

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

Отдел № 3_ Управления

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	6	x	11	x	29	x	46	x
Б	Количество клиентов, которым направлены анкеты	6	x	11	x	29	x	46	x
В	Количество клиентов, представивших заполненные анкеты	6	x	11	x	29	x	46	x
Г	% от общего количества клиентов (стр.В/стр.А x 100)	100	x	100	x	100	x	100	x
1	<i>Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства по Архангельской области?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	6	100	10	91	21	72	37	80
	Скорее удовлетворен (а)			1	9	8	28	9	20
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)							0	0
2	<i>Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления?</i>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	6	100	10	91	24	83	40	87
	Скорее удовлетворен (а)			1	9	5	17	6	13
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)							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>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	6	100	9	82	21	72	36	78
	Скорее удовлетворен (а)			2	18	8	28	10	22
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)							0	0
4	<i>Насколько правомерно, по Вашему мнению, Управление возвращает платежные документы без исполнения?</i>							0	
	Правомерно, как правило, по причине выявления ошибок в оформлении документов	6	100	10	91	23	79	39	85
	В большинстве случаев – правомерно В большинстве случаев – неправомерно Неправомерно			1	9	6	21	7	15
								0	0
5	<i>Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления выписок по лицевым счетам Вашего учреждения?</i>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	6	100	9	82	23	79	38	83
	Скорее удовлетворен (а)			2	18	6	21	8	17
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)							0	0
6	<i>Удовлетворены ли Вы информативностью, наполненностью и актуальностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах здания (помещений) Управления?</i>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	6	100	4	36	20	69	30	65
	Скорее удовлетворен (а)			7	64	9	31	16	35
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)							0	0
7	<i>Удовлетворены ли Вы консультационной помощью со стороны технической поддержки Управления по вопросам эксплуатации программных продуктов, которые используются для осуществления электронного документооборота с Управлением?</i>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	1	17	5	45	18	62	24	52

	Скорее удовлетворен (а)	5	83	6	55	11	38	22	48
	Скорее не удовлетворен (а)							0	
	Не удовлетворен (а)							0	
	Не пользуюсь							0	
8**	<i>Удовлетворены ли Вы работой прикладного программного продукта СУФД?*</i>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	1	17	3	27	11	38	15	33
	Скорее удовлетворен (а)	5	83	5	45	17	59	27	59
	Скорее не удовлетворен (а)			3	27	1	3	4	8
	Не удовлетворен (а)							0	
9	<i>Насколько Вы удовлетворены сайтом Управления в сети Интернет?</i>							0	
	Полностью удовлетворен (а)	4	67	3	27	13	45	20	27
	Скорее удовлетворен (а)			6	55	13	45	19	55
	Скорее не удовлетворен (а)							0	
	Не удовлетворен (а)							0	
	Не пользуюсь	2	33	2	18	3	10	7	18
10	<i>Какую информацию Вы хотели бы получать на сайте Управления в сети Интернет дополнительно?*</i>	1	17	1	9	1	3	3	7
11	<i>Имелись ли случаи использования служебного положения сотрудниками Управления в личных целях при взаимодействии с представителями Вашего учреждения?</i>							0	
	Да							0	
	Нет	6	100	11	100	29	100	46	100
12	<i>Ваши пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления и организации взаимодействия с Вашим учреждением*</i>	1	17	1	9	1	3	3	7

* 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)			3	27	9	31	12	26	
2	Неудобный интерфейс и алгоритмы работы СУФД	1	17	3	27			4	9	
3	Чрезмерное количество операций при выполнении одного действия (процесса, процедуры)			3	27	5	17	8	17	
4	Проблемы с входом в систему, аутентификацией пользователя			1	9	4	14	5	11	
5	Нестабильность работы СУФД, обрывы соединения с сервером (не связанная с временными ограничениями доступа в Интернет)	1	17	7	64	9	31	17	37	
6	Проблемы с использованием электронной подписи, подписанием документов электронной подписью			2	18	4	14	6	13	
7	Неудобная работа с копиями подтверждающих и иных документов, загружаемых в СУФД			4	36	8	28	12	26	
8	Проблемы с работой СКЗИ «Континент-АП»			1	9	3	10	4	9	
9	Отсутствие доступного и понятного руководства по использованию СУФД			1	9	1	3	2	4	

**Краткий анализ
результатов анкетирования клиентов Управления
(свод комментариев клиентов)**

Отдел № 3__ Управления

№ вопроса анкеты	Комментарии клиентов (по уровню бюджета)			Пояснение (комментарий) отдела Управления (при необходимости)
	федеральный	субъект РФ	местный	
1	2	3	4	5
1	<i>Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства по Архангельской области?</i>			
2	<i>Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления?</i>			
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>			
4	<i>Насколько правомерно, по Вашему мнению, Управление возвращает платежные документы без исполнения?</i>			
5	<i>Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления выписок по лицевым счетам Вашего учреждения?</i>			
6	<i>Удовлетворены ли Вы информативностью, наполненностью и актуальностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах здания (помещений) Управления?</i>			

7	<i>Удовлетворены ли Вы консультационной помощью со стороны технической поддержки Управления по вопросам эксплуатации программных продуктов, которые используются для осуществления электронного документооборота с Управлением?</i>		
		Оперативное решение возникающих проблем, в т.ч. с помощью удаленного доступа.	
8	<i>Удовлетворены ли Вы работой прикладного программного продукта СУФД?</i>		
	Медленная работа при подписании ЭЦП.	Порой нет возможности долгое время зайти в программу. Нестабильность и медлительность с работой в программе. Часто выдает ошибки. При подписании документов порой приходится заходить в программу неоднократно, 3 раза и более, либо совсем перезагружаться.	
		Проблемные ситуации с нестабильностью работы СУФД и работой СКЗИ «Континент-АП» случаются не часто, но иногда это мешает оперативной работе	
9	<i>Насколько Вы удовлетворены сайтом Управления в сети Интернет?</i>		
10	<i>Какую информацию Вы хотели бы получать на сайте Управления в сети Интернет дополнительно?</i>		
	Информации достаточно.	Информации достаточно.	Информации достаточно.
11	<i>Имелись ли случаи использования служебного положения сотрудниками Управления в личных целях при взаимодействии с представителями Вашего учреждения?</i>		
12	<i>Ваши пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления и организации взаимодействия с Вашим учреждением</i>		
	Выражаем искреннюю благодарность и глубокую признательность за плодотворное сотрудничество!!!!	Совместная работа нас устраивает, проблем нет. Возникающие вопросы решаются оперативно в рабочем порядке.	Благодарим за сотрудничество!