



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
(ФТС РОССИИ)**

П Р И К А З

17 ноября 2014 г.

Москва

№ 2211

**О внесении изменения в приложение № 7
к приказу ФТС России от 15 мая 2014 г. № 895**

П Р И К А З Ы В А Ю:

Методику расчета значения показателя «Доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, в общем количестве участников внешнеэкономической деятельности», утвержденную приказом ФТС России от 15 мая 2014 г. № 895 (приложение № 7), изложить в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

Руководитель
действительный государственный советник
таможенной службы Российской Федерации

А.Ю. Белянинов

Приложение
к приказу ФТС России
от 17 ноября 2014 г. № 2211

Приложение № 7
к приказу ФТС России
от 15 мая 2014 г. № 895

**Методика расчета значения показателя
«Доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно
оценивающих качество предоставления государственных услуг
таможенными органами, в общем количестве участников
внешнеэкономической деятельности»**

Вид краткой анкеты мониторинга качества предоставления государственных услуг, используемой в целях расчета значения показателя «Доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, в общем количестве участников внешнеэкономической деятельности» (далее – показатель):

1. Пожалуйста, выберите из списка ниже услугу таможенных органов, которую Вы/Ваша организация получили последней (возможен один ответ):

1) информирование об актах таможенного законодательства Таможенного союза законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов;

2) ведение Реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов;

3) ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности;

4) ведение реестра таможенных представителей;

5) ведение реестра таможенных перевозчиков;

6) ведение реестра владельцев складов временного хранения;

7) ведение Реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли;

8) ведение Реестра владельцев таможенных складов;

9) принятие предварительных решений о стране происхождения товара;

10) принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза;

11) ведение реестра уполномоченных экономических операторов;

12) выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям.

2. Скажите, услуга была оказана Вам в установленный срок или таможенный орган задержал оказание услуги (возможен один ответ)?

1) услуга была оказана в срок;

- 2) услуга была оказана с нарушением срока;
- 3) затрудняюсь ответить, так как не знаком с установленным сроком оказания услуги.

3. Скажите, приходилось ли Вам для получения выбранной государственной услуги вносить платежи, которые не имели документального подтверждения (возможен один ответ)?

- 1) да, я был вынужден это сделать;
- 2) нет, не приходилось;
- 3) предпочел бы не отвечать.

4. Скажите, соответствовал или не соответствовал пакет документов, предоставленный Вами в таможенный орган, пакету документов, предусмотренному административным регламентом (возможен один ответ)?

- 1) да, соответствовал;
- 2) нет, не соответствовал (я был вынужден представить дополнительные документы, не предусмотренные административным регламентом);
- 3) услуга не предусматривает пакета необходимых документов;
- 4) затрудняюсь ответить/не знаю регламент.

5. Скажите, в ходе подачи заявления или получения выбранной услуги у Вас возникали или не возникали конфликтные ситуации с должностными лицами таможенного органа (возможен один ответ)?

- 1) нет, не возникали;
- 2) да, возникали в связи с некорректным/грубым поведением должностных лиц таможенного органа;
- 3) да, возникали в связи с нерасторопностью должностных лиц таможенного органа;
- 4) да, возникали в связи с некомпетентностью должностных лиц таможенного органа;
- 5) да, возникали в связи с попытками совершения должностными лицами таможенного органа правонарушений, имеющих признаки коррупции;
- 6) да, возникали по другим причинам (укажите, каким именно) _____;
- 7) затрудняюсь ответить.

6. Пожалуйста, оцените уровень сложности подготовки пакета документов для получения услуг таможенного органа (доступность необходимой информации; время, необходимое на заполнение заявления) (возможен один ответ)?

- 1) очень сложно;
- 2) скорее сложно;
- 3) скорее не сложно;
- 4) совершенно не сложно;
- 5) затрудняюсь ответить.

7. Вы удовлетворены или не удовлетворены тем, как организован процесс подачи заявления на получение услуги таможенного органа (доступность консультации должностных лиц таможенного органа; время, необходимое для подачи заявления) (возможен один ответ)?

- 1) абсолютно не удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;

- 3) скорее удовлетворен;
- 4) абсолютно удовлетворен;
- 5) затрудняюсь ответить.

8. Вы удовлетворены или не удовлетворены тем, как организован процесс получения итогового результата оказания услуги таможенным органом (общее время оказания услуги; ясность критериев принятия решения таможенным органом) (возможен один ответ)?

- 1) абсолютно не удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) скорее удовлетворен;
- 4) абсолютно удовлетворен;
- 5) затрудняюсь ответить.

Для расчета показателя используется определение понятия «качество оказания услуг». Оно включает оценку респондентом доступности услуг таможенных органов, а также меру соблюдения таможенными органами нормативных требований, предъявляемых к процессу оказания услуг. Значение искомого показателя рассчитывается на основе следующих двух частных индикаторов:

1. Первый индикатор описывает оценку доступности услуг. Он ориентирован на выявление субъективной оценки респондентами уровня доступности услуг, оказываемых таможенными органами. Его эмпирической базой выступают ответы респондентов на следующие вопросы:

1) пожалуйста, оцените уровень сложности подготовки пакета документов для получения услуг таможенного органа (доступность необходимой информации; время, необходимое на заполнение заявления)?

2) Вы удовлетворены или не удовлетворены тем, как организован процесс подачи заявления на получение услуги таможенного органа (доступность консультации должностных лиц таможенного органа; время, необходимое для подачи заявления)?

3) Вы удовлетворены или не удовлетворены тем, как организован процесс получения итогового результата оказания услуги таможенным органом (общее время оказания услуги; ясность критериев принятия решения таможенным органом)?

Каждый из вопросов отражает отдельный фактор, определяющий общую доступность услуг, оказываемых таможенными органами. Для ответа в опросном листе будет использована порядковая шкала с четырьмя градациями. Для упрощения процедуры расчета каждой градации может быть присвоен условный балл от 1-го до 4-х, соответствующий номеру градации в опросном листе. При этом удовлетворительными считаются оценки 3 и 4 балла, неудовлетворительными – 2 балла и 1 балл. В случае если респондентом был выбран вариант ответа «Затрудняюсь ответить», его ответ считается «пропущенным значением» и не учитывается при расчете искомого показателя.

Итоговое значение первого индикатора формируется как среднее арифметическое оценок доступности каждой из услуг, представленных в анкете, взвешенное по количеству респондентов – потребителей данной услуги.

Оценка доступности каждой отдельной услуги рассчитывается как среднее арифметическое оценок доступности каждого из трех факторов, соответствующих данной услуге.

$$ДУ_j = \frac{\sum_{i=1}^n \left(\frac{g_{ij}}{n_{ij}} \times 100 \right)}{3}, \quad \text{где}$$

$ДУ_j$ – доля респондентов, удовлетворительно оценивающих доступность j -ой услуги, %;

g_{ij} – количество респондентов – потребителей j -ой услуги, которые при ответе на i -ый вопрос выбрали градацию с баллом ≥ 3 , человек;

n_{ij} – число респондентов – потребителей j -ой услуги, ответивших на i -ый вопрос, человек.

На основе $ДУ_j$ рассчитывается значение первого индикатора, который отражает долю респондентов, удовлетворительно оценивающих доступность услуг, оказываемых таможенными органами в целом. Для этого значения $ДУ_j$, рассчитанные для каждой услуги, взвешиваются по численности респондентов – потребителей данной услуги.

$$ДУ_0 = \sum_{j=1}^m (ДУ_j \times q_j), \quad \text{где}$$

$ДУ_0$ – доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно оценивающих доступность услуг, оказываемых таможенными органами (для всех услуг, представленных в анкете), %;

$ДУ_j$ – доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно оценивающих доступность j -ой услуги, %;

q_j – доля респондентов – пользователей j -ой услуги, которая рассчитывается по формуле:

$$q_j = \frac{n_j}{N}, \quad \text{где}$$

q_j – доля респондентов-пользователей j -ой услуги;

n_j – число респондентов – потребителей j -ой услуги, человек;

N – общее количество опрошенных, человек.

2. Второй индикатор направлен на оценку соответствия услуги, предоставленной респонденту, нормативным требованиям, закрепленным в административных регламентах. Эмпирической базой данного индикатора выступают ответы респондентов на следующие вопросы:

1) скажите, услуга была оказана Вам в установленный срок или таможенный орган задержал оказание услуги?

2) скажите, приходилось ли Вам для получения выбранной государственной услуги вносить платежи, которые не имели документального подтверждения?

3) скажите, соответствовал или не соответствовал пакет документов, предоставленный Вами в таможенный орган, пакету документов, предусмотренному административным регламентом?

4) скажите, в ходе подачи заявления или получения выбранной услуги у Вас возникали или не возникали конфликтные ситуации с должностными лицами таможенного органа?

Каждому из ответов на вопросы (за исключением вопроса № 1) будет присвоен условный балл 0 или 1, в котором «1» – будет означать соответствие услуги административному регламенту, а «0» – соответственно нет. Балл «1» будет присвоен при утвердительном ответе на вопросы № 2 и № 4 и при отрицательном ответе на вопросы № 3 и № 5.

В случае если респондентом был выбран вариант ответа «Затрудняюсь ответить»/«Предпочел бы не отвечать»/«Услуга не предусматривает пакета необходимых документов», его ответ считается «пропущенным значением» и не учитывается при расчете искомых показателей.

Итоговое значение второго индикатора формируется как среднее арифметическое оценок соответствия каждой из услуг требованиям регламента, взвешенное по количеству респондентов – потребителей данной услуги. Чтобы рассчитать общую оценку нормативности услуги, частные оценки, полученные для каждого из факторов нормативности данной услуги, усредняются методом среднего арифметического:

$$НУ_j = \frac{\sum_{k=1}^n \left(\frac{x_{kj}}{d_{kj}} \times 100 \right)}{4}, \quad \text{где}$$

$НУ_j$ – доля ответов респондентов – пользователей j -ой услуги, совпадающих с нормативными требованиями административного регламента предоставления j -ой услуги, %;

x_{kj} – количество респондентов – потребителей j -ой услуги, которые дали положительный ответ на i -ый вопрос, человек;

d_{kj} – число респондентов – потребителей j -ой услуги, которые ответили на k -ый вопрос, единиц.

На основе $НУ_j$ рассчитывается значение второго частного индикатора. Для этого значения $НУ_j$, рассчитанные для каждой услуги, взвешиваются по численности респондентов – потребителей данной услуги.

$$НУ_o = \sum_{j=1}^m (НУ_j \times q_j), \quad \text{где}$$

$НУ_o$ – доля ответов респондентов, совпадающих с нормативными требованиями административных регламентов предоставления услуг (для всех услуг, представленных в анкете), %;

$НУ_j$ – доля ответов респондентов – пользователей j -ой услуги, совпадающих с нормативными требованиями административного регламента предоставления j -ой услуги, %;

q_j – доля респондентов – пользователей j -ой услуги.

Расчет комплексного итогового показателя «Доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, в общем

количестве участников внешнеэкономической деятельности» производится на основе двух частных индикаторов по формуле:

$$D_o = \frac{DU_o + NU_o}{2}, \text{ где}$$

D_o – доля респондентов, удовлетворительно оценивающих качество оказания государственных услуг таможенными органами (для всех услуг, представленных в анкете), %;

NU_o – доля ответов респондентов, совпадающих с нормативными требованиями административных регламентов предоставления услуг (для всех услуг, представленных в анкете), %;

DU_o – доля респондентов, удовлетворительно оценивающих доступность государственных услуг, оказываемых таможенными органами.

Заместитель начальника Управления
по связям с общественностью



В.А. Зубков