

На страже интересов граждан

Мнение клиента - один из показателей эффективности работы казначейства

В век информационных передовых технологий и Интернета современное общество научилось управлять практически всеми сферами жизни. Доступность информации позволяет гражданину в любой точке земного шара оценивать эффективность работы той или иной структуры. Мнение клиента очень важно для деятельности органов Федерального казначейства, оно является одним из показателей нашей работы. Сегодня зайти на официальный сайт, обратиться в Управление Федерального казначейства по Саратовской области (далее - Управление) с вопросом может каждый желающий. Оценка со стороны общества и власти способствует повышению качества выполнения процессов и операций.

Одна из задач Управления - повышение уровня сервисов клиентов, поэтому мы часто задаемся вопросами: как оценить наши достижения? как оперативно выявить проблемы и "узкие" места?

Действенным механизмом, позволяющим получить информацию о деятельности органов казначейства, является внешняя оценка.

Оценить работу Управления на сегодняшний день можно самыми разными методами. Речь идет о популярном формате проведения опросов на интернет-сайте, анкетировании при посещении Управления, в ходе рабочих встреч и проводимых совещаний, направлении запросов организациям, находящимся в тесном взаимодействии с Управлением, а также проведении внутреннего анкетирования - среди отделов самого Управления.

Методы внешней оценки и фактор обратной связи

Одним из источников получения внешней оценки является интернет-пространство. Проведение опросов осуществляется посред-



ством размещения на официальном сайте ссылки на форму анкеты.

В целях оценки деятельности Управления и его структурных подразделений физические лица и представители юридических лиц могут дать оценку качества выполнения Управлением возложенных на него функций непосредственно в день посещения Управления или отделов, созданных для осуществления функций Управления на соответствующей территории, заполнив анкету в фойе административного здания, и опустить бланк в специальную урну для сбора анкет.

Обратная связь с клиентом как нельзя лучше позволяет оценить качество нашей работы. Особую роль в получении такого мнения играют различные мероприятия, которые проводятся в стенах Управления. В ходе рабочих встреч и совещаний всем участникам предлагается заполнить анкеты. Тематика вопросов обширна: включаются вопросы об оценке профессионального уровня и уровня делового общения сотрудников, вопросы об оценке проводимых совещаний, также анкетой предусмотрена воз-

можность указания пожеланий и предложений.

Ежегодно Управление направляет анкеты министерству финансов Саратовской области, руководителям финансовых органов муниципальных районов и муниципальных образований Саратовской области, государственным внебюджетным фондам в целях получения оценки работы за предшествующий год.

Кроме того, хорошей традицией во время совещаний по подведению результатов работы за квартал и по итогам финансового года стало проведение анкетирования отделом внутреннего контроля и аудита среди отделов Управления. Результаты опроса позволяют оценить уровень взаимодействия отделов Управления и территориальных отделов и "обозначить" проблемы.

Полученная информация о внешней оценке представляет интерес для руководителя Управления, служит неким руководством к действию для принятия точечных управленческих решений. Результаты анкетирования в дальнейшем

рассматриваются на Контрольном совете для выработки общих подходов к совершенствованию деятельности и передаются в структурные подразделения, по работе которых были получены замечания или даны предложения.

Автоматизация - современный процесс

В современном мире стремительно идет процесс автоматизации, который уже успел коснуться почти каждой сферы деятельности. Вот и перед нами остро встал вопрос автоматизации процесса сбора и обработки результатов внешней оценки. Информатизация процесса необходима, так как ручной труд влечет за собой ощутимые временные затраты и вероятность искажения информации. При ручной обработке возможно допустить ошибку, элементарно подсчитывая результаты на калькуляторе.

Одним из направлений автоматизации в области внешней оценки мы предложили проведение на интернет-сайте так называемых це-

левых экспресс-опросов. Данная форма опроса позволяет узнать мнение респондентов по любому аспекту деятельности:

- * по оценке работы каждого структурного подразделения;
- * по оценке программного продукта;
- * по оценке содержания интернет-сайта Управления;
- * по оценке вводимых новаций;
- * получить перечень вопросов в преддверии совещания.

Оперативная форма опроса

Экспресс-опросы это перспективная форма получения оценки, обеспечивающая быстрый и эффективный сбор и обработку данных, предоставляющая возможность опросить большую аудиторию и определить уровень удовлетворенности участников и неучастников бюджетного процесса по выбранным направлениям деятельности.

С помощью современных технических средств обработка анкет будет происходить автоматически, что намного быстрее и достовернее. И это несомненный плюс, позволяющий получать более точную информацию по каждому интересующему нас направлению.

Данные экспресс-опросов сотрудники отдела внутреннего контроля и аудита будут получать в удобном для обработки и анализа виде, а также в виде диаграмм, что обеспечит оперативное представление информации руководителю.

Получается, что внешняя оценка это своего рода система раннего предупреждения, возможность своевременного реагирования для улучшения качества нашей работы.

Все мероприятия, проводимые, по внешней оценке, и полученные в ходе обратной связи результаты, являются одним из показателей эффективности деятельности Управления. Данные внешней оценки напрямую отображают степень достижения поставленных перед нами целей, а главное верность пути, по которому мы движемся.

Е.Н. КУБАНОВА,
главный казначей

События

Спортплощадка в Багаевке за счет президентского гранта

Большим подарком багаевским школьникам, особенно малышам, стала импровизированная зарядка, проведенная с ними Даци Дациевым на обновленной школьной площадке. Младшеклассники с удовольствием повторяли за чемпионом несложные разминочные упражнения, да и сам молодой спортсмен, очевидно, получал от занятий с ребятами большое удовольствие.

Неменьший интерес представляло и оснащение спортивного зала для уроков физкультуры, тренировок и выполнения нормативов ВФСК ГТО для обучающихся средней общеобразовательной школы и жителей села Багаевка: три детские спортивные стенки, беговая дорожка, велотренажер, мини-тир. После проведения торжественного мероприятия на площадке гости были приглашены в школу для осмотра спортзала. Малый спортивный зал в школе ее сотрудники отремонтировали и оборудовали уже своими силами. Опробовать в деле новое оборудование вызвались спортсмены-старшеклассники под руководством опытного и авторитетного учителя физической культуры Вячеслава Котлова. Десятиклассник Максим Беспалов без устали подтяги-



вался на спортивной стенке, восьмиклассник Андрей Зубов сразу же прыгнул с места в длину на норму ГТО, а хрупкая девочка-десятиклассница Виктория Голушко, к изумлению гостей школы, отжалась целых 14 раз! И даже гость-чемпион Даци Дациев не удержался от того, чтобы несколько раз подряд попасть "в яблочко" на электронной мишени из тренировочной винтовки.

По словам Вячеслава Котлова, "Поддерживать себя в тонусе, отказаться от вредных привычек, быть выносливым и экстремальным - вот что нравится молодежи сегодня. Спорт - это еще и метод релаксации, способ выплеснуть негативные эмоции, забыть о жизненных проблемах".

Вокальная группа школы "Аккорд" песней "Мы раскрываем крылья" как бы поставила символическую точку в этом с успехом прошедшем мероприятии. Оборудование площадки и спортивного зала будет использовано для занятий физической культурой, развития силовых качеств, необходимых при выполнении нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне", возрожденного по инициативе президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина, в котором багаевская школа ежегодно принимает самое активное участие.

Маргарита БОРЦОВА

Вниманию граждан

Обращение военного комиссара к призывникам

Товарищи, призывники!

На основании Федерального закона от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ "О воинской обязанности и военной службе", указа Президента РФ от 27 сентября 2017 года № 445 "О призыве в октябре-декабре 2017 года граждан Российской Федерации на военную службу и об увольнении с военной службы граждан, проходящих военную службу по призыву", приказа министра обороны РФ от 28 сентября 2017 года № 585 "О призыве в октябре-декабре 2017 года граждан Российской Федерации на военную службу и об увольнении с военной службы граждан, проходящих военную службу по призыву", постановления губернатора Саратовской области от 27 сентября 2017 года № 266 "О призыве в октябре-декабре 2017 года граждан Российской Федерации на военную службу и об увольнении с военной службы граждан, проходящих военную службу по призыву" с 1 октября по 31 декабря 2017 года на территории Саратовской области проводится призыв граждан, не пребывающих в запасе, в возрасте от 18 до 27 лет.

Явке на призывные пункты муниципальных районов Саратовской области подлежат все лица указанных возрастов, постоянно или временно проживающие на территории Саратовской области, кроме лиц, имеющих отсрочки от призыва, или лиц, освобожденных от призыва.

На мероприятия, связанные с призывом, призывникам необходимо явиться по адресу: г. Саратов ул. Буровая, 36, военный комиссариат (Саратовского и Воскресенского районов Саратовской области, муниципального, 3-го разряда, г. Саратов) в рабочие дни с 9.00 до 15.00.

При явке на призывный пункт иметь при себе: паспорт; удостоверение гражданина, подлежащего призыву на военную службу; водительское удостоверение (при его наличии); удостоверение на получение военно-учетную специальность (при его наличии).

Руководители, другие ответственные за военно-учетную работу должностные лица организаций в соответствии с законодательством обязаны обеспечить гражданам возможность своевременной явки в отдел военного комиссариата Саратовской области по Саратовскому и Воскресенскому районам.

Эдуард Федоров, военный комиссар (Саратовского и Воскресенского районов Саратовской области)

