



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
(ФТС РОССИИ)**

ПРИКАЗ

30 июня 2014 г.

Москва

№ 1240

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации (далее – Порядок).
2. Начальникам структурных подразделений ФТС России, региональных таможенных управлений, таможен обеспечить применение Порядка.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель
действительный государственный советник
таможенной службы Российской Федерации



А.Ю. Бельянинов

И.Л. Беляев
(499) 449 74 73

Порядок работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации

I. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования работы с обращениями граждан и определяют последовательность действий должностных лиц Федеральной таможенной службы (далее – ФТС России), региональных таможенных управлений, таможен и таможенных постов (далее – таможенные органы) по работе с обращениями граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан, лиц без гражданства.

2. Граждане обращаются в ФТС России или таможенные органы:

лично;

по телефону;

в письменном виде на почтовый адрес ФТС России, таможенного органа;

в письменном виде факсимильной связью;

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

в форме электронного документа на адрес электронной почты ФТС России, таможенного органа.

3. Регистрация обращений граждан осуществляется в используемой в ФТС России и таможенных органах автоматизированной системе обработки документов (далее – АС) в базе данных «Обращения граждан».

4. Порядок не распространяется на обращения граждан по вопросам, предусмотренным уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации, законодательством о гражданском судопроизводстве Российской Федерации, законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, трудовым законодательством Российской Федерации, таможенным законодательством Таможенного союза и законодательством Российской Федерации о таможенном деле, по вопросам перемещения товаров, транспортных средств, таможенного контроля, таможенных процедур, таможенных платежей (продление срока временного ввоза (допуска) транспортных средств, внесение изменений в таможенную декларацию, корректировки таможенной стоимости, подтверждение ввоза (вывоза) товаров, создание временных зон таможенного контроля, возврат и зачет таможенных платежей, выдача паспорта транспортного средства и др.).

Обращения граждан, содержащие указанные вопросы, после регистрации или учета в соответствии с инструкцией по делопроизводству в таможенных органах передаются на исполнение в структурные подразделения таможенного

органа, которые должны самостоятельно осуществлять контроль сроков исполнения обращений.

II. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан в ФТС России

5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно в Управлении делами ФТС России. Организация делопроизводства по обращениям граждан возложена на отдел организации работы с гражданами (Приемную ФТС России) (далее – Приемная ФТС России).

6. Обращения граждан, поступившие по адресу электронной почты ФТС России и на сайт ФТС России, принимаются и регистрируются должностными лицами Приемной ФТС России с использованием штатных программно-технических средств.

7. Должностные лица Приемной ФТС России регистрируют все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным Федеральным законом для письменных обращений и обращений в форме электронного документа.

8. При регистрации обращений граждан должностными лицами Приемной ФТС России создается регистрационно-контрольной форма (далее – РКФ) в используемой в ФТС России АС.

В РКФ вносятся следующие основные реквизиты регистрации обращений граждан:

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

Состав основных реквизитов регистрации обращений граждан может дополняться другими реквизитами:

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

На все зарегистрированные обращения граждан в случае направления документов на исполнение в структурное подразделение ФТС России на

бумажном носителе распечатываются регистрационно-контрольные карточки (далее – РКК). РКК с подписью должностного лица отдела документационного обеспечения структурного подразделения ФТС России или ответственного за ведение делопроизводства в структурном подразделении ФТС России (далее – служба ДОУ) о получении обращения граждан помещается должностным лицом Приемной ФТС России в контрольную картотеку Приемной ФТС России.

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

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

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов обращений граждан, общее количество листов приложений указываются в регистрационном штампе ФТС России, в том числе в электронном виде, который проставляется, как правило, в нижнем правом углу первого листа обращения граждан.

10. 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»).

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

11. Зарегистрированные обращения граждан направляются Приемной ФТС России руководителю (заместителю руководителя) ФТС России для определения ответственного исполнителя или по принадлежности на исполнение в структурное подразделение ФТС России.

12. После рассмотрения руководством ФТС России должностные лица Приемной ФТС России переносят в РКФ содержание резолюций и в течение одного рабочего дня направляют, в том числе в АС в электронном виде, обращения граждан на исполнение в структурные подразделения ФТС России согласно поручению руководства ФТС России.

13. В случае, если в поручении о рассмотрении обращений граждан указаны несколько структурных подразделений ФТС России, подлинник обращения направляется должностными лицами Приемной ФТС России структурному подразделению ФТС России, ответственному за исполнение, указанному в поручении первым, а копии в электронном виде направляются структурным подразделениям ФТС России – соисполнителям поручения.

14. Обращения граждан, требующие исполнения в таможенном органе в соответствии с поручением руководителя (заместителя руководителя) ФТС России, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения в Приемную ФТС России направляются Приемной ФТС России в таможенный орган с сопроводительным письмом. О направлении обращений граждан на

исполнение в таможенный орган Приемной ФТС России одновременно в обязательном порядке в письменном виде уведомляется заявитель.

15. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в соответствующее структурное подразделение ФТС России, в течение трех дней с момента поступления обращения должно быть принято одно из следующих решений:

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

16. В случае если обращения граждан направляются на исполнение из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение ФТС России, при наличии поручения руководства ФТС России структурное подразделение-исполнитель направляет докладную записку на имя руководителя ФТС России (заместителя руководителя ФТС России), давшего поручение.

17. Передача всех обращений граждан из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение ФТС России осуществляется через Приемную ФТС России. Направление обращений граждан на исполнение в структурные подразделения ФТС России осуществляется должностными лицами Приемной ФТС России после внесения соответствующей информации в РКФ.

18. Ответ заявителю оформляется должностным лицом структурного подразделения ФТС России, ответственного за исполнение поручения, на бланке письма ФТС России либо на бланке письма должностного лица ФТС России в соответствии с инструкцией по делопроизводству ФТС России.

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

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

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

19. Подготовленный документ направляется 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»). Должностным лицом Приемной ФТС России в РКФ обращения вносятся отметки об исполнении. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в РКФ обращения.

III. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан в таможенных органах

20. Обращение гражданина подлежит регистрации отделом документационного обеспечения таможенного органа (далее – ОДО). Регистрация и рассмотрение обращений граждан, поступивших непосредственно на таможенный пост, осуществляется таможенным постом самостоятельно.

21. ОДО регистрирует все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным Федеральным законом для письменных обращений и обращений в форме электронного документа.

22. Основные реквизиты обращения гражданина, указанные в пункте 8 Порядка, вносятся должностными лицами ОДО в РКФ обращения в используемой в таможенных органах АС.

23. РКФ может дополняться другими реквизитами в соответствии с пунктом 8 Порядка.

24. На документы, внесенные в АС, в случае направления на исполнение в структурное подразделение таможенного органа на бумажном носителе, распечатывается сокращенная форма РКК. С подписью ответственного за делопроизводство структурного подразделения таможенного органа в получении документа РКК помещается должностными лицами ОДО в картотеку ОДО.

25. Регистрационный номер обращения состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения (например, «А-0001»), если обращение поступило от иностранного гражданина, добавляется индекс «и» (например, «Б-0012и»); на коллективных обращениях проставляется индекс «Кл» (например, «Кл-0003»). Регистрационный номер обращений граждан, формируемый автоматически в АС, переносится должностными лицами ОДО из РКФ обращения в регистрационный штамп таможенного органа в соответствии с инструкцией по делопроизводству в таможенных органах.

26. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и отосланные ими для рассмотрения в таможенный орган, при наличии такого обращения в таможенном органе повторными не считаются и учитываются под регистрационным номером обращения, направленного заявителем непосредственно в таможенный орган, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, «К-0025/2»).

27. После регистрации обращений граждан должностные лица ОДО направляют их руководству таможенного органа для рассмотрения и организации исполнения.

После рассмотрения руководством таможенного органа обращения граждан возвращаются в ОДО, где в случае наличия поручений на бумажном носителе содержание резолюций должностные лица ОДО переносят в РКФ обращения.

28. Ответ заявителю оформляется должностным лицом структурного подразделения таможенного органа, ответственного за исполнение, на бланке письма таможенного органа без указания специального звания должностного

лица, подписавшего ответ, и должен содержать отметку об исполнителе на визовом экземпляре документа.

29. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом структурного подразделения таможенного органа, ответственного за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается в соответствии с пунктом 18 Порядка.

30. Ответ на обращения граждан подписывается начальником (заместителем начальника) таможенного органа или уполномоченным должностным лицом.

31. Подписанный ответ на обращение гражданина передается должностным лицом структурного подразделения таможенного органа, ответственного за исполнение, в ОДО таможенного органа для регистрации. Исходящий номер ответа состоит из индекса дела (по номенклатуре), формируемого по данному вопросу, и входящего регистрационного номера (например, 01-21/А-0027). В РКФ обращения вносятся реквизиты регистрации исходящего документа или отметки об исполнении. Первоначальные карточки по данному обращению при их наличии уничтожаются.

32. В случае направления в ходе рассмотрения обращений граждан запроса или направления обращений граждан по принадлежности регистрация исходящих писем происходит в соответствии с пунктом 31 Порядка.

33. На каждом обращении граждан после окончательного исполнения должна быть отметка о направлении «В дело», номер индекса дела по номенклатуре и личная подпись начальника, принявшего это решение.

IV. Направление ответа на обращение граждан в ФТС России и таможенных органах

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

35. Зарегистрированный ответ передается для дальнейшей отправки в отделение почтовой связи в соответствии с инструкциями по делопроизводству в ФТС России и в таможенных органах.

36. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением или по адресу электронной почты, указанному гражданином.

37. Зарегистрированный ответ на обращения граждан, поступившие по электронной почте или на сайт ФТС России, в случае отсутствия почтового адреса направляется должностным лицом Приемной ФТС России, ОДО таможенного органа по адресу электронной почты, указанному в обращении, не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации ответа. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронной копии ответа на обращение или распечатывается подтверждение об отправке.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с инструкциями по делопроизводству в ФТС России и в таможенных органах.

V. Личный прием граждан

38. 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.

39. Личный прием граждан в таможенных органах осуществляется руководством таможенного органа или уполномоченными должностными лицами. Организация личного приема граждан в таможенном органе осуществляется начальником ОДО.

Начальник
Управления делами



А.И. Свечников