

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

Отдел № 6 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	х	14	х	50	х	70	х
Б	Количество клиентов, которым направлены анкеты	6	х	14	х	50	х	70	х
В	Количество клиентов, представивших заполненные анкеты	6	х	14	х	43	х	63	х
Г	% от общего количества клиентов (стр.В/стр.А x 100)	100	х	100	х	86	х	90	х
1	<i>Насколько Вы удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников Управления Федерального казначейства по Архангельской области?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	6	100.00%	11	78.57%	33	76.74%	50	79.37%
	Скорее удовлетворен (а)			3	21.43%	10	23.26%	13	20.63%
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)								
2	<i>Насколько Вы удовлетворены уровнем культуры общения сотрудников Управления?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	6	100.00%	12	85.71%	35	81.40%	53	84.13%
	Скорее удовлетворен (а)			2	14.29%	6	13.95%	8	12.70%
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)								
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)	6	100.00%	13	92.86%	30	69.77%	49	77.78%
	Скорее удовлетворен (а)			1	7.14%	12	27.91%	13	20.63%
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)					1	2.33%	1	1.59%
4	<i>Насколько правомерно, по Вашему мнению, Управление возвращает платежные документы без исполнения?</i>								
	Правомерно, как правило, по причине выявления ошибок в оформлении документов	6	100.00%	12	85.71%	41	95.35%	59	93.65%
	В большинстве случаев – правомерно			2	14.29%	2	4.65%	4	6.35%
	В большинстве случаев – неправомерно Неправомерно								
5	<i>Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления выписок по лицевым счетам Вашего учреждения?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	5	83.33%	10	71.43%	37	86.05%	52	82.54%
	Скорее удовлетворен (а)	1	16.67%	4	28.57%	4	9.30%	9	14.29%
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)								
6	<i>Удовлетворены ли Вы информативностью, наполненностью и актуальностью информационных стендов, расположенных в общедоступных местах здания (помещений) Управления?</i>								
	Полностью удовлетворен (а)	5	83.33%	11	78.57%	24	55.81%	40	63.49%
	Скорее удовлетворен (а)	1	16.67%	3	21.43%	15	34.88%	19	30.16%
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а)								
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>								
	Полностью удовлетворен (а)	4	66.67%	7	50.00%	21	48.84%	32	50.79%
	Скорее удовлетворен (а)	2	33.33%	7	50.00%	15	34.88%	24	38.10%
	Скорее не удовлетворен (а) Не удовлетворен (а) Не пользуюсь					4	9.30%	4	6.35%
						3	6.98%	3	4.76%

8**	Удовлетворены ли Вы работой прикладного программного продукта СУФД? **								
	Полностью удовлетворен (а)					13	30.23%	13	20.63%
	Скорее удовлетворен (а)	4	66.67%	5	35.71%	27	62.79%	36	57.14%
	Скорее не удовлетворен (а)	2	33.33%	7	50.00%	3	6.98%	12	19.05%
	Не удовлетворен (а)			2	14.29%			2	3.17%
9	Насколько Вы удовлетворены сайтом Управления в сети Интернет?								
	Полностью удовлетворен (а)	2	33.33%	6	42.86%	19	44.19%	27	42.86%
	Скорее удовлетворен (а)	1	16.67%	8	57.14%	16	37.21%	25	39.68%
	Скорее не удовлетворен (а)					1	2.33%	1	1.59%
	Не удовлетворен (а)								
	Не пользуюсь	3	50.00%			7	16.28%	10	15.87%
10	Какую информацию Вы хотели бы получать на сайте Управления в сети Интернет дополнительно? *	1	16.67%	3	21.43%	2	4.65%	6	9.52%
11	Имелись ли случаи использования служебного положения сотрудниками Управления в личных целях при взаимодействии с представителями Вашего учреждения?								
	Да								
	Нет	6	100.00%	14	100.00%	43	100.00%	63	100.00%
12	Ваши пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления и организации взаимодействия с Вашим учреждением? *	1	16.67%	4	28.57%	7	16.28%	12	19.05%

* 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)	4	36.36	2	11.76	1	3.85	7	12.96
2	Неудобный интерфейс и алгоритмы работы СУФД			1	5.88			1	1.85
3	Чрезмерное количество операций при выполнении одного действия (процесса, процедуры)	3	27.27	2	11.76	3	11.54	8	14.81
4	Проблемы с входом в систему, аутентификацией пользователя			1	5.88			1	1.85
5	Нестабильность работы СУФД, обрывы соединения с сервером (не связанная с временными ограничениями доступа в Интернет)	2	18.18	4	23.55	8	30.77	14	25.93
6	Проблемы с использованием электронной подписи, подписанием документов электронной подписью	1	9.09	1	5.88	3	11.54	5	9.26
7	Неудобная работа с копиями подтверждающих и иных документов, загружаемых в СУФД	1	9.10	3	17.65	9	34.62	13	24.07
8	Проблемы с работой СКЗИ «Континент-АП»			2	11.76	2	7.68	4	7.42
9	Отсутствие доступного и понятного руководства по использованию СУФД			1	5.88			1	1.85