

В 2018 году государственная услуга 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 (далее – государственная услуга) предоставлялась таможенными органами в соответствии со статьей 359 Таможенного кодекса Евразийского экономического союза, статьями 51, 52 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 311-ФЗ), статьей 264 Федерального закона от 3 августа 2018 г. № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), 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).

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) правовыми подразделениями таможенных органов предоставляющих государственную услугу проведен мониторинг качества предоставления указанной государственной услуги за период с 1 марта 2018 года по 30 апреля 2018 года и с 1 августа 2018 года по 28 сентября 2018 года.

Мониторинг проводился посредством анкетирования граждан и юридических лиц, являющихся получателями государственной услуги на всей территории Российской Федерации.

В анкетировании приняли участие 2 774 получателей государственной услуги. Из них 2 226 получателей являлись физическими лицами, 548 получателей обратились в таможенные органы в качестве представителей юридических лиц.

2 769 заявителей обратились за предоставлением государственной услуги по консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов. 5 заявителей обратились за получением 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.

В соответствии с частью 2 статьи 52 Федерального закона № 311-ФЗ, а также с частью 2 статьи 264 Федерального закона консультирование таможенными органами Таможенного союза осуществляется бесплатно.

Из опрошенных 2 774 получателей государственной услуги указали, что не вносили платы за предоставление государственной услуги.

Ни один получатель не указал, что им были внесены платежи в связи с получением государственной услуги.

Средние временные затраты на получение гражданами и юридическими лицами устной консультации составили 23 минуты (суммарный результат – 62 442 минут) при нормативно установленном значении согласно пункту 21 Административного регламента – не более одного часа. На получение письменной консультации средние временные затраты составили 19 дней (суммарный результат – 189 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 следующее:

– 2 529 получателей указали, что вполне удовлетворены обустройством помещения для предоставления государственной услуги (91,2 % от общего количества данных ответов), 227 получателей скорее удовлетворены обустройством помещения (8,2 %), 3 получателя скорее не удовлетворены обустройством помещения (0,1 %), 2 получателя совершенно не удовлетворены обустройством помещения (0,1 %), 13 получателей ответ на

поставленный вопрос не предоставили;

– 2 563 получателя указали, что вполне удовлетворены информацией, размещенной на информационных стендах (92,4 % от общего количества ответов), 172 получателя скорее удовлетворены данной информацией (6,2 %), 2 получателя скорее не удовлетворены данной информацией (0,1 %), 37 получателей ответ в анкете не указали;

– 2 650 получателей вполне удовлетворены работой должностных лиц таможенных органов, оказывающих государственную услугу, и умением вести себя с посетителями (95,5 % от общего количества ответов), 115 получателей скорее удовлетворены работой данных должностных лиц таможенных органов (4,1 %), 4 получателя скорее не удовлетворены работой должностных лиц таможенных органов (0,1 %), 5 получателей ответ в анкете не указали.

Государственная услуга в устной форме согласно заполненным анкетам предоставлена 2 764 получателям, остальным 10 получателям – в письменной форме.

2 743 получателей первично обратились за предоставлением государственной услуги (99 % от общего количества ответов), 27 получателя указали на повторное обращение за предоставлением государственной услуги (1 %), 4 получателя на поставленный вопрос ответа не предоставили.

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

– необходимость получения дополнительной информации (возникли дополнительные вопросы);

– обращение с новыми запросами;

– получение обновленной информации в связи с внесением изменений в право Евразийского экономического союза и законодательство Российской Федерации.

2 765 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, 6 получателей отметили, что данные сведения были представлены без указания сведений о названии и реквизитах НПА, 3 получателя указали, что соответствующая информация им предоставлена не была.

В отношении продолжительности оказания государственной услуги в устной форме 2 634 получателей указали, что вполне удовлетворены временем предоставления государственной услуги, 127 получателей скорее удовлетворены временем предоставления государственной услуги, получателей, указавших, что скорее не удовлетворены временем предоставления государственной услуги – 1, ответов свидетельствующих о неудовлетворенности получателей временем предоставления государственной услуги в устной форме не имеется; 2 получателя на поставленный вопрос ответа не предоставили.

В отношении предоставления государственной услуги в письменной форме согласно заполненным анкетам 6 получателей вполне удовлетворены временем оказания государственной услуги, 1 получатель указал ответ «скорее удовлетворены», 1 ответ свидетельствует о неудовлетворенности получателем временем предоставления государственной услуги в письменной форме; 2 получателя на поставленный вопрос ответа не предоставили.

Из общего числа получателей, принявших участие в анкетировании, 134 получателя (4,8 %) 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 – 49 получателей (1,8 % от общего количества ответов);

– в период с 18.00 до 20.00 – 85 получателей (3 %).

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 2 153 случаях предпочтение отдается государственной услуге, получаемой в устном порядке;

– в 553 случаях в качестве приоритетного способа получения государственной услуги указана электронная почта;

– в 67 случаях получатели указывали возможность получения государственной услуги через сайт таможенного органа в сети Интернет;

– в 206 случаях указано на удобство получения государственной услуги в письменной форме;

– в 109 случаях указано на желание получения государственной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

В отношении удовлетворенности результатами предоставленной государственной услуги 2 575 получателей указали, что вполне удовлетворены данными результатами (93 % от общего количества ответов), 187 получателей указали, что скорее удовлетворены результатами государственной услуги (6,7 %), 6 получателей отметили, что скорее не удовлетворены результатами государственной услуги (0,2 %), получателей, указавших, что совершенно не удовлетворены результатами оказанной им государственной услуги, не имеется, 6 получателей ответ не предоставили на поставленный вопрос.

Предложения, по повышению качества предоставления государственных услуг касаются предоставления государственной услуги по телефону.

Вопросы для анкетирования, касающиеся качества предоставления государственной услуги, общие статистические сведения о результатах проведенного анкетирования получателей государственной услуги за 2018 год (в том числе такие сведения, представленные в диаграммах), отчет о региональной практике предоставления государственной услуги за 2018 год прилагаются (приложения 1 – 4).