



ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО
**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА
ПО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**
(УФК по Московской области)

ПРИКАЗ

09 июня 2016г.

№ 271

Москва

**Об утверждении порядка получения и обработки информации о внешней
оценке деятельности Управления Федерального казначейства
по Московской области**

В целях совершенствования механизмов внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Московской области (далее – Управление), в соответствии с приказом Федерального казначейства от 18.11.2011 № 548 «Об утверждении порядка получения и обработки информации о внешней оценки деятельности центрального аппарата Федерального казначейства и территориальных органов Федерального казначейства» (в ред. приказов Федерального казначейства от 16.04.2012 № 163, от 27.09.2012 № 383, от 06.12.2012 № 469, от 28.09.2015 № 259), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Московской области к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Управления от 13.03.2013 № 161 «Об утверждении порядка получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Московской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

О.М. Калиниченко

000406

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом УФК по
Московской области
от «09» 06. 2016 № 241

**ПОРЯДОК
ПОЛУЧЕНИЯ И ОБРАБОТКИ ИНФОРМАЦИИ О ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА ПО
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Московской области.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает процедуры получения, обработки и анализа информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Московской области (далее - внешняя оценка).

1.3. В настоящем Порядке применяются следующие понятия и сокращения:

1.3.1. Управление - Управление Федерального казначейства по Московской области;

1.3.2. Структурные подразделения – Отделы и Территориальные отделы Управления.

1.3.3. ОВКиА - отдел внутреннего контроля и аудита Управления;

1.3.4. Анкетирование - способ получения информации, в котором используется заранее подготовленная анкета;

1.3.5. Запрос - способ получения информации о внешней оценке от администраторов доходов, участников и неучастников бюджетного процесса, финансовых органов муниципальных образований и государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, которым открыты лицевые счета в Управлении;

1.3.6. Опрос - способ получения информации о внешней оценке с использованием ресурсов официального Интернет-сайта Управления;

1.3.7. ППО - прикладное программное обеспечение;

1.3.8. Респондент - лицо, от которого получены сведения в ходе Анкетирования;

1.3.9. Сайт - официальный сайт Управления в сети Интернет;

1.3.10. Оценка взаимодействия - оценка эффективности взаимодействия Управления и территориальных отделов. В целях настоящего Порядка под эффективностью взаимодействия понимается своевременность и полнота обмена служебной информацией, а также соблюдение этики делового общения (степень

налаженности взаимоотношений между руководством и сотрудниками Управления и территориальных отделов, а также соблюдение этики делового общения при необходимости обмена информацией, включая возможность получения ряда сведений и квалифицированных разъяснений в рабочем порядке, в дополнение либо взамен использования механизмов официальных запросов);

1.4. Система внешней оценки призвана способствовать повышению прозрачности деятельности Управления.

1.5. Система внешней оценки включает механизмы проведения внешней оценки и методику оценки полученной информации.

1.6. Видами внешней оценки являются:

- проведение Опросов;
- проведение Анкетирования внешних Респондентов в ходе рабочих встреч и совещаний;
- направление Запросов;
- проведение Анкетирования в целях Оценки взаимодействия.

1.7. Анализ полученной информации позволяет получить внешнюю оценку деятельности Управления со стороны заинтересованных участников бюджетного процесса, а также оценить эффективность взаимодействия Управления и Территориальных отделов при выполнении своих функций. Использование полученных сведений будет способствовать повышению результативности деятельности как Управления в целом, так и в разрезе Структурных подразделений.

II. Проведение Опросов

2.1. Механизм проведения Опросов:

2.1.1. В целях проведения Опроса на Сайте Управления в установленном порядке размещается ссылка на форму анкеты.

2.1.2. Перечень вопросов, включаемых в форму анкеты, готовится ОВКиА с учетом предложений Структурных подразделений аппарата Управления, и утверждается руководителем Управления.

2.1.3. Форма анкеты может размещаться на Сайте Управления на срочной либо постоянной основе по решению руководителя Управления.

2.1.4. Форма анкеты должна предусматривать возможность определить группу Респондентов, указать объект оценки (Управление, Структурное подразделение), а также содержать вопросы по оценке качества выполнения Управлением (Структурным подразделением) возложенных на него функций. Кроме того, анкета должна содержать заполняемые на добровольной основе свободное поле для формулировки пожеланий и предложений по совершенствованию работы Управления (Структурного подразделения) и поля для указания персональных данных Респондента.

2.1.5. Каждому вопросу анкеты должен соответствовать закрытый перечень возможных ответов. Предлагаемые варианты ответов на вопросы должны быть единообразными в целях облегчения процесса обработки информации.

2.1.6. Одними из главных принципов Анкетирования являются принципы добровольности и возможности соблюдения анонимности. Целевой группой

Респондентов Опроса являются все посетители Сайта, желающие заполнить предложенную анкету.

2.1.7. В целях упрощения дальнейшей обработки результатов Анкетирования Респонденту предлагается выбрать единственный из предложенных вариантов ответа. В рамках выбора объекта оценки должна быть реализована возможность выбора Респондентом поля "Управление Федерального казначейства по Московской области" (без уточнения конкретного Структурного подразделения), либо одного конкретного Структурного подразделения. Анкета считается заполненной, если в ней заполнены все обязательные поля, кроме полей, помеченных как необязательные для заполнения (свободное поле и персональные данные). Анкета с одним и более пропущенными ответами считается незаполненной. Соответствующие ограничения должны быть предусмотрены программным кодом.

2.1.8. ППО проведения Опроса должно предусматривать ограничение по автоматическому (роботизированному) заполнению анкеты.

2.1.9. Результаты Опроса выводятся на страницах Сайта (в виде таблицы, диаграммы или графика) и становятся доступны посетителю Сайта после заполнения формы анкеты.

2.1.10. Результаты Опроса консолидируются на уровне Управления, формируются с использованием программных средств в виде отчета в табличной форме сотрудниками Отдела информационных систем Управления и ежемесячно до 5 числа каждого месяца представляются в ОВКиА.

2.1.11. Анализ результатов Опроса проводится ОВКиА, результаты анализа не реже 1 раза в квартал представляются на заседания Контрольного Совета Управления для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений руководителю Управления и размещаются на Сайте не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного квартала.

2.1.12. В целях проведения Опроса на Сайте в установленном порядке размещается ссылка на форму анкеты.

2.2. Методика оценки информации, полученной в результате Опросов:

2.2.1. Оценка результатов Опроса проводится ОВКиА с соблюдением перечисленных ниже требований.

2.2.2. В зависимости от целей внешней оценки полученные результаты Опроса могут анализироваться как общей массой, так и отдельно по каждой группе Респондентов (решение о выделении групп Респондентов принимается при разработке формы анкеты).

2.2.3. При проведении общей оценки результатов Опроса анализируются все надлежащим образом заполненные анкеты. В целях подготовки аналитической отчетности используются все надлежащим образом заполненные анкеты, за исключением 10% наиболее и 10% наименее благоприятных отзывов.

2.2.4. При обработке результатов Опроса каждому ответу на вопросы по оценке качества выполнения Управлением возложенных на него функций присваивается балльная оценка (например, если предусмотрено 4 варианта ответа, то ответам присваивается от 1 до 4 баллов).

2.2.5. Результаты оценки по каждой анкете рассчитываются как средний балл

по следующей формуле:

$$O_{\text{анкеты}} = \sum_i O_i, \text{ где}$$

$O_{\text{анкеты}}$ - результаты оценки по каждой анкете;

O_i - балльная оценка ответа;

i - количество вопросов анкеты.

2.2.6. Результаты оценки по анкетам, заполненным каждой группой Респондентов, рассчитываются как средний балл по следующей формуле:

$$O_{\text{группы}} = \frac{\sum O_{\text{анкеты}}}{n}$$

$O_{\text{группы}}$ - результаты оценки по анкетам, заполненным каждой группой Респондентов;

$O_{\text{анкеты}}$ - балльная оценка по каждой анкете;

n - количество анкет, заполненных данной группой Респондентов (в случае, если утвержденная форма анкеты предусматривает выделение групп).

2.2.7. Результаты Опроса рассчитываются по следующей формуле:

$$O_{\text{Итоговая}} = O_{\text{гp1}} * H_{\text{гp1}} + \dots + O_{\text{гpZ}} * H_{\text{гpZ}}, \text{ где}$$

$O_{\text{Итоговая}}$ - результаты Опроса;

$O_{\text{гpZ}}$ - результаты оценки со стороны участников каждой из групп Респондентов;

$H_{\text{гpZ}}$ - вес оценки группы Респондентов (веса оценки групп Респондентов определяются ОВКиА и утверждаются решением руководителя Управления).

III. Проведение Анкетирования внешних Респондентов в ходе рабочих встреч и совещаний

3.1. Механизм Анкетирования:

3.1.1. В целях проведения Анкетирования во время рабочих встреч и совещаний по инициативе Структурных подразделений (далее – Отдел-инициатор) внешним Респондентам может быть предложено заполнить форму анкеты о внешней оценке качества выполнения Управлением возложенных на него функций.

3.1.2. Перечень включаемых в форму Анкетирования вопросов разрабатывается ОВКиА с учетом предложений Отдела-инициатора, утверждается руководителем Управления.

3.1.3. Форма анкеты должна предусматривать возможность определить объект оценки (Управление, Структурные подразделения), а также содержать вопросы по оценке качества выполнения Управлением (Структурными подразделениями) возложенных на них функций. Кроме того, анкета должна содержать заполняемые на добровольной основе свободное поле для формулировки пожеланий и предложений по совершенствованию работы Управления (Структурных подразделений) и поля для указания персональных данных Респондента.

3.1.4. Каждому вопросу анкеты должен соответствовать закрытый перечень возможных ответов. Предлагаемые варианты ответов на вопросы по оценке качества выполнения Управлением (Структурными подразделениями) возложенных на них

функций должны быть единообразными в целях облегчения процесса обработки информации.

3.1.5. Одними из главных принципов проведения Анкетирования являются принципы добровольности и возможности соблюдения анонимности. Целевой группой Респондентов Анкетирования являются все желающие заполнить предложенную анкету участники совещаний и рабочих встреч, не являющиеся сотрудниками Управления (Структурных подразделений).

3.1.6. В целях упрощения дальнейшей обработки результатов проведения Анкетирования формы анкет печатаются на бумаге формата А4 достаточной плотности (не менее 60 г/кв. м) для обеспечения возможности автоматизированного сканирования и обработки анкет.

3.1.7. Заполненные анкеты Отдел-инициатор передает в ОВКиА для дальнейшей обработки и анализа в течение 3 рабочих дней с даты завершения Анкетирования.

3.1.8. Результаты Анкетирования консолидируются (включая информацию из заполненного свободного поля анкеты с пожеланиями и предложениями по совершенствованию работы Управления (Структурных подразделений)), формируются в виде отчета в табличной форме и анализируются ОВКиА.

3.1.9. Результаты анализа проведенного Анкетирования представляются ОВКиА для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений руководителю Управления, а также заместителям руководителя Управления и размещаются на Сайте.

3.2. Методика оценки информации, полученной в результате проведения Анкетирования в ходе рабочих встреч и совещаний:

3.2.1. Оценка результатов Анкетирования проводится сотрудниками ОВКиА с соблюдением перечисленных ниже требований в течение 10 рабочих дней с даты завершения Анкетирования.

3.2.2. При проведении общей оценки результатов Анкетирования анализируются все надлежащим образом заполненные анкеты.

3.2.3. При обработке результатов Анкетирования каждому ответу на вопросы присваивается балльная оценка.

3.2.4. В зависимости от целей внешней оценки при проведении Анкетирования во время рабочих встреч и совещаний полученные результаты Анкетирования могут анализироваться как в целом, так и отдельно по группам вопросов и (или) по объектам оценки.

3.2.5. Результаты оценки по каждой анкете и результаты Анкетирования, в том числе по каждой группе вопросов и (или) объектам оценки, рассчитываются как средний балл по формулам, аналогичным приведенным в пунктах 2.2.5 - 2.2.7 настоящего Порядка.

IV. Направление Запросов

4.1. Механизм направления Запросов:

4.1.1. Направление Запросов осуществляется Управлением 1 раз в год по форме, утверждаемой руководителем Управления (по решению руководителя

Управления Запрос может быть направлен дополнительно). Управление оценивается путем направления Запросов в адрес администраторов доходов бюджета, участников и неучастников бюджетного процесса, финансовых органов муниципальных образований и государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, которым открыты лицевые счета в Управлении (далее – участники бюджетного процесса).

4.1.2. По результатам обработки полученных ответов формируется отчет в формате табличных данных для дальнейшего анализа. Обработка ответов на Запросы и их анализ (включая пожелания и предложения по совершенствованию работы Управления, Структурного подразделения) осуществляются ОВКиА.

4.1.3. Результаты анализа полученных ответов на Запросы ОВКиА представляются для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений руководителю Управления, а также заместителям руководителя Управления и размещаются на Сайте.

4.2. Методика оценки информации, полученной в результате направления Запросов в адрес участников бюджетного процесса:

4.2.1. Оценка результатов Запросов проводится ОВКиА с соблюдением перечисленных ниже требований.

4.2.2. При обработке результатов Запросов ответам на вопросы присваивается балльная оценка.

4.2.3. Оценка результатов Запросов для Управления (Структурных подразделений) рассчитывается по следующей формуле:

$$O_{\text{Управления (Структурных подразделений)}} = \frac{O_{K1} + O_{K2} + \dots}{i}, \text{ где}$$

$O_{\text{Управления (Структурных подразделений)}}$ - оценка результатов Запросов по Управлению (Структурных подразделений);

$O_{K1,2,\dots}$ - результат оценки Запроса каждого клиента в баллах;

i – количество Запросов клиентов.

4.2.4. В случае, если результат оценки Управления (Структурного подразделения) поступил только со стороны одного участника бюджетного процесса по соответствующему муниципальному образованию, то данная поступившая оценка считается оценкой результатов Запросов Управления (Структурного подразделения).

4.2.5. В случае, если результат оценки Структурного подразделения не поступил, то данное Структурное подразделение считается неоцененным и в дальнейших расчетах не учитывается.

4.2.6. Результаты оценки по каждому Запросу и по Запросу в целом, рассчитываются как средний бал по формуле, аналогичной приведенной в пункте 4.2.3 настоящего Порядка.

V. Проведение Анкетирования в целях Оценки взаимодействия

5.1. Механизм проведения Оценки взаимодействия:

5.1.1. Одними из главных принципов проведения и подведения итогов Оценки взаимодействия являются принципы объективности, обоснованности и гласности.

5.1.2. В целях соблюдения принципа объективности Оценка взаимодействия производится одновременно, что позволяет минимизировать влияние мнения коллег при выставлении оценки.

5.1.3. В целях обеспечения принципа обоснованности вводится практика письменного объяснения выставленной оценки, в случае если взаимодействие осуществлялось, и выставленная оценка отличается от максимальной.

5.1.4. В целях соблюдения принципа гласности сводные данные об Оценке взаимодействия подлежат размещению на Сайте.

5.1.5. Осуществление Оценки взаимодействия в обязательном порядке проводится ОВКиА 1 раз в год во время расширенного итогового совещания Управления по форме, разрабатываемой ОВКиА и утверждаемой руководителем Управления.

5.1.6. Кроме того, по решению руководителя Управления, в том числе по инициативе Структурных подразделений, ОВКиА может провести Оценку взаимодействия Структурных подразделений по форме, разрабатываемой ОВКиА и утверждаемой руководителем Управления.

5.2. Методика оценки информации, полученной в результате проведения Оценки взаимодействия:

5.2.1. На основании собранных сведений ОВКиА готовит таблицы оценки эффективности взаимодействия для каждого Структурного подразделения, в случае необходимости, для иных объектов оценки (если выделялись).

5.2.2. Результаты Оценки взаимодействия в срок не позднее 10 рабочих дней с даты проведения Оценки взаимодействия представляются ОВКиА для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений руководителю Управления, а также заместителям руководителя Управления и размещаются на Сайте.

5.3. Методика оценки информации, полученной в результате проведения Оценки взаимодействия:

5.3.1. Для каждого оцениваемого Структурного подразделения результаты Оценки взаимодействия рассчитываются как средний балл полученных оценок по следующей формуле:

$$P_{Ov} = \frac{P_1 + \dots + P_i}{n}, \text{ где}$$

P_{Ov} – результат Оценки взаимодействия Структурных подразделений;

$P_1 \dots P_i$ – балльное выражение полученных оценок;

n – количество Структурных подразделений, взаимодействие с которыми осуществлялось.