной вопрос, т.к. их позиция остаётся не выявленной. Более наглядно, динамику ответов на каждый вопрос анкеты этого блока, можно увидеть на диаграмме представленной в таблице 1. Предпочтения отдавались наивысшим оценкам 4 и 3, это свидетельствует о том, что наибольшее количество участников удовлетворены качеством выполнения Управлением возложенных на него функций.

Во вторую часть данного анализа вынесены вопросы касающиеся степени взаимодействия респондентов с Управлением. Т.к., не представляется возможным предложенные варианты ответов анкеты свести к бальной оценке, из-за разной вариантности ответов, обработанные ответы были переведены в процентное отношение и продемонстрированы в виде диаграмм, что наглядно позволяет судить о средних показателях. Т. о., участники опроса в среднем взаимодействуют с Управлением более 5 лет -32,7%, обращаются в Управление несколько раз в месяц- 30,5%. Степень доступности помещений Управления для людей с ограниченными возможностями, среднее значение «скорее доступно»-38,3%. Комфортно в зданиях Управления: «очень комфортно»- 53,1%, «скорее комфортно»- 46,2%.

В четвертом квартале 2016 года в данный опрос были включены ещё три вопроса: 1. касается удобства формы взаимодействия Управления с гражданами (устные консультации, форум, обучающие семинары и др.), предлагалось выбрать подходящий вариант ответа; 2. помогает ли в Вашей работе и/или в работе Вашей организации информация, полученная от Управления Федерального казначейства, т. е., насколько является полезной для участников опроса информация полученная

от Управления; 3. какие разделы интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации Вы считаете наиболее полезными, а какие требуют дополнительного наполнения?

Данные показатели не удалось проанализировать, поскольку на эти вопросы не ответил ни один участник опроса.

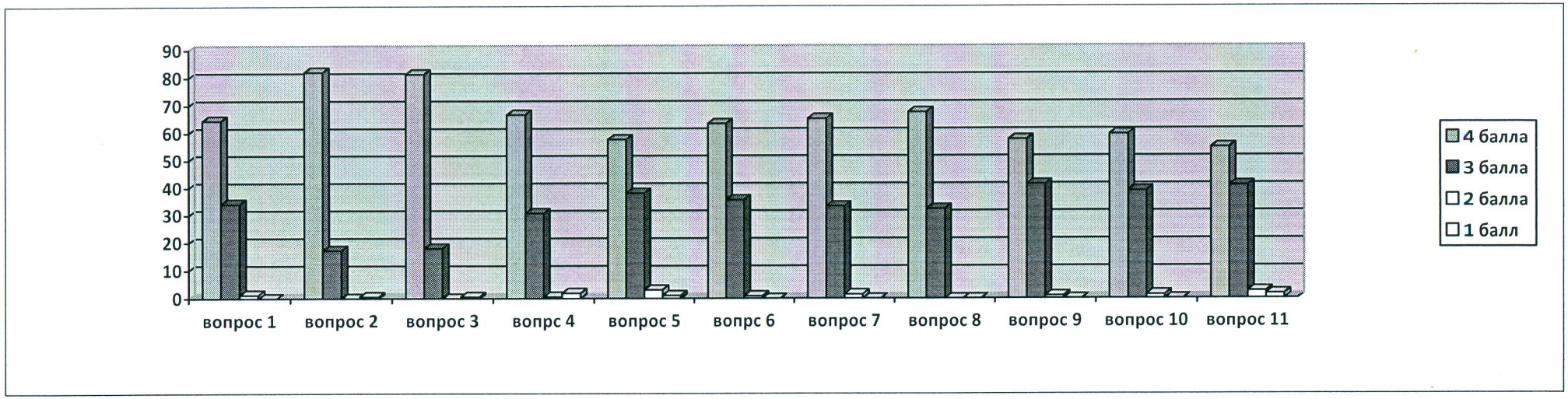
Данные по показателям, характеризующим выполнение Управлением возложенных на него функций приведены в таблице №1.

таблица №1

	варианты ответов, баллы									Средний балл
Вопросы анкеты	Полностью удовлетворен 4 балла		Скорее удовлетворен 3 балла		Скорее не удовлетворен 2 балла		Не удовлетворен 1 балл		Нет ответа (не взаимодействовал, не обращался)	
	количество ответов	Сумма баллов ответов	количество ответов	Сумма баллов	количество ответов	Сумма баллов	количество ответов	Сумма баллов	количество ответов	
1. Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?	98	392	52	156	2	4	0	0	4	3,63

2. Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?	128	512	27	81	0	0	1	1	0	3,81
3. Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, с которыми Вы взаимодействуете (взаимодействовали)?	127	508	28	84	0	0	1	1	0	3,80
4. 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)	104	416	48	144	1	2	3	3	0	3,62
5. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением Ваших обращений на интернет-сайте управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации в разделе «Обращения граждан и организаций»?	56	224	37	111	3	6	1	1	58	3,52
6. Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационной составляющей подраздела интернет-сайта управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации, посвященного противодействию коррупции?	71	284	40	120	1	2	0	0	42	3,62
7. Насколько Вы удовлетворены информативностью и наполненностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах (помещениях) управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?	86	344	44	132	2	4	0	0	24	3,63

8. 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 (а	73	292	35	105	0	0	0	0	46	3,67
9. Насколько Вы удовлетворены наполненностью информационно - аналитической системы ключевых показателей эффективности исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации (КПЭ)?	60	240	43	129	1	2	0	0	48	3,56
10. Считаете ли Вы публикуемую в свободном доступе информацию об исполнении федерального бюджета Российской Федерации достаточной?	84	336	55	165	2	4	0	0	14	3,58
11. Устраивает ли Вас форма электронного обращения на интернет-сайте управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации в разделе «Обращения граждан	63	252	47	141	3	6	2	2	41	3,48
итого	950	3800	456	1368	13	26	8	8	277	3,61



Данные по показателям, характеризующим степень взаимодействия респондентов с Управлением приведены в таблице №№ 2-5.

таблица № 2

	Количество ответов						Итого в %
	Не взаимодействовал	**Менее 1 года**	**Более 1 года**	**Более 5 лет**	**Более 10 лет**	**Всего получено ответов**	
Как долго Вы взаимодействуете с управлением Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?	0	6	20	51	79	156, (результативных 156)	меннее 1 года- 3,9% более 1 года- 12,8% более 5 лет- 32,7% более 10 лет- 50,6%

таблица № 3

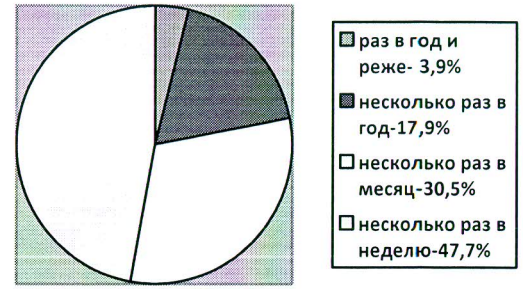
	Количество ответов						Итого в %
	Не обращаюсь	**Раз в год и реже**	**Несколько раз в год**	**Несколько раз в месяц**	**Несколько раз в неделю**	**Всего получено ответов**	
Как часто Вы обращаетесь в управление Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?	4	6	27	46	72	155, (результативных 151)	

таблица № 4

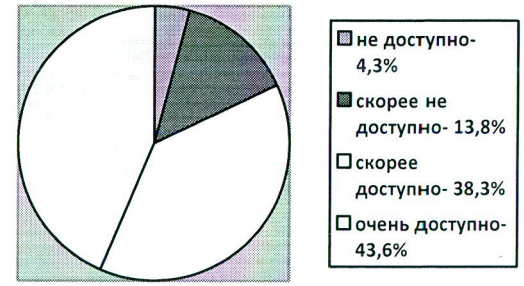
	Количество ответов						Итого в %
	Очень доступно	**Скорее доступно**	**Скорее не доступно**	**Не доступно**	**Нет ответа**	**Всего получено ответов**	
Степень доступности помещений управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации для людей с ограниченными возможностями?	41	36	13	4	61	155, (результативных 94)	

таблица № 5

	Количество ответов						Итого в %
	Очень комфортно	Скорее комфортно	Скорее не комфортно	Не комфортно	Нет ответа	Всего получено ответов	
Насколько Вам комфортно в зданиях (помещениях) управления Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации?	76	66	0	1	13	156, (результативных 143)	

Старший казначей
отдела внутреннего контроля и аудита О.Б. Шмаргун

Согласовано:
Начальник
отдела внутреннего контроля и аудита А.В. Боричев