

Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в таможенных органах
Дальневосточного региона за второе полугодие 2018 года

Организация и ведение работы с обращениями граждан в таможенных органах Дальневосточного таможенного управления (далее - ДВТУ) осуществляется в соответствии с положениями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон 59-ФЗ), в соответствии с приказом ФТС России от 30 июня 2014 г. № 1240 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации», а также Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

В ДВТУ и таможнях региона работа с обращениями граждан осуществлялась в соответствии с положениями действующего законодательства по следующим направлениям:

- регистрация письменных обращений, их направление на исполнение и контроль;

- информирование граждан по исполнению государственной функции организации рассмотрения обращений и приема граждан;

- организация личного приема граждан;

- анализ работы с обращениями граждан в ДВТУ и таможенных органах региона;

- представление информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых мерах в Администрацию Президента РФ;

- организация и проведение Общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ).

Во втором полугодии 2018 года в ДВТУ и таможи региона поступило 1036 письменных обращений граждан, из них 22 обращения от иностранных лиц. По отношению к предыдущему отчетному периоду количество письменных обращений граждан увеличилось на 34% (во втором полугодии 2017 года зарегистрировано 684 обращения).

Основными причинами обращений граждан в таможенные органы являются: получение разъяснений по вопросам действующего законодательства и его изменениях, особенно в вопросах, связанных с перемещением товаров через таможенную границу; несогласие с действиями должностных лиц таможен и таможенных постов; желание граждан трудоустроиться в таможенные органы; получение информации в отношении конкретной ситуации.

В рассматриваемом периоде рост обращений обусловлен количеством заявлений по внесению изменений в таможенные документы (ДТ, ПТС, ПСМ и т.п.), заявлениями граждан, в том числе пенсионеров таможенных органов по социальным вопросам, а также количеством заявлений о получении разъяснений по применению таможенного законодательства, в связи с вступлением в силу Федерального закона от 3 августа 2018 года N 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Активное использование гражданами официальных электронных ящиков таможенных органов и электронной формы обращения на WEB-сайте ДВТУ способствует увеличению объема обращений, так как применение данных ресурсов позволяет оперативно направлять обращения и в более короткие сроки получать ответы.

Так как официальные сайты ДВТУ и подчиненных таможен являются основными средствами обеспечения права граждан на доступ к информации о деятельности таможенных органов ДВТУ, их администрированию уделяется повышенное внимание. На сайте ДВТУ публикуются ответы на часто задаваемые в обращениях граждан вопросы, а

также другие данные – информация, востребованная участниками внешнеэкономической деятельности и физическими лицами.

Во втором полугодии 2018 года в электронном виде поступило 400 (38%) обращений, в аналогичном периоде 2017 года – 263. Таким образом, объем обращений, поступивших в электронном виде увеличился на 35%.

Перечень основных тем, по которым обращались граждане, составили вопросы:

- разъяснения порядка выдачи/замены дубликатов ПТС, ПСМ, внесения изменений в соответствующие документы;
- таможенного оформления и таможенного контроля;
- экспорта и импорта продукции;
- порядка оформления и не получения МПО;
- социального обеспечения и трудоустройства в таможенные органы.
- жалобы на действия (бездействия) должностных лиц таможенных органов.

К новым темам в обращениях относятся вопросы, касающиеся введения новых норм беспошлинного ввоза товаров физическими лицами для личных целей с 1 января 2019 года, установленные Решением Совета ЕАЭС от 20 декабря 2017 г. №107 «Об отдельных вопросах, связанных с товарами для личного пользования», также вопросы по действию Временного порядка ввоза на территорию Российской Федерации подержанных праворульных автомобилей жителями Дальневосточного федерального

округа для собственных нужд, утвержденного Председателем Правительства Д.А. Медведевым 21 ноября 2018 г. № 9525п-П9.

По результатам рассмотрения письменных обращений в 496 случаях даны разъяснительные ответы, 388 заявителей получили удовлетворительный ответ, 27 в удовлетворении отказано, 44 обращения направлены на рассмотрение по принадлежности в другие организации и таможенные органы, 27 обращений, являлись информационными, не требующими ответа, 54 обращений на дату составления отчета находятся на рассмотрении.

Руководством ДВТУ и таможенных органов региона принимаются меры по обеспечению объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, в случае необходимости, с выездом на место.

Организация личного приема граждан руководством ДВТУ и таможенных органов осуществляется согласно утверждаемым графикам приема. Информация по обеспечению приема руководством размещена на официальных сайтах таможенных органов в сети Интернет, в том числе и на информационных стендах в помещениях административных зданий таможенных органов.

Во втором полугодии 2018 года на личном приеме руководством таможенных органов региона принято 165 человек. Количество граждан, обратившихся на личный прием в данном периоде, по сравнению с аналогичным периодом практически не изменилось (второе полугодие 2017 года - 163 человека).

Наибольшее количество граждан принято руководством Владивостокской (51 гражданин) и Находкинской таможен (30 граждан).

В основном вопросы, поставленные гражданами на приеме, касались: совершения таможенных операций, разъяснения положений действующего таможенного законодательства, вопросы трудоустройства и дальнейшего прохождения службы в таможенных органах, организации проведения круглого стола.

В результате личных приемов руководством таможенных органов, всем обратившимся даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством, у одного гражданина принято заявление на дальнейшее рассмотрение в установленном порядке.

Во втором полугодии 2018 года в таможенные органы Дальневосточного региона от физических лиц поступило 215 запросов о предоставлении государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – 47 запросов. В результате, в отчетном периоде физическим лицам предоставлено 212 консультаций, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям – 46.

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 2018 года поступило 79 сообщений. По всем вопросам приняты оперативные меры по проверке предоставленной информации и устранению возможного нарушения законодательства.

В ДВТУ и таможни региона в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ рассмотрено 650 обращений юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, что на 46% меньше аналогичного периода 2017 года (1200 обращений). Снижение количества поступивших письменных обращений свидетельствует о положительной практике проведения публичных слушаний и всестороннего освещения средствами массовой информации (далее – СМИ) наиболее проблемных и часто задаваемых вопросов участниками внешнеэкономической деятельности (далее – участники ВЭД).

В целях информирования граждан о деятельности таможенных органов ДВТУ взаимодействует со СМИ. Статьи об изменениях таможенного законодательства, а также о наиболее значимых событиях в деятельности таможенных органов регулярно публикуются в периодических изданиях, как в местных, так и федеральных. Один из каналов информирования – размещение информации на официальном сайте ДВТУ.

Во втором полугодии 2018 года на официальном сайте ДВТУ в разделе «Новости» были подготовлены и размещены 378 пресс-релизов, кроме того в разделе «Информация для физических лиц» размещено 14 материалов.

В рамках работы с гражданами были опубликованы пресс-релизы о личном приеме граждан руководством управления и таможен, об общероссийском дне приема граждан, о приеме руководства таможенных органов региона в приёмных Президента Российской Федерации, об изменениях в работе таможенных органов в пунктах пропуска, об оформлении международных посылок в новогодние праздники, о порядке ввоза пиротехнических изделий и электрических гирлянд, о введении с 1 января 2019 года новых норм беспошлинного ввоза товаров физическими лицами для личных целей.

31 июля 2018 года ДВТУ совместно с Уссурийской таможней провело пресс-тур в ДАПП Полтавка Уссурийской таможни. В ходе пресс-тура была озвучена информация о правилах перемещения товаров физическими лицами в личных целях.

20 декабря 2018 года организован выход к прессе по теме «О введении с 1 января 2019 года новых норм беспошлинного ввоза товаров физическими лицами для личных целей». Перед представителями СМИ выступил и.о. начальника службы организации таможенного контроля ДВТУ А.А. Полушко.

Кроме того, во 2 полугодии 2018 года ДВТУ провело два публичных мероприятия: 27 сентября 2018 года в Южно-Сахалинске состоялось публичное обсуждение результатов правоприменительной практики таможенных органов ДВТУ по итогам 3 квартала 2018 года и 20 декабря 2018 года в ДВТУ состоялось публичное обсуждение результатов правоприменительной практики таможенных органов Дальневосточного таможенного управления по итогам 4 квартала.

В сентябре 2018 года в Хабаровской таможне проведена акция для граждан и участников ВЭД с участием должностных лиц таможни «На что жалуетесь».

Осуществлялось информирование населения с помощью теле- и радиоканалов

(телесюжеты на телеканалах: «ОТВ-Прим», «ОТР», «Россия 24», «8 канал», «1 канал», и 2 радиосообщения на радио «Вести-ФМ Владивосток»).

30 ноября 2018 г. организовано выступление и.о. начальника таможенного поста Морской порт Владивосток Владивостокской таможни К.В. Тополенко на ОТВ-Прим по вопросу оформления японских машин без установки «ЭРА-ГЛОНАСС».

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации 12 декабря 2018 года ДВТУ и таможни региона приняли участие в проведении общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ).

Должностными лицами таможенных органов, ответственными за организацию приема граждан и 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 29 граждан. По сравнению с показателем 2017 года (46 граждан) наблюдается уменьшение количества обращений на 37%. Наибольшее количество граждан обратилось в Уссурийскую таможню (9 человек).

Всем гражданам, обратившимся в таможенные органы в ОДПГ, даны разъяснения.

