



Внешняя оценка деятельности Управления Федерального казначейства по Республике Алтай

Немаловажную роль в деятельности любой организации, в том числе и государственного органа, играет внешняя оценка их деятельности, общественное мнение об их работе. В настоящее время существует потребность в независимой оценке со стороны общества и клиентов о функционировании того или иного учреждения.

Результатом получения информации о внешней оценке является выявление недочетов в работе, совершенствование деятельности, повышение прозрачности деятельности.

С целью создания системы учета и анализа общественного мнения приказом Федерального казначейства от 18 ноября 2011 года №548 утвержден Порядок получения и обработки информации о внешней оценке деятельности центрального аппарата и территориальных органов Федерального казначейства, которым установлены процедуры проведения такого мониторинга.

В рамках исполнения данного приказа в Управлении Федерального казначейства по Республике Алтай (далее – УФК) разработан аналогичный Порядок получения и обработки информации о внешней оценке деятельности УФК.

Обеспечение получения, обработку и анализ информации о внешней оценке деятельности УФК осуществляет отдел внутреннего контроля и аудита УФК.

Система внешней оценки деятельности УФК включает механизмы проведения оценки и методику обработки полученной информации.

В органах Казначейства предусмотрены следующие виды внешней оценки:

- проведение опросов;
- проведение анкетирования внешних респондентов в ходе рабочих встреч, семинаров и совещаний;
- направление запросов;
- проведение анкетирования структурных подразделений УФК в целях оценки их взаимодействия.

Проведение опросов обеспечено посредством размещения на главной странице Интернет-сайта УФК www.r-altay.ru.

roskazna.ru ссылки на форму анкеты с Интернет-сайта Федерального казначейства www.roskazna.ru. Любой посетитель Интернет-сайта УФК может заполнить предложенную анкету. Анкета содержит перечень вопросов, заполняемых на добровольной основе, свободное поле для формулировки пожеланий и предложений по совершенствованию работы УФК (УФК в целом, отделов УФК, территориальных отделов УФК). Одними из главных принципов анкетирования являются принципы добровольности и возможности соблюдения анонимности.

Проведение анкетирования внешних респондентов в ходе рабочих встреч, семинаров и совещаний.

За истекший период 2013 года в рамках состоявшихся в УФК совещаний с участниками и неучастниками бюджетного процесса федерального, республиканского и муниципального уровней проведено восемь анкетирований по внешней оценке деятельности УФК в целом, а также функционирования отдела расходов, отдела кассового обслуживания исполнения бюджетов, территориальных отделов.

Анкетирование являлось анонимным, при этом предоставлялась возможность указания данных о респонденте. Респондентам предлагалось ответить на поставленные в анкетах вопросы с выбором одного или нескольких подходящих вариантов ответов, а также высказать свое мнение, оставить комментарий.

Респондентам (клиентам) предлагались, например, такие вопросы:

- Насколько вы удовлетворены деятельностью УФК в целом?
- Считаете ли вы удобным для вас график обслуживания (пред-

ставление платежных документов посредством ППО «СЭД», «СУФД»)?

- Считаете ли вы удобным принятый в настоящее время порядок обмена информацией и формы ее предоставления, в том числе сроки предоставления выписок из лицевых счетов?

И ряд других вопросов, отражающих взаимодействие органов Казначейства с внешними участниками.

Дополнительно в анкету предлагалось отразить пожелания и предложения по совершенствованию работы УФК, в том числе возможные предложения для отдела расходов, отдела кассового обслуживания исполнения бюджетов, территориальных отделов.

Принимали участие в анкетировании 174 (87%) клиента всех уровней бюджетов бюджетной системы Российской Федерации от участвующих в семинарарасовещаниях.

Согласно утвержденной методике оценка ответов осуществлялась по баллам, присвоенным каждому варианту ответов, от 1 до 4:

- полностью удовлетворены (необходимо) (4 балла);
- скорее удовлетворены (скорее да, чем нет) (3 балла);
- скорее не удовлетворены (скорее нет, чем да) (2 балла);
- не удовлетворены (нет, не считаю) (1 балл).

Так, в рамках проведенных в январе - августе 2013 года семинаров-совещаний с клиентами УФК результаты анкетирования показывали, что деятельность структурных подразделений и УФК оценивалась до 3,9 балла.

Респондентами высказаны ряд предложений по улучшению деятельности УФК, в том числе по совершенствованию стабильности работы программного обеспечения, используемого УФК, и ускорению перехода на эксплуатацию портала «СУФД».

Ещё одним видом внешней оценки деятельности, проводимой УФК, является **направление запросов** по окончании финансового года главам муниципальных

образований Республики Алтай и главе города Горно-Алтайска.

Главам муниципальных образований Республики Алтай предлагалось выразить мнение о работе и взаимодействии с УФК и территориальными отделами УФК, находящимися на территории соответствующих муниципальных образований, выбрав один из предложенных вариантов оценки деятельности, а также обозначить проблемы и замечания по взаимодействию с органами Федерального казначейства на территории Республики Алтай. В запросах не исключалась возможность отразить пожелания и предложения по совершенствованию деятельности УФК и его территориальных отделов.

Данные запросы УФК направлялись главам муниципальных образований дважды по итогам деятельности за 2011 и 2012 год.

Оценка осуществлялась по методике 4-балльной системы: «полностью удовлетворен», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен».

В результате обработки и анализа полученной от муниципальных образований информации внешняя оценка позволила обозначить проблемные точки во взаимодействии с клиентами, а также проследить тенденцию изменения их мнения в сторону улучшения:

за 2011 год деятельностью УФК в целом полностью удовлетворены 37%, скорее удовлетворены 54%, не удовлетворены 9% (что вызвано отдельными сбоями при внедрении и эксплуатации нового централизованного программного обеспечения);

за 2012 год полностью удовлетворены 73%, скорее удовлетворены 27%.

Также главами муниципальных образований высказывались предложения по совершенствованию стабильности работы программного обеспечения, используемого УФК, а также по увеличению проведения семинаров-совещаний с клиентами.

Результаты анкетирования по внешней оценке обрабатываются, анализируются и обобщаются отделом внутреннего контроля и аудита УФК.

Сводная аналитическая информация по результатам внешней оценки деятельности УФК в обязательном порядке направляется на рассмотрение руководителю УФК, а также изучается на заседаниях Контрольного совета УФК, по результатам принимаются управленческие решения, направленные на совершенствование и улучшение организации деятельности УФК.

Результаты совершенствования деятельности УФК в части учёта предложений и устранения замечаний доводятся до глав муниципальных образований и других участников внешней оценки.

Таким образом, анализ полученной информации позволяет получить оценку деятельности УФК со стороны заинтересованных участников и неучастников бюджетного процесса, использовать полученную информацию для совершенствования казначейской системы Российской Федерации, а также оценить эффективность взаимодействия УФК при выполнении своих функций. Использование полученных сведений будет способствовать повышению результативности деятельности УФК.

Результаты внешней оценки в целях обеспечения открытости и доступности информации о работе УФК размещаются на Интернет-сайте УФК www.r-altay.roskazna.ru.

Применение вышеуказанных действий и процедур позволяет обеспечить непрерывное повышение эффективности всех процессов, направленных на совершенствование деятельности Управления Федерального казначейства по Республике Алтай.

Максим АБАБКОВ, ведущий специалист-эксперт отдела внутреннего контроля и аудита УФК по Республике Алтай.