



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Приказ ФТС РФ от 25.12.2006 N 1371
"Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в ФТС
России"
(Зарегистрировано в Минюсте РФ 08.02.2007
N 8912)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 22.09.2013

Зарегистрировано в Минюсте РФ 8 февраля 2007 г. N 8912

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА

ПРИКАЗ
от 25 декабря 2006 г. N 1371

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФТС РОССИИ**

В целях реализации положений Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и совершенствования работы с обращениями граждан в Федеральной таможенной службе приказываю:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке рассмотрения обращений граждан в ФТС России (далее - Инструкция).
 2. Начальникам структурных подразделений ФТС России организовать работу с обращениями граждан в соответствии с [Инструкцией](#).
 3. Управлению делами (А.И. Свечников) обеспечить организацию контроля за исполнением [Инструкции](#).
 4. Признать утратившим силу [Приказ](#) ГТК России от 25 мая 2004 г. N 605 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в ГТК России" (зарегистрирован Минюстом России 26.07.2006, рег. N 5947).
- Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель
генерал-полковник
таможенной службы
А.Ю.БЕЛЬЯНИНОВ

Приложение
к Приказу ФТС России
от 25.12.2006 N 1371

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФТС РОССИИ**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ФТС России (далее - Инструкция) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.
2. Действие Инструкции не распространяется на случаи обжалования решений, действий (бездействия) таможенных органов и их должностных лиц в соответствии с [главой 7](#) Таможенного кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 22, ст. 2066; N 52 (ч. I), ст. 5038; 2004, N 27, ст. 2711; N 34, ст. 3533; N 46 (ч. I), ст. 4494; 2005, N 30 (ч. I), ст. 3101; 2006, N 1, ст. 15; N 3, ст. 280; N 8, ст. 854) и обращений граждан в соответствии со [статьями 23, 25](#) Таможенного кодекса Российской Федерации в части контроля сроков исполнения.
3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не

распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным **законодательством**, **законодательством** о гражданском судопроизводстве, **законодательством** об административных правонарушениях и трудовым **законодательством** Российской Федерации.

4. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина - направленное в ФТС России или должностному лицу ФТС России письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ФТС России;

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. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему, в том числе руководством ФТС России, осуществляет отдел организации работы с гражданами (Приемная ФТС России) Управления делами ФТС России (далее - Приемная ФТС России).

6. Приемная ФТС России своевременно направляет зарегистрированные обращения граждан для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения ФТС России, в таможенные органы, в государственные органы Российской Федерации по принадлежности. Приемная ФТС России осуществляет контроль за сроками исполнения обращений граждан.

7. 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 отделе документационного обеспечения деятельности центрального аппарата ФТС России Управления делами.

8. Обращения индивидуальных предпринимателей и лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, подлежат регистрации в Приемной ФТС России.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в Управлении делами ФТС России. Организацию делопроизводства с обращениями граждан осуществляет Приемная ФТС России в соответствии с установленным порядком.

10. 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 обращений граждан:

- 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).

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, ответственного за документационное обеспечение (далее - служба ДОУ) в структурном подразделении, о получении обращения помещается в контрольную картотеку Приемной ФТС России.

11. Регистрационный номер обращения граждан формируется 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").

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указывается в штампе "обращения граждан" ФТС России (**приложение N 1** к Инструкции), который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

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.

12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению комиссиями ФТС России (например, Жилищной комиссией ФТС России), которые в соответствии с правовыми актами ФТС России самостоятельно регистрируют поступающие заявления, Приемная ФТС России не регистрирует и направляет в соответствующие комиссии для регистрации и исполнения.

13. 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.

14. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и отосланные ими для разрешения 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.

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

16. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФТС России, 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.

17. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке либо наименование органа, в который 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.

18. 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.

О содержании писем докладывается руководству ФТС России, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем.

19. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц ФТС России, а также членам их семей, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

20. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения ФТС России, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

21. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения ФТС России или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФТС России. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

22. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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.

23. Обращения граждан, адресованные конкретным должностным лицам, как правило, 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 Российской Федерации по принадлежности.

24. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

25. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

26. 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.

27. 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 ведению 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.

28. 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 подразделение-исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

29. При наличии поручения руководства ФТС России направление обращений граждан на исполнение в другое структурное подразделение 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.

30. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение, в том числе обращений граждан по принадлежности согласно резолюции руководства 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.

31. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма ФТС России в соответствии с инструкцией по делопроизводству ФТС России без указания звания должностного лица, подписавшего ответ, фамилии исполнителя, номера телефона. Фамилия исполнителя и его телефон указываются на втором, визовом, экземпляре ответа. 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, 01-174/А-0010, 01-174/Ж-1214и). В РКФ обращения вносятся отметки о его исполнении. Распечатывается новый экземпляр РКК с отметками об исполнении обращения и помещается в картотеку исполненных обращений (предыдущие РКК уничтожаются). Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в РКФ обращения и распечатывается новая РКК.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение.

32. 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).

33. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

34. 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 - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

35. 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. Соответствующая запись вносится в РКФ обращения.

36. 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, хранятся в структурных подразделениях. Обращения граждан, зарегистрированные и рассмотренные в комиссиях ФТС России, хранятся в делах данных комиссий в соответствии с установленным порядком.

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

38. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Незарегистрированные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

39. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан и сроки их рассмотрения

40. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

41. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается

при регистрации ответа его автору.

42. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляют руководство ФТС России, начальники структурных подразделений ФТС России, Приемная ФТС России, службы ДОУ структурных подразделений ФТС России.

43. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

44. Снятие обращения с контроля осуществляет руководство ФТС России или по его поручению Управление делами. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению ФТС России не является основанием для снятия обращения с контроля.

45. Вся информация о ходе и результатах исполнения поручений вносится в соответствующие поля РКФ обращения.

46. Письменное обращение, поступившее в ФТС России, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

47. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для истребования дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены Приемной ФТС России, но не более чем на 30 дней с уведомлением подразделением-исполнителем о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

48. 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 осуществляет соответствующее структурное подразделение ФТС России. В этих случаях в РКФ обращения проставляется отметка "Контроль в подразделении", которая распечатывается в РКК обращения.

49. 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.

IV. Организация приема граждан

50. Прием граждан, обращающихся в ФТС России, проводят должностные лица Приемной ФТС России, ответственные за прием.

Прием граждан осуществляется в специальном помещении Приемной ФТС России.

51. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

52. Содержание 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 Российской Федерации;

- принять письменное заявление по установленной форме ([приложение N 2](#) к Инструкции) с изложением просьбы, если устные разъяснения или письменные ответы таможенного органа и ФТС России не удовлетворили гражданина, а затронутые в обращении вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, при необходимости разъяснив порядок и срок его рассмотрения.

53. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

54. В необходимых случаях для разъяснения затронутых гражданами вопросов могут привлекаться должностные лица соответствующих структурных подразделений ФТС России.

55. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

56. 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.

57. Прием граждан руководителем ФТС России, его заместителями или по их поручению другими

должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, проводится в соответствии с графиком приема граждан, ежеквартально утверждаемым руководителем ФТС России.

58. Граждане, ознакомившись в Приемной ФТС России с графиком приема граждан руководством ФТС России и графиком приема граждан начальниками структурных подразделений ФТС России, заполняют заявление ([приложение N 2](#) к Инструкции) с просьбой о приеме их руководством ФТС России либо начальниками структурных подразделений ФТС России с изложением существа вопроса и приложением к заявлению всех необходимых, по мнению заявителей, документов.

59. Заявления передаются должностным лицам Приемной ФТС России, которые заносят указанные сведения в журнал учета приема граждан руководством ФТС России и начальниками структурных подразделений ФТС России ([приложение N 3](#) к Инструкции), учитываются в РКФ автоматизированной поисковой системы и передаются для рассмотрения в приемные руководства ФТС России и начальников структурных подразделений.

Приложение N 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в ФТС России

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА	
л. Вх. N	_____
"	" _____ 200_ г.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН	

Приложение N 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в ФТС России

В ФЕДЕРАЛЬНУЮ ТАМОЖЕННУЮ
СЛУЖБУ

ЗАЯВЛЕНИЕ

От _____
(фамилия, имя, отчество)

Страна постоянного проживания _____

Адрес для ответа _____

Телефон _____

_____ (дата)

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

Приложение N 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в ФТС России

Журнал учета приема граждан
руководством ФТС России и начальниками
структурных подразделений ФТС России

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Место жительства посетителя	Вопросы, рассматриваемые на приеме	Фамилия, имя, отчество должностного лица, осуществляющего прием	Результат приема (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7