

**Краткий анализ
результатов анкетирования клиентов Управления
(по количеству полученных ответов)**

Отдел № 22 Управления Федерального казначейства по Архангельской области и Ненецкому автономному округу

Строка/ № вопроса анкеты	Вопрос анкеты	Клиенты (уровень бюджета)							
		федеральный		субъект РФ		местный		Всего	
		количество ответов	%	количество ответов	%	количество ответов	%	количество ответов	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	Общее количество клиентов	4	x	11	x	54	x	69	x
Б	Количество клиентов, которым направлены анкеты	4	x	11	x	54	x	69	x
В	Количество клиентов, представивших заполненные анкеты	3	x	10	x	40	x	53	x
Г	% от общего количества клиентов (стр.В/стр.А x 100)	75,0	x	90,9	x	74,1	x	76,8	x
1	<i>Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства по Архангельской области?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	2	66,7	9	90,0	36	90,0	47	88,7
	Скорее удовлетворен (а)	1	33,3	1	10,0	4	10,0	6	11,3
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	<i>Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	2	66,7	10	100,0	40	100,0	52	98,1
	Скорее удовлетворен (а)	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	1,9
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	<i>Удовлетворены ли Вы полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления по заданным Вами вопросам (оперативностью рассмотрения представленных документов, ответов на обращения и телефонные звонки)?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	2	66,7	10	100,0	33	82,5	45	84,9
	Скорее удовлетворен (а)	1	33,3	0	0,0	7	17,5	8	15,1
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	<i>Насколько правомерно, по Вашему мнению, Управление возвращает платежные документы без исполнения?</i>								
	Правомерно, как правило, по причине выявления ошибок в оформлении документов	1	33,3	9	90,0	37	92,5	47	88,7
	В большинстве случаев – правомерно	2	66,7	1	10,0	3	7,5	6	11,3
	В большинстве случаев – неправомерно	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	<i>Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления выписок по лицевым счетам Вашего учреждения?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	2	66,7	9	90,0	31	77,5	42	79,2
	Скорее удовлетворен (а)	1	33,3	1	10,0	9	22,5	11	20,8
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
6	<i>Удовлетворены ли Вы информативностью, наполненностью и актуальностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах здания (помещений) Управления?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	2	66,7	7	70,0	26	65,0	35	66,0
	Скорее удовлетворен (а)	1	33,3	2	20,0	13	32,5	16	30,2
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

7	Удовлетворены ли Вы консультационной помощью со стороны технической поддержки Управления по вопросам эксплуатации программных продуктов, которые используются для осуществления электронного документооборота с Управлением?								
	Полностью удовлетворен (а)	2	66,7	6	60,0	28	70,0	36	67,9
	Скорее удовлетворен (а)	1	33,3	4	40,0	12	30,0	17	32,1
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Не пользуюсь	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8**	Удовлетворены ли Вы работой прикладного программного продукта СУФД? **								
	Полностью удовлетворен (а)	0	0,0	4	40,0	14	35,0	18	34,0
	Скорее удовлетворен (а)	3	100,0	5	50,0	25	62,5	33	62,3
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	1	10,0	1	2,5	2	3,8
	Не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9	Насколько Вы удовлетворены сайтом Управления в сети Интернет?								
	Полностью удовлетворен (а)	1	33,3	5	50,0	20	50,0	26	49,1
	Скорее удовлетворен (а)	2	66,7	3	30,0	19	47,5	24	45,3
	Скорее не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Не удовлетворен (а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Не пользуюсь	0	0,0	2	20,0	1	2,5	3	5,7
10	Какую информацию Вы хотели бы получать на сайте Управления в сети Интернет дополнительно? *	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
11	Имелись ли случаи использования служебного положения сотрудниками Управления в личных целях при взаимодействии с представителями Вашего учреждения?								
	Да	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Нет	3	100,0	10	100,0	40	100,0	53	100,0
12	Ваши пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления и организации взаимодействия с Вашим учреждением*	0	0,0	1	10,0	3	7,5	4	7,5

* в этой таблице указать количество клиентов, ответивших на этот вопрос

** - дополнительно к вопросу 8 (анализ проблемных ситуаций по перечню, предложенному в анкете):

№ п/п	Проблемная ситуация (в соответствии с перечнем, предложенным в анкете)	Клиенты (уровень бюджета)							
		федеральный		субъект РФ		местный		Всего	
		количество ответов	%	количество ответов	%	количество ответов	%	количество ответов	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Медленная работа СУФД (не связанная с временными ограничениями доступа в Интернет)	1	33,3	2	20,0	8	20,0	11	20,8
2	Неудобный интерфейс и алгоритмы работы СУФД	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	Чрезмерное количество операций при выполнении одного действия (процесса, процедуры)	0	0,0	2	20,0	8	20,0	10	18,9
4	Проблемы с входом в систему, аутентификацией пользователя	0	0,0	0	0,0	3	7,5	3	5,7
5	Нестабильность работы СУФД, обрывы соединения с сервером (не связанная с временными ограничениями доступа в Интернет)	1	33,3	5	50,0	11	27,5	17	32,1
6	Проблемы с использованием электронной подписи, подписанием документов электронной подписью	1	33,3	0	0,0	1	2,5	2	3,8
7	Неудобная работа с копиями подтверждающих и иных документов, загружаемых в СУФД	0	0,0	1	10,0	6	15,0	7	13,2
8	Проблемы с работой СКЗИ «Континент-АП»	0	0,0	0	0,0	1	2,5	1	1,9
9	Отсутствие доступного и понятного руководства по использованию СУФД	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0