

«О системе внешней оценки деятельности Управления Федерального казначейства по Амурской области»

**Алексей Мигунов - старший казначей
отдела внутреннего контроля и аудита
Управления Федерального казначейства
по Амурской области.**

Надежность функционирования и устойчивость казначейской системы – одна из основных стратегических целей Казначейства России, и для ее достижения ведется работа по формированию комплексной системы государственного менеджмента в Федеральном казначействе.

Решение задачи способствует повышению эффективности деятельности органов Федерального казначейства и укреплению доверия общества к государственным институтам власти, что в реалиях настоящего времени играет не последнюю по своей значимости роль.

В качестве одного из инструментов государственного менеджмента в Казначействе России создана система внешней оценки деятельности.

Иногда именно взгляд со стороны служит основным толчком для поисков новых путей решения оптимизации осуществляемых процессов, для оперативного принятия управленческих решений при выявлении рисков снижения показателей эффективности деятельности органа Федерального казначейства.

Управление Федерального казначейства по Амурской области (УФК) в процессе исполнения своих основных функций (кассовое обслуживание исполнения бюджетов бюджетной системы РФ; осуществление операций со средствами неучастников бюджетного процесса; учет и распределение поступлений в бюджетную систему РФ) взаимодействует более чем с тысячей учреждений и организаций (клиенты), которым открыто более трех тысяч лицевых счетов.

Для эффективного сотрудничества с клиентами необходимо владеть информацией об их удовлетворенности качеством казначейских услуг, оказываемых УФК, о проблемах и причинах их возникновения, видеть свои сильные и слабые стороны, оперативно принимать конструктивные решения. Иными словами – необходима постоянная обратная связь.

В связи с чем в УФК создана и активно используется с 2012 года система внешней оценки, которая включает механизмы проведения внешней оценки и методику оценки полученной информации, и призвана способствовать повышению прозрачности деятельности УФК, а также удаленных территориальных отделов, созданных для осуществления полномочий УФК в городах и районах Амурской области (ТО).

Осуществление процедур получения, обработки и анализа информации о внешней оценке деятельности УФК и его структурных подразделений возложено на отдел внутреннего контроля и аудита УФК. Отдел осуществляет разработку анкет, формирование и доведение запросов респондентам, а также сбор информации, ее систематизацию, подготовку и размещение на Интернет-сайте УФК аналитических отчетов.

В соответствии с действующим в УФК порядком получения и обработки информации о внешней оценке используются следующие способы получения внешней оценки:

- а) анкетирование внешних респондентов в ходе рабочих встреч и совещаний;
- б) запросы главам муниципальных образований на территории Амурской области, финансовым органам, территориальным государственным внебюджетным фондам;
- в) опрос с использованием ресурса официального интер-

нет-сайта Федерального казначейства и интернет-сайта УФК путем заполнения любым пользователем электронной анкеты.

Используя перечисленные способы сбора информации о внешней оценке УФК на протяжении трех лет проводился опрос обслуживаемых клиентов, финансовых органов, глав муниципальных образований Амурской области.

Анкеты и запросы включали вопросы, позволяющие оценить качество выполнения УФК основных функций. Для удобства заполнения анкет респондентам предлагалось выбрать на вопрос ответ из четырех вариантов оценки «полностью удовлетворены», «скорее удовлетворены», «скорее не удовлетворены», «не удовлетворены». При обработке анкет и ответов на запросы применялась балльная система оценки.

Помимо вопросов, касающихся качества выполнения УФК (ТО) возложенных функций и полномочий, в анкеты обязательно включались вопросы об оценке профессионального уровня и уровня культуры общения специалистов УФК (ТО), с которыми непосредственно взаимодействуют анкетизируемые. Это мотивирует каждого сотрудника к совершенствованию своих профессиональных знаний, недопущению формализма и некомпетентности в работе, соблюдению норм этики и правил служебного поведения.

Анкетирование проводилось среди участников 43 совещаний, ими заполнено 1109 анкет.

Результаты обработки полученной информации показали, что подавляющее большинство респондентов – от 96 до 99% – полностью удовлетворены качеством работы УФК (ТО). Неоднократно отмечались высокий уровень квалификации сотрудников УФК (ТО), своевременное оказание консультативной и практической помощи в решении возникающих проблем.

На запросы главам и финансовым органам муниципальных образований Амурской области получено 826 ответов.

Наблюдается рост количества муниципальных образований, ответивших на запрос, что свидетельствует о заинтересованности в эффективном взаимодействии с УФК. Если при оценке работы за 2012 год ответили 195 (64%) из 304, то за 2013 и 2014 годы получены ответы от 94% муниципальных образований.

Ежегодно увеличивается количество муниципальных образований, оценивших качество кассового обслуживания исполнения местных бюджетов по варианту «полностью удовлетворены»: за 2012 год – 85%; за 2013 год – 96,5%; за 2014 год – 98,2%.

По мнению респондентов, выбор ими второго варианта оценки «скорее удовлетворены» обусловлен в большинстве случаев возникающими трудностями при работе прикладного программного обеспечения (ПО), используемого Федеральным казначейством и его территориальными органами для обеспечения удаленного финансового документооборота с клиентами.

Проанализировав отмеченные в анкетах (ответах на запрос) технические трудности и предложения по совершенствованию взаимодействия с клиентами, УФК в течение 2014–2015 годов был реализован ряд мероприятий, позволивших минимизировать риски, влияющие на оперативную обработку платежных (расчетных) документов и своевременность представления выписок, отчетов и иной аналитической информации.

Так, для ускорения обработки процессов и разгрузки каналов связи клиентов выполнена модернизация аппаратной части серверного оборудования УФК. Плановые технические работы и обновления версий ПО проводятся исключительно

во в нерабочее время. В целях оказания оперативной помощи клиентам в решении возникающих проблем расширена диспетчерская служба, работает единый телефонный номер «горячей линии». Клиентам доводится информация о предъявляемых требованиях к техническим характеристикам компьютерного оборудования, используемого для электронного взаимодействия с УФК, о методике установки обновлений ПО и порядке взаимодействия в случае нештатных ситуаций. Инструктивная информация по работе в ПО размещена на интернет-сайте УФК и систематически актуализируется. По обращениям клиентов разработчикам направлены предложения по доработке ПО.

При анкетировании участников совещаний, проводимых в 2013 году по вопросам кассового обслуживания исполнения бюджетов, отдельных респондентами высказывалось мнение о большом количестве необоснованных отказов в принятии и исполнению платежных (расчетных) документов клиентов. Отделом внутреннего контроля и аудита был проведен анализ причин возвратов документов и осуществлен комплекс внутренних проверок в структурных подразделениях УФК, в ТО активизирована работа по разъяснению клиентам порядка заполнения ревизитов платежных документов. Принятие необходимых управленческих решений привело к положительной динамике снижения числа возвращаемых документов и исключению случаев влияния данной причины на оценку работы УФК впоследствии.

На сегодняшний день много вопросов решено, но есть проблемы, с которыми предстоит еще работать. К примеру, на сегодняшний день остается актуальным вопрос обеспеченности клиентов из удаленных районов области качественными каналами связи. Промежуточным решением, предлагаемым Федеральным казначейством, является внедрение в эксплуатацию с 2016 года программного модуля СУФД АРМ «Офлайн-клиент ФН», способного обеспечить приемлемое качество предоставляемых услуг даже в условиях нестабильного или низкоскоростного подключения на стороне клиента.

Деятельность органов казначейства не статична – прерывают изменения нормативные правовые акты, которыми мы руководствуемся в своей повседневной работе, внедряются современные информационно-программные комплексы, переходят на обслуживание в органы казначейства новые клиенты. Так, с 2014 года УФК обеспечивает кассовое обслуживание бюджетов государственных внебюджетных фондов, а с 2015 года приступило к работе по казначейскому сопровождению строительства космодрома Восточный. Все это вносит свои коррективы в специфику работы органов казначейства и, соответственно, во взаимодействие с клиентами. В результате возникает постоянная потребность в обратной связи.

Резюмируя вышесказанное, считаю, что проводимая УФК работа по сбору информации о внешней оценке важна и необходима. В зависимости от оценки, которую на текущий момент ставят УФК (ТО) клиенты, происходит четкое видение того или иного направления работы, существующих трудностей и проблем, которые необходимо решать в первоочередном порядке.

Использование системы внешней оценки как инструмента государственного менеджмента способствует совершенствованию деятельности УФК, повышению результативности работы структурных подразделений и сотрудников УФК, а в целом обеспечивает высокое качество предоставляемых сервисов.