Введение

Право граждан на обращения — гарантированная Конституцией РФ возможность граждан обратиться лично либо через своего законного представителя, а также направлять коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане имеют право лично, а также через своего законного представителя на предприятии, в учреждении, организации независимо от форм собственности обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления, к их руководителям и должностным лицам, депутатам законодательных (представительных) органов и органов местного самоуправления, государственным и муниципальным служащим.

Работа с обращениями граждан в Таможенные органы Российской Федерации непосредственно регулируется следующими нормативными актами:

* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Приказом ФТС от 18 октября 2004 г. № 160 «О типовой Инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах»;
* Приказом ФТС от 10 сентября 2009 г. № 1660 «Об утверждении административного регламента Федеральной Таможенной Службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»;
* а также соответствующими Инструкцией и Регламентом.

Названные документы подробно регулируют работу таможенных органов с обращениями граждан, попутно уточняя само понятие обращения, а также других терминов, содержат указания по процедуре и срокам принятия, рассмотрения и ответа на обращения, образцы документов, необходимых для официального их оформления.

Помимо непосредственной работы таможенных органов с обращениями граждан ФТС проводит исследования, связанные с их анализом по некоторым факторам. Изучение массива, поступающих в таможенные органы ФТС России, обращений позволяет определить:

* основной круг вопросов, по которым обращаются граждане;
* категорию лиц, письменно и лично обратившихся в таможенные органы;
* основные причины обращений граждан;
* получить другие необходимые сведения.

Как можно судить из сказанного, тема данной работы является актуальной по нескольким причинам, а именно: обращение, письменное или устное, гражданина в таможенный орган является действенной возможностью для разрешения вопросов, связанных с деятельностью этого таможенного органа; также анализ обращений, проводимый ФТС России дает возможность оценить деятельность структурных подразделений Службы с позиции участников внешнеторговых отношений и рядовых граждан, чьи интересы затронуты деятельностью тех или иных таможенных органов. Исходя из этого, задачи данной работы можно определить как: изучение нормативной документации, устанавливающей порядок работы таможенных органов с обращениями граждан, в частности исследование процедур регистрации, рассмотрения, ответа на обращения, как письменные, так и устные. Также в данной работе необходимо осветить результаты работы таможенных органов и ФТС России с обращениями граждан за последнее время.

1. Правовые основы работы с обращениями граждан

Термин «обращения» носит обобщающий характер, объединяя изложенные в письменной или устной форме предложения, заявления, ходатайства или жалобы гражданина. Особым видом обращений граждан в судебные органы в форме обжалования является обращение за судебной защитой, а также обращение в Конституционный Суд РФ с конституционной жалобой. Обращения граждан рассматриваются государственными органами и должностными лицами в соответствии с их своей компетенцией. Порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Соответственно этому акту поступившие жалобы, заявления рассматриваются в течение одного месяца или 15 дней, если для рассмотрения таких обращений граждан не требуется специальная проверка. Органы и должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, направляют обращения (как правило, не позднее чем в 7-дневный срок) в органы, которым подведомственны данные вопросы, извещая об этом граждан, подавших заявления. При этом запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам и должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

Адресатами предложений, заявлений, ходатайств граждан являются те органы и должностные лица, к непосредственному ведению которых данные обращения относятся. Жалобы подаются также в те органы и тем должностным лицам, которым непосредственно подчинены органы и должностные лица, чьи действия обжалуются, а также в иные специально образуемые органы, Уполномоченному по правам человека в РФ. Законодательство запрещает анонимные обращения, заявления и жалобы. Право на обращения включает в себя возможность коллективных обращений (петиций) — предложений по улучшению работы государственных органов, требования отмены несправедливых актов, протестов против действий властей и др. Посредством обращений граждане оказывают давление на властные структуры, осуществляют общественный контроль за ними. Таким образом разрешаются многие социальные конфликты, предупреждаются акты массового недовольства людей. Организационное обеспечение работы по рассмотрению обращений граждан, адресованных Президенту РФ, Правительству РФ, федеральным министерствам и Администрации Президента РФ, возложено на Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан.

Таможенные органы проводят работу с обращениями граждан руководствуясь вышеуказанным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Приказом ФТС от 10 сентября 2009 г. № 1660 « Об утверждении административного регламента Федеральной Таможенной Службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок». Регламент ФТС детально регулирует все операции с обращениями граждан, уточняют терминологию.

Регламент о порядке рассмотрения обращений граждан в таможенных органах Российской Федерации определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан. Таможенный орган в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним мер и направление ответа в порядке и сроки, установленные законодательством.

В нормативных документах, определяющих порядок работы таможенные органы и ФТС России с обращениями граждан используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина - направленное в ФТС, таможенный орган или должностному лицу таможенного органа или ФТС письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в таможенный орган Российской Федерации;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности таможенных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе таможенных органов и их должностных лиц, либо критика деятельности таможенных органов и их должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

5) 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.

2. Порядок работы таможенных органов с обращениями граждан

В соответствие с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами, а также нормативными документами ФТС России, граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в таможенные органы.

Письменные обращения граждан, поступившие в таможенный орган, подлежат обязательному рассмотрению по существу изложенных вопросов. Отказ в рассмотрении обращений по вопросам, относящимся к компетенции таможенного органа, недопустим. Если ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке либо наименование органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. Гражданин в своем устном обращении сообщает наименование таможенного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Также не дается ответ на обращения, содержащие нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы должностным лицам таможенного органа, если текст обращения не поддается прочтению по каким-либо причинам или если суть изложенных в обращении вопросов была ранее неоднократно изложена в предшествующих обращениях, на которые уже были даны ответы. В каждом из случаев, в которых таможенный орган не дает ответ на обращение гражданина по возможности уведомляют о причине нерассмотрения вопроса по существу.

Обращения граждан подлежат централизованной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел документационного обеспечения (ОДО) таможенного органа (регионального таможенного управления, таможни, таможенного поста). Регистрация обращений граждан осуществляется путем создания регистрационно-контрольной формы (далее - РКФ) в используемой в ФТС России автоматизированной поисковой системе.

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

На обращении проставляется штамп, свидетельствующий о регистрации обращения. Также при регистрации обращения в электронную картотеку базы данных «Обращения граждан» заносятся такие реквизиты документа, как:

* наименование вида обращения;
* кому адресовано обращение;
* ф.и.о. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
* дата регистрации обращения, регистрационный номер;
* количество листов обращения;
* заголовок к тексту обращения;
* аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
* 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, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;
* тематика обращений (рубрикатор);
* совместное рассмотрение;
* вид передачи обращения (почтой, факсом).

На документы, внесенные в автоматизированную поисковую систему, распечатывается сокращенная форма регистрационно-контрольной карточки (далее – РКК) в двух экземплярах.

Регистрационный номер обращения, который вносится в электронную карточку базы данных «Обращения граждан» и указывается в регистрационном штампе, состоит: из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения, например, А-1; если обращение иностранного гражданина - добавляется индекс «и», например, Б-2 и; на коллективных обращениях проставляется индекс «КЛ», например, КЛ-3.

Зарегистрированные в отделе документационного обеспечения (ОДО) обращения граждан направляются:

а) адресованные конкретным должностным лицам - как правило, этим лицам;

б) в зависимости от содержания: руководству таможенного органа – для рассмотрения и написания резолюций;

в) 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 РКК обращения.

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

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.

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.

Ответ на обращение гражданина подписывается начальником таможенного органа или его заместителем и оформляется на бланке письма таможенного органа без указания специального звания должностного лица, подписавшего ответ, а также без указания фамилии и телефона исполнителя.

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.

Подписанный ответ на обращение регистрируется в ОДО таможенного органа. 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.

Исполненные обращения граждан со всеми относящимися к ним документами формируются в дела по вопросам, направлениям или видам деятельности в соответствующих структурных подразделениях таможенного органа. Неисполненные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению направлять и подшивать в дела запрещается. На каждом обращении после окончательного исполнения должна быть надпись «В дело» и личная подпись начальника, принявшего это решение.

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

Помимо приема письменных обращений граждан в таможенных органах ведется личный прием граждан, ответственность за организацию которого возложена на начальника отдела документационного обеспечения данного таможенного органа.

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

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 какие государственный орган Российской Федерации или иностранного государства либо в организацию ему следует обратиться.

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

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

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

3. Анализ обращений граждан за 2009 год

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, а также аналитические данные о работе с обращениями граждан не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным

 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. Пресс-служба ФТС публикует сообщения по результатам анализа полученных таким образом данных.

таможенный орган обращение

### Об организации работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах в 2009 году можно судить из нижеследующего.

За указанный период отделом организации работы с гражданами Приемной ФТС России проведена работа по следующим направлениям:

* регистрация, направление и контроль исполнения письменных обращений граждан в центральном аппарате ФТС России;
* организация личного приема граждан;
* анализ работы с обращениями граждан в таможенных органах Российской Федерации;
* телефонная справочная информация.

Работа Приемной ФТС России осуществлялась в соответствии с рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации, распорядительными документами Аппарата Правительства Российской Федерации, ведомственными правовыми актами.

В целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» нормативных правовых актов ФТС России издан Приказ ФТС от 10 сентября 2009 г. № 1660 «Об утверждении административного регламента Федеральной Таможенной Службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»., который в декабре 2009 года прошел государственную регистрацию в Минюсте России и вступил в силу.

За истекший год в центральный аппарат ФТС России поступило 1614 письменных обращений, что на 10% больше, чем в 2008 году. Увеличение количества письменных обращений связано, прежде всего, с продолжающейся административной реформой, с необходимостью получения населением более полной информации по таможенным вопросам, а также изданием новых нормативных правовых актов в области таможенного дела.

Письменных обращений поступило:

* от граждан России - 1482 (2008 г. - 1334);
* от иностранных граждан - 132 (2008 г. - 119).

Принято на исполнение по таможенным вопросам из:

* Администрации Президента Российской Федерации - 340 (2008 г. - 277);
* Аппарата Правительства Российской Федерации - 103 (2008 г. - 125);
* Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации - 7 (2008 г. - 12);
* Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - 10 (2008 г. - 10);

Из общего количества обращений:

* заявлений - 1314;
* повторных заявлений - 98;
* жалоб - 181.

Наибольшее количество рассмотренных обращений приходилось на Главное управление организации таможенного контроля - 19,6% (316 обращений), Управление государственной службы и кадров - 19,3% (311 обращения), Главное управление федеральных таможенных доходов и тарифного регулирования - 11,1% (180 обращений), Управление собственной безопасности - 9,4% (152 обращения), Правовое управление - 8,5% (138 обращений).

По результатам исполнения письменных обращений (с учетом поступивших в конце 2008 года) положительных решений принято 169, отказано на основании действующего таможенного законодательства в 300 случаях, даны разъяснения 1237 заявителям, 265 обращений направлены в региональные таможенные управления и другие государственные органы по принадлежности, принято 50 информационных писем, не требующих ответа.

Анализ поступивших в центральный аппарат ФТС России писем позволил определить основной круг вопросов, по которым обращались граждане, а именно:

* разъяснение таможенных правил;
* подтверждение стажа работы в таможенных органах;
* трудоустройство;
* выдача справок;
* жалобы на действия (бездействие) должностных лиц таможенных органов;
* правомерность начисления таможенных платежей на товары и автомобили;
* улучшение жилищных условий;
* обжалование постановлений по делам об административных правонарушениях;
* начисление и перерасчет пенсий.

Отмечены новые темы обращений граждан в 2009 году:

* заявления граждан в связи с изменением порядка провоза через границу Российской Федерации биологических образцов человека. По данной тематике во 2 квартале 2009 года ФТС России рассмотрено 64 обращения (62 обращения поступили из Администрации Президента Российской Федерации, 2 из Аппарата Правительства Российской Федерации);
* обращения граждан по вопросу сроков оформления международных почтовых отправлений;
* обращения, связанные с проведением организационно-штатных мероприятий в Южном таможенном управлении и выплатой материальных пособий уволенным должностным лицам.

По указанным обращениям структурными подразделениями ФТС России были подготовлены необходимые разъяснения.

Одновременно необходимо выделить основные причины обращений граждан непосредственно в ФТС России, это:

* разрешение вопросов, затронутых гражданами, выходит за рамки действующего таможенного законодательства и поэтому не может быть решено таможенными органами на местах (в основном это касается предоставления льгот по уплате таможенных пошлин и налогов в индивидуальном порядке);
* отдельные случаи формального отношения в ряде таможенных органов к запросам граждан, что порождает обращения в вышестоящую инстанцию.

Категория лиц, письменно и лично обратившихся в ФТС России оставалась неизменной - в большей степени это граждане, переселяющиеся на постоянное место жительства в Российскую Федерацию из республик бывшего СССР, индивидуально-частные предприниматели и граждане, перемещающие товары и транспортные средства через таможенную границу в личных целях, должностные лица таможенных органов.

В 2009 году по социальным вопросам в ФТС России обратились 111 человек, что на 37 обращений меньше, чем в 2008 года. В основном это обращения об улучшении жилищных условий, о выделении денежных средств на приобретение жилья, о выплате единовременных пособий при увольнении, о медицинском обслуживании, о выделении санаторно-курортных путевок и другие.

Руководству ФТС России в 2009 году доложено 718 обращений граждан, что больше на 201 обращение (28%) чем в 2008 году.

В 2009 году на личный прием в ФТС России обратилось 884 человека, что на 48 (5,4%) обращений больше чем в 2008 году.

По окончании личного приема 174 письменных обращения были направлены в структурные подразделения ФТС России для рассмотрения и принятия по ним решения.

В основном вопросы, поставленные гражданами на личном приеме, касались:

* разъяснения таможенных правил;
* таможенного оформления личного автотранспорта, включая вопросы временного ввоза/вывоза, уплаты таможенных платежей в виде внесения денежных средств на депозит таможенных органов, освобождения от уплаты таможенных пошлин и налогов, подтверждения экологического класса ввезенных автотранспортных средств сертификатом соответствия;
* перемещения через таможенную границу иностранной (в основном) и российской наличной и безналичной валюты;
* ввоза и вывоза культурных ценностей, предметов старины, орденов, медалей;
* кадровых вопросов;
* жалоб на действия (бездействие) должностных лиц таможенных органов;
* улучшения социального обеспечения;
* принятия предварительного классификационного решения на различные виды товаров.

В 2009 году осуществлялась работа по организации личного приема граждан руководством ФТС России и руководителями структурных подразделений ФТС России. В соответствии с ежеквартально утверждаемым руководителем ФТС России графиком приема граждан в отчетном году было организовано:

* пять личных приемов должностных лиц таможенных органов и граждан первым заместителем руководителя ФТС России В.М.Малининым, заместителями руководителя ФТС России И.А.Завражновым, Т.Н. Голендеевой.
* восемь - начальниками и уполномоченными представителями структурных подразделений ФТС России.

В ходе личного приема рассматривались кадровые вопросы (восстановление в должности, незаконное увольнение), вопросы улучшения жилищных условий, разъяснялись положения таможенного законодательства.

С учетом необходимости и для оперативного решения возникающих у граждан вопросов прием осуществляется по возможности безотлагательно, вне графика. В 2009 году по различным вопросам общего характера и вопросам таможенного законодательства от физических и юридических лиц поступило 9540 обращений в телефонную справочную Приемной ФТС России.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и реализации прав граждан на обращение, Приемной ФТС России проведена работа по созданию на официальном сайте ФТС России раздела, посвященного обращениям граждан. В данном разделе размещаются обзоры обращений граждан, адреса и телефоны подразделений таможенных органов, занимающиеся работой с обращениями, порядок работы с обращениями, ответы на вопросы граждан, поступивших на имя Президента Российской Федерации в ходе «прямых линий» в 2007 и 2008 годах. Также в разделе «Приемная ФТС России» организован прием электронных обращений.

В декабре 2009 года Приемной ФТС России организовано и проведено видеосовещание с таможенными органами Сибирского региона на тему «О работе с обращениями граждан». В диалоге приняли участие 15 таможен региона. Практика проведения видеосовещаний будет использована и будущем.

За 2009 год таможенными органами Российской Федерации зарегистрировано 35628 письменных обращений граждан, что значительно меньше чем в 2008 году. Сокращение количества обращений произошло за счет исключения заявлений по вопросам таможенного оформления и контроля, таможенных процедур, таможенных платежей.

Наибольшее количество письменных обращений приходится на регионы деятельности Южного - 9488, Центрального - 6827, Сибирского - 6551 и Приволжского - 3401 таможенных управлений.

Основной причиной обращения граждан в таможенные органы является недостаточная осведомленность в вопросах действующего таможенного законодательства, особенно в вопросах, связанных с перемещением товаров через таможенную границу Российской Федерации. В соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации во всех таможенных органах правовыми подразделениями проводятся бесплатные консультации и информирование населения по вопросам таможенного дела. На информационных стендах размещаются графики личного приема граждан руководством таможен и региональных таможенных управлений, порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц таможенных органов, действующие нормативные правовые документы и другая необходимая информация для граждан и участников внешнеэкономической деятельности.

Письмом ФТС России от 19.11.2007 № 01-06/43511 таможенным органам было дано поручение проверить наличие указанной информации и привести ее в актуальное состояние. Об исполнении данного поручения таможенными органами докладывают непосредственно в Правовое управление ФТС России.

В целях повышения эффективности института ведомственного обжалования, информирования участников внешнеэкономической деятельности о возможности обратиться с жалобой на решения таможенных органов в сфере таможенного дела в вышестоящий таможенный орган, а также принятие соответствующих жалоб физических лиц в таможенных органах продолжают проводиться акции «На что жалуетесь?». Так, например, Центральным таможенным управлением указанные акции проводятся всеми таможнями региона деятельности Управления 2 раза в год. Порядок обжалования решений таможенных органов в сфере таможенного дела был доведен таможнями региона деятельности Северо-Западного таможенного управления до сведения заинтересованных лиц по радио.

В 2009 году наблюдалась тенденция увеличения количества обращений граждан по вопросам трудоустройства. По мнению специалистов ФТС, это вызвано повышением престижа службы в таможенных органах.

Заслуживает внимания работа ряда региональных таможенных органов (ПТУ, УТУ, СТУ) по разъяснению деятельности таможенных органов. В целях информирования населения использовались различные формы взаимодействия со средствами массовой информации:

* информирование населения с помощью теле- и радиоканалов;
* регулярная организация и проведение пресс-конференций;
* публикация материалов в региональной печати;
* размещение информационных сообщений в сети Интернет.

Заключение

Право граждан на обращения в органы государственной власти, в том числе и в таможенные органы, гарантировано Конституцией Российской Федерации. Обращения могут быть письменными или устными, индивидуальными или коллективными. Право на обращения в таможенные органы имеет под собой многоуровневую правовую основу, включающую: Конституцию РФ, Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом ФТС «О типовой Инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах», Приказом ФТС «Об утверждении административного регламента Федеральной Таможенной Службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок». Данные нормативные документы содержат подробные указания о процедурах принятия на рассмотрение; регистрации, в том числе в электронных базах данных; рассмотрения по существу изложенных в обращении вопросов; ответа таможенных органов и их должностных лиц на обращения граждан; возможные причины отказа от рассмотрения и ответа на обращение.

Так установлено, что прием на рассмотрение и регистрация письменного обращения осуществляется не позднее трех рабочих дней с момента поступления его в таможенный орган. Обращение должно быть рассмотрено в течение пятнадцати – тридцати дней, в зависимости от сложности поставленных вопросов. Специалисты таможенных органов должны рассматривать обращения граждан по существу и давать своевременные и аргументированные ответы на них. Однако не всегда обращения принимаются на рассмотрение, решение об отказе в рассмотрении или ответе может быт принято по ряду причин, а именно, если в обращении не указаны необходимые данные для ответа (адрес, индекс, ф.и.о. отправителя), текст обращения не поддается прочтению или имеет некорректное содержание (угрозы, нецензурные выражения) и прочее. В случае отказа в рассмотрении обращения гражданин по возможности уведомляется о таком решении таможенного органа с указанием причины отказа.

Также нормативные акты Федеральной Таможенной Службы определяют порядок контроля работы с обращениями граждан. Установлено, что контроль за надлежащим и своевременным исполнением обращений, поступивших в адрес таможенного органа, ведется как на уровне самого таможенного органа, так и на уровне ФТС.

Федеральная Таможенная Служба России осуществляет контроль и анализ информации о работе с обращениями граждан в таможенные органы и непосредственно в Приемную ФТС. Данные этого анализа помогают составить общую картину о содержании обращений, их тем, определить причины подачи, наиболее часто задаваемые вопросы, контингент лиц, направляющих обращения в таможенные органы, принятые по обращениям решения, динамику и тенденции в работе с обращениями граждан в таможенных органах разных регионов России, а также многое другое. Ознакомиться с результатами аналитической работы ФТС, связанной с обращениями граждан в таможенные органы, можно из сообщений Пресс-службы ФТС.

Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ;
3. Приказ ФТС от 18 октября 2004 г. № 160 «О типовой Инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах»;
4. Приказ ФТС от 10 сентября 2009 г. № 1660 « Об утверждении административного регламента Федеральной Таможенной Службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»;
5. Постатейный комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Аншаков М.Г., Баршина Р.Ю. «ГроссМедиа», М.: 2007г.
6. Комментарий к Приказу ФТС от 10 сентября 2009 г. № 1660 « Об утверждении административного регламента Федеральной Таможенной Службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок», под ред. Козырина А.Н., «Топ-книга», М.: 2001г.
7. Энциклопедический словарь «Конституционное право России», «АСТ-Пресс», М.: 2008г.
8. Официальный сайт Федеральной Таможенной Службы Российской Федерации – www.customs.ru