

**Информация**  
о результатах анкетирования внешних респондентов, проведенного  
19 сентября 2018 года во время совещания с получателями  
средств федерального бюджета на тему: «Актуальные вопросы исполнения  
федерального бюджета в 2018 году»

В рамках исполнения приказа Управления Федерального казначейства по Республике Хакасия от 22 ноября 2017 г. № 573 «Об утверждении Порядка получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Республике Хакасия» было проведено анкетирование с целью получения оценки эффективности взаимодействия Управления Федерального казначейства по Республике Хакасия (далее – Управление) с получателями средств федерального бюджета (далее – внешние респонденты).

Форма анкеты из 8 вопросов утверждена руководителем Управления А.Г. Беловым. Внешним респондентам, принимавшим участие в совещании, было предложено 78 анкет. На каждый вопрос было предложено 4 варианта ответа.

При обработке результатов анкетирования ответу на вопрос присваивалась балльная оценка:

ответу «полностью удовлетворены» – 4 балла;

ответу «скорее удовлетворены» – 3 балла;

ответу «скорее не удовлетворены» – 2 балла;

ответу «не удовлетворены» – 1 балл.

В результате проведенного анкетирования получено 62 заполненных анкеты (79,5% от общего количества предложенных анкет), содержащих 496 ответа на поставленные вопросы, комментарии к оценкам, касающиеся взаимодействия Управления с внешними респондентами.

Ответы по 8 вопросам распределились следующим образом:

«полностью удовлетворены» – 258, что составляет 52,0% от общего количества полученных ответов;

«скорее удовлетворены» – 216 или 43,5% от общего количества полученных ответов;

«скорее не удовлетворены» - 22 или 4,4% от общего количества полученных ответов;

«не удовлетворены» – ответы отсутствуют.

Результаты оценки по каждой анкете, рассчитанные как средний балл, распределились следующим образом:

- |                           |                           |                            |
|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1) 4,00 балла - 15 анкет; | 6) 3,38 балла - 4 анкеты; | 10) 2,88 балла - 2 анкеты; |
| 2) 3,88 балла - 3 анкеты; | 7) 3,25 балла - 4 анкеты; | 11) 2,75 балла - 2 анкеты; |
| 3) 3,75 балла - 10 анкет; | 8) 3,13 балла - 5 анкет;  | 12) 2,63 балла - 1 анкета; |
| 4) 3,63 балла - 4 анкеты; | 9) 3,00 балла - 15 анкет; | 13) 2,38 балла - 1 анкета. |
| 5) 3,50 балла - 1 анкета; |                           |                            |

Средний результат оценки по заполненным анкетам составил **3,48** балла ((15 x 4,00 + 3 x 3,88 + 10 x 3,75 + 4 x 3,63 + 3,50 + 4 x 3,38 + 4 x 3,25 + 5 x 3,13 + 15 x 3,00 + 2 x 2,88 + 2 x 2,75 + 2,63 + 2,38) / 62).

В таблице № 1 представлен результат оценки эффективности взаимодействия Управления с внешними респондентами по 8 вопросам анкеты (в баллах).

Самую высокую оценку 3,53 балла получил вопрос 8 «Удовлетворены ли Вы уровнем культуры делового общения сотрудников УФК, с которыми Вы взаимодействуете?».

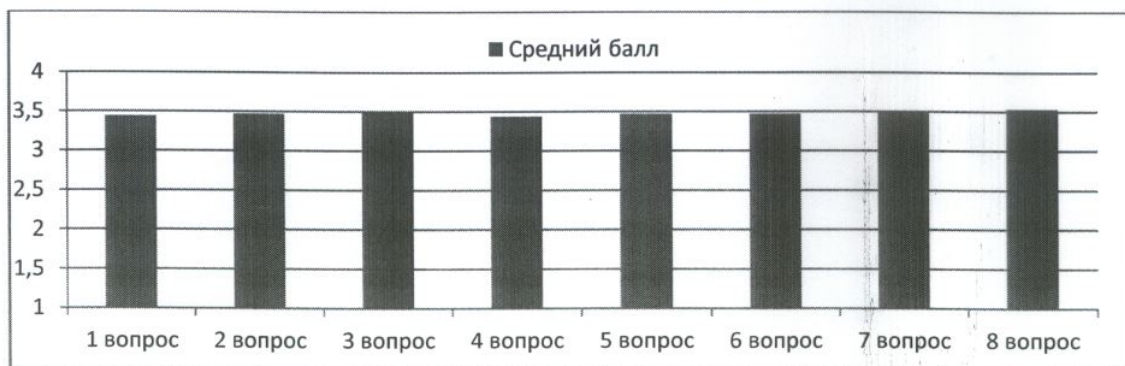
Самую низкую оценку 3,44 балла получили вопросы 1 «Удовлетворены ли Вы объемом и качеством информации, размещенной на Интернет-сайте УФК?» и вопрос 4 «Как Вы оцениваете работу сотрудников УФК по оказанию поддержки представителям учреждения при работе с Официальными сайтами?».

Таблица № 1. Результат оценки эффективности взаимодействия Управления с внешними респондентами по 8 вопросам

Номер вопроса	Вопросы анкеты	Варианты оценки				Средний балл
		полностью удовлетворены (4 балла)	скорее удовлетворены (3 балла)	скорее не удовлетворены (2 балла)	не удовлетворены (1 балла)	
1	2	3	4	5	6	8
1.	Удовлетворены ли Вы объемом и качеством информации, размещенной на Интернет-сайте УФК?	28	33	1	0	3,44
	% от общего количества ответов по вопросу	45,2%	53,2%	1,6%	0,0%	
2.	Удовлетворены ли Вы принятым в настоящее время порядком обмена информацией и формой ее предоставления?	30	31	1	0	3,47
	% от общего количества ответов по вопросу	48,4%	50,0%	1,6%	0,0%	
3	Как Вы оцениваете организованность взаимоотношений между сотрудниками УФК и Вами?	32	29	1	0	3,50
	% от общего количества ответов по вопросу	51,6%	46,8%	1,6%	0,0%	
4.	Как Вы оцениваете работу сотрудников УФК по оказанию поддержки представителям учреждения при работе с Официальными сайтами?	31	27	4	0	3,44
	% от общего количества ответов по вопросу	50,0%	43,5%	6,5%	0,0%	

5.	Насколько Вы удовлетворены качеством и оперативностью предоставления информации сотрудниками УФК на поставленные Вами вопросы (оперативностью рассмотрения представленных документов, получением ответа по электронной сети и посредством ведения телефонных переговоров)?	32	27	3	0	3,47
	% от общего количества ответов по вопросу	51,6%	43,5%	4,8%	0,0%	
6.	Как Вы оцениваете своевременность и качество оказания практической помощи сотрудниками УФК при возникновении внештатных ситуаций?	32	27	3	0	3,47
	% от общего количества ответов по вопросу	51,6%	43,5%	4,8%	0,0%	
7.	Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников УФК, с которыми Вы взаимодействуете?	34	25	3	0	3,50
	% от общего количества ответов по вопросу	54,8%	40,3%	4,8%	0,0%	
8.	Удовлетворены ли Вы уровнем культуры делового общения сотрудников УФК, с которыми Вы взаимодействуете?	39	17	6	0	3,53
	% от общего количества ответов по вопросу	62,9%	27,4%	9,7%	0,0%	
<b>Общая оценка взаимодействия</b>						<b>3,48</b>

Рисунок № 1. График результата оценки взаимодействия Управления с внешними респондентами



По результатам анкетирования респондентами были озвучены следующие пожелания и предложения по совершенствованию работы отделов Управления:

1. Поступило одно предложение об улучшении работы технической поддержки и об уменьшении срока получения сертификата ключа электронной подписи с 5 дней до 3 дней.

2. В одной анкете отмечено о низкой заинтересованности сотрудников Управления в решении проблем респондента.

3. В трех анкетах выражены пожелания использовать микрофон при проведении совещаний. Также поступило предложение о рассылке методических материалов и слайдов, использованных на совещании, с помощью прикладного программного обеспечения «Система удаленного финансового документооборота».

4. В двух анкетах выражена благодарность начальнику отдела функционирования контрактных систем Д.Н. Ушеву за оказание практической помощи.

Начальник административно-финансового  
отдела УФК по Республике Хакасия



А.В. Тилимов