



ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА
ПО ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**
(УФК по Волгоградской области)

ПРИКАЗ

21 января 2016 г.

№ 26 - ОД

Волгоград

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

В целях совершенствования механизмов внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Волгоградской области (далее – Управление) и в связи со служебной необходимостью приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Волгоградской области (далее – Порядок).

2. Начальникам отделов обеспечить организацию и осуществление внешней оценки деятельности Управления в соответствии с Порядком.

3. Признать утратившим силу приказ Управления от 02 ноября 2015 г. № 732-ОД «Об утверждении Порядка получения и обработки информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Волгоградской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

В.В. Малышева

018023

Приложение
УТВЕРЖДЕНО

приказом Управления Федерального
казначейства по Волгоградской области
от «21» января 2016 г. № 26 -ОД

**Порядок получения и обработки информации о внешней оценке
деятельности Управления Федерального казначейства по Волгоградской
области**

1. Общие положения

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

1.2. Настоящий Порядок устанавливает процедуры получения, обработки и анализа информации о внешней оценке деятельности Управления Федерального казначейства по Волгоградской области.

1.3. В настоящем Порядке применяются следующие понятия и сокращения:

1.3.1. УВК(А)иОЭД – Управление внутреннего контроля (аудита) и оценки эффективности деятельности Федерального казначейства.

1.3.2. Управление - Управление Федерального казначейства по Волгоградской области.

1.3.3. ТО – отделы, созданные для осуществления функций Управления на соответствующей территории.

1.3.4. Отделы Управления - структурные подразделения Управления, включая ТО.

1.3.5. ОВКиА – отдел внутреннего контроля и аудита Управления.

1.3.6. Анкетирование – способ получения информации, в котором используется заранее подготовленная анкета.

1.3.7. ТФОМС – территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области (территориальный государственный внебюджетный фонд).

1.3.8. Запрос – способ получения информации о внешней оценке со стороны финансового органа Волгоградской области, ТФОМС, глав муниципальных образований.

1.3.9. Опрос – способ получения информации о внешней оценке с использованием ресурсов официального сайта Управления в сети Интернет.

1.3.10. Респондент – лицо, от которого получены сведения в ходе Анкетирования

1.3.11. Внешняя оценка – информация о внешней оценке деятельности Управления внешними Респондентами.

1.3.12. Сайт - официальный сайт Управления в сети Интернет.

1.3.13. Оценка взаимодействия – оценка эффективности взаимодействия отделов Управления. В целях настоящего Порядка под эффективностью взаимодействия отделов Управления понимается своевременность и полнота обмена служебной информацией, а также соблюдение этики делового общения (степень налаженности взаимоотношений между руководством, сотрудниками отделов Управления, 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 деятельности Управления призвана способствовать повышению прозрачности деятельности Управления.

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

1.6. Видами внешней оценки деятельности Управления 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 финансового органа Волгоградской области, ТФОМС, глав муниципальных образований и других Респондентов. Использование полученных сведений будет способствовать повышению результативности деятельности Управления.

1.8. Результаты анализа внешней оценки по решению руководителя Управления могут быть использованы для составления рейтингов отделов Управления.

2. Проведение Опросов

2.1. Механизм проведения Опросов:

2.1.1. Проведение Опросов осуществляется путем заполнения анкет посетителями Сайта (онлайн – опрос).

2.1.2. Перечень вопросов, включаемых в форму анкеты, готовится УВК(А)иОЭД и размещается на официальных сайтах Федерального казначейства и территориальных органов Федерального казначейства.

2.1.3. Редактирование и добавление Опросов на Сайте может осуществляться на срочной либо постоянной основе по решению руководителя Управления.

2.1.4. Новые Опросы должны содержать вопросы по оценке качества выполнения Управлением возложенных на него функций и закрытый перечень возможных ответов. Предлагаемые варианты ответов на вопросы должны быть единообразными в целях облегчения процесса обработки информации.

2.1.5. Одними из главных принципов анкетирования являются принципы добровольности и возможности соблюдения анонимности. Группой Респондентов онлайн – опроса являются все посетители Сайта, желающие заполнить предложенную анкету.

2.1.6. В целях упрощения дальнейшей обработки итогов онлайн – опросов Респонденту предлагается выбрать единственный из предложенных вариантов ответ.

2.1.7. Итоги онлайн - опросов выводятся на страницу Сайта и становятся доступны посетителю Сайта после заполнения формы анкеты.

2.1.8. Итоги онлайн – опросов выгружаются сотрудниками отдела информационных систем Управления, формируются с использованием программных средств в виде отчета и в срок не позднее 5 рабочих дней после окончания отчетного квартала представляются в ОВКиА.

2.1.9. Анализ итогов онлайн – опросов проводится ОВКиА, при необходимости с привлечением сотрудников других структурных подразделений Управления.

2.1.10. Результаты анализа ежеквартально представляются ОВКиА на заседания Контрольного Совета Управления для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих и иных решений, а также в срок не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного квартала размещаются на Сайте накопленным итогом.

2.2. Методика оценки информации, полученной в результате онлайн – опроса (Анкетирования):

2.2.1. Оценка итогов онлайн – опросов (Анкетирования) проводится ОВКиА с соблюдением перечисленных ниже требований.

2.2.2. В зависимости от целей внешней оценки полученные итоги онлайн – опросов могут анализироваться как в целом, так и отдельно по каждой группе Респондентов (в случае, если утвержденная форма анкеты предусматривает выделение групп).

2.2.3. При проведении общей оценки анализируются итоги онлайн – опросов по всем Респондентам.

2.2.4. При обработке итогов онлайн – опросов каждому ответу на вопрос по оценке качества выполнения Управлением возложенных на него функций (кроме ответов, не относящихся к оценке деятельности, например «нет ответа», «не взаимодействовал (а)», «не обращаюсь»), присваивается балльная оценка (например, если предусмотрено 4 варианта ответа, то ответам присваивается от 1 до 4 баллов).

2.2.5. Результаты оценки по анкете рассчитываются как средний балл по следующей формуле:

$$O_{\text{анкеты}} = \frac{\sum (O_i \times k_i)}{i \times n},$$

где:

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

O_i - балльная оценка ответа;

i - количество вопросов анкеты (кроме вопросов, не относящихся к оценке деятельности, например «Как часто вы обращаетесь в Управление»);

n - количество Респондентов;

k_i - количество ответов анкеты (кроме ответов, не относящихся к оценке деятельности, например «нет ответа», «не взаимодействовал (а)», «не обращаюсь»).

2.2.6. Результаты оценки по анкетам, заполненным каждой группой Респондентов, рассчитываются как средний балл по следующей формуле (в случае, если утвержденная форма анкеты предусматривает выделение групп):

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

где:

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

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

n - количество анкет, заполненных каждой группой Респондентов.

2.2.7. Результаты онлайн – опроса рассчитываются по следующей формуле (в случае, если утвержденная форма анкеты предусматривает выделение групп):

$$O_{\text{итоговая}} = O_{\text{гр1}} \times H_{\text{гр1}} + \dots + O_{\text{грZ}} \times H_{\text{грZ}},$$

где:

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

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

$H_{\text{грZ}}$ - вес оценки группы Респондентов (весовые значения оценки каждой группы Респондентов определяются УВК(А)иОЭД и утверждаются решением руководителя Федерального казначейства).

3. 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 Управления внешним Респондентам может быть предложено заполнить форму анкеты о внешней оценке качества выполнения Управлением (отделом Управления) возложенных на него функций.

3.1.2. Перечень включаемых в форму анкеты вопросов разрабатывается ОВКиА с учетом предложений отделов Управления, утверждается руководителем Управления.

3.1.3. Форма анкеты должна предусматривать возможность определить объект оценки (Управление, отдел Управления), а также содержать вопросы по оценке качества выполнения Управлением, отделом Управления возложенных на него функций. Кроме того, анкета должна содержать заполняемые на добровольной основе свободное поле для формулировки пожеланий и предложений по

совершенствованию работы Управления, отделов Управления 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, отделами Управления 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.

3.1.6. Заполненные анкеты передаются в ОВКиА для дальнейшей обработки и анализа.

3.1.7. Результаты Анкетирования консолидируются (включая информацию из заполненного свободного поля анкеты с пожеланиями и предложениями по совершенствованию работы Управления, отдела Управления) и анализируются ОВКиА.

3.1.8. Результаты анализа проведенного Анкетирования представляются ОВКиА руководителю Управления и на заседания Контрольного Совета Управления для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений, а также 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 срок не позднее 7 рабочих дней с даты представления анкет в ОВКиА.

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.

3.2.6. Результаты оценки по каждой анкете рассчитываются как средний балл по следующей формуле:

$$O_{\text{анкеты}} = \frac{\sum O_i}{i} ,$$

где:

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

O_i - балльная оценка ответа;
 i - количество вопросов анкеты.

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

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

где:

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

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

n - количество анкет, заполненных каждой группой Респондентов.

4. Направление Запросов

4.1. Механизм направления Запросов:

4.1.1. Направление Запросов осуществляется 1 раз в год по форме, разработанной ОВКиА и утвержденной руководителем Управления.

4.1.2. Управление оценивается путем направления Запросов в адрес финансового органа Волгоградской области, ТФОМС, глав муниципальных образований.

4.1.3. Обработка ответов на Запросы, направленные в адрес глав муниципальных образований (за исключением Запроса в адрес главы администрации Волгограда), осуществляется ТО.

По результатам обработки полученных ответов формируется отчет в формате табличных данных для дальнейшего анализа.

4.1.4. Анализ ответов на Запросы (включая пожелания и предложения по совершенствованию деятельности Управления, отделов Управления) осуществляется ОВКиА.

4.1.5. Результаты анализа полученных ответов на Запросы ОВКиА представляет руководителю Управления и на заседания Контрольного Совета Управления для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений не позднее 3 дней до даты проведения расширенного заседания Коллегии Управления по итогам деятельности за год, а также размещает на Сайте.

4.2. Методика оценки информации, полученной в результате направления Запросов в адрес глав муниципальных образований (за исключением главы администрации Волгограда):

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

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

4.2.3. Оценка результатов Запроса для каждого ТО рассчитывается по следующей формуле:

$$O_{\text{ТО}} = \frac{\sum O_{\text{ГМО}}}{m},$$

где:

$O_{\text{ТО}}$ - оценка результатов Запросов для каждого ТО;

$O_{\text{ГМО}}$ - оценки ТО полученные со стороны глав муниципальных образований в баллах;

m – количество ответов полученных на Запросы от глав муниципальных образований.

4.2.4. Оценка ТО со стороны глав муниципальных образований является оценкой Управления.

4.3. Методика оценки информации, полученной в результате направления Запросов в адрес финансового органа Волгоградской области, главы администрации Волгограда, ТФОМС:

4.3.1. Оценка результатов Запросов проводится с соблюдением перечисленных ниже требований.

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

4.3.3. Оценка результатов Запросов по группам Респондентов «финансовый орган Волгоградской области», «глава администрации Волгограда» и «ТФОМС» рассчитывается по следующей формуле:

$$O_{\text{УФК}} = \frac{O_{\text{ФО}} + O_{\text{ГАВ}} + O_{\text{ТФОМС ВО}}}{3},$$

где:

$O_{\text{УФК}}$ – оценка результатов Запросов для Управления по группам респондентов «финансовый орган Волгоградской области», «глава администрации Волгограда» и «ТФОМС»;

$O_{\text{ФО}}$ – результат оценки Управления со стороны финансового органа Волгоградской области в баллах;

$O_{\text{ГАВ}}$ – результат оценки Управления со стороны главы администрации Волгограда в баллах;

$O_{\text{ТФОМС ВО}}$ – результат оценки Управления со стороны ТФОМС в баллах.

4.3.4. В случае если результат оценки Управления поступил только со стороны финансового органа Волгоградской области, либо со стороны главы администрации Волгограда или ТФОМС, то данная поступившая оценка считается оценкой результатов Запросов для Управления.

4.3.5. В случае если результат оценки Управления не поступил, то данная оценка в дальнейших расчетах не учитывается.

4.4. Оценка деятельности Управления по результатам Запросов в целом рассчитывается по следующей формуле:

$$O = \frac{\sum O_{ТО} + O_{УФК}}{n+1},$$

где:

O - оценка результатов Запросов для Управления в целом;

O_{ТО} - оценка результатов Запросов для ТО;

O_{УФК} - оценка результатов Запросов для Управления;

n+1 – количество оцененных ТО с учетом оценки результатов Запросов для Управления полученных от групп Респондентов «финансовый орган Волгоградской области», «глава администрации Волгограда» и «ТФОМС».

5. 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 проводится ОВКиА 1 раз в год во время расширенного заседания Коллегии Управления по форме, разрабатываемой ОВКиА и утверждаемой руководителем Управления.

5.1.6. Оценка взаимодействия включает:

- оценку структурным подразделением Управления выполнения ТО отдельных функций и полномочий;

- оценку взаимодействия ТО со структурными подразделениями Управления.

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

5.2.1. На основании собранной информации, полученной в результате проведения Анкетирования, ОВКиА готовит таблицы оценки эффективности взаимодействия для каждого отдела Управления.

5.2.2. Результаты Оценки взаимодействия в срок не позднее 10 рабочих дней с даты проведения Оценки взаимодействия представляются ОВКиА на

заседания Контрольного Совета Управления для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений и руководителю Управления, а также размещаются на Сайте.

5.2.3. Анализ результатов Оценки взаимодействия проводится ОВКиА с соблюдением перечисленных ниже требований.

5.2.4. При обработке итогов результатам Оценки взаимодействия каждому ответу на вопрос присваивается балльная оценка.

5.2.5. Результаты Оценки взаимодействия для каждого отдела Управления рассчитываются как средний балл по формуле, аналогичной приведенной в пункте 3.2.6 настоящего Порядка.