



ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА

ПРИКАЗ

06 июня 2012 г.

№ 1115

Москва

Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908, № 36, ст. 4993) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ ФТС России от 10 сентября 2009 г. № 1660 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям

в установленный законодательством Российской Федерации срок»
(зарегистрирован Минюстом России 22.12.2009, рег. № 15799).

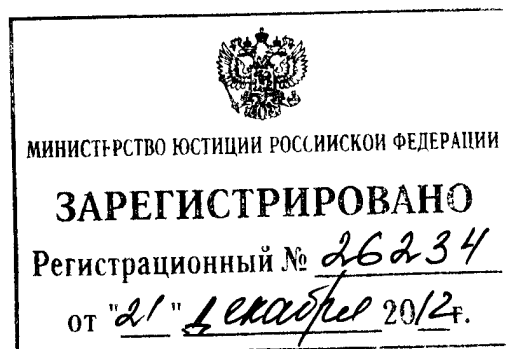
3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель
действительный государственный советник
таможенной службы Российской Федерации



А.Ю.Бельянинов



Приложение
к приказу ФТС России
от 06 июня 2012 г. № 1115

**Административный регламент Федеральной таможенной службы
по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в
установленный законодательством Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Административный регламент Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Федеральной таможенной службы, региональных таможенных управлений, таможен и таможенных постов (далее – ФТС России, таможенные органы) по предоставлению данной государственной услуги.

Положения Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и ФТС России, таможенных органов в процессе исполнения ими других государственных услуг, а также в случаях, установленных федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Предусмотренный Регламентом порядок не распространяется:

а) в части регистрации и рассмотрения обращений граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации, законодательством о гражданском судопроизводстве Российской Федерации, законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, трудовым законодательством Российской Федерации, а также таможенным законодательством Таможенного союза и законодательством Российской Федерации о таможенном деле по вопросам перемещения товаров, транспортных средств, таможенного контроля, таможенных процедур, таможенных платежей (продление срока временного ввоза (допуска) транспортных средств, внесение изменений в таможенную декларацию, корректировки таможенной стоимости, подтверждение ввоза (вывоза) товаров, создание временных зон таможенного контроля, возврат и зачет таможенных

платежей и др.). Такие обращения передаются по реестру на исполнение в структурные подразделения ФТС России, таможенного органа, которые самостоятельно осуществляют контроль за их исполнением в установленные сроки;

б) в части регистрации и рассмотрения обращений индивидуальных предпринимателей. Такие обращения подлежат регистрации в соответствии с инструкцией по делопроизводству в ФТС России, таможенных органах;

в) в части сроков рассмотрения и контроля за исполнением жалоб на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностных лиц, порядок рассмотрения и разрешения которых установлен главой 3 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 48, ст.6252; 2011, № 27, ст. 3873, № 29, ст. 4291, № 50, ст. 7351) и обращений граждан в соответствии со статьями 51, 52 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации».

Круг заявителей

3. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации и федеральным законом.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Место нахождения ФТС России, предоставляющей государственную услугу, и структурного подразделения ФТС России, ответственного за предоставление государственной услуги: ул. Новозаводская, д. 11/5, г. Москва, 121087.

5. График приема граждан в ФТС России:

понедельник – четверг	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00 – 13.45)
пятница	9.00 – 16.45 (перерыв 13.00 – 13.45)
суббота, воскресенье	выходные дни

Прием граждан в таможенных органах осуществляется по будним дням в рабочее время. Выходные дни: суббота и воскресенье.

6. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Портал).

7. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги граждане обращаются в ФТС России или таможенные органы:

по телефону;

в письменном виде на почтовый адрес;

в письменном виде факсимильной связью;

в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Портале;

в форме электронного документа на официальный сайт ФТС России в сети Интернет;

в форме электронного документа на адрес электронной почты.

Сведения о ФТС России и таможенных органах расположены на официальном сайте ФТС России (<http://www.customs.ru>). Контактная информация ФТС России приведена в приложении № 1 к Регламенту.

8. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги являются полнота и достоверность.

9. Официальный сайт ФТС России в сети Интернет содержит:

сведения о местонахождении ФТС России и таможенных органов;

справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты;

графики личного приема граждан в ФТС России и таможенных органах.

10. На информационных стендах ФТС России и таможенных органов размещается следующая обязательная информация:

режим работы;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан о предоставлении государственной услуги;

адрес официального сайта в сети Интернет;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты.

11. На официальном сайте ФТС России в сети Интернет размещается типовая, наиболее актуальная информация для граждан, относящаяся к компетенции ФТС России и таможенных органов.

В случае многократного (более двух раз) поступления в ФТС России или в таможенные органы индивидуальных обращений граждан с одинаковым текстом, ответ на такие обращения размещается на официальном сайте ФТС России в сети Интернет.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним

решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**Наименование государственного органа,
предоставляющего государственную услугу**

13. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок предоставляется ФТС России и таможенными органами.

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Результатом предоставления государственной услуги являются:

а) принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

б) предоставление гражданину ответа в устной, письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

в) направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

г) возвращение обращения гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

д) оставление обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

е) оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

ж) решение о прекращении переписки с гражданином в связи с безосновательностью очередного обращения, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

з) оставление обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений,

составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

и) оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Сроки предоставления государственной услуги

15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФТС России или таможенных органов, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

17. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

18. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции ФТС России, таможенного органа, а также других организаций, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы.

19. Письменное обращение, поступившее в ФТС России или в таможенный орган, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (менее 30 дней) не установлен в поручении руководства ФТС России или таможенного органа.

20. В исключительных случаях, а также в случае направления ФТС России или таможенным органом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, сроки рассмотрения могут быть продлены руководством структурного подразделения – исполнителя ФТС России, руководством таможенного органа, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

21. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1, ст. 2, № 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 30 (ч.1), ст. 4600);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52 (ч. 1), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, ст. 4196, № 49, ст. 6409; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701);

Федеральным законом от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 48, ст. 6252; 2011, № 27, ст. 3873, № 29, ст. 4291, № 50, ст. 7351);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305, № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852, № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429, № 25, ст. 3060, № 41, ст. 4790, № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776, № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852, № 14, ст. 1413, № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443, № 19, ст. 2346, № 25, ст. 3060, № 47, ст. 5675, № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964, № 22, ст. 2776, № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996);

постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июля 2006 г. № 459 «О Федеральной таможенной службе» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 32, ст. 3569; 2008, № 17, ст. 1883, № 24, ст. 2867, № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738, № 12, ст. 1429; 2010, № 9, ст. 967, № 26, ст. 3350, № 52 (ч. 1), ст. 7080; 2011, № 26, ст. 3804; 2012, № 12, ст. 1410);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908, № 36, ст. 4993);

приказом ФТС России от 28 ноября 2007 г. № 1479 «О Регламенте Федеральной таможенной службы» (зарегистрирован Минюстом России 29.12.2007, рег. № 10870) с изменениями, внесенными приказами ФТС России от 27 ноября 2008 г. № 1489 (зарегистрирован Минюстом России 26.12.2008, рег. № 13016), от 24 декабря 2009 г. № 2376 (зарегистрирован Минюстом России 10.02.2010, рег. № 16351), от 1 июня 2011 г. № 1163 (зарегистрирован Минюстом России 10.08.2011 № 21591).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

22. Гражданин в своем письменном обращении, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывает наименование ФТС России или таможенного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе в подтверждение своих доводов прилагать к письменному обращению документы либо их копии.

23. Обращение гражданина, поступившее в ФТС России или таможенный орган в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование ФТС России или таможенного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной виде на почтовый адрес ФТС России или таможенного органа.

24. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

25. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении ФТС России или таможенных органов, иных государственных органов, органов местного самоуправления.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

26. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

27. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

28. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

29. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

30. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

31. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе автоматизированной обработки документов в течение 3 дней с момента их поступления в ФТС России или таможенный орган.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

32. Организация приема граждан осуществляется в соответствии с графиком, приведенным в пункте 5 Регламента. В помещениях, доступных для граждан, размещаются информационные стенды, содержащие информацию, указанную в пункте 10 Регламента.

33. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и сайтах.

34. Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

35. В местах предоставления государственной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты) и места хранения верхней одежды граждан.

36. Для ожидания приема, заполнения необходимых для оказания государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

37. По возможности должны быть созданы условия для обслуживания граждан-инвалидов.

Показатели доступности и качества государственной услуги, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги

38. Гражданин имеет право:

а) обращаться в ФТС России и таможенные органы с устным обращением о предоставлении государственной услуги и направлять письменное обращение или обращение в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

б) представлять дополнительные документы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

в) знакомиться с документами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в

указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

г) получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в подпунктах «в»–«и» пункта 14 Регламента;

д) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц ФТС России и таможенных органов в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

39. Должностные лица ФТС России и таможенных органов:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, а в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

б) запрашивают необходимые для рассмотрения письменных обращений граждан документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах «в»–«и» пункта 14 Регламента;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

40. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ФТС России или таможенных органов при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

41. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан являются:

а) своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

в) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

г) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

д) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

42. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ФТС России и на Портале.

43. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта ФТС России или Портала.

44. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги с использованием Портала.

45. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта ФТС России или Портала результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

46. Должностные лица ФТС России, таможенных органов, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

47. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в процессе предоставления государственной услуги не используются.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги

48. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием и регистрация обращения в ФТС России;
- б) прием и регистрация обращения в таможенных органах;
- в) рассмотрение обращения в ФТС России;
- г) рассмотрение обращения в таможенных органах;
- д) направление ответа на обращение в ФТС России и таможенных органах;
- е) личный прием граждан;

49. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении № 2 к Регламенту.

Прием и регистрация обращения в ФТС России

50. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в Управлении делами ФТС России. Организация делопроизводства с обращениями граждан возложена на отдел организации работы с гражданами (Приемную ФТС России) (далее – Приемная ФТС России).

51. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в ФТС России, в том числе принятого в ходе личного приема, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов.

52. Обращения, поступившие по адресу электронной почты на Портал и сайт ФТС России, принимаются и регистрируются должностными лицами Приемной ФТС России с использованием программно-технических средств. Должностное лицо проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

53. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений и обращений в форме электронного документа.

54. Все поступающие в ФТС России письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Приемной ФТС России в течение 3 дней. Регистрация обращений граждан осуществляется путем создания регистрационно-контрольной формы (далее – РКФ) в используемой в ФТС России системе автоматизированной обработки документов.

В РКФ вносятся следующие основные реквизиты регистрации обращений граждан:

- вид обращения;
- адресат (кому адресовано обращение);
- адресант (ф.и.о. заявителя), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, дата, исходящий регистрационный номер документа (при наличии);
- форма обращения (почта, сеть Интернет, электронная почта, личный прием, факсимильное обращение);
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- количество листов обращения, количество листов приложения;
- наименование к обращению (заголовок);
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- тематика обращений (рубрикатор);
- подразделение – исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения, снятие с контроля поручений;
совместное рассмотрение и др.

Правила работы в системе автоматизированной обработки документов и порядок заполнения РКФ изложены в отдельных документах ФТС России.

На все зарегистрированные обращения, в случае необходимости, распечатываются регистрационно-контрольные карточки (далее – РКК). РКК с подписью должностного лица отдела документационного обеспечения структурного подразделения ФТС России или ответственного за документационное обеспечение (далее – служба ДОУ) в структурном подразделении ФТС России о получении обращения помещается в контрольную картотеку Приемной ФТС России.

55. Регистрационный номер обращения граждан формируется автоматически в системе автоматизированной обработки документов и состоит из начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера обращения, а также буквы «и», если обратившийся является иностранным гражданином (например, «А-0010», «К-0112», «Ж-1214и»).

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы «Кл». Конверты, в которых были присланы обращения граждан, сохраняются для установления, в случае необходимости, адреса отправителя или подтверждения даты отправления и получения обращения.

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов обращения, общее количество листов приложений указываются в штампе «Обращения граждан» ФТС России, который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения. В случае, если такая возможность отсутствует, на любом свободном месте первого листа обращения.

56. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер и в РКФ обращения проставляется соответствующая отметка.

57. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и отосланные ими для рассмотрения в ФТС России при наличии такого обращения в ФТС России, повторными не считаются и учитываются под регистрационным номером обращения, направленного заявителем непосредственно в ФТС России, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, К-0025/2), при этом в РКФ обращения проставляется соответствующая отметка.

Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

58. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения в таможенные органы или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых

обжалуются. Такие жалобы рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

59. Письменные обращения должностных лиц организаций, оформленные на бланке либо не на бланке, подписанные с указанием должности заявителя, подлежат регистрации в соответствии с инструкцией по делопроизводству в ФТС России.

60. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление Приемной ФТС России обращения руководителю (заместителю руководителя) ФТС России для определения исполнителя государственной услуги или по принадлежности в структурное подразделение ФТС России, если затронутые вопросы не требуют указаний руководства ФТС России.

Прием и регистрация обращения в таможенных органах

61. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в таможенный орган, в том числе принятого в ходе личного приема, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из ФТС России, вышестоящего таможенного органа или других государственных органов.

62. Обращение подлежит регистрации отделом документационного обеспечения (далее – ОДО) таможенного органа в течение трех дней с момента поступления.

63. Регистрация и исполнение обращения, поступившего в таможенный пост, минуя ОДО таможни, осуществляется постом в соответствии с положениями Регламента.

64. На поступившем обращении проставляется регистрационный штамп «Обращения граждан». Основные реквизиты обращения вносятся в РКФ обращения в используемой в таможенных органах системе автоматизированной обработки документов.

65. В РКФ вносятся основные и, при необходимости, дополнительные реквизиты регистрации обращений граждан в соответствии с пунктом 54 Регламента.

66. На документы, внесенные в систему автоматизированной обработки документов, распечатывается сокращенная форма РКК. С подписью ответственного за делопроизводство структурного подразделения таможенного органа в получении документа РКК помещается в картотеку ОДО.

67. Регистрационный номер обращения переносится из РКФ обращения в регистрационный штамп. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения, например, А-0001, если обращение поступило от иностранного гражданина, добавляется индекс «и», например, Б-0012и; на коллективных обращениях проставляется индекс «Кл», например, Кл-0003.

68. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторному обращению присваивается очередной регистрационный номер, а в РКФ обращения и обоих экземплярах РКК делается отметка «Повторно».

69. Не считаются повторными:

письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам;

обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в таможенный орган, или обращения этого же лица с одинаковым текстом.

Рассмотрение обращения в ФТС России

70. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в ФТС России.

71. Прошедшие регистрацию обращения направляются Приемной ФТС России руководителю (заместителю руководителя) ФТС России для определения ответственного исполнителя или по принадлежности в структурное подразделение ФТС России.

72. После рассмотрения руководством ФТС России, обращения граждан возвращаются в Приемную ФТС России с резолюциями руководителя ФТС России – от начальника Управления делами, с резолюциями заместителей руководителя ФТС России – из секретариата заместителей руководителя ФТС России. Должностные лица Приемной ФТС России переносят в РКФ содержание резолюций и в течение одного рабочего дня направляют обращения на исполнение согласно поручению руководства ФТС России.

73. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений ФТС России, подлинник обращения направляется структурному подразделению ФТС России – ответственному исполнителю, копии направляются структурным подразделениям ФТС России – соисполнителям поручения.

74. Обращение гражданина, требующее исполнения в таможенном органе в соответствии с поручением руководителя (заместителя руководителя) ФТС России, в течение одного рабочего дня пересылается Приемной ФТС России или структурным подразделением ФТС России с сопроводительным письмом, в котором может быть дано поручение таможенному органу об обязательном информировании ФТС России о ходе и результатах исполнения поручения. О направлении обращения на исполнение в таможенный орган Приемной ФТС России или структурным подразделением ФТС России одновременно в обязательном порядке уведомляется заявитель.

75. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в соответствующее структурное подразделение ФТС России, в течение 4 дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на исполнение в другое структурное подразделение ФТС России либо в таможенный орган с извещением об этом заявителя;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, если затронутые вопросы не относятся к компетенции ФТС России, с извещением об этом заявителя.

76. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя в течение 15 дней со дня регистрации обращения направляют свои предложения по доводам, содержащимся в обращении, подписанные руководством структурного подразделения ФТС России.

77. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции ФТС России, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение 7 дней со дня регистрации структурное подразделение – исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением заявителей.

78. Направление обращений граждан на исполнение из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение ФТС России при наличии поручения руководства ФТС России осуществляется только с согласия руководства ФТС России. Для этого структурное подразделение – исполнитель направляет докладную записку на имя руководителя ФТС России (заместителя руководителя ФТС России), давшего поручение.

79. Передача всех обращений граждан из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение ФТС России осуществляется через Приемную ФТС России. В РКФ вносится необходимая информация, после чего обращения передаются на исполнение в структурное подразделение ФТС России по принадлежности.

80. Должностное лицо структурного подразделения ФТС России, ответственное за исполнение обращения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

готовит служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в другое структурное подразделение ФТС России;

готовит предложения с проектом поручения руководителя (заместителя руководителя) ФТС России о проведении ФТС России функциональной проверки деятельности таможенного органа (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) в связи с обращением гражданина.

81. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом структурного подразделения ФТС России, ответственного за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается:

начальником (заместителем начальника) структурного подразделения ФТС России, ответственного за исполнение поручения, в срок до одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения ФТС России, ответственного за исполнение поручения;

начальником (заместителем начальника) структурного подразделения ФТС России – соисполнителя поручения в срок до 3 рабочих дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения ФТС России, ответственного за исполнение поручения.

82. Ответ заявителю оформляется на бланке письма ФТС России, либо на бланке письма должностного лица ФТС России в соответствии с инструкцией по делопроизводству ФТС России. Подготовленный документ поступает в Приемную ФТС России для регистрации.

Исходящий номер документа состоит из индекса дела по номенклатуре, формируемого по данному вопросу, и входящего регистрационного номера (например, 01-189/А-0010, 01-189/Ж-1214и). В РКФ обращения вносятся отметки о его исполнении. Если письменный ответ не направляется (подпункты «е», «и» пункта 14 Регламента), отметка об этом также вносится в РКФ обращения.

83. Ответ заявителю, проживающему в иностранном государстве, направляется в соответствии с установленным порядком. Адрес получателя с обязательным указанием почтового индекса указывается русскими, латинскими буквами и арабскими цифрами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

84. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителям даны ответы. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы международного законодательства и (или) законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, в ответе разъясняется порядок обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

85. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями в ФТС России, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения ФТС России, ответственного за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае начальник структурного подразделения ФТС России, ответственного за рассмотрение обращения, представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) ФТС России докладную записку с проектом письма заявителю о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, согласованную с начальником Управления делами ФТС России.

86. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается ФТС России в порядке, установленном настоящим Регламентом.

87. На документах, связанных с рассмотрением обращений граждан, после принятия решения и их исполнения должна быть внесена запись «В дело» с указанием индекса дела по номенклатуре и проставлена подпись должностного лица, принявшего это решение. Запись об исполнении вносится в РКФ обращения или заполняются реквизиты регистрации исходящего документа.

88. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в Приемной ФТС России, в соответствии с номенклатурой дел Управлением делами ФТС России. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел структурных подразделений – исполнителей ФТС России, хранятся в структурных подразделениях ФТС России.

89. По жалобам граждан на решение, действие (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц дела формирует и хранит соответствующее структурное подразделение ФТС России.

90. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неисполненные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

Рассмотрение обращения в таможенных органах

91. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в таможенном органе.

92. В случае, если обращение гражданина направлено ФТС России сопроводительным письмом в таможенный орган, срок рассмотрения обращения исчисляется с даты его регистрации в таможенном органе.

Поступивший в таможенный орган запрос вышестоящего таможенного органа или ФТС России в связи с рассмотрением обращения гражданина регистрируется в соответствии с инструкцией по делопроизводству в таможенных органах.

93. Зарегистрированные в ОДО обращения граждан направляются руководству таможенного органа для рассмотрения и написания поручений соответствующим структурным подразделениям.

После рассмотрения руководством таможенного органа обращения граждан возвращаются в ОДО, где содержание резолюций переносят в РКФ обращения.

94. Ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков является руководство таможенного органа.

Руководство таможенных органов при рассмотрении обращений граждан обязано осуществлять контроль за своевременным, качественным рассмотрением обращений и принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

Структурные подразделения обязаны разбирать обращения по существу, при необходимости, запрашивать требуемую информацию, направлять должностных лиц для проверки фактов нарушения прав граждан, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно давать мотивированные, со ссылкой на нормы международного законодательства и (или) законодательства Российской Федерации ответы, разъяснять порядок обжалования решений.

95. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются.

96. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию таможенного органа, направляются в течение 7 дней по принадлежности, о чем уведомляется заявитель.

97. В случае необходимости рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется с выездом на место должностных лиц соответствующих структурных подразделений. Решение о таком рассмотрении принимается начальником таможенного органа или его заместителем.

98. Письменные обращения должностных лиц организаций, оформленные на бланке либо не на бланке, подписанные с указанием должности заявителя, подлежат регистрации в соответствии с инструкцией по делопроизводству в таможенных органах.

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы международного законодательства и (или) законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – в ответе разъясняется порядок обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

99. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом структурного подразделения таможенного органа, ответственного за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается в соответствии с пунктом 81 Регламента.

100. Ответ на обращение гражданина подписывается начальником (заместителем начальника) таможенного органа или уполномоченным на то лицом.

101. Ответ заявителю обращения оформляется на бланке письма таможенного органа без указания специального звания должностного лица, подписавшего ответ, а также без указания фамилии и телефона исполнителя.

102. Ответ заявителю, проживающему в иностранном государстве, передается исполнителем на регистрацию и отправку. Адрес получателя указывается русскими, латинскими буквами и арабскими цифрами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

103. Если гражданин неоднократно обращался в таможенный орган по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, начальник структурного подразделения – исполнителя представляет на имя начальника (заместителя начальника) таможенного органа проект письма заявителю о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. Проект письма визируется начальником ОДО таможенного органа.

В случае подписания начальником (заместителем начальника) таможенного органа письма о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу указанное письмо направляется в адрес заявителя.

104. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в таможенном органе в порядке, установленном Регламентом.

105. Подписанный ответ на обращение регистрируется в ОДО таможенного органа. Исходящий номер ответа состоит из индекса дела (по номенклатуре), формируемого по данному вопросу, и входящего регистрационного номера (например, 01-21/А-27). В РКФ обращения вносятся реквизиты регистрации исходящего документа или отметки об исполнении. Первоначальные карточки по данному обращению уничтожаются.

106. На каждом обращении после окончательного исполнения должна быть надпись «В дело», номер индекса дела по номенклатуре и личная подпись начальника, принявшего это решение.

Неисполненные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению направлять и подшивать в дела запрещается.

107. Исполненные обращения граждан со всеми относящимися к ним документами формируются в дела по вопросам, направлениям или видам деятельности в соответствующих структурных подразделениях таможенного органа.

Дела с обращениями граждан хранятся в течение сроков, предусмотренных номенклатурой дел, утвержденной начальником таможенного органа, а по истечении указанных сроков уничтожаются в установленном порядке.

Направление ответа на обращение в ФТС России и таможенных органах

108. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанного руководителем (заместителем руководителя) ФТС России, руководством структурного подразделения ФТС России, в пределах своей компетенции, ответа гражданину в Приемную ФТС России, а подписанного начальником (заместителем начальника) таможенного органа – в ОДО.

109. Должностное лицо Приемной ФТС России, ОДО таможенного органа в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему дату и исходящий регистрационный номер.

110. Зарегистрированный ответ упаковывается в конверт и почтовое отправление передается для дальнейшей отправки в отделение почтовой связи установленным порядком.

111. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином, а также могут размещаться на сайте ФТС России. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении, должностными лицами Приемной ФТС России, ОДО таможенного органа.

112. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

113. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте, на сайт ФТС России, а также через Портал, в случае отсутствия почтового адреса направляется должностным лицом Приемной ФТС России, ОДО таможенного органа по адресу электронной почты, указанному в обращении, не позднее следующего рабочего дня. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронной копии ответа на обращение или распечатывается подтверждение об отправке.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с установленным порядком.

Личный прием граждан

114. Личный прием граждан осуществляется руководителем ФТС России в соответствии с утверждаемым Аппаратом Правительства Российской Федерации графиком личного приема в помещении Приемной Правительства Российской Федерации по адресу: 103274, Москва, Краснопресненская наб., д. 2, стр. 2

115. Заместители руководителя ФТС России, начальники (заместители начальников) структурных подразделений ФТС России осуществляют прием граждан в соответствии с ежеквартально утверждаемыми руководителем ФТС России графиками личного приема граждан по адресу: 121087, Москва, ул. Новозаводская, д. 11/5. Графики личного приема размещаются на официальном сайте ФТС России в сети Интернет, а также на информационном стенде в Приемной ФТС России.

116. Прием граждан, обращающихся в ФТС России, проводят должностные лица Приемной ФТС России, ответственные за прием.

Прием граждан осуществляется в специальном помещении Приемной ФТС России по адресу: 121087, Москва, ул. Новозаводская, д. 11/5.

При личном приеме граждане предъявляют документы, удостоверяющие их личность (паспорт, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Содержание и результат устного обращения каждого гражданина учитывается в РКФ системы автоматизированной обработки документов, которая заполняется согласно требованиям методических документов ФТС России.

Должностные лица Приемной ФТС России в пределах своей компетенции вправе:

- разъяснять гражданам порядок обращения в ФТС России и таможенные органы;

- принимать письменные заявления с изложением просьбы, если устные разъяснения или письменные ответы ФТС России или таможенного органа не удовлетворили гражданина, а затронутые в обращении вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив порядок и срок его рассмотрения.

Должностное лицо, ответственное за организацию и проведение личного приема, по просьбе гражданина делает отметку о принятии на копии его письменного обращения.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если решение вопросов, затронутых в ходе приема, не входит в компетенцию ФТС России, гражданину указывается на данный факт и по возможности разъясняется, в какой государственный орган Российской Федерации или иностранного государства либо в организацию ему следует обратиться.

117. Граждане, ознакомившись с графиком личного приема граждан заместителями руководителя ФТС России и графиком личного приема граждан начальниками структурных подразделений ФТС России, заполняют заявление с просьбой о личном приеме их заместителем руководителя ФТС России либо начальником структурного подразделения ФТС России, изложив существо вопроса, и прикладывают к заявлению все необходимые, по их мнению, документы.

Заявления передаются должностным лицам Приемной ФТС России, которые заносят указанные сведения в РКФ системы автоматизированной обработки документов, затем передаются для рассмотрения в секретариат заместителей руководителя ФТС России и приемные начальников структурных подразделений ФТС России.

118. Во время личного приема заместителями руководителя ФТС России и начальниками структурных подразделений ФТС России присутствует должностное лицо Приемной ФТС России, которое, в случае необходимости, фиксирует ход личного приема и поручения должностным лицам ФТС России.

Содержание и результаты личного приема заносятся должностным лицом Приемной ФТС России в РКФ системы автоматизированной обработки документов.

119. Прием граждан в таможенном органе ведется по рабочим дням в рабочее время.

120. Личный прием граждан начальником и заместителями начальника таможенного органа осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, ежеквартально утверждаемым начальником таможенного органа. График личного приема граждан размещается на официальном сайте ФТС России в сети Интернет и на информационных стендах.

121. Организация личного приема граждан в таможенном органе возлагается на начальника ОДО.

Личный прием граждан в таможенном органе осуществляется в соответствии с пунктом 116 Регламента.

122. Должностное лицо, ответственное за личный прием граждан, по просьбе гражданина делает отметку о принятии документа на копии его письменного обращения.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений

123. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами ФТС России, таможенных органов осуществляется соответствующими должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

124. Контроль за исполнением обращений граждан в ФТС России включает: постановку обращений граждан и поручений по их исполнению на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется Приемной ФТС России и службой ДОУ структурных подразделений ФТС России.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие исполнению.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

125. Контроль за сроками исполнения обращений граждан в таможенных органах осуществляют ОДО и ответственные за делопроизводство структурных подразделений таможенных органов.

126. Контроль за сроком рассмотрения обращений граждан, содержащих жалобы на решение, действие (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц, в соответствии с главой 3 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации» и обращений граждан в соответствии со статьями 51, 52 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации» осуществляет соответствующее структурное подразделение таможенного органа. В этих случаях в РКФ обращения вносятся соответствующая отметка.

127. Приемная ФТС России составляет еженедельную сводку предупредительного контроля и направляет ее в структурные подразделения ФТС России. Начальник ОДО таможенного органа еженедельно направляет (докладывает) начальнику (заместителю начальника) таможенного органа информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

**Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
государственной услуги, в том числе порядок и формы
контроля за полнотой и качеством предоставления
государственной услуги**

128. Должностные лица Приемной ФТС России при проведении функциональных проверок таможенных органов (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) проверяют организацию работы с обращениями граждан и осуществляют необходимую методологическую и практическую помощь в рассмотрении обращений граждан.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок устанавливаются планом работы ФТС России и утверждаются распорядительным документом ФТС России. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

129. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений осуществляется должностными

лицами Приемной ФТС России, начальниками ОДО таможенных органов путем проверок исполнения положений Регламента.

**Ответственность должностных лиц
ФТС России и таможенных органов за решения
и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)
ими в ходе предоставления государственной услуги**

130. За систематическое или грубое нарушение положений Регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан должностные лица ФТС России и таможенных органов привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Положения, характеризующие требования к порядку
и формам контроля за предоставлением государственной
услуги, в том числе со стороны граждан,
их объединений и организаций**

131. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода исполнения и результатов работы с обращениями граждан.

132. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц ФТС России и таможенных органов должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

133. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц ФТС России и таможенных органов, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) ФТС России, таможенного
органа, предоставляющих государственную услугу,
а также их должностных лиц**

134. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами ФТС России, таможенных органов в досудебном (внесудебном) порядке.

135. Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, в электронной форме с использованием сети Интернет,

официального сайта ФТС России, Портала, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

136. Жалоба гражданина подается в вышестоящий таможенный орган.

Жалоба на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностными лицами ФТС России, подается в ФТС России.

137. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ ФТС России, таможенного органа либо их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

138. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

г) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

139. Жалоба, поступившая в ФТС России, таможенный орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению

жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

140. По результатам рассмотрения жалобы ФТС России, таможенный орган принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

141. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 140 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

142. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

A large, stylized handwritten signature or scribble in black ink, consisting of several overlapping, sweeping lines that form a complex, abstract shape. It is positioned in the lower-left quadrant of the page.

Приложение № 1
к Административному регламенту
Федеральной таможенной службы
по предоставлению государственной
услуги по организации приема
граждан, обеспечению
своевременного и полного
рассмотрения обращений
граждан, принятию по ним
решений и направлению ответов
заявителям в установленный
законодательством Российской
Федерации срок

Контактная информация ФТС России

Обращение гражданина в ФТС России

Письменное обращение, обращение
в форме электронного документа

Устное обращение

Почтовый адрес:
ул. Новозаводская, д.11/5,
г. Москва, 121087.
Сайт ФТС России:
<http://www.customs.ru>
Адрес электронной почты:
fts_gr@ca.customs.ru
Факс: (499)449 73 00,
(495)913 93 90

Справочный телефон Приемной
ФТС России: (499)449 77 71

Справка по документам:
(499)449 72 35

Личный прием

Личный прием граждан руководителем Федеральной таможенной службы
в помещении Приемной Правительства Российской Федерации:
103274, г. Москва, Краснопресненская наб., д. 2, стр. 2

Личный прием граждан заместителями руководителя Федеральной таможенной
службы и начальниками структурных подразделений: 121087, г. Москва,
ул. Новозаводская, д. 11/5. Справочный телефон (499)449 76 75

Приложение № 2
к Административному регламенту
Федеральной таможенной службы
по предоставлению государственной
услуги по организации приема
граждан, обеспечению
своевременного и полного
рассмотрения обращений
граждан, принятию по ним
решений и направлению ответов
заявителям в установленный
законодательством Российской
Федерации срок

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



