

## Информация о результатах проведенного по итогам 2015 года

**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**

Основным направлением совершенствования государственного управления в развитых странах является использование управленческих подходов, нацеленных прежде всего на обеспечение потребностей и интересов граждан, активное взаимодействие между органами государственной власти и институтами гражданского общества.

Содействуя принципу обеспечения граждан качественной правовой информацией таможенными органами осуществляется предоставление государственной услуги по информированию и консультированию [\[1\]](#).

В рамках указанной государственной услуги предусмотрены две административные процедуры:

1) информирование, результатом которого является получение лицами информации о наименовании органа (органов), издавшего (издавших) правовой акт в области таможенного дела, наименовании вида акта и его названии, дате подписания (утверждения) акта и его номере, номере и дате государственной регистрации и официальном источнике его опубликования;

2) консультирование, результатом которого является получение лицами точной

информации о применении правовых актов в области таможенного дела по конкретным таможенным правоотношениям.

ФТС России всесторонне подходит к вопросу совершенствования порядка и повышения качества государственной услуги, учитывая при этом в первую очередь мнение заявителей.

Ежегодно в этих целях осуществляется мониторинг качества предоставления государственной услуги по информированию и консультированию посредством проведения анкетирования граждан и юридических лиц, являющихся получателями государственной услуги на всей территории Российской Федерации.

Так, в 2015 году в анкетировании приняли 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.

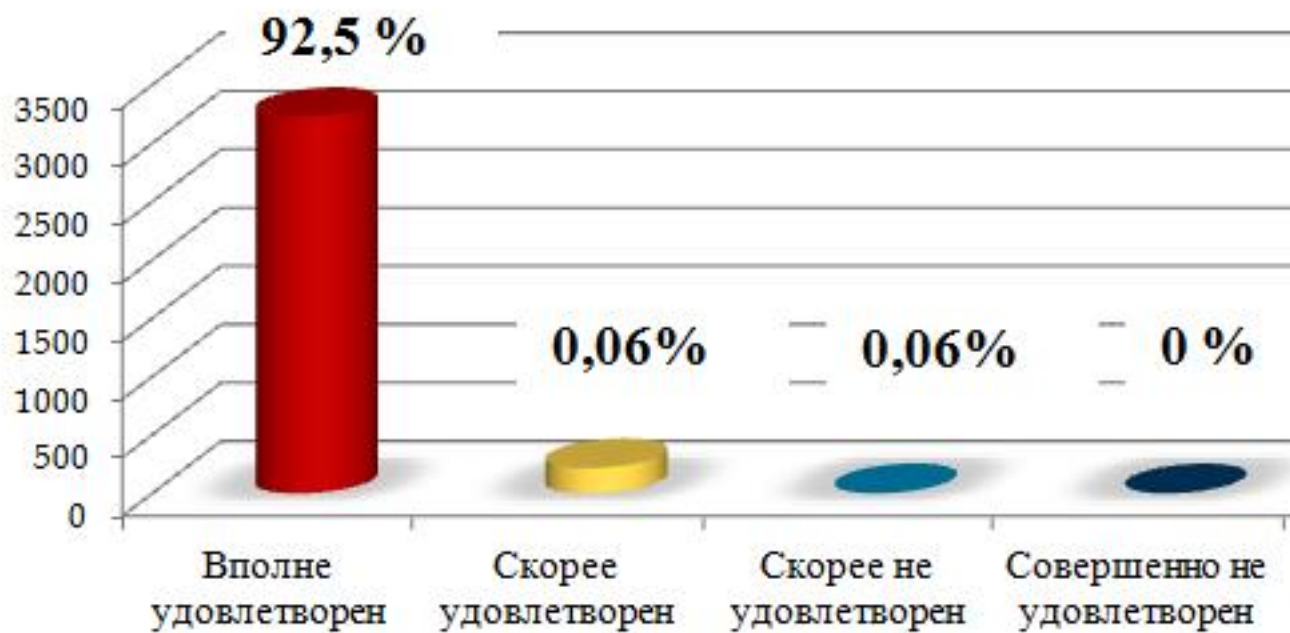
В первую очередь результатами проведенного анкетирования подтверждается, что государственная услуга предоставляется таможенными органами на безвозмездной основе. Ни один из участников анкетирования не указал, что им были внесены платежи в связи с получением государственной услуги.

Важным показателем, характеризующим качество государственной услуги, является соблюдение сроков ее предоставления. Согласно данным анкетирования средние временные затраты на получение устной консультации составляют 20 минут при нормативно установленном значении не более одного часа. Среднее время получения письменной консультации – 23 дня при нормативно установленном значении не более одного месяца.

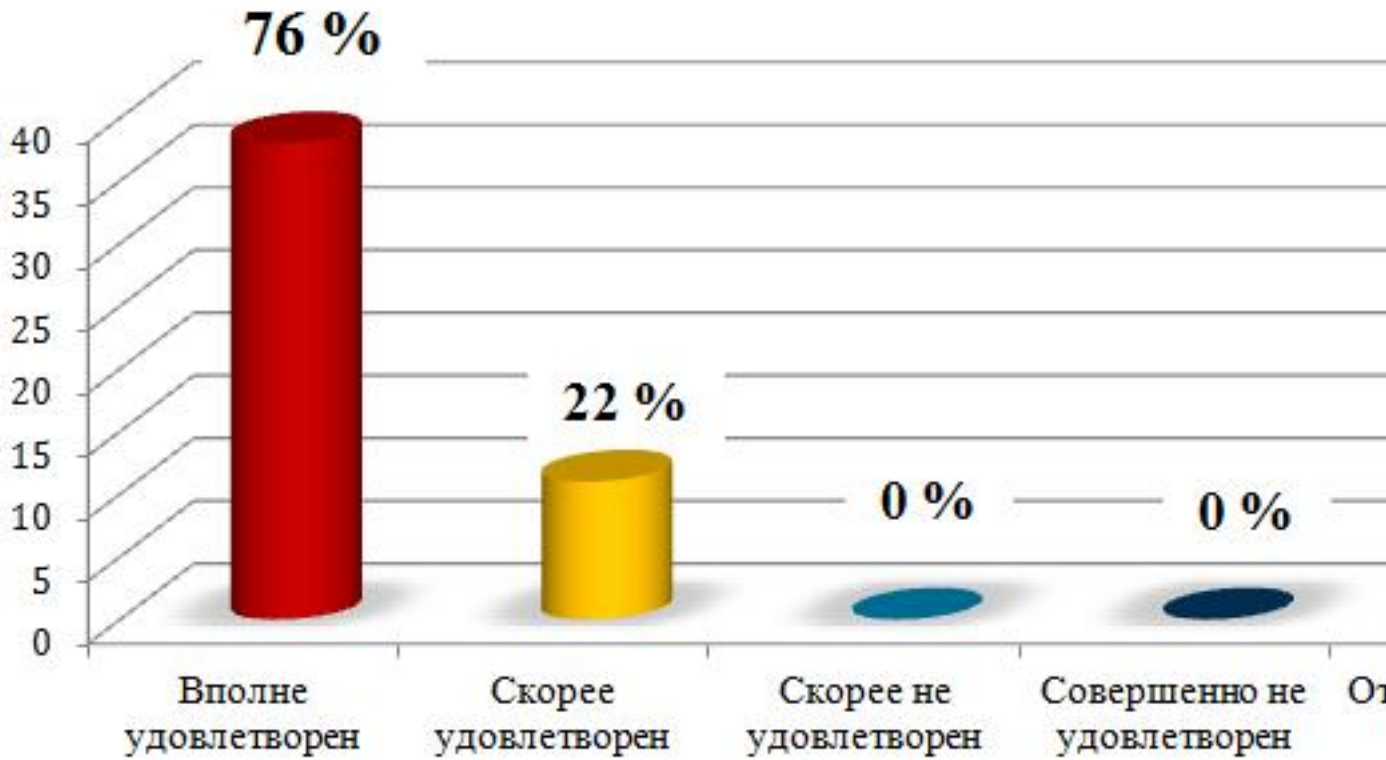
Среди опрошенных получателей более 98 % удовлетворены временем предоставления государственной услуги как в устной, так и в письменной форме.

**Диаграмма 1. «Степень удовлетворенности временем предоставления государственной услуги в устной форме»**

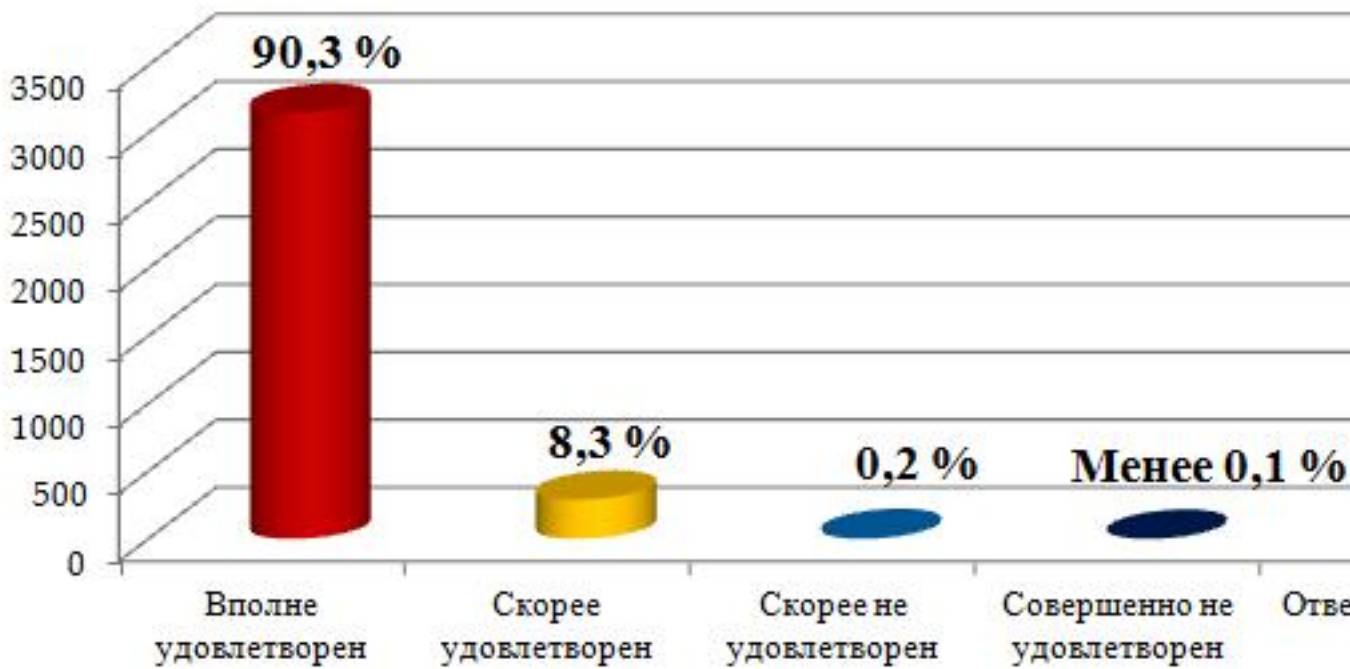
□



**Диаграмма 2. «Степень удовлетворенности временем предоставления государственной услуги в письменной форме»**



Дополнительно сообщается, что в ходе мониторинга качества предоставления услуг в 2015 году выявлено 16 жалоб, из них 14 жалоб удовлетворено, 2 жалоб не удовлетворено.



Дополнительно сообщается, что в ходе мониторинга качества предоставления услуг в 2016 году выявлено 10 жалоб, из них 9 жалоб удовлетворено, 1 жалоб не удовлетворено.



Образцы, полученные в ходе проведения мониторинга качества, являются собственностью ООО «Сбербанк России» и предназначены для использования в целях, указанных в настоящем документе.

