

Аналитическая справка

о работе с обращениями граждан в таможенных органах

Дальневосточного региона за второе полугодие 2017 года

Работа с обращениями граждан в Дальневосточном таможенном управлении (далее – ДВТУ) и таможнях региона осуществляется в соответствии с положениями действующего законодательства и ведется по следующим направлениям:

- организация личного приема граждан;
- рассмотрение письменных обращений;
- информирование граждан и анализ работы с обращениями;
- организация и проведение Общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ).

Во втором полугодии 2017 года в Дальневосточное таможенное управление и таможни региона поступило 684 письменных обращения граждан, из них 37 обращений от иностранных лиц. По отношению к предыдущему отчетному периоду количество письменных обращений граждан увеличилось на 57 % (во втором полугодии 2016 года зарегистрировано 434 обращений).

Увеличение количества обращений вызвано в основном, задержкой международных почтовых отправок (далее – МПО) Владивостокским почтовым таможенным постом Владивостокской таможни.

В период с 15.11.2017 на Владивостокский почтовый таможенный пост, помимо почты из Японии и Южной Кореи, поступило 1867 международных отправок из Сингапура, содержащих мобильные телефоны и планшеты.

В соответствии с требованиями профиля риска, при отсутствии в накладных сведений о марке и модели телефона таможенным органом принято решение о проведении таможенного досмотра в целях установления сведений, позволяющих отнести товары к разделу 2.19 перечня товаров, в отношении которых установлен разрешительный порядок ввоза на таможенную территорию ЕЭС, и определения факта наличия соответствующей нотификации, что повлекло увеличение срока оформления МПО.

По результатам таможенного контроля (досмотра) было установлено, что у некоторых сотовых телефонов отсутствует нотификация, в связи, с чем таможенным органом было принято решение о запрете ввоза данного товара на таможенную территорию таможенного союза. Задержка и возвраты посылок вызвали возмущение граждан и их массовое обращения в таможенные органы за разъяснениями по следующим вопросам:

- разъяснение порядка перемещения товаров в МПО;

- сроки выпуска товара;

- причины задержки посылок.

Гражданам в установленные законодательством сроки даны разъяснения, таможенным органом приняты исчерпывающие меры по скорейшему выпуску МПО.

Увеличению количества обращений граждан также способствует активное использование электронной почты. Данный вид связи позволяет оперативно направлять обращения и получать ответы в более короткие сроки.

Обращения, поступившие в электронном виде на WEB-сайт ФТС России и на официальные почтовые ящики таможенных органов составили 96% от всего количества поступивших письменных обращений за этот период. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.11.2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответы на обращения также направляются в форме электронного документа, что безусловно приведет к значительной экономии бюджетных средств.

На особом контроле находятся обращения граждан поступающие в ДВТУ и таможи региона из ФТС России. В ДВТУ за отчетный период поступило 49 таких обращений, по результатам рассмотрения которых, во всех случаях даны разъяснения по существу поставленных вопросов.

Анализ обращений граждан позволил определить основной круг вопросов, по которым обращались граждане:

- разъяснение порядка замены/выдачи дубликатов ПТС, ПСМ или внесения изменений в соответствующие документы;

- разъяснение порядка таможенного оформления товаров и транспортных средств, ввозимых физическими лицами для личного пользования;

- жалобы на действия (бездействие) должностных лиц таможенных органов;

- обращения по вопросам социального обеспечения и трудоустройства в таможенные органы.

По результатам рассмотрения письменных обращений в 462 случаях даны разъяснительные ответы, 108 заявителей получили удовлетворительный ответ, 13 в удовлетворении отказано, 69 обращений были направлены для рассмотрения в другие организации или таможенные органы, 11 обращений являлись информационными, не требующими ответа, 17 заявлений на дату составления отчета находятся на рассмотрении.

Поступают обращения граждан в виде предложений. За отчетный период в ДВТУ и таможи региона поступило 14 таких обращений.

Анализируя новые темы, появившиеся в письмах граждан за отчетный период, следует отметить коллективное обращение поступившее в Уссурийскую таможню, о возможном незаконном перемещении в регионе деятельности Уссурийской таможни рогов северного оленя и лося, заготовок из них для сувениров, экспортируемых в 2015-2016 отдельными предприятиями, поступившее для рассмотрения по компетенции из Приморской транспортной прокуратуры. Так же обращение гражданина К. о мошенничестве и подлоге при ввозе фронтальных погрузчиков из КНР, поступившее для рассмотрения по компетенции из Дальневосточной оперативной таможни.

Для объективного и всестороннего рассмотрения и подготовки ответа на указанные обращения руководством таможни были даны соответствующие поручения руководителям оперативно-розыскного отдела, отдела таможенных процедур и таможенного контроля, отдела таможенной статистики и отдела по противодействию коррупции.

В результате рассмотрения по существу коллективного обращения гражданам даны подробные разъяснения. На основании сведений, изложенных в обращении гражданина К. проведен комплекс оперативно-розыскных мероприятий, в результате которых факты, изложенные в обращении не нашли своего подтверждения. Вместе с тем должностные лица таможенного органа, осуществляющие таможенный контроль на этапе прибытия товаров, ориентированы на дальнейшую проверку информации, поступившей от гражданина К..

Личный прием граждан руководством ДВТУ и таможенными органами региона

осуществлялся согласно утверждаемым графикам приема. Информация по организации приема размещается на официальных сайтах таможенных органов в сети Интернет, а также на информационных стендах в помещениях административных зданий таможенных органов.

Во втором полугодии 2017 года на личном приеме руководством таможенных органов региона принято 163 человека, что на 39 % меньше аналогичного периода 2016 года. Наиболее распространенными темами устных обращений граждан являлись вопросы таможенной стоимости, классификации товаров, трудоустройства и дальнейшего прохождения службы в таможенных органах. Обращались граждане по социальным вопросам, а именно, по вопросам оказания материальной помощи, по вопросам восстановления прав при незаконном увольнении из таможенных органов, по вопросам жилищного обеспечения.

16.11.2017 состоялся личный прием граждан руководством ДВТУ в Приемной Президента Российской Федерации в Приморском Крае. Граждане имели возможность обратиться лично к начальнику ДВТУ Ю.М. Ладыгину. В ходе приема рассмотрены и даны разъяснения по вопросам генерального директора ООО «Примстроитель» Бондаренко А.Е. касающихся обустройства территории свободного порта Владивосток, на которой применяется таможенная процедура Свободной таможенной зоны и предоставления таможенных преференций.

Правовыми подразделениями таможенных органов дальневосточного региона в соответствии со статьями 10, 11 Таможенного кодекса Таможенного союза и в рамках приказа ФТС России от 09.06.2012 г. № 1128 ведется работа по предоставлению государственной услуги по информированию о правовых актах и консультированию по вопросам таможенного дела, иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов.

В целях выявления нарушений прав граждан и участников ВЭД при осуществлении таможенного оформления и таможенного контроля, фактов злоупотреблений служебным положением коррупционной направленности со стороны должностных лиц таможенных органов, в ДВТУ и таможенных органах региона работают «телефоны доверия». На телефон доверия в таможенные органы ДВТУ во втором полугодии 2017 года поступило 70 сообщений. По всем вопросам приняты оперативные меры по проверке предоставленной информации и устранению возможного нарушения законодательства.

В отчетном периоде в ДВТУ и таможах региона в соответствии с Федеральным законом 59-ФЗ рассмотрено 1200 обращений юридических лиц по вопросам входящим в компетенцию таможенных органов, что на 15 % меньше аналогичного периода 2016 года. Это отражает положительную практику проведения публичных слушаний и всестороннего освещения в СМИ наиболее часто затрагиваемых участниками внешней экономической деятельности вопросов. Все обращения рассмотрены своевременно.

В ДВТУ и таможни региона за отчетный период не поступали представления органов прокуратуры об устранении нарушений законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

Ведется работа по информированию граждан и взаимодействию со средствами массовой информации. Статьи об изменениях в таможенном законодательстве, а также о наиболее значимых событиях в деятельности таможенных органов регулярно публикуются в периодических изданиях. Информация размещается на официальном сайте, в газетах - «Золотой Рог», «Комсомольская правда на Дальнем Востоке», журналах - «Таможня», «Таможенная политика России на Дальнем Востоке», информационных агентствах - «Новости», «Дейта.ру», «Восток-медиа», «PrimaMedia», «Приморье 24», интернет-ресурсах - «VI.ru», «Виртуальная таможня», «Таможня.ру», а также на местных телеканалах - ПТР, ОТВ и др.

Во втором полугодии 2017 года на официальном сайте ДВТУ в разделе «Новости» размещен 341 пресс-релиз.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации 12 декабря 2017 года в ДВТУ и таможни региона приняли участие в общероссийском дне приема граждан (далее – ОДПГ).

Должностными лицами таможенных органов, уполномоченными за организацию приема граждан и должностными лицами, ответственными за техническое обеспечение была реализована готовность к приему граждан, как в режимах аудио-видео-связи, так и в непосредственном обеспечении личного приема.

По результатам проведенного ОДПГ в таможенных органах региона принято 46 граждан. По сравнению с аналогичным показателем 2016 года наблюдается увеличение количества обращений на 10 %. Наибольшее количество граждан обратилось в Уссурийскую таможню (25 человек), что составило 54% от общего числа пришедших на прием граждан в регионе.

В вышеупомянутой таможне проводилась активная работа по предварительному информированию граждан о проведении ОДПГ. Должностными лицами ответственными за проведения дня приема граждан в Уссурийской таможне была дана информация в СМИ, а именно - выступление должностных лиц таможни на радио, публикации в местных газетах и на телевидении (в форме бегущей строки).

Всем гражданам, обратившимся в таможенные органы в ОДПГ, даны разъяснения, обеспечены соединения в соответствующих режимах связи со специалистами компетентных органов.

Отделом документационного обеспечения ДВТУ 19.09.2017 проведена учеба должностных лиц управления, в ходе которой, в том числе, рассмотрены вопросы организации работы с обращениями и допускаемые ошибки при рассмотрении обращений граждан. Аналогичная работа ведется во всех таможенных органах региона.

03.10.2017 на расширенном совещании при начальнике ДВТУ в режиме видеоконференцсвязи с таможнями региона заслушан вопрос организации работы с обращениями граждан и подготовки к проведению общероссийского дня приема граждан.

Еженедельно на оперативных совещаниях при начальнике управления руководством отдела документационного обеспечения осуществляется доклад о состоянии работы с контрольными документами в ДВТУ, в том числе с обращениями граждан и юридических лиц.

В целом организации работы с обращениями граждан уделяется особое внимание, ведется активная разъяснительная работа с таможнями региона и должностными лицами управления. Проводятся совещания в режиме видеоконференцсвязи с

руководителями подразделений документационного обеспечения таможенных органов региона, на которых одним из основных вопросов является организация работы с обращениями граждан.