



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО**  
(КАЗНАЧЕЙСТВО РОССИИ)

**ПРИКАЗ**

27 июня 2016 г.

№ 225

Москва

**Об утверждении Порядка организации проведения и обработки результатов оценки качества сервисов и информационных каналов, созданных для обратной связи (взаимодействия) с разными референтными группами, а также членами экспертных и консультативных органов**

В целях повышения прозрачности государственного управления и информационной открытости в деятельности Федерального казначейства, в связи со служебной необходимостью **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации проведения и обработки результатов оценки качества сервисов и информационных каналов, созданных для обратной связи (взаимодействия) с разными референтными группами, а также членами экспертных и консультативных органов (далее – Порядок).

2. Управлению внутреннего контроля (аудита) и оценки эффективности деятельности Федерального казначейства (А.В. Солодов) и Управлению информационных систем Федерального казначейства (С.Г. Павлов) обеспечить исполнение требований Порядка.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Федерального казначейства А.Ю. Демидова.

Руководитель



Р.Е. Артюхин

УТВЕРЖДЕН

Приказом  
Федерального казначейства  
от 27 июня 2016 г. № 225

**Порядок организации проведения и обработки результатов оценки качества сервисов и информационных каналов, созданных для обратной связи (взаимодействия) с разными референтными группами, а также членами экспертных и консультативных органов**

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок регламентирует организацию проведения и обработки результатов оценки качества сервисов и информационных каналов, созданных для обеспечения обратной связи (взаимодействия) с разными референтными группами, а также членами экспертных и консультативных органов, на Официальном сайте Федерального казначейства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Сервисы и информационные каналы).

1.2. Настоящий Порядок разработан с учетом положений:

Указа Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. № 601;

Положения о Федеральном казначействе, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 г. № 703;

Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212;

Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р;

Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313;

Основных направлений деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года, утвержденных Правительством Российской Федерации от 14 мая 2015 года;

Методических рекомендаций по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, утвержденных протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр;

Методики мониторинга и оценки открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр;

Порядка получения и обработки информации о внешней оценке деятельности центрального аппарата Федерального казначейства и территориальных органов Федерального казначейства, утвержденного приказом Федерального казначейства от 18 ноября 2011 г. № 548 (далее – Порядок № 548);

Регламента подготовки и размещения на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет о деятельности Федерального казначейства, утвержденного приказом Федерального казначейства от 12 мая 2014 г. № 96.

1.3. Настоящий Порядок устанавливает:

цель и задачи оценки качества Сервисов и информационных каналов;

перечень участников организации проведения и обработки

результатов оценки качества Сервисов и информационных каналов;

порядок организации проведения оценки качества Сервисов и информационных каналов;

порядок организации проведения обработки результатов оценки качества Сервисов и информационных каналов и формирование выводов о качестве Сервисов и информационных каналов.

## **II. Термины и определения**

2.1. В настоящем Порядке применяются следующие термины и определения:

2.1.1. Интернет-сайт – официальный сайт Федерального казначейства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.roskazna.ru](http://www.roskazna.ru).

2.1.2. Сервисы и информационные каналы – Интернет-сайт, его отдельные разделы и подразделы, информирующие пользователей о деятельности Федерального казначейства.

2.1.3. Оценка качества Сервисов и информационных каналов (далее – Оценка) – процедура, направленная на получение сведений от Респондентов о Сервисах и информационных каналах, в ходе которой измеряются характеристики содержательности, информативности, отказоустойчивости, оперативности и иные свойства Сервисов и информационных каналов с целью формирования выводов о соответствии указанных свойств и характеристик предъявляемым требованиям и (или) промышленно-технологическим стандартам и рекомендациям в области информационных технологий.

2.1.4. Анкета – опросный лист со списком вопросов и вариантов ответов на них, подготовленный на бумажном носителе или размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1.5. Анкетирование – способ получения информации от Респондентов о качестве Сервисов и информационных каналов путем заполнения Анкеты на бумажном носителе.

2.1.6. Опрос – способ получения информации о качестве Сервисов и информационных каналов с использованием ресурсов Интернет-сайта посредством заполнения Респондентами Анкет, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

2.1.8. Раздел УВК(А)иОЭД – подраздел Интернет-сайта по адресу «Главная / Иная деятельность / Оценка эффективности деятельности», ответственным за ведение которого является УВК(А)иОЭД.

2.1.9. УИС – Управление информационных систем Федерального казначейства.

2.1.10. ЦАФК – центральный аппарат Федерального казначейства.

2.1.11. ТОФК – управление(я) Федерального казначейства по субъекту(ам) Российской Федерации, Межрегиональное операционное управление Федерального казначейства.

2.1.12. Респондент – пользователь Сервиса или информационного канала, от которого получены сведения в ходе проведения Опроса или Анкетирования.

2.1.13. Оцениваемый период – интервал времени, за который проводится оценка качества Сервисов и информационных каналов.

2.2. Сервисы и информационные каналы, в отношении которых проводится Оценка:

2.2.1. Электронная форма обращений физических и юридических лиц, размещенная на Интернет-сайте в разделе «Прием обращений»;

2.2.2. Информация о ходе исполнения предъявленных исполнительных документов, размещенная на ресурсе по адресу

«app.roskazna.ru»;

2.2.3. Информация об открытых счетах получателей бюджетных средств, размещенная на ресурсе по адресу «app.roskazna.ru»;

2.2.4. Справочник органов Федерального казначейства, размещенный на ресурсе по адресу «app.roskazna.ru».

### **III. Цели и задачи Оценки**

3.1. Целями Оценки являются:

определение качества Сервисов и информационных каналов за оцениваемый период;

предоставление руководству Федерального казначейства информации о качестве Сервисов и информационных каналов по итогам проведенной Оценки;

совершенствование действующих Сервисов и информационных каналов по результатам Оценки;

обеспечение информационной открытости Федерального казначейства.

3.2. Задачами Оценки являются сбор информации о качестве, в том числе степени удовлетворенности Респондентов Сервисами и информационными каналами, в отношении которых проводится Оценка, с целью предоставления руководству Федерального казначейства соответствующей информации для принятия управленческих и иных решений, а также повышение уровня информационной открытости Федерального казначейства.

### **IV. Участники организации проведения и обработки результатов Оценки**

4.1. Участниками организации проведения и обработки результатов Оценки являются:

руководитель Федерального казначейства;

УВК(А)иОЭД;

УИС.

4.1.1. Руководитель Федерального казначейства:

утверждает Анкету, включающую перечень предлагаемых вопросов и вариантов ответов на них;

рассматривает аналитическую информацию по результатам оценки, которая готовится УВК(А)иОЭД;

дает поручение структурным подразделениям ЦАФК и ТОФК, ответственным за ведение Сервисов и информационных каналов, о совершенствовании Сервисов и информационных каналов, в отношении которых проведена Оценка.

4.1.2. УВК(А)иОЭД:

разрабатывает Анкету и обеспечивает ее утверждение руководителем Федерального казначейства;

обрабатывает результаты Оценки Сервисов и информационных каналов;

направляет руководителю Федерального казначейства аналитическую информацию о качестве Сервисов и информационных каналов и иную информацию, основанную на результатах Оценки, не позднее 20 рабочих дней, следующих после окончания срока проведения Оценки;

готовит предложения руководителю Федерального казначейства о совершенствовании действующих Сервисов и информационных каналов.

4.1.3. УИС:

при наличии технической возможности размещает на ресурсах Сервисов и информационных каналов, в отношении которых проводится



Оценка, утвержденную руководителем Федерального казначейства Анкету;

по запросу УВК(А)иОЭД выгружает результаты Опроса с Интернет-сайта в одном из следующих форматов: Word или Excel и направляет их в УВК(А)иОЭД в течение 5 рабочих дней;

## **V. Организация проведения Оценки**

5.1. Основными принципами проведения Оценки являются добровольность и соблюдение анонимности Респондентов.

5.2. В целях проведения Опроса или Анкетирования УВК(А)иОЭД разрабатывает Анкету и утверждает ее у руководителя Федерального казначейства.

5.3. Анкета должна предусматривать обязательные поля для выбора группы Респондента, а также конкретного Сервиса и информационного канала, подлежащего Оценке. При невозможности выбора группы Респондента Анкета должна предусматривать дополнительное поле для идентификации группы Респондента. В целях обеспечения соблюдения анонимности Анкета должна содержать вариант выбора группы Респондента с названием «не определена».

5.4. Анкета должна содержать следующие заполняемые на добровольной основе свободные поля: поле для формулировки пожеланий и предложений Респондентов по совершенствованию качества Сервиса и информационного канала, поле для указания персональных данных Респондента. Анкета содержит возможность подписания Респондентом заполненной Анкеты, иные поля, предусмотренные формой Анкеты.

5.5. Для каждого Сервиса и информационного канала разрабатываются отдельные вопросы и варианты ответов на них,

выраженные в баллах. Каждому варианту ответа присваивается значение от 0 до 100 баллов. Максимальный критерий оценки равен 100 баллам, минимальный – 0 баллов, веса остальных вариантов ответа распределяются равными долями.

5.6. Анкета должна содержать не менее трех вопросов, варианты ответов на которые позволяют оценить качество Сервиса и информационного канала. На каждый вопрос Анкеты формулируется не менее четырех вариантов ответов.

5.7. Проведение Анкетирования осуществляется в соответствии с разделом 3 Порядка № 548.

5.8. В целях проведения Анкетирования Анкеты печатаются на бумаге формата А4 достаточной плотности (не менее 60 г/м<sup>2</sup>) для обеспечения возможности их автоматизированного сканирования и обработки.

5.9. В случае проведения Опроса утвержденная Анкета и ссылка на нее размещаются в Разделе УВК(А)иОЭД на Интернет-сайте на постоянной либо временной основе по решению руководителя Федерального казначейства.

5.10. Анкета считается заполненной, если в ней заполнены все обязательные поля. Свободные поля считаются необязательными для заполнения.

5.11. При проведении Опроса предусматривается ограничение по автоматическому (роботизированному) заполнению Анкеты.

5.12. В случае проведения Опроса соответствующие ограничения, указанные в пунктах 5.10, 5.11 настоящего Порядка предусматриваются программным кодом.

5.13. Результаты Опроса или Анкетирования становятся доступны пользователям на Интернет-сайте в Разделе УВК(А)иОЭД как по всем

Сервисам и информационным каналам, так и в разрезе отдельных Сервисов и информационных каналов.

## VI. Обработка результатов Оценки

6.1. Оценка осуществляется УВК(А)иОЭД на основании результатов проведенного Опроса или Анкетирования за Оцениваемый период.

6.2. Оценка осуществляется на основании ответов Респондентов, рассчитываемая в баллах по нижеперечисленным формулам:

6.2.1. Результаты Оценки по каждой Анкете рассчитываются как средний балл по следующей формуле:

$$O_{\text{анкеты } m} = \frac{\sum_{i=1}^I O_i}{I},$$

где:

$O_{\text{анкеты } m}$  – результаты оценки по  $m$ -ой Анкете;

$O_i$  – балльная оценка ответа по  $i$ -ому вопросу по  $m$ -ой Анкете;

$I$  – количество вопросов Анкеты.

6.2.2. Результаты Оценки Сервиса, рассчитываются как средний балл по следующей формуле:

$$O_{\text{сервиса } n} = \frac{\sum_{m=1}^M O_{\text{анкеты } m}}{N},$$

где:

$O_{\text{сервиса } n}$  – результаты оценки  $n$ -ого Сервиса;

$O_{\text{анкеты } m}$  – результаты оценки по  $m$ -ой Анкете  $n$ -ого Сервиса;

$N$  – количество Анкет, заполненных по  $n$ -ому Сервису.

6.2.3. Результаты итоговой Оценки рассчитываются по следующей формуле:

$$O_{\text{итоговая}} = \frac{\sum_{n=1}^N O_{\text{сервиса } n}}{N},$$

где:

$O_{\text{итоговая}}$  – итоговый результат оценки;

$O_{\text{сервиса } n}$  – результаты оценки  $n$ -ого Сервиса;

$N$  – количество анализируемых Сервисов.

### 6.3. Выводы о качестве Сервисов и информационных каналов:

6.3.1. Сервисы и информационные каналы являются качественными, если результаты итоговой оценки принадлежат интервалу от 76 до 100 баллов включительно.

6.3.2. Сервисы и информационные каналы являются удовлетворительными, если результаты итоговой оценки принадлежат интервалу от 51 до 75 баллов включительно.

6.3.3. Сервисы и информационные каналы являются некачественными, если результаты итоговой оценки принадлежат интервалу от 0 до 50 баллов включительно.