

**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 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 2016 года по 30 апреля 2016 года и с 1 августа 2016 года по 30 сентября 2016 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 2 934 получателей государственной услуги по информированию и консультированию, из них 2 439 получателей являлись физическими лицами, 495 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 2 898 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) – 36 получателей.

По вопросу внесения платежей в связи с получением государственной услуги 2 913 получателей указали, что такие платежи не вносили, 21 получатель 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 18 минут (суммарный результат – 53 649 минут) при нормативно установленном значении согласно пункту 21 Административного регламента – не более одного часа. На получение письменной консультации средние временные затраты составили 15 дней (суммарный результат – 413 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:

- 2 790 получателей указали, что вполне удовлетворены обустройством помещения для предоставления государственной услуги (95% от общего количества данных ответов), 123 получателя скорее удовлетворены обустройством помещения (4%), 2 получателя скорее не удовлетворены обустройством помещения (0,06%), 1 получатель совершенно не удовлетворен обустройством помещения (0,03%), 18 получателей ответ на поставленный вопрос не предоставили;

- 2 785 получателей указали, что вполне удовлетворены информацией, размещенной на информационных стендах (95% от общего количества ответов), 119 получателей скорее удовлетворены данной информацией (4%), 1 получатель скорее не удовлетворен данной информацией (0,03%), ответов, свидетельствующих неудовлетворенностью получателей данной информацией, не имеется, 29 получателей ответ в анкете не указали;

- 2 876 получателей вполне удовлетворены работой должностных лиц таможенных органов, оказывающих государственную услугу, и умением вести себя с посетителями (98% от общего количества ответов), 39 получателей скорее удовлетворены работой данных должностных лиц таможенных органов (1,3%), получателей, совершенно неудовлетворенных работой данных должностных лиц, не имеется, 19 получателей ответ в анкете не указали.

Государственная услуга в устной форме согласно заполненным анкетам предоставлена 2 905 получателям, 29 получателям – в письменной форме.

2 909 получателей первично обратились за предоставлением государственной услуги (99% от общего количества ответов), 25 получателей указали на повторное обращение за предоставлением государственной услуги (1%).

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

– необходимость получения дополнительной информации;

– возникновение дополнительных новых вопросов;

– необходимость уточнения ранее предоставленной информации.

2 910 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, 14 получателей отметили, что данные сведения были представлены без указания сведений о названии и реквизитах НПА, 9 получателей указали, что соответствующая информация им предоставлена не была, 1 получатель ответ не указал.

В отношении продолжительности оказания государственной услуги в устной форме 2 768 получателей указали, что вполне удовлетворены временем предоставления государственной услуги (94% от общего количества ответов), 103 получателя скорее удовлетворены временем предоставления государственной услуги (3%), 1 получатель указал, что скорее не удовлетворен временем предоставления государственной услуги (0,03%), получателей, ответов, свидетельствующих о неудовлетворенности получателей временем предоставления государственной услуги в устной форме, не имеется, 41 получателей ответ не указали.

В отношении предоставления государственной услуги в письменной форме согласно заполненным анкетам 15 получателей вполне удовлетворены временем оказания государственной услуги, 5 получателей указали ответ «скорее удовлетворены», 1 получатель ответил, что «скорее не удовлетворен» временем предоставления государственной услуги в письменной форме.

Из общего числа получателей, принявших участие в анкетировании, 123 получателя (4%) 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 – 22 получателя;

– в период с 18.00 до 20.00 – 101 получатель.□

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 2 342 случаях предпочтение отдается государственной услуге, получаемой в устном порядке;

– в 461 случае в качестве приоритетного способа получения государственной услуги указана электронная почта;

– в 160 случаях указано на удобство получения государственной услуги в письменной форме;

– в 94 случаях получатели указывали возможность получения государственной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг;

– наименьшее количество случаев (89) указано на желание получения государственной услуги через сайт таможенного органа в сети Интернет.

В отношении удовлетворенности результатами предоставленной государственной услуги 2 814 получателей указали, что вполне удовлетворены данными результатами (96% от общего количества ответов), 112 получателей указали, что скорее удовлетворены результатами государственной услуги (4%), 1 получатель отметил, что скорее не удовлетворен результатами государственной услуги (0,03%), 7 получателей 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;
  
- упрощения пропускного режима для лиц, обратившихся за получением государственной услуги;
  
- сокращения сроков для подготовки ответов на письменные запросы.