

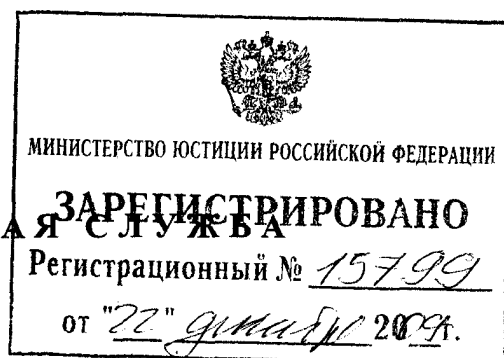


ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА

ПРИКАЗ

10 сентября 2009 г.

Москва



№ 660

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

В целях реализации Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плана мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобренных распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 46, ст. 4720; 2008, № 7, ст. 633, № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429), в соответствии с подпунктом 5.12 пункта 5 Положения о Федеральной таможенной службе, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июля 2006 г. № 459 (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), пунктом 7 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 47, ст. 4933; 2007, № 50, ст. 6285; 2008, № 18, ст. 2063), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент 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.

2. Признать утратившими силу:

приказ ФТС России от 25 декабря 2006 г. № 1370 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в таможенных органах Российской Федерации» (зарегистрирован Минюстом России 20.02.2007, рег. № 8975);

приказ ФТС России от 25 декабря 2006 г. № 1371 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ФТС России» (зарегистрирован Минюстом России 08.02.2007, рег. № 8912).

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель
действительный государственный советник
таможенной службы Российской Федерации

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Б' followed by a horizontal line and a diagonal stroke upwards to the right.

А.Ю.Бельянинов

Приложение
к приказу ФТС России
от 10 сентября 2009 г. №1660

**Административный регламент 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**

I. Общие положения

1. Административный регламент 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 (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 исполнению данной функции.

Положения Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и ФТС России, таможенных органов в процессе реализации ими других государственных функций, а также в случаях, установленных федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Государственная функция организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная функция) распространяется на граждан Российской Федерации, а также на иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

Исполнение государственной функции осуществляют ФТС России, таможенные органы в соответствии с порядком, установленным Регламентом.

ФТС России, таможенные органы осуществляют предоставление информации в рамках исполнения государственной функции заявителям лично либо по почте.

ФТС России организывает и контролирует деятельность таможенных органов по исполнению государственной функции.

3. В Регламенте используются следующие термины:

а) обращение гражданина - направленные в ФТС России, таможенные органы письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан в ФТС России, таможенные органы;

б) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ФТС России, таможенных органах.

4. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 152, № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 1, № 30, ст. 3745; 2009, № 1, ст. 1, № 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);

Таможенным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 22, ст. 2066, № 52 (ч. I), ст. 5038; 2004, № 27, ст. 2711, № 34, ст. 3533, № 46 (ч. I), ст. 4494; 2005, № 30 (ч. I), ст. 3101; 2006, № 1, ст. 15, № 3, ст. 280, № 8, ст. 854, № 52 (ч. II), ст. 5504; 2007, № 1 (ч. I), ст. 29, № 24, ст. 2831, № 27, ст. 3213, № 31, ст. 4011, № 45, ст. 5417, № 50, ст. 6246; 2008, № 26, ст. 3022, № 48, ст. 5500, № 49, ст. 5748; 2009, № 1, ст. 17, ст. 22);

Указом Президента Российской Федерации от 11 мая 2006 г. № 473 «Вопросы Федеральной таможенной службы» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 20, ст. 2162; 2007, № 40, ст. 4717);

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);

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);

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);

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536 «О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» (зарегистрирован Минюстом России 27.01.2006, рег. № 7418);

приказом ФТС России от 28 ноября 2007 г. № 1479 «О Регламенте Федеральной таможенной службы» (зарегистрирован Минюстом России 29.12.2007, рег. № 10870).

5. Конечным результатом исполнения государственной функции является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением

ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приеме заявителей.

6. Гражданин в своем письменном обращении 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

7. Гражданин в своем устном обращении сообщает наименование таможенного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

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.

8. 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 Российской Федерации по вопросам, относящимся к таможенному контролю, таможенным процедурам, таможенным платежам (продление срока временного ввоза транспортных средств, внесение изменений в грузовую таможенную декларацию, корректировка таможенной стоимости, подтверждение ввоза (вывоза) товаров, создание временных зон таможенного контроля, оформление автотранспорта и товаров, возврат и зачет таможенных платежей и др.). Такие обращения передаются по реестру на исполнение в структурные подразделения ФТС России или таможенного органа, которые самостоятельно осуществляют контроль за их исполнением в установленные сроки;

б) в части сроков рассмотрения и контроля за исполнением жалоб на решения, действия (бездействие) таможенного органа или его должностных лиц, порядок рассмотрения и разрешения которых установлен главой 7 Таможенного кодекса Российской Федерации и обращений граждан в соответствии со статьями 23, 25 Таможенного кодекса Российской Федерации.

9. Государственная функция выполняется бесплатно.

II. Требования к порядку предоставления государственной функции

Порядок информирования об исполнении государственной функции

10. Для получения информации о порядке исполнения государственной функции граждане обращаются в ФТС России или таможенные органы:

- по телефону;
- в письменном виде на почтовый адрес;
- в письменном виде на официальный сайт ФТС России в сети «Интернет»;
- в письменном виде на адрес электронной почты;
- в письменном виде (факсимильной связью).

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.

11. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения государственной функции являются достоверность, полнота и четкость информирования.

12. Информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется как в индивидуальном порядке, так и публично.

Информирование осуществляется в устной и письменной форме.

13. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции обеспечивается государственными должностными лицами ФТС России и таможенных органов лично или по телефону.

14. При ответе на телефонные звонки должностное лицо называет свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения ФТС России или таможенного органа и предлагает гражданину представиться и изложить суть вопроса.

15. Должностные лица при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При устном информировании о порядке исполнения государственной функции используется лексика официально-делового стиля речи.

16. Должностные лица, осуществляющие устное информирование о порядке исполнения государственной функции, не вправе консультировать граждан, по вопросам, выходящим за рамки стандартных процедур и условий исполнения государственной функции, и прямо или косвенно влиять на индивидуальные решения граждан.

17. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при необходимости предлагает гражданину обратиться за информацией о порядке исполнения государственной функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

18. Индивидуальное устное информирование граждан о порядке исполнения государственной функции в ФТС России или таможенных органах производится по специально выделенной телефонной линии.

19. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения государственной функции при обращении граждан в ФТС России или таможенные органы осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

20. При коллективном обращении граждан в ФТС России или в таможенные органы письменное информирование о порядке исполнения государственной функции осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

21. Публичное информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее – СМИ), радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальном сайте ФТС России в сети «Интернет», на информационных стендах ФТС России и таможенных органов.

22. Официальный сайт ФТС России в сети «Интернет» содержит: сведения о местонахождении ФТС России и таможенных органов, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты, а также графики личного приема граждан в ФТС России и таможенных органах.

23. 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.

24. 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;
- адрес официального сайта в сети «Интернет»;
- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты;
- порядок предоставления сведений гражданам в установленной сфере деятельности.

25. Тексты справочных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

В случае оформления информационных материалов в виде брошюр размер шрифта можно уменьшить.

26. Ответы на устные обращения граждан предоставляются по телефону и в ходе личного приема.

27. Если должностное лицо не может ответить на вопрос самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и

законных интересов гражданина, можно предложить гражданину обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.

28. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536 «О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» (зарегистрирован Минюстом России 27.01.2006, рег. № 7418), и должны содержать, в том числе дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию и подпись.

29. Публичное устное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в ФТС России или таможенных органах осуществляется посредством привлечения радио и телевидения.

30. Публичное письменное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в ФТС России и таможенных органах осуществляется путем публикации информационных материалов на официальном сайте ФТС России в сети «Интернет», на информационных стендах.

31. На официальном сайте ФТС России в сети «Интернет» содержится перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции ФТС России и таможенных органов, и ответы на них.

В случае многократного (два и более раза) 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».

Требования к местам исполнения государственной функции

32. Организация приема граждан осуществляется в соответствии с графиком, приведенным в пункте 23 Регламента, в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с гражданами размещаются информационные стенды.

33. Места исполнения государственной функции должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

34. В местах исполнения государственной функции предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты) и места хранения верхней одежды граждан.

35. Для ожидания приема, заполнения необходимых для исполнения государственной функции документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

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

Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) государственной функции

37. Гражданину не направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в следующих случаях:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В таком случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

г) если в обращении обжалуется судебное решение, такое обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

д) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

е) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в ФТС России, таможенный орган или одному и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) ФТС России, начальник (заместитель начальника) таможенного органа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

38. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ФТС России или таможенный орган.

Сроки исполнения государственной функции

39. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ФТС России или

таможенный орган. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

40. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФТС России или таможенных органов, направляется в течение семи 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.

41. 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 семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

42. 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.

В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководством ФТС России или таможенного органа, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается гражданину, направившему письменное обращение.

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

Обращение гражданина, требующее исполнения в таможенном органе в соответствии с поручением руководителя (заместителя руководителя) ФТС России, пересылается отделом организации работы с гражданами (Приемной ФТС России) (далее – Приемная ФТС России) или структурным подразделением 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 в обязательном порядке уведомляется заявитель.

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.

44. 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 должностными лицами Приемной ФТС России, руководством таможенного органа, но не более чем на 30

дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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

- начальником (заместителем начальника) структурного подразделения ФТС России или таможенного органа - соисполнителя поручения в срок до трех дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения ФТС России или таможенного органа, ответственного за исполнение поручения.

Способ передачи и направления письменных обращений гражданами и требования к письменным обращениям

46. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

- лично в ФТС России или таможенный орган;
- почтовым отправлением в адрес ФТС России или таможенного органа;
- по адресу электронной почты ФТС России или таможенного органа;
- по аппарату факсимильной связи, по номеру указанному ФТС России или таможенным органом;
- в виде интернет-обращения на официальный сайт ФТС России в сети «Интернет».

47. Направляются следующие письменные обращения: заявление, предложение, жалоба.

48. К обращениям граждан могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

49. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ФТС России или таможенного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица ФТС России или таможенного органа;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

50. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в ФТС России или таможенный орган

51. Гражданин на стадии рассмотрения ФТС России или таможенным органом его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 37 Регламента;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

52. Должностные лица ФТС России и таможенных органов:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, а в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- 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;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

III. Административные процедуры

Последовательность административных процедур исполнения государственной функции

54. Блок-схема последовательности действий при исполнении государственной функции в части работы с письменными обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах представлена в приложении № 2 Регламента.

55. Исполнение государственной функции по обращению граждан включает следующие административные процедуры:

- 1) работа с письменными обращениями граждан;
регистрация письменных обращений граждан;
рассмотрение письменных обращений граждан;
подготовка ответов на письменные обращения граждан;
- 2) личный прием граждан;
- 3) подготовка отчетности по обращениям граждан.

Работа с письменными обращениями граждан

56. Регистрация и рассмотрение письменных обращений в ФТС России:

56.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в Управлении делами ФТС России. Организация делопроизводства с обращениями граждан возложена на Приемную ФТС России.

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

В РКФ вносятся следующие основные реквизиты регистрации обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- ф.и.о. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа (при наличии);
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- количество листов обращения, количество листов приложения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова), тематика;
- 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:

- наличие приложений;
- постановка на контроль, сроки исполнения, при необходимости перенос сроков исполнения, снятие с контроля поручений;
- тематика обращений (рубрикатор);
- совместное рассмотрение;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

Правила работы в автоматизированной поисковой системе и порядок заполнения РКФ изложен в отдельных методических документах ФТС России.

На все зарегистрированные обращения 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.

56.3. Регистрационный номер обращения граждан формируется автоматически в поисковой системе и состоит из начальной буквы фамилии автора обращения, 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 указывается в штампе «Обращения граждан» ФТС России, который, проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения. В случае, если такая возможность отсутствует, в любом свободном месте первого листа обращения.

56.4. 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.

56.5. 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 автора, но по разным вопросам.

56.6. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения в таможенные органы или должностным лицам, решения или действие (бездействие) которых обжалуются.

56.7. Обращения граждан, адресованные конкретным должностным лицам, направляются непосредственно им. Поступающие в адрес руководства ФТС России обращения граждан, если затронутые вопросы не требуют указаний руководства ФТС России, направляются непосредственно в структурные подразделения ФТС России или в таможенные органы по принадлежности.

56.8. 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 - от помощников заместителей руководителя ФТС России. Должностные лица Приемной ФТС России переносят в РКФ содержание резолюций и направляют обращения на исполнение согласно поручению руководства ФТС России.

56.9. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений ФТС России, подлинник обращения направляется структурному подразделению ФТС России - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям ФТС России - соисполнителям поручения.

56.10. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

56.11. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в соответствующее структурное подразделение ФТС России, в течение трех 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 автора обращения;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, если затронутые вопросы не относятся к компетенции ФТС России, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

56.12. 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 семи дней со дня регистрации структурное подразделение - исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

56.13. 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.

56.14. 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.

56.15. Письменные обращения должностных лиц организаций, оформленные на бланке либо не на бланке, но имеющие исходящий номер, подписанные с указанием должности заявителя или заверенные печатью организации, подлежат регистрации в соответствии с инструкцией по делопроизводству в ФТС России.

57. Регистрация и рассмотрение письменных обращений в таможенных органах:

57.1. Обращения граждан подлежат централизованной регистрации отделом документационного обеспечения (далее – ОДО) таможенного органа в течение трех дней с момента поступления.

57.2. Порядок регистрации и исполнения обращений граждан, поступивших в таможенный пост (в составе таможни), минуя ОДО таможни, осуществляется в соответствии с положениями Регламента.

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

57.4. В РКФ вносятся основные и при необходимости дополнительные реквизиты регистрации обращений граждан в соответствии с пунктом 56.2. Регламента.

57.5. На документы, внесенные в автоматизированную поисковую систему, распечатывается сокращенная форма РКК. РКК с подписью ответственного за делопроизводство структурного подразделения таможенного органа в получении документа помещается в картотеку ОДО.

57.6. Регистрационный номер обращения переносится из РКФ обращения в регистрационный штамп. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения, например, А-1, если обращение поступило от иностранного гражданина, добавляется индекс «и», например, Б-12и; на коллективных обращениях проставляется индекс «Кл», например, Кл-3.

57.7. 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».

57.8. Не считаются повторными:

письма одного и того же автора, 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.

57.9. Зарегистрированные в ОДО обращения граждан направляются: адресованные конкретным должностным лицам – этим лицам;

в зависимости от содержания руководству таможенного органа - для рассмотрения и написания поручений, соответствующим структурным подразделениям, если затронутые в обращении вопросы не требуют указаний руководства таможенного органа по их решению и исполнению.

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

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

Руководство таможенных органов, его структурных подразделений при рассмотрении обращений граждан обязано:

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 законодательство ответы, разъяснять порядок обжалования решений;

осуществлять контроль за своевременным, качественным рассмотрением обращений и принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

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

57.12. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию таможенного органа, направляются в семидневный срок по принадлежности, о чем уведомляется заявитель.

57.13. 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.

57.14. Письменные обращения должностных лиц организаций, оформленные на бланке либо не на бланке, но имеющие исходящий номер, подписанные с указанием должности заявителя или заверенные печатью организации, подлежат регистрации в ОДО таможенного органа в соответствии с инструкцией по делопроизводству в таможенных органах.

58. Подготовка ответов на письменные обращения граждан в ФТС России:

58.1. 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 автора обращения 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.

58.2. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма 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. Распечатывается новый экземпляр РКК с отметками об исполнении обращения, который помещается в картотеку исполненных обращений (предыдущая РКК уничтожается). Если письменный ответ не направляется (пункт 37 Регламента), отметка об этом также вносится в РКФ обращения и распечатывается новая РКК.

58.3. Ответ автору обращения, проживающему в иностранном государстве, направляется в соответствии с установленным порядком. Адрес на конверте с обязательным указанием почтового индекса автора заполняет исполнитель на русском языке, а также дублирует буквами латинского алфавита (адрес на иностранном языке, указанный автором в обращении);

58.4. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы 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.

58.5. 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 Приемной ФТС России и начальником Управления делами ФТС России.

58.6. 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.

58.7. 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.

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

58.9. По жалобам граждан на решения, действия (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц дела формирует и хранит соответствующее структурное подразделение ФТС России.

58.10. 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.

59. Подготовка ответов на письменные обращения граждан в таможенных органах:

59.1. 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 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.

59.2. Ответ на обращение гражданина подписывается начальником таможенного органа или его заместителем.

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

59.4. Ответ автору обращения, проживающему в иностранном государстве, передается исполнителем на регистрацию и отправку вместе с конвертом, на котором указывается адрес русскими, латинскими буквами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

59.5. 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 с целью контроля за обоснованностью прекращения переписки.

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

59.6. 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.

59.7. 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 отметки об исполнении. Распечатанный новый экземпляр сокращенной РКК с отметками об исполнении помещается в картотеку исполненных обращений, а первоначальные карточки по данному обращению уничтожаются.

59.8. На каждом обращении после окончательного исполнения должна быть надпись «В дело» и личная подпись начальника, принявшего это решение.

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

59.9. 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.

Личный прием граждан

60. 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.

61. Заместители руководителя ФТС России, начальники (заместители начальников) структурных подразделений ФТС России осуществляют прием граждан в соответствии с ежеквартально утверждаемым руководителем ФТС России графиком личного приема граждан по адресу: 121087, Москва, ул. Новозаводская, д. 11/5. График личного приема размещается на официальном сайте ФТС России в сети «Интернет», а также на информационном стенде в Приемной ФТС России.

62. 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, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Содержание и результат устного обращения каждого гражданина учитывается в РКФ автоматизированной поисковой системы, 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.

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.

63. 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 автоматизированной поисковой системы, затем передаются для рассмотрения в приемные заместителей руководителя ФТС России и начальников структурных подразделений ФТС России.

64. Во время личного приема заместителями руководителя ФТС России и начальниками структурных подразделений 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 автоматизированной поисковой системы.

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

66. Личный прием граждан начальником (заместителем 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.

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

При личном приеме граждане предъявляют документы, удостоверяющие их личность.

Содержание и результаты личного приема заносятся в РКФ автоматизированной поисковой системы таможенного органа. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в РКФ автоматизированной поисковой системы таможенного органа.

Если во время приема невозможно решить поставленные вопросы, от посетителя принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном 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 поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию таможенного органа, ему разъясняется, в какой государственный орган Российской Федерации или иностранного государства либо в организацию ему следует обратиться.

Подготовка отчетности по работе с обращениями граждан

68. Приемная ФТС России составляет еженедельно информацию о ходе исполнения обращений граждан в структурных подразделениях ФТС России, а также полугодовой и годовой отчеты о работе с обращениями граждан в ФТС России и в таможенных органах, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

69. Региональные таможенные управления и таможни, непосредственно подчиненные ФТС России, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в ФТС России обобщенную квартальную, полугодовую и годовую информацию о рассмотренных обращениях граждан по установленной форме (приложение № 3 к Регламенту), а также аналитические данные о работе с обращениями граждан не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным (приложение № 4 к Регламенту).

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

Осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан в ФТС России

70. 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.

71. Контроль за исполнением обращений граждан 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 и полным 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.

72. 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 исполнения 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 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.

73. При рассмотрении обращения в ФТС России или таможенном органе гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 37 Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан в таможенных органах

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

75. Контроль за сроком рассмотрения обращений граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц, в соответствии с главой 7 Таможенного кодекса Российской Федерации и обращений граждан в соответствии со статьями 23, 25 Таможенного кодекса Российской Федерации осуществляет соответствующее структурное подразделение таможенного органа. В этих случаях в РКФ обращения вносятся соответствующая отметка.

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

77. Начальник ОДО таможенного органа еженедельно направляет начальнику (заместителю начальника) таможенного органа информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

78. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений осуществляется должностными лицами Приемной ФТС России, начальниками ОДО таможенных органов путем проверок исполнения положений Регламента.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции

79. Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) таможенного органа или его должностного лица в ходе исполнения государственной функции.

80. Решения, действия (бездействие) в ходе исполнения государственной функции могут быть обжалованы в таможенные органы либо в суд.

Подача в таможенный орган жалобы на решение, действия (бездействие) не исключает возможности одновременной или последующей подачи жалобы аналогичного содержания в суд. Жалоба на решение, действия (бездействие), поданная в таможенный орган и в суд, рассматривается судом.

81. Жалоба на решение, действия (бездействие) может быть подана в течение трех месяцев:

со дня, когда лицу стало известно или должно было стать известно о нарушении его прав, свобод или законных интересов, создании препятствий к их реализации либо незаконном возложении на него какой-либо обязанности;

со дня истечения установленного срока для принятия таможенным органом или его должностным лицом решения или совершения действия, которые предусмотрены Регламентом.

82. В случае пропуска по уважительным причинам срока для обжалования этот срок по заявлению лица, обратившегося с жалобой на решение, действия (бездействие), может быть восстановлен таможенным органом, правомочным рассматривать жалобу.

83. Жалоба на решение, действия (бездействие) подается в письменной форме и должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой.

В жалобе на решение, действия (бездействие) указываются:

наименование таможенного органа или должность, фамилия, имя и отчество должностного лица таможенного органа (если они известны), решение, действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество или наименование лица, подающего жалобу, его место жительства или местонахождение;

существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

84. Подача жалобы на решения, действия (бездействие) не приостанавливает исполнения обжалуемых решений, действий.

85. Жалобы на решение, действия (бездействие) должностных лиц ФТС России подаются в ФТС России.

86. ФТС России или таможенный орган отказывает в рассмотрении жалобы на решение, действия (бездействие) таможенного органа или его должностного лица по существу в случае, если:

а) не соблюдены установленные сроки обжалования и лицо не обратилось с заявлением о восстановлении пропущенного срока для обжалования либо заявление о восстановлении пропущенного срока для обжалования отклонено;

б) не соблюдены требования, установленные пунктом 82 Регламента;

в) заинтересованное лицо (заявитель) уже обратилось с жалобой аналогичного содержания в суд и такая жалоба принята судом к рассмотрению либо по ней вынесено решение;

г) предметом указанной жалобы являются решение, действия (бездействие) органа, не являющегося таможенным органом или его должностным лицом.

87. Решение об отказе в рассмотрении жалобы на решение, действия (бездействие) таможенного органа или его должностного лица по существу должно быть принято не позднее трех дней со дня поступления указанной жалобы в таможенный орган, правомочный рассматривать жалобу, а в случае, предусмотренном подпунктом «в» пункта 85 Регламента, - со дня получения таможенным органом, правомочным рассматривать жалобу, определения суда о принятии жалобы аналогичного содержания к рассмотрению или судебного решения.

88. Заинтересованное лицо (заявитель), обратившееся с жалобой на решение, действия (бездействие), может отозвать ее в любой момент до принятия решения по жалобе.

89. Повторная жалоба по тому же поводу может быть подана в пределах сроков, установленных пунктом 80 Регламента.

90. Жалоба на решение, действия (бездействие) должна быть рассмотрена таможенным органом в течение одного месяца со дня ее поступления в таможенный орган, правомочный рассматривать жалобу.

Если таможенный орган, рассматривающий жалобу, признает необходимым продлить срок рассмотрения указанной жалобы, этот срок может быть продлен начальником этого таможенного органа, но не более чем еще на один месяц, о чем сообщается лицу, подавшему эту жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

91. Копия решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение, действия (бездействие), направляется лицу, обратившемуся с жалобой.

92. Решение таможенного органа по жалобе на решение, действия (бездействие), а также решение таможенного органа об отказе в рассмотрении жалобы на решение, действия (бездействие) по существу может быть обжаловано в суд, арбитражный суд.

93. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение № 1
к Административному регламенту
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

Контактная информация ФТС России

Обращение гражданина в ФТС России
(<http://www.customs.ru>)

Письменное обращение

Почтовый адрес: 121087, г.Москва,
ул. Новозаводская, д.11/5

Адрес электронной почты:
gtr_gr@mail.customs.ru

Факс: (495)449 73 00,
(495)913 93 90

Справка по документам:
(495)449 73 82, (495)449 72 35

Устное обращение

Справочный телефон ФТС России:
(495)449 72 05

Справочный телефон Приемной
ФТС России: (495)449 77 71,
(495)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

Приложение № 2
к Административному регламенту
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

Блок-схема
последовательности действий при исполнении государственной функции
в части работы с письменными обращениями граждан в ФТС России и
таможенных органах

Письменное обращение гражданина в Федеральную таможенную службу и
таможенные органы

Должностное лицо Приемной
ФТС России:
регистрирует обращение гражданина;
направляет обращение на
рассмотрение в структурное
подразделение ФТС России;
направляет обращение по
компетенции в другой орган
государственной власти;
осуществляет регистрацию ответа
(уведомления) и направляет его
гражданину.

Должностное лицо ОДО таможенного
органа:
регистрирует обращение гражданина;
при необходимости готовит проект
поручения начальника (заместителя
начальника) таможенного органа;
направляет обращение на
рассмотрение в структурное
подразделение таможенного органа;
направляет обращение по
компетенции в другой орган
государственной власти;
осуществляет регистрацию ответа
(уведомления) и направляет его
гражданину.

Руководитель, заместители
руководителя ФТС России:
подписывают поручения о
рассмотрении обращений граждан;
подписывают ответ (уведомление)
гражданину.

Начальник (заместитель начальника)
таможенного органа:
подписывают поручения о
рассмотрении обращений граждан;
подписывают ответ (уведомление)
гражданину.

Приложение № 3
к Административному регламенту
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

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА

СВЕДЕНИЯ О _____

за _____ 20 ____ г.

Представляяют: Наименование таможенного органа Управлению делами ФТС России	Сроки представления: квартальная - до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом годовая - до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Форма № 7-граждане Утверждена приказом ФТС России от _____ № _____ Квартальная (нарастающим итогом) - почтовая
Наименование таможенного органа	Код таможенного органа	

[illegible]

2. Личный прием граждан

Принято граждан на личном приеме					Результаты исполнения			
Наименование таможенного органа	всего	В том числе			повторный прием	принято заявлений	разъяснено	направлено в другие таможенные органы или ведомства
		граждан Российской Федерации	иностраннх граждан					
1	2	3	4	5	6	7	8	

Начальник таможенного органа

(инициалы, фамилия)

(подпись)

Ответственный исполнитель

(инициалы, фамилия)

(подпись)

« ____ » ____ 20 ____ г.
(дата составления документа)

тел. ____

Приложение № 4
к Административному регламенту
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

Аналитическая справка о работе с обращениями граждан

В _____
за _____ 200__ г.

Справка должна быть адресована в Управление делами ФТС России.

В содержательной части аналитической справки рекомендуется:

проанализировать динамику поступления письменных обращений граждан и количество принятых на личном приеме посетителей за отчетный период;
привести перечень тем, по которым чаще всего обращались граждане;
проанализировать новые темы, появившиеся в письмах граждан за отчетный период;

уделить особое внимание обращениям граждан по социальным вопросам, включая анализ поступивших откликов на начавшуюся работу по реализации национальных проектов в области здравоохранения, образования, доступного жилья;

указать причины обращения граждан;

перечислить меры, принятые для решения проблем, содержащихся в обращениях граждан;

указать направления работы по разъяснению деятельности федеральных органов исполнительной власти;

привести примеры проведенных служебных проверок по фактам несвоевременного или формального рассмотрения обращений граждан с привлечением виновных лиц к дисциплинарной ответственности, а также проверок с выездом на место;

указать перечень мероприятий по проведению методической учебы специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан;

показать степень влияния начальников таможенных органов на качество работы с обращениями граждан;

указать информацию о количестве и результатах рассмотрения жалоб граждан на решения, действия (бездействие) должностных лиц таможенных органов за отчетный период, привести несколько примеров по фактам рассмотрения данных жалоб с выездом на место.