

Отчет о результатах проведенного в региональных таможенных управлениях (РТУ) и таможах, непосредственно подчиненных ФТС России (ТНП), мониторинга качества предоставления государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов в 2015 году

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (письмо Минэкономразвития России от 29 апреля 2014 года № 8863-ОФ/Д09) Правовым управлением ФТС России организовано в таможенных органах проведение правовыми подразделениями, осуществляющими государственную услугу по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов (далее – государственная услуга) мониторинга качества предоставления указанной государственной услуги (далее – мониторинг) за период с 1 марта 2015 года по 30 апреля 2015 года и с 1 августа 2015 года по 30 сентября 2015 года.

Государственная услуга осуществляется РТУ и ТНП в соответствии со статьями 10, 11 Таможенного кодекса Таможенного союза, статьями 51, 52 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации», а также Административным регламентом Федеральной таможенной службы по представлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, утвержденным приказом ФТС России от 9 июня 2012 г. № 1128 (зарегистрирован Минюстом России 10.06.2012, рег. № 24873) (далее – Административный регламент).

Мониторинг осуществлялся путем проведения анкетирования граждан и юридических лиц, являющихся получателями государственной услуги на всей территории Российской Федерации.

По результатам анализа анкет, заполненных получателями государственной услуги (далее – получатели) сообщаем следующее.

В анкетировании приняло участие 3 486 получателей государственной услуги по информированию и консультированию, из них 3 209 получателей являлись физическими лицами, 277 получателей обратились в таможенные органы в качестве представителей юридических лиц.

Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов (далее – консультирование), в качестве вида полученной государственной услуги указали 3 445 получателей, информирование об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела (далее – информирование) – 38 получателей, 2 получателя из общего числа получателей одновременно отметили оба вида государственной услуги - консультирование и информирование, при этом 5 получателей вид предоставленной им государственной услуги не указали.

По вопросу внесения платежей в связи с получением государственной услуги 3 479 получателей указали, что такие платежи не вносили, 7 получателей на данный вопрос ответ в анкете не указали. Ни один получатель не указал, что им были внесены платежи в связи с получением государственной услуги. Согласно пункту 2 статьи 11 Таможенного кодекса Таможенного союза консультирование таможенными органами Таможенного союза осуществляется бесплатно.

Средние временные затраты на получение гражданами и юридическими лицами устной консультации составили 20 минут (суммарный результат – 63 855 минут) при нормативно установленном значении согласно пункту 21 Административного регламента – не более одного часа. На получение письменной консультации средние временные затраты составили 23 дня (суммарный результат – 886 дней) при нормативно установленном значении согласно пункту 20 Административного регламента – не более одного месяца со дня поступления письменного запроса.

Применительно к соблюдению РТУ и ТНП стандартов обслуживания и требований, установленных Административным регламентом, при предоставлении государственной услуги выявлено:

- 3 149 получателей указали, что вполне удовлетворены обустройством помещения для предоставления государственной услуги (90,3 % от общего количества данных ответов), 290 получателей скорее удовлетворены обустройством помещения (8,3 %), 7 получателей скорее не удовлетворены обустройством помещения (0,2 %), 1 получатель совершенно не удовлетворен обустройством помещения (0,03 %), 39 получателей ответ на поставленный вопрос не предоставили;

- 3 145 получателей указали, что вполне удовлетворены информацией, размещенной на информационных стендах (90,2 % от общего количества ответов), 262 получателей скорее удовлетворены данной информацией (7,5 %), 1 получатель скорее не удовлетворен данной информацией (0,03 %), ответов, свидетельствующих неудовлетворенностью получателей данной информацией, не имеется, 78 получателей ответ в анкете не указали;

- 3 278 получателей вполне удовлетворены работой должностных лиц таможенных органов, оказывающих государственную услугу, и умением вести себя с посетителями (94 % от общего количества ответов), 173 получателя скорее удовлетворены работой данных должностных лиц таможенных органов (5 %), 1 получатель скорее не удовлетворен работой должностных лиц таможенных органов (0,03 %), получателей, совершенно неудовлетворенных работой данных должностных лиц, не имеется, 34 получателя ответ в анкете не указали.

Государственная услуга в устной форме согласно заполненным анкетам предоставлена 3 446 получателям, остальным 40 получателям – в письменной форме.

В качестве способа направления письменных запросов о предоставлении государственной услуги в 56,5 % случаев из числа письменных запросов согласно заполненным анкетам (46 анкет) получатели указали электронную почту.

3 422 получателя первично обратились за предоставлением государственной услуги (98,2 % от общего количества ответов), 58 получателей указали на повторное обращение за предоставлением государственной услуги (1,7%), 6 получателей на поставленный вопрос ответа не предоставили.

Получатели в качестве оснований для повторного обращения за предоставлением государственной услуги указали на:

- необходимость получения дополнительной информации;
- необходимость получения государственной услуги в связи с внесением изменений в нормативные правовые акты;
- возникновение дополнительных новых вопросов;
- необходимость уточнения ранее предоставленной информации;
- необходимость уточнения полученной информации в связи с изменившимися обстоятельствами.

3 435 получателей указали, что при предоставлении государственной услуги по консультированию им давались ссылки на статьи (пункты) нормативных правовых актов (НПА) с предоставлением сведений о названии и реквизитах НПА, 28 получателей отметили, что данные сведения были представлены без указания сведений о названии и реквизитах НПА, 14 получателей указали, что соответствующая информация им предоставлена не была, 7 получателей ответ не указали.

При этом 34 получателя, которым была предоставлена государственная услуга по информированию, ошибочно указали в анкете сведения относительно предоставления им при оказании государственной услуги ссылок на конкретные статьи (пункты) НПА,

несмотря на то, что вопрос в анкете затрагивал только государственную услугу по консультированию.

В отношении продолжительности оказания государственной услуги в устной форме 3 226 получателей указали, что вполне удовлетворены временем предоставления государственной услуги (92,5 % от общего количества ответов), 216 получателей скорее удовлетворены временем предоставления государственной услуги (6,2 %), 2 получателя указали, что скорее не удовлетворены временем предоставления государственной услуги (0,06 %), получателей, ответов, свидетельствующих о неудовлетворенности получателей временем предоставления государственной услуги в устной форме, не имеется, 4 получателя ответ не указали.

При этом 2 получателя в отношении продолжительности оказания государственной услуги в устной форме отметили в анкете одновременно два ответа («вполне удовлетворены временем предоставления государственной услуги» и в тоже время «скорее удовлетворены временем предоставления государственной услуги»), несмотря на то, что указание в анкете нескольких вариантов ответов на данный вопрос не предусматривается.

В отношении предоставления государственной услуги в письменной форме согласно заполненным анкетам 38 получателей вполне удовлетворены временем оказания государственной услуги и 11 получателей указали ответ «скорее удовлетворены», ответов, свидетельствующих о неудовлетворенности получателей временем предоставления государственной услуги в письменной форме, не имеется, 1 получатель ответ не отметил.

При этом 10 получателей, указав сведения о предоставлении им государственной услуги в устной форме, в анкете в отношении удовлетворенности временем оказания государственной услуги в письменной форме ошибочно отметили соответствующую графу анкеты.

Из общего числа получателей, принявших участие в анкетировании, 252 получателя (7,2 %) указали, что обращались за получением государственной услуги за пределами рабочего времени таможенных органов в соответствии с графиком приема лиц, установленного пунктом 5 Административного регламента, из них:

- в период с 8.00 до 9.00 – 138 получателей (4 % от общего количества ответов);
- в период с 18.00 до 20.00 – 114 получателей (3,2 %).

Применительно к вопросу о способах, наиболее удобных для получения государственной услуги, ответы распределились следующим образом (статистика приведена с учетом указаний отдельными получателями нескольких вариантов ответов сразу):

- в 2 738 случаях предпочтение отдается государственной услуге, получаемой в устном порядке;
- в 525 случаях в качестве приоритетного способа получения государственной услуги указана электронная почта;
- в 122 случаях получатели указывали возможность получения государственной услуги через сайт таможенного органа в сети Интернет;
- в 376 случаях указано на удобство получения государственной услуги в письменной форме;
- наименьшее количество случаев (77) указано на желание получения государственной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

В отношении удовлетворенности результатами предоставленной государственной услуги 3 288 получателей указали, что вполне удовлетворены данными результатами (94,3 % от общего количества ответов), 193 получателя указали, что скорее удовлетворены результатами государственной услуги (5,5 %), 2 получателя отметили, что скорее не удовлетворены результатами государственной услуги (0,06 %), 1

получатель указал, что совершенно не удовлетворен результатами оказанной ему государственной услуги (0,03 %), 2 получателя ответ не предоставили на поставленный вопрос.

Предложения, непосредственно касающиеся повышения качества предоставления государственных услуг, в обобщенном виде касаются:

- возможности предоставления государственной услуги по телефону;
- возможности предоставления государственной услуги по электронной почте;
- возможности предоставления государственной услуги в он-лайн режиме посредством сети Интернет;
- упрощения пропускного режима для лиц, обратившихся за получением государственной услуги;
- сокращения сроков для подготовки ответов на письменные запросы.

Вопросы для анкетирования, касающиеся качества предоставления государственной услуги, общие статистические сведения о результатах проведенного анкетирования получателей государственной услуги за 2015 год (в том числе такие сведения, представленные в диаграммах), отчет о региональной практике предоставления государственной услуги за 2015 год прилагаются (приложения 1-4).

