



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ
ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
(ФТС РОССИИ)

Новозаводская ул., д. 11/5, Москва, 121087
Тел. (499) 449 72 35, факс (499) 449 73 00,
(495) 913 93 90

Телетайп 611385 VETO RU
e-mail: fts@ca.customs.gov.ru
<https://www.customs.gov.ru>

Российский союз
промышленников и
предпринимателей

Котельническая наб., д. 17,
г. Москва, 109240

02.09.2022 № 05-15/50169

На № _____ от _____
О проведении анкетирования

В целях применения при оказании государственных услуг и сервисов принципов клиентоцентричности Федеральная таможенная служба изучает пользовательский опыт при возврате авансовых и иных платежей с проведением опроса заинтересованных лиц в Личном кабинете участника ВЭД и на официальном сайте ФТС России (список вопросов прилагается) по адресам <https://edata.customs.ru/FtsPersonalCabinetWeb2017/#?view=Surveys&id=Survey20220822> и <https://customs.gov.ru/oprosy/opros-uchastnikov-ved-po-vozvratu-avansovyx-platezhej>.

Прошу довести информацию о проведении опроса до заинтересованных лиц, взаимодействующих с Российским союзом промышленников и предпринимателей.

Также выражаем заинтересованность в получении инициативных замечаний и предложений по процедуре возврата авансовых и иных платежей, направленных Российским союзом промышленников и предпринимателей.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Первый заместитель начальника
Главного управления
федеральных таможенных доходов
и тарифного регулирования

А.М. БЫКОВ

Вопросы участнику ВЭД по возврату авансовых платежей

1. Оцените доступность информации о процедуре возврата по десятибалльной шкале (наибольший бал – 10).

2. Какая информация требует дополнительного разъяснения в общедоступной форме:

- а) как заполнить заявление;
- б) какие документы приложить к заявлению;
- в) куда подать заявление;
- г) как подать заявление в электронной форме;
- д) иная информация - *(поле для ввода)*.

3. Знаете ли Вы о возможности подачи заявления через личный кабинет:

- а) знаю и подаю заявления в электронной форме;
- б) знаю, но заявления в электронной форме не подаю;
- в) не знаю о такой возможности.

4. Оцените использование личного кабинета при подаче заявления по десятибалльной шкале (наибольший бал – 10).

Укажите Ваши предложения и замечания - *(поле для ввода)*.

5. Оцените качество интерфейса личного кабинета при подаче заявления по десятибалльной шкале (наибольший бал – 10).

Укажите Ваши предложения и замечания - *(поле для ввода)*.

6. Оцените время заполнения заявления в письменной форме и подготовки документов к нему:

- а) один день;
- б) два дня;
- в) три дня;
- г) более трех дней
- д) не подаю заявления в письменной форме.

7. Как Вы получаете информацию о регистрации заявления, поданного в письменной форме:

- а) при подаче заявления о возврате;
- б) по телефону;
- в) иным способом - *(поле для ввода)*;
- г) не могу получить;
- д) не интересует информация о регистрации заявления;
- е) не подаю заявления в письменной форме.

8. Соответствует ли скорость возврата авансовых платежей Вашим ожиданиям:

- а) соответствуют;
- б) не соответствует.

9. Отказывали ли Вам в возврате:

- а) отказов в возврате не было;
- б) были обоснованные отказы;
- в) были не обоснованные отказы - *(поле для ввода)*.

10. Если используете письменную форму подачи заявления, укажите почему - *(поле для ввода)*.

11. Ваши предложения и замечания по совершенствованию процедуры возврата - *(поле для ввода)*.