

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (письмо Минэкономразвития России от 29.04.2014 № 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 2014 год (в период с 1 августа 2014 г. по 30 сентября 2014 г. и в период с 1 ноября 2014 г. по 31 декабря 2014 г.).

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 № 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 принял участие 3821- получатель государственной услуги по информированию и консультированию, при этом 3475 получателей являлись физическими лицами, 346 получателей обратились 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 3710 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) – 86 получателей, 32 получателя одновременно указали оба вида государственной услуги - консультирование и информирование.

По вопросу внесения платежей в связи с получением государственной услуги 3786 получателей указали, что такие платежи не вносили, 35 получателей на данный вопрос ответ в анкете не указали. 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 17,5 минут (суммарный результат – 65204 минуты) при нормативно установленном значении согласно пункту 21 Административного регламента – не более одного часа. На получение письменной консультации средние временные затраты составили 13 дней (суммарный результат – 2737 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:

- 3326 получателей указали, что вполне удовлетворены обустройством помещения для предоставления государственной услуги (88,8 % от общего количества данных ответов), 382 получателя скорее удовлетворены обустройством помещения (10,2 %), 30 получателей скорее не удовлетворены обустройством помещения (0,8 %), 7 получателей совершенно не удовлетворены обустройством помещения (0,2 %), 76 получателей ответ на поставленный вопрос не предоставили;

- 3226 получателей указали, что вполне удовлетворены информацией, размещенной на информационных стендах (89,87 % от общего количества ответов), 352 получателя скорее удовлетворены данной информацией (9,8 %), 12 получателей скорее не удовлетворены данной информацией (0,3 %), 1 получатель совершенно не удовлетворен данной информацией (0,03%), 230 получателей ответ в анкете не указали;

- 3538 получателей вполне удовлетворены работой должностных лиц таможенных органов, оказывающих государственную услугу, и умением вести себя с посетителями (93,7 % от общего количества ответов), 117 получателей скорее удовлетворены работой данных должностных лиц таможенных органов (3,1 %), 118 получателей скорее не удовлетворены работой должностных лиц таможенных органов (3,1 %), 2 получателя совершенно не удовлетворены работой данных должностных лиц (0,1 %), 46 получателей ответ в анкете не указали.

Государственная услуга в устной форме согласно заполненным анкетам предоставлена 3725 получателям, остальным 94 получателям государственная услуга предоставлена в письменной форме.

В качестве способа направления письменных запросов о предоставлении консультации в 28,5 % случаев (40 анкет) получатели указали электронную почту.

3754 получателя первично обратились за предоставлением государственной услуги (98,5 % от общего количества ответов), 58 получателей указали на повторное обращение за предоставлением государственной услуги (1,5 %), 9 получателей на поставленный вопрос ответа не предоставили.

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

- необходимость разъяснения или уточнения полученной информации;

- необходимость получения дополнительной информации;

- отказ в предоставлении консультации.

3734 получателя указали, что при получении государственной услуги им давались ссылки на статьи (пункты) нормативных правовых актов (НПА) с предоставлением сведений о названии и реквизитах НПА (98 % от общего количества ответов), 34 получателя указали, что данные сведения были представлены без указания сведений о названии и реквизитах НПА (0,9 %), 43 получателя указали, что соответствующая информация им предоставлена не была (1,1 %), 10 получателей ответ не указали.

В отношении продолжительности оказания государственной услуги в устной форме 3417 получателей указали, что вполне удовлетворены временем предоставления государственной услуги (95,4 % от общего количества ответов), 162 получателя скорее удовлетворены временем предоставления государственной услуги (4,5 %), 2 получателя скорее не удовлетворены временем предоставления государственной услуги (0,1 % от общего количества ответов), получателей, которые совершенно не удовлетворены временем предоставления государственной услуги, не выявлено. В отношении предоставления государственной услуги в письменной форме согласно заполненным анкетам 187 получателей вполне удовлетворены (84 % от общего количества ответов) и 33 получателя скорее удовлетворены (15 %) временем предоставления государственной услуги, 1 получатель скорее не удовлетворен (0,5 %), 1 получатель совершенно не удовлетворен временем предоставления государственной услуги в письменной форме (0,5 %).

3478 получателей указали, что не обращались за получением государственной услуги в нерабочее для таможенных органов время в рамках установленного пунктом 5 Административного регламента графика приема лиц (89,5 % от общего количества ответов). Получателей, которые на данный вопрос ответ не предоставили, не выявлено, 410 получателей (10,5%) указали, что обращались за получением государственной услуги за пределами рабочего времени таможенных органов, из них:

- в период с 8.00 до 9.00 – 168 получателей (4,3 % от общего количества ответов);

- в период с 18.00 до 20.00 – 242 получателя (6,2 %).

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 2879 случаях предпочтение отдается государственной услуге, получаемой в устном порядке;

- в 722 случаях в качестве приоритетного способа получения государственной услуги указана электронная почта;

- в 157 случаях получатели указывали возможность получения государственной услуги через сайт таможенного органа в сети Интернет;

- в 934 случаях указано на удобство получения государственной услуги в письменной форме;

- наименьшее количество случаев (140) указано на желание получения государственной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

В отношении удовлетворенности результатами предоставленной государственной услуги 3634 получателя указали, что вполне удовлетворены данными результатами (95,3 % от общего количества ответов), 177 получателей указали, что скорее удовлетворены результатами государственной услуги (4,6 %), 3 ответа получателей свидетельствуют о неудовлетворенности результатами полученной услуги (0,1 %), 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;

- сокращения времени подготовки ответа на письменные запросы;

- увеличения числа должностных лиц таможенных органов, оказывающих государственную услугу;

- упрощения пропускного режима для лиц, обратившихся за получением государственной услуги.

Общие статистические сведения о результатах проведенного анкетирования получателей государственной услуги, отчет о региональной практике предоставления государственной услуги и вопросы для анкетирования, касающиеся качества предоставления государственной услуги, прилагаются (приложения 1-4).