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

Отдел №12 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**	**4**	**x**	**14**	**x**	**29**	**x**	**47**	**x**
Б	**Количество клиентов, которым направлены анкеты**	**4**	**x**	**14**	**x**	**29**	**x**	**47**	**x**
В	**Количество клиентов, представивших заполненные анкеты**	**4**	**x**	**10**	**x**	**20**	**x**	**34**	**x**
Г	**% от общего количества клиентов (стр.В/стр.А x 100)**	**100**	**x**	**71.43%**	**x**	**68.97%**	**x**	**72.34%**	**x**
1	*Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства по Архангельской области?*								
	Полностью удовлетворен (а)	4	100	9	90	16	80	29	85.29%
	Скорее удовлетворен (а)			1	10	4	20	5	14.71%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								
2	*Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления?*								
	Полностью удовлетворен (а)	4	100	9	90	17	85	30	88.24%
	Скорее удовлетворен (а)			1	10	3	15	4	11.76%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								
3	*Удовлетворены ли Вы полнотой и оперативностью принятия решений сотрудниками Управления по заданным Вами вопросам (оперативностью рассмотрения представленных документов, ответов на обращения и телефонные звонки)?*								
	Полностью удовлетворен (а)	4	100	8	80	16	80	28	82.35%
	Скорее удовлетворен (а)			2	20	4	20	6	17.65%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								
4	*Насколько правомерно, по Вашему мнению, Управление возвращает платежные документы без исполнения?*								
	Правомерно, как правило, по причине выявления ошибок в оформлении документов	4	100	7	70	16	80	27	79.41%
	В большинстве случаев – правомерно			3	30	4	20	7	20.59%
	В большинстве случаев – неправомерно								
	Неправомерно								
5	*Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления выписок по лицевым счетам Вашего учреждения?*								
	Полностью удовлетворен (а)	4	100	7	70	18	90	29	85.29%
	Скорее удовлетворен (а)			3	30	2	10	5	14.71%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								
6	*Удовлетворены ли Вы информативностью, наполненностью и актуальностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах здания (помещений) Управления?*								
	Полностью удовлетворен (а)	4	100	9	90	11	55	24	70.59%
	Скорее удовлетворен (а)			1	10	9	45	10	29.41%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								

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)	3	75	8	80	14	70	25	73.53%
	Скорее удовлетворен (а)	1	25	2	20	4	20	7	20.59%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								
	Не пользуюсь					2	10	2	5.88%
8**	*Удовлетворены ли Вы работой прикладного программного продукта СУФД?***								
	Полностью удовлетворен (а)	2	50	7	70	9	45	18	52.94%
	Скорее удовлетворен (а)	2	50	3	30	11	55	16	47.06%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)								
9	*Насколько Вы удовлетворены сайтом Управления в сети Интернет?*								
	Полностью удовлетворен (а)	2	50	5	50	5	25	12	35.29%
	Скорее удовлетворен (а)	1	25	2	20	6	30	9	26.47%
	Скорее не удовлетворен (а)								
	Не удовлетворен (а)					1	5	1	2.94%
	Не пользуюсь	1	25	3	30	8	40	12	35.29%
10	*Какую информацию Вы хотели бы получать на сайте Управления в сети Интернет дополнительно?**	Закрыт доступ в интернет на рабочем месте							
11	*Имелись ли случаи использования служебного положения сотрудниками Управления в личных целях при взаимодействии с представителями Вашего учреждения?*								
	Да								
	Нет	4	100	10	100	20	100	34	100
12	*Ваши пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления и организации взаимодействия с Вашим учреждением**	Спасибо за сотрудничество и помощь							

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

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

№ п/п	Проблемная ситуация (в соответствии с перечнем, предложеным 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	50	1	9.09%	4	26.67%	6	21.43%
2	Неудобный интерфейс и алгоритмы работы СУФД			2	18.18%			2	7.14%
3	Чрезмерное количество операций при выполнении одного действия (процесса, процедуры)			3	27.27%	4	26.67%	7	25%
4	Проблемы с входом в систему, аутентификацией пользователя								
5	Нестабильность работы СУФД, обрывы соединения с сервером (не связанная с временными ограничениями доступа в Интернет)			1	9.09%	2	13.33%	3	10.71%
6	Проблемы с использованием электронной подписи, подписанием документов электронной подписью	1	50	4	36.36%	3	20%	8	28.57%
7	Неудобная работа с копиями подтверждающих и иных документов, загружаемых в СУФД					1	6.67%	1	3.57%
8	Проблемы с работой СКЗИ «Континент-АП»					1	6.67%	1	3.57%
9	Отсутствие доступного и понятного руководства по использованию СУФД								