

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО  
ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ (НА  
ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ)**

Дипломная работа  
обучающегося по специальности 38.05.02 Таможенное дело  
заочной формы обучения, группы 05001153  
Черкасова Дмитрия Юрьевича

Научный руководитель  
ст. преподаватель  
Кныш С.В.

Рецензент  
начальник правового отдела  
Белгородской таможни  
полковник таможенной службы  
Скворцов С.И.

БЕЛГОРОД 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ	8
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ	30
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНЕ	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	67
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	72

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Ежегодно граждане направляют в органы государственной власти, органы местного самоуправления десятки тысяч жалоб на действия и бездействие должностных лиц. В своих жалобах граждане просят восстановить их нарушенные права, провести проверку служебной деятельности того или иного должностного лица, а также привлечь к ответственности виновных должностных лиц. Жалобы граждан и юридических лиц в органы публичного управления касаются самых различных аспектов их жизнедеятельности, в том числе защиты прав в таможенной сфере. Однако большое количество жалоб, поступающих в различные органы государственной власти, в том числе и в таможенные органы, как показывает практика, вовсе не гарантирует, что нарушенные права граждан, а также хозяйствующих субъектов будут восстановлены, а виновные в этом должностные лица понесут соответствующую юридическую ответственность.

Сложившееся положение связано с тем, что в настоящее время не сформирован должный организационный и административный механизм работы с жалобами граждан и юридических лиц в таможенных органах. Неэффективность работы с жалобами граждан связана и с тем, что вопреки установленным запретам жалобы направляются должностным лицам, действия которых обжалуются, имеет место волокита при производстве по жалобам граждан и юридических лиц, нарушение процессуальных сроков рассмотрения жалоб, а также нарушения в режиме делопроизводства по жалобам. Одной из главных причин подобного положения дел в сфере производства по жалобам является то, что в настоящее время отсутствует эффективный механизм юридической ответственности должностных лиц за нарушение производства по жалобам. Данный тезис имеет самое непосредственное отношение и к реализации института права жалобы в

административной деятельности таможенных органов Российской Федерации.

Также в настоящее время действует Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», однако говорить о том, что этот законодательный акт решил все проблемы в механизме правового регулирования производства по жалобам, пока нельзя. Ряд положений закона носит декларативный характер, а некоторые положения не содержат в себе механизма реализации. Все это самым негативным образом сказывается на реализации института права жалобы, а также прав граждан и юридических лиц, которые предпринимают попытки обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и тем самым восстановить свои права и законные интересы. Во многих ведомствах в настоящее время приняты собственные нормативные правовые акты, которые регламентируют порядок производства по жалобам, что снижает эффект действия закона.

Однако, несмотря на то, что производство по жалобам вообще, и в административной деятельности таможенных органов в частности, исследовалось учеными и практиками многих поколений, утверждать, что сегодня в достаточной степени изучены все аспекты данного производства, пока нельзя. В этой связи исследование производства права жалобы в административной деятельности таможенных органов Российской Федерации представляется весьма актуальным.

**Степень изученности темы исследования.** Необходимо отметить, что проблемы института права жалобы исследовались в научной литературе учеными-административистами многих поколений. В частности, в ходе исследования использовались труды С.А. Зинченко, И.Ш. Килясханова, А.Ф. Ноздрачева и других<sup>1</sup>. Весомый вклад в рассмотрении вопросов жалоб и

---

<sup>1</sup> Зинченко С.А. Юридические факты в механизме правового регулирования. М., 2016.; Килясханов И.Ш. Институт необходимой защиты граждан и его реализация в КоАП Российской Федерации // Вестник Московского университета МВД России. 2013. № 1; Костенников М.В. Производство по жалобам в административной деятельности

обращений в таможенные органы внесли такие исследователи как: Ж. Ахметов, А. Боннер, В.А. Бударина<sup>1</sup>.

**Проблема исследования** заключается в сложившемся противоречии между необходимостью совершенствования регулирования производства по жалобам и обращениям в таможенных органах и недостаточной разработанностью методов решения данной задачи на практике.

**Объектом** дипломного исследования административная деятельность Белгородской таможни.

**Предметом** дипломного исследования являются процессы регулирования производства по жалобам и обращениями в Белгородской таможне.

**Целью** дипломного исследования является разработка предложений по совершенствованию регулирования производства по жалобам и обращениям в Белгородской таможне.

**Задачи** дипломной работы:

1. Исследовать теоретические основы регулирования производства по жалобам и обращениям в деятельности таможенных органов.
2. Провести анализ практики регулирования производства по жалобам и обращениям в деятельности Белгородской таможни.
3. Предложить мероприятия по совершенствованию регулирования производства по жалобам и обращениям в Белгородской таможне.

**Теоретико-методологическую основу исследования** составляют научные труды современных исследователей Ж. Ахметова, А. Боннер, В.А. Бударин<sup>2</sup>, работы которых посвящены рассмотрению дел по жалобам

---

таможенных органов Российской Федерации: монография. М., 2014; Ноздрачев А.Ф. Административная организация таможенного дела. М., 2015.

<sup>1</sup> Ахметов Ж. Недостатки в рассмотрении жалоб и заявлений // Законность. 2014. №4; Боннер А. Рассмотрение судами дел по жалобам на действия административных органов // Юстиция. 2015. №6; Бударина В. А. Понятие, назначение и юридическая ценность административной жалобы в системе публичного управления // Правовые споры и порядок их разрешения. 2015. №5.

<sup>2</sup> Ахметов Ж. Недостатки в рассмотрении жалоб и заявлений // Законность. 2014. №4; Боннер А. Рассмотрение судами дел по жалобам на действия административных органов //

на действия административных органов, определению и значению, а так же недостаткам в рассмотрении жалоб и обращений в таможенных органах.

При подготовке дипломной работы были использованы такие методы эмпирического исследования, таких как наблюдение и опрос. Обработка данных производилась посредством статистического анализа, а также системного анализа информации. Для получения более точных данных были использованы:

- логический метод, применяемый при формировании выводов и проблем;
- сравнительно – правовой, используемый при анализе нормативно-правовых актов в области таможенного дела.

**Эмпирическую базу исследования составляют** основные нормативно-правовые акты в области таможенного дела<sup>1</sup>, а также статистическая информация о деятельности Белгородской таможни<sup>2</sup>.

**Научно-практическая значимость** дипломной работы состоит в том, что на основе полученных в ходе исследования выводов сформулированы практические предложения, а также определены приоритетные направления

---

Юстиция. 2015. №6; Бударина, В. А. Понятие, назначение и юридическая ценность административной жалобы в системе публичного управления // Правовые споры и порядок их разрешения. 2015. №5.

<sup>1</sup> Таможенный кодекс Таможенного союза : приложение к Договору о Таможенном кодексе таможенного союза, принятому Решением Межгосударственного Совета Евразийского экономического сообщества от 27 ноября 2009 г. № 17 (в редакции от 08.05.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О таможенном регулировании в Российской Федерации: федер. закон от 27 ноября 2010 года № 311-ФЗ (ред. от 13.07.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 19.10.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О внесении изменений в приложения к Приказу ФТС России от 1 марта 2012 г. № 373 : Приказ ФТС России от 15 мая 2014 г. № 884 // Таможенные ведомости. – 2014. – № 7. – июль; Об утверждении Типовых положений о подразделениях документационного обеспечения таможенных органов: Приказ ФТС России от 1 марта 2012 г. № 373 / Документ опубликован не был // URL: <http://www.tks.ru/news/law/2012/03/29/0002> (дата обращения: 14.05.2017); Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах Российской Федерации : Приказ ФТС России от 9 июля 2014 г. № 1331 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> Белгородская таможня. URL: <http://ctu.customs.ru/> (дата обращения: 27.01. 2017).

совершенствования регулирования производства по жалобам граждан и юридических лиц в деятельности таможенных органов. Выводы и предложения, сформулированные в настоящей работе, могут быть использованы в нормотворческой деятельности в целях совершенствования правового регулирования, непосредственно в практической работе таможенных органов в целях эффективного производства по жалобам граждан и юридических лиц, а также в учебном процессе и при дальнейшем исследовании данной проблемы.

**Структура дипломной работы** включает в себя введение, основную часть, состоящую из трех разделов, заключение, список источников и литературы.

## **РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В АДМИНИСТРАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ**

Институт права жалобы и обращения в административной деятельности таможенных органов занимает важное место обусловлено это целым рядом обстоятельств, как отмечает Ю.М. Козлов, жалобы всегда связаны с представлением жалобщика о том, что его права или законные интересы нарушены или ущемлены действиями или правовыми актами должностных лиц органов исполнительной власти<sup>1</sup>.

В научной литературе говорится о том, что институт право жалобы известен с образованием древнерусского государства.

Право жалобы и обращения граждан в административной деятельности таможенных органов является комплексным правовым институтом, включающим в себя нормы различной отраслевой принадлежности, в этой связи есть смысл кратко остановиться на понятии правового института, поскольку данным термином достаточно часто оперировали в ходе исследования обозначенной проблематики.

Жалоба, как особая категория обращения в таможенные органы, представляет собой форму обращения по поводу нарушенного действиями (бездействием), решениями права или законного интереса лица. Ежегодно граждане направляют в таможенные органы значительное количество жалоб на действия и бездействия должностных лиц. В системе таможенных органов они чаще всего направлены на оспаривание действий (бездействия) таможенных органов; оспаривание решений таможенных органов; обжалование постановлений таможенных органов о привлечении к административной ответственности.

---

<sup>1</sup> Килясханов И.Ш. Институт необходимой защиты граждан и его реализация в КоАП Российской Федерации // Вестник Московского университета МВД России. 2013. № 1. С. 30.



Определенной спецификой обладает и порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на решения, действия (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц. Последний определен главой 3 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации». Статья 36 Закона устанавливает, что любое лицо вправе обжаловать решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица, если таким решением, действием (бездействием), по мнению этого лица, нарушены его права, свободы или законные интересы, или ему созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена на него какая-либо обязанность, что конкретизирует названные конституционные положения.

Жалоба на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица может быть подана непосредственно в ФТС России, и в таможенный орган, решение, действие (бездействие) которого или должностного лица которого обжалуется. Жалоба подается в письменной форме и должна быть подписана лицом, чьи права, по его мнению, нарушены, или его представителем собственноручно. Использование аналогов собственноручной подписи (например, факсимиле) для подписания жалобы не допускается. В жалобе, поданной организацией, указывается должность лица, которым она подписана. Закон предусматривает упрощенный порядок подачи жалобы.

Так, жалоба, поступившая по информационным системам общего пользования (факс, электронная почта), посредством телеграфной связи, считается поданной без соблюдения требования о ее подписании. Специфические особенности порядка рассмотрения жалоб определены Приказом ФТС России от 27 декабря 2010 г. № 2613 «Об утверждении форм решения по жалобе и акта о рассмотрении жалобы в упрощенном порядке».

Так, например, рассмотрение жалоб в таможенных органах осуществляется правовыми подразделениями, а принятие решений по ним -

начальником таможенного органа или должностным лицом, им уполномоченным.

Реализации права жалобы свойственна стадийность, присущая правоприменительному процессу в целом и представляет собой продолжительную во времени деятельность, или единый процесс, состоящий из ряда последовательно сменяющих друг друга отдельных операций, составляющих стадии реализации данного права.

Сопоставив некоторые суждения административистов в части процессуальных процедур особенностей обжалования, можно сказать, что существуют четыре стадии производства по жалобам:

- регистрация жалобы;
- проверка сведений, содержащихся в жалобе;
- принятие решения по жалобе;
- исполнение решения по жалобе.

Названные стадии производства по жалобам вполне сопоставимы при характеристике административно-процессуального механизма реализации права жалобы в деятельности таможенных органов Российской Федерации. При этом анализ ведомственных актов позволяет констатировать, что в административной практике таможенных органов работа по жалобам включает:

- порядок регистрации жалобы;
- порядок рассмотрения жалобы;
- порядок разрешения жалобы;
- контроль за разрешением жалобы;
- обжалование решения по жалобе;
- исполнение решения по жалобе.

Необходимо отметить, что каждая стадия - это самостоятельная часть процесса, характеризующаяся своими целями, субъектами осуществления.

Таким образом, можно утверждать, что процессу производству по жалобам в таможенной сфере свойственен многоаспектный характер,

состоящий из определенно-установленных стадий, которые схожи со стадиями различных административных производств.

Названные стадии между собой взаимосвязаны и каждая последующая является в определенной степени гарантией законности совершения процессуальных действий на предшествующей стадии.

В целях обеспечения единообразного порядка действий должностных лиц таможенных органов при принятии к рассмотрению и рассмотрению жалоб на решения, действия (бездействие) в области таможенного дела, а также организации работы с такими жалобами должностные лица таможен руководствуются методическими рекомендациями по рассмотрению жалоб на решения, действия (бездействие) в области таможенного дела.

Сегодня уделяется внимание институту обжалования посредством функционирования консультативных и совещательных органов, назначение которых состоит в разъяснении полномочий лица при обжаловании решений, действий (бездействия) таможенного органа или его должностного лица.

Анализ практики работы с жалобами на решения, действия (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц отдельных таможенных органов показал, что основными являются такие виды, как жалобы на решения, связанные с применением таможенных процедур, со страной происхождения товара, определением классификационного кода Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности, а также жалобы на решения по контролю таможенной стоимости и взиманию таможенных платежей, поэтому было бы целесообразно установить более сокращенные сроки рассмотрения названных видов таможенных жалоб, а также установить режим ответственности за нарушение сроков рассмотрения соответствующей жалобы.

Рассмотрев отдельные особенности работы с жалобами в практике таможенных органов, можно утверждать, что качественная реализация возможна только в условиях системного взаимодействия структурных подразделений, задействованных в этом процессе. Прежде всего, следует

обратить внимание на особенности и значение ведомственного контроля. Так как меры, принимаемые правовыми подразделениями по результатам ведомственного контроля и рассмотрения жалоб, позволяют сократить число незаконных решений в сфере таможенного дела и устранить их негативные последствия, в том числе и предупредить возникновение споров с участниками внешнеэкономической деятельности, разрешить проблемы до того, как они будут вынесены на рассмотрение судебных органов. Но, несмотря на то, что «институт ведомственного обжалования» активно развивается, на сегодняшний день судебное обжалование для большинства участников внешнеэкономической деятельности остается основным способом защиты своего права. Поэтому первостепенной задачей для правовых подразделений таможенных органов остается принятие мер, которые будут направлены, прежде всего, на повышение «авторитета» ведомственного обжалования, сокращение числа обоснованных жалоб, а также сокращение количества незаконных решений в таможенных органах.

Высшей ценностью государства является гражданин, его права и свободы. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина - обязанность государства» (ст. 2 Конституции РФ). Поэтому основные права и свободы не только признаются государством, но и защищаются им, как необходимые условия его существования.

В результате активного обновления таможенного законодательства значительно усиливается влияние таможенного регулирования как элемента государственного регулирования внешнеторговой деятельности на процессы международной интеграции российской экономики в международное экономическое пространство. Реформированию подвергается вся система административного управления в сфере таможенного регулирования. Это и организационно-структурная, и кадровая, и нормотворческая составляющие системы<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Тихомиров Ю.А., Таланта Э.В. Административные процедуры и право // Журнал российского права. 2012. № 4. С. 30.

Вместе с тем, быстро меняющаяся экономическая обстановка предъявляет все более высокие требования к таможенному администрированию, призванному обеспечивать законность правоотношений, возникающих между участниками внешнеэкономической деятельности и государством в ходе реализации и защиты прав, свобод и законных интересов лиц при перемещении товаров и транспортных средств через таможенную границу.

Социально-экономическое развитие России на современном этапе происходит на фоне расширения сферы предпринимательства, с одной стороны, и твердого воздействия государства на все сферы общественной жизни, с другой. Несмотря на очевидные преимущества рыночного пути развития, остается высокой доля влияния государства на происходящие в обществе социально-экономические процессы. Без государственного вмешательства в экономику невозможно обеспечить гарантии прав и свобод человека и гражданина, закрепленные в Конституции Российской Федерации. В силу требований Конституции РФ, государство обязано создавать социально-экономические рычаги, влияющие на повышение уровня и благосостояния каждого гражданина, поддерживать социально незащищенные и малоимущие слои населения, накапливать материальные ресурсы для выполнения своих основных задач и функций.

В условиях современного развития общество не может отказаться от вмешательства в экономику, от государственно-правового регулирования экономики. Профессор В.Ф. Яковлев пишет: «Внедряя начала саморегулирования, государство, разумеется, уменьшает свою роль в экономике. Но оно не может самоустраниться от нее. Самоустранение государства может привести к печальным, а иногда даже и к губительным последствиям». Без воздействия на экономику не обходится ни одно из развитых государств. Различаются лишь пределы и формы государственного вмешательства в экономику. Современное состояние и развитие

экономических отношений в России говорит о том, что роль государства в экономике не может быть нивелирована<sup>1</sup>.

Это связано с рядом крупных диспропорций в развитии России:

- демографический кризис;
- высокая динамика потребления;
- низкая конкурентоспособность продукции российской промышленности;
- социальная нестабильность (рост объема денежных доходов у 10 процентов наиболее обеспеченных граждан при неизменности объема доходов у 10 процентов наименее обеспеченных);
- сохранение финансовой системы унитарного государства при развитии федерализма в России; направленность иностранных инвестиций преимущественно в одну область экономики - сырьевую.

В условиях сегодняшней переходной ситуации к рынку и правовому государству в России проблема правовой защиты физических и юридических лиц крайне обострилась, стала одной из самых актуальных. Исходя из того, что многие новые явления, непосредственно затрагивающие интересы субъектов права, оказываются вне сферы государственного воздействия и правового регулирования, выработка концепции, способной выявить тенденции современного развития правовой защиты физических и юридических лиц, становится крайне необходимой и очень важной.

На разных этапах развития общества и при разных условиях его развития цель и задачи государственного регулирования экономики могут быть разными. В настоящий период развития государственности цель государственного регулирования экономики носит двоякий характер. С одной стороны, это обеспечение публичных интересов: оборона и безопасность государства, выход страны на международное экономическое пространство, сбалансированное развитие всех регионов.

---

<sup>1</sup> Панова И. В. Административно-процессуальное право России. М., 2013. С. 70.

С другой - реализация частных интересов: обеспечение прав и свобод человека и гражданина, защита социально уязвимых слоев населения, развитие малого и среднего бизнеса и др. Административно-правовое регулирование может быть определено как регламентированная нормами права деятельность наделенных властными полномочиями публичных субъектов. В управлении экономикой принимают участие различные органы исполнительной власти.

На федеральном уровне это: Правительство Российской Федерации, Министерство промышленности и торговли Российской Федерации, Министерство регионального развития Российской Федерации, Министерство финансов Российской Федерации, Министерство экономического развития Российской Федерации, а также федеральные службы: Федеральная таможенная служба, Федеральная налоговая служба и др. От координации их действий зависит успех экономической политики государства. Большая роль в реализации социально-экономической политики государства отводится таможенным органам России. Таможенные органы составляют единую федеральную централизованную систему.

Федеральный закон от 27 ноября 2010 № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации» законодательно закрепил систему таможенных органов. Согласно положениям статьи 10 Закона № 311-ФЗ систему таможенных органов составляют: федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный в области таможенного дела - Федеральная таможенная служба (ФТС России); региональные таможенные управления; таможни; таможенные посты. Действующим законодательством РФ предусмотрены два способа защиты прав лиц - административный и судебный.

При всем многообразии форм и способов в обеспечении эффективных механизмов государственной защиты прав и свобод, безусловно, особое место занимает судебная защита. Право на судебную защиту, закрепленное в пункте 1 статьи 46 Конституции Российской Федерацией, можно

рассматривать с двух позиций: с одной стороны, это право человека и гражданина, с другой - это гарантия реализации его прав и свобод.

Судебная защита, как и гарантия, означает, с одной стороны, право каждого подать жалобу в соответствующий суд и, с другой стороны, обязанность судебных органов рассмотреть эту жалобу и принять по ней законное и обоснованное решение. Следовательно, судебная защита прав и свобод - это процессуальная деятельность судебных органов по рассмотрению жалоб на их нарушение.

Она устанавливается целым комплексом правовых, конституционных, процессуальных, судебно-организационных норм и т. д. Несмотря на то, что одной из основных конституционных гарантий реализации прав и свобод личности в демократическом правовом государстве является судебный контроль и судебная защита, большую роль в деле защиты прав граждан играют непосредственно органы государственной власти.

Хотя судебный способ защиты прав и свобод граждан рассматривается в настоящее время как наиболее универсальный, тем не менее, не следует исключать участие в этом процессе деятельности органов государственной власти, в которые поступает большое количество жалоб.

Развитие и внедрение досудебного порядка урегулирования споров, возникающих между невластными субъектами и органами государственной власти, способно обеспечить гражданам и организациям самостоятельную защиту своих нарушенных прав, свобод и законных интересов, заинтересованность органов государственной власти, органов местного самоуправления самим разрешать возникшие споры и не доводить их разрешение до суда.

Обращение к административным органам по поводу нарушения прав граждан дает возможность данным органам самим исправить допущенное нарушение, если имела место явная ошибка, неверная информация и т. д., и разрешить возникший спор в рамках системы органов исполнительной власти, не доводя дело до судебного разбирательства. Административно-



правовая защита - это относительно самостоятельное звено административно-правовой сферы и включает в себя объективные отношения по охране прав субъектов в сфере государственного управления, законодательные и иные нормы, регулирующие эти отношения, складывающиеся в результате данного регулирования административно-правовые отношения защиты между субъектами этих отношений, и самих субъектов.

Центральное место занимают нормативные правовые акты, в том числе нормы административного права, регулирующие отношения административно-правовой защиты. Как известно, основные нормы этого типа сформулированы в Конституции, федеральных законах, законах субъектов Федерации. Действующим законодательством РФ предусмотрены два способа защиты прав лиц - административный и судебный. При всем многообразии форм и способов в обеспечении эффективных механизмов государственной защиты прав и свобод, безусловно, особое место занимает судебная защита.

Административно-правовая защита - это относительно самостоятельное звено административно-правовой сферы и включает в себя объективные отношения по охране прав субъектов в сфере государственного управления, законодательные и иные нормы, регулирующие эти отношения, складывающиеся в результате данного регулирования административно-правовые отношения защиты между субъектами этих отношений, и самих субъектов. Центральное место занимают здесь нормы административного права, регулирующие отношения административно-правовой защиты. Как известно, основные нормы этого типа сформулированы в Конституции, федеральных законах, законах субъектов Федерации.

Жалобы в административной деятельности таможенных органов - сложный феномен, который необходимо рассматривать как единый организм, с учетом внутренних связей между их составными частями. Поэтому в ходе реализации норм административного права, определяющих

режим института права жалобы в административной деятельности таможенных органов, возникает целый комплекс административных правоотношений материального и процессуального характера.

Как отмечается в научной литературе, таможенные правоотношения играют все более важную роль в жизни современной России, затрагивают интересы значительного числа российских граждан, требуют особого внимания в части соблюдения прав и свобод человека и гражданина.

В этой связи есть объективная необходимость в исследовании специфики правоотношений, которые возникают в связи с реализацией права жалобы.

Как известно, правоотношение - это основная форма реализации правовых норм. В ходе правоотношения общее предписание правовой нормы конкретизируется в зависимости от состава юридического факта (события или действия, влекущего за собой возникновение, изменение или прекращение правоотношений) по управомоченным и обязанным лицам, а также по-своему объему.

Административные правоотношения являются специфической разновидностью правоотношений. Следует сказать, что проблема административных правоотношений в советской юридической литературе разрешалась далеко не однозначно. Не углубляясь в суть разногласий, кратко рассмотрим, что понимается под административными правоотношениями в современной юридической литературе.

Таможенные и связанные с ними отношения возникают не только по поводу перемещения товаров и транспортных средств через таможенную границу Российской Федерации, но и в связи с осуществлением процедур таможенного контроля, возникновением таможенных конфликтов и др. Иными словами, таможенное правоотношение порождается юридическими фактами, которые могут носить и позитивный, и негативный характер, анализируя таможенные отношения, отмечает, что данные правоотношения носят комплексный характер, т.е. регламентируются нормами различной

отраслевой принадлежности; по своему содержанию данные отношения основаны на принципах власти и подчинения и носят публично-правовой характер<sup>1</sup>.

Таможенные отношения носят имущественный характер, так как всегда связаны с перемещением материальных благ, в том числе денежных средств.

Однако далеко не всегда таможенные правоотношения носят имущественный характер. Отношения по таможенному администрированию, защите прав и законных интересов граждан и юридических лиц в таможенных отношениях также лишены имущественной стороны.

Любое лицо вправе обжаловать решение, действие таможенного органа или его должностного лица, если таким решением, действием, по мнению этого лица, нарушены его права, свободы или законные интересы, ему созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена на него какая-либо обязанность.

Подача жалобы на решение таможенного органа или его должностного лица в таможенные органы не исключает возможности одновременной или последующей подачи жалобы аналогичного содержания в суд, арбитражный суд. Жалоба на решение, действие таможенного органа или его должностного лица, поданная в таможенные органы и в суд, арбитражный суд, рассматривается судом, арбитражным судом.

Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством России о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения направляемых в таможенные органы жалоб на решения или действия таможенных органов, или их должностных лиц осуществляется путем подачи жалобы на решение или действие таможенного органа в вышестоящий

---

<sup>1</sup> Минашкин А. В. Административно-правовые аспекты обжалования актов налоговых органов, действий или бездействия их должностных лиц // Институты административного права России. 2014. С.45.

таможенный орган. Жалоба на решение или действие должностного лица таможенного органа подается в таможенный орган, в котором проходит службу это лицо, а на решение или действие начальника таможенного органа - в вышестоящий таможенный орган.

Таможенный орган, на решение, действие (бездействие) которого или начальника которого подана жалоба, направляет ее в вышестоящий таможенный орган вместе с подтверждающими материалами в пятидневный срок со дня ее поступления. В случаях, когда таможенный орган, получивший жалобу на решение или действие таможенного органа или его должностного лица, не правомочен ее рассматривать, он обязан направить ее в трехдневный срок в таможенный орган, который должен ее рассматривать в соответствии с настоящей статьей, с уведомлением в письменной форме лица, подавшего жалобу.

Жалоба на решение или действие таможенного органа или его должностного лица может быть подана в течение трех месяцев:

а) со дня, когда лицу стало известно или должно было стать известно о нарушении его прав, свобод или законных интересов, создании препятствий к их реализации либо незаконном возложении на него какой-либо обязанности;

б) со дня истечения установленного срока для принятия таможенным органом или его должностным лицом решения или совершения действия, принятие или совершение которых предусмотрено в соответствии с Кодексом.

В случае пропуска по уважительным причинам срока для обжалования этот срок по заявлению лица, обратившегося с жалобой на решение таможенного органа или его должностного лица, может быть восстановлен таможенным органом, правомочным рассматривать эту жалобу. Восстановление пропущенного срока для обжалования выражается в фактическом принятии к рассмотрению жалобы на решение таможенного органа или его должностного лица.

Жалоба на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица подается в письменной форме и должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой.

Жалоба на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица должна содержать:

- наименование таможенного органа или должность, фамилию, имя и отчество должностного лица таможенного органа (если они известны), решение, действие (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество или наименование лица, подающего жалобу, его место жительства или местонахождение;
- существо обжалуемых решения, действия (бездействия).

Лицо, обратившееся с жалобой на решение или действие таможенного органа или его должностного лица, может не представлять документы, которыми подтверждаются обстоятельства, указанные в этой жалобе. Если представление таких документов имеет существенное значение для рассмотрения указанной жалобы и эти документы отсутствуют в таможенном органе, решение или действие которого, или должностного лица которого обжалуются, таможенный орган, рассматривающий указанную жалобу, вправе запросить их у лица, ее подавшего. В этом случае срок рассмотрения жалобы на решение таможенного органа или его должностного лица приостанавливается до представления лицом запрошенных таможенным органом документов, но не более чем на три месяца. В случае непредставления лицом запрошенных таможенным органом документов решение по указанной жалобе принимается без учета доводов, в подтверждение которых не были представлены документы.

Подача жалобы на решение, действие таможенного органа или его должностного лица не приостанавливает исполнения обжалуемых решения, действия. При наличии достаточных оснований полагать, что обжалуемые решение, действие не соответствуют законодательству РФ, а также в случае, если неприостановление исполнения решения, действия может иметь

необратимый характер, таможенный орган, рассматривающий жалобу, вправе полностью или частично приостановить исполнение обжалуемых решения, действия до принятия решения по существу жалобы.

Таможенный орган отказывает в рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица по существу в случае, если:

- не соблюдены установленные сроки обжалования и лицо не обратилось с заявлением о восстановлении пропущенного срока для обжалования либо заявление о восстановлении пропущенного срока для обжалования отклонено;

- не соблюдены требования, установленные пп.1 и 2 ст. 50 КоАП ;

- лицо уже обратилось с жалобой аналогичного содержания в суд, и такая жалоба принята судом к рассмотрению либо по ней вынесено решение;

- предметом указанной жалобы являются решение или действие органа, который не является таможенным органом, или должностного лица органа, не являющегося таможенным органом.

Решение об отказе в рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица по существу должно быть принято не позднее трех дней со дня поступления указанной жалобы, а в случае, предусмотренном подпунктом 3 пункта 1 ст. 52 КоАП, - со дня получения таможенным органом, рассматривающим эту жалобу, определения суда о принятии жалобы аналогичного содержания к рассмотрению или судебного решения. Такое решение может быть обжаловано в вышестоящий таможенный орган или в суд.

Жалоба на решение или действие таможенного органа рассматривается вышестоящим таможенным органом. Жалоба на решение или действие должностного лица таможенного органа рассматривается таможенным органом, в котором проходит службу это лицо, а жалоба на решение начальника таможенного органа - вышестоящим таможенным органом.

От имени таможенного органа решение по жалобе на решение таможенного органа или его должностного лица принимает начальник этого таможенного органа или должностное лицо, им уполномоченное.

При этом рассмотрение жалобы на решение или действие таможенного органа или его должностного лица не может производиться должностным лицом, принявшим обжалуемое решение, совершившим обжалуемое действие или нижестоящим по отношению к нему должностным лицом.

Жалоба на решение или действие таможенного органа или его должностного лица должна быть рассмотрена таможенным органом в течение одного месяца со дня ее поступления в таможенный орган, правомочный рассматривать указанную жалобу.

Если таможенный орган, рассматривающий жалобу на решение или действие таможенного органа или его должностного лица, признает необходимым продлить срок рассмотрения указанной жалобы, то этот срок может быть продлен начальником этого таможенного органа, но не более чем еще на один месяц, о чем сообщается лицу, подавшему эту жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

Решение таможенного органа по жалобе на решение или действие таможенного органа или его должностного лица принимается в письменном виде по форме, определяемой федеральным министерством, уполномоченным в области таможенного дела. В таком решении должны быть указаны:

- наименование таможенного органа, рассмотревшего жалобу;
- должность, фамилия и инициалы должностного лица таможенного органа, принявшего решение по жалобе;
- фамилия и инициалы или наименование лица, обратившегося с жалобой;
- краткое изложение жалобы по существу;
- принятое по жалобе решение;
- доводы и основания принятого решения;

- сведения о порядке обжалования принятого решения.

По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие таможенного органа или его должностного лица таможенный орган:

- признает правомерными решение или действие таможенного органа или его должностного лица и отказывает в удовлетворении жалобы;
- признает неправомерными решение или действие таможенного органа или его должностного лица полностью или частично и принимает решение об удовлетворении жалобы полностью или частично.

В случае удовлетворения жалобы на решение или действие таможенного органа или его должностного лица полностью или частично таможенный орган:

- отменяет полностью или частично принятое таможенным органом или его должностным лицом решение;
- отменяет принятое таможенным органом или его должностным лицом решение и обязывает этот таможенный орган или его должностное лицо принять новое решение в соответствии с законодательством Российской Федерации либо самостоятельно принимает такое решение, если его принятие относится к компетенции таможенного органа, рассмотревшего жалобу;
- признает действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения допущенных нарушений, либо самостоятельно совершает необходимые действия, если их совершение относится к компетенции таможенного органа, рассмотревшего жалобу.

Действия о реализации решения таможенного органа об удовлетворении жалобы на решение таможенного органа или его должностного лица должны быть совершены таможенным органом, решение или действие которого или должностного лица которого признаны неправомерными, в течение 10 дней со дня поступления решения по



указанной жалобе в этот орган, если в указанном решении не установлен иной срок для их совершения.

Должностное лицо таможенного органа, рассматривающее жалобу на решение таможенного органа или его должностного лица от имени таможенного органа, при обнаружении признаков виновного неисполнения или ненадлежащего исполнения должностным лицом таможенного органа возложенных на него должностных обязанностей принимает меры по привлечению этого должностного лица к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

Копия решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие таможенного органа или его должностного лица, направляется лицу, обратившемуся с жалобой, в пределах сроков, установленных ст. 55 КоАП. Решение таможенного органа по жалобе на решение или действие таможенного органа или его должностного лица может быть обжаловано в вышестоящий таможенный орган или в суд, арбитражный суд.

Упрощенный порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностного лица таможенного органа

В упрощенном порядке могут быть обжалованы решение или действие должностного лица таможи или таможенного поста в связи с перемещением через таможенную границу товаров, стоимость которых не превышает 1,5 миллиона рублей, и (или) одного транспортного средства.

Упрощенный порядок обжалования решения должностного лица таможенного органа заключается в обращении лица с устной жалобой к вышестоящему должностному лицу соответственно таможи или таможенного поста, а в случае обжалования решения, действия (бездействия) начальника таможенного поста - к начальнику таможи, в регионе деятельности которой находится данный таможенный пост. Рассмотрение жалобы на решение должностного лица таможенного органа в упрощенном

порядке осуществляется безотлагательно, и решение по ней принимается незамедлительно.

При обжаловании упрощенном порядке по желанию лица, обратившегося с жалобой на решение или действие должностного лица таможенного органа, должностным лицом таможенного органа, рассматривающим указанную жалобу, составляется акт о рассмотрении этой жалобы в упрощенном порядке, в котором указываются сведения о рассматриваемом жалобу должностном лице таможенного органа, о лице, обратившемся с жалобой, краткое содержание жалобы и принятое решение. В случае отказа в рассмотрении жалобы на решение или действие должностного лица таможенного органа в упрощенном порядке в этом акте указываются причины такого отказа.

Форма акта определяется федеральным министерством, уполномоченным в области таможенного дела. Акт о рассмотрении жалобы на решение или действие должностного лица таможенного органа в упрощенном порядке подписывается должностным лицом таможенного органа, рассматривающим жалобу, и лицом, обратившимся с жалобой. Копия акта о рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие) должностного лица таможенного органа в упрощенном порядке вручается лицу, обратившемуся с жалобой.

Рассмотрение жалобы на решение или действие должностного лица таможенного органа в упрощенном порядке и принятие по ней решения не являются препятствием для подачи жалобы на решение или действие таможенного органа или его должностного лица в общем порядке.

Таким образом, реализации права жалобы свойственна стадийность, присущая правоприменительному процессу в целом и представляет собой продолжительную во времени деятельность, или единый процесс, состоящий из ряда последовательно сменяющих друг друга отдельных операций, составляющих стадии реализации данного права. Сопоставив некоторые суждения административистов в части процессуальных процедур

особенностей обжалования, можно сказать, что существуют четыре стадии производства по жалобам:

- регистрация жалобы;
- проверка сведений, содержащихся в жалобе;
- принятие решения по жалобе;
- исполнение решения по жалобе.

Названные стадии производства по жалобам вполне сопоставимы при характеристике административно-процессуального механизма реализации права жалобы в деятельности таможенных органов Российской Федерации. При этом анализ ведомственных актов позволяет констатировать, что в административной практике таможенных органов работа по жалобам включает:

- порядок регистрации жалобы;
- порядок рассмотрения жалобы;
- порядок разрешения жалобы;
- контроль за разрешением жалобы;
- обжалование решения по жалобе;
- исполнение решения по жалобе.

Необходимо отметить, что каждая стадия - это самостоятельная часть процесса, характеризующаяся своими целями, субъектами осуществления. Итак, можно утверждать, что процессу производства по жалобам в таможенной сфере свойственен многоаспектный характер, состоящий из определенно-установленных стадий, которые схожи со стадиями различных административных производств.

В связи с этим, в заключении первого раздела дипломного исследования можно сделать следующие выводы.

1. 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. На законодательном уровне вопросы обжалования действий (бездействия) должностных лиц таможенной службы урегулированы Таможенным кодексом Российской Федерации. Хотя в настоящее время формально сформирована нормативно-правовая база работы с обращениями граждан, имеющиеся предписания работают, недостаточно эффективно.

2. Таможенная жалоба - это обращение физического или юридического лица (участника внешнеэкономической деятельности), связанное с требованием восстановить права, свободы или законные интересы, нарушенные действием (бездействием) таможенного органа или его должностного лица, а также связанное с требованием соответствующего субъекта освободить его от незаконно возложенной на него обязанности или примененной меры государственного принуждения и направленное для разрешения в административном или в судебном порядке. 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.

3. Механизм административно-правового регулирования института права жалобы в административной деятельности таможенных органов представляет собой самостоятельную систему правовых средств, при помощи которых осуществляется данное производство. Раскрытие структуры механизма административно-правового регулирования института права жалобы в административной деятельности таможенных органов дает возможность заявить о том, что в целях совершенствования механизма

правового регулирования института права жалобы в административной деятельности таможенных органов к основным составляющим этого механизма следует отнести: нормы административного права, административные правоотношения, акты применения норм административного права.

4. Основные задачи, которые решает механизм правового регулирования реализации института права жалобы и обращения в административной деятельности таможенных органов, - это обеспечение защиты прав и законных интересов граждан и хозяйствующих субъектов от противоправных действий (бездействия) должностных лиц таможенных органов. Все названные элементы механизма административно-правового регулирования института права жалобы дополняют друг друга и выполняют в нем свою роль.

## РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ

14 февраля 1992 года Государственным таможенным комитетом Российской Федерации было принято решение об образовании Белгородской таможни. Выписка из приказа ГТК РФ от 14.02.1992 №45: «В целях совершенствования системы таможенного контроля, повышения его эффективности и культуры – преобразовать Белгородский таможенный пост Воронежской таможни в Белгородскую таможню, определив зоной её деятельности территорию области»<sup>1</sup>.

В настоящее время Белгородская таможня является одной из крупнейших в Центральном регионе России. В зоне деятельности таможни граница с Украиной протяженностью 540,9 км проходит через Харьковскую Сумскую и Луганскую области.

Структура Белгородской таможни включает в себя 11 таможенных постов (МАПП Нехотеевка, Белгородский, Шебекинский им. В.А. Данкова, Валуйский, Грайворонский, Старооскольский, Губкинский, Новооскольский, МАПП Ровеньки, Алексеевский и Пролетарский), 3 отдела таможенного оформления и таможенного контроля с самостоятельным кодом в составе таможенных постов. В структуру таможни также входят 2 службы, 39 отделов и отделений, врачебный здравпункт.

В регионе деятельности таможни функционируют 8 автомобильных пунктов пропуска, 6 железнодорожных (из них 2 временных) и воздушный пункт пропуска. Околотаможенную инфраструктуру составляют 22 склада временного хранения, из них - 3 таможенно-логистических терминала (Грайворонский, Нехотеевский и Шебекинский). В Федеральный бюджет по состоянию на 21.12 2015 года Белгородской таможней перечислено 18 млрд. 246 млн. руб.

---

<sup>1</sup> Информация о таможенном органе. URL: [ctu.customs.ru](http://ctu.customs.ru) (дата обращения: 01.04.2017).

Анализ данных Федеральной таможенной службы РФ (далее - ФТС России) показал, что за 2016 г. таможенными органами Российской Федерации рассмотрено по существу 2433 жалобы на решения, действия (бездействие) таможенных органов в области таможенного дела, из которых 63 % жалоб по результатам их рассмотрения удовлетворены полностью или частично. Наибольшее количество жалоб, как и в 2015 г., поступило в таможенные органы на решения, действия (бездействие), принятые (совершенные) в связи с исчислением и взиманием таможенных платежей, - 78 % от их общего числа (из них решения по таможенной стоимости - 40 %). Жалобы на решения, действия (бездействие) таможенных органов при применении таможенных процедур и совершении таможенных операций составили 18 %, при применении специальных таможенных процедур при перемещении товаров физическими лицами - 4 % от общего количества поступивших в таможенные органы жалоб<sup>1</sup>.

Подвергнув анализу практику таможенных органов, можно говорить о ряде классификационных критериев жалобы, которые выглядят следующим образом:

а) по субъекту, который подает жалобу, где можно выделить:

- физическое лицо, обратившееся с жалобой в таможенный орган лично; законный представитель физического лица; представитель физического лица по доверенности; адвокат физического лица;

- юридическое лицо, обратившееся с жалобой в таможенный орган через лицо, выступающее от его имени в силу закона или учредительных документов (законного представителя); адвокат юридического лица и иные оказывающие юридическую помощь лица;

б) по основанию подачи. Здесь жалобы могут быть дифференцированы на жалобы, в которых обжалуются действия (бездействия) должностных лиц таможенных органов и жалобы, в которых обжалуются правовые акты таможенного органа (должностного лица);

---

<sup>1</sup> Информация о таможенном органе. URL: [ctu.customs.ru](http://ctu.customs.ru) (дата обращения: 01.04.2017).

в) по предмету обжалования: решения, действия (бездействие), принятые (совершенные) в связи с перемещением физическими/юридическими лицами или в их адрес товаров и транспортных средств для некоммерческих целей; решения, действия (бездействие), принятые (совершенные) при применении таможенных процедур и таможенных операций; решения, действия (бездействие), принятые (совершенные) при взимании таможенных пошлин, налогов, сборов, определении таможенной стоимости;

г) по адресату: административные и судебные жалобы;

д) по способу разрешения жалобы делятся на рассматриваемые в обычном порядке и разрешаемые в ускоренном порядке.

Определенной спецификой обладает и порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на решения, действия (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц. Последний определен главой 3 Федерального закона от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации». Статья 36 Закона устанавливает, что любое лицо вправе обжаловать решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица, если таким решением, действием (бездействием), по мнению этого лица, нарушены его права, свободы или законные интересы, или ему созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена на него какая-либо обязанность, что конкретизирует названные конституционные положения.

Жалоба на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица может быть подана непосредственно в ФТС России, и в таможенный орган, решение, действие (бездействие) которого или должностного лица которого обжалуется. Жалоба подается в письменной форме и должна быть подписана лицом, чьи права, по его мнению, нарушены, или его представителем собственноручно. Использование аналогов собственноручной подписи (например, факсимиле) для подписания жалобы не допускается. В жалобе, поданной организацией, указывается



должность лица, которым она подписана. Закон предусматривает упрощенный порядок подачи жалобы.

Так, жалоба, поступившая по информационным системам общего пользования (факс, электронная почта), посредством телеграфной связи, считается поданной без соблюдения требования о ее подписании. Специфические особенности порядка рассмотрения жалоб определены Приказом ФТС России от 27 декабря 2010 г. № 2613 «Об утверждении форм решения по жалобе и акта о рассмотрении жалобы в упрощенном порядке».

Так, например, рассмотрение жалоб в таможенных органах осуществляется правовыми подразделениями, а принятие решений по ним - начальником таможенного органа или должностным лицом, им уполномоченным.

Реализации права жалобы свойственна стадийность, присущая правоприменительному процессу в целом и представляет собой продолжительную во времени деятельность, или единый процесс, состоящий из ряда последовательно сменяющих друг друга отдельных операций, составляющих стадии реализации данного права.

Сопоставив некоторые данные в части процессуальных процедур особенностей обжалования, можно сказать, что существуют четыре стадии производства по жалобам в таможенные органы:

- регистрация жалобы;
- проверка сведений, содержащихся в жалобе;
- принятие решения по жалобе;
- исполнение решения по жалобе.

Названные стадии производства по жалобам вполне сопоставимы при характеристике административно-процессуального механизма реализации права жалобы в деятельности таможенных органов Российской Федерации. При этом анализ ведомственных актов позволяет констатировать, что в административной практике таможенных органов работа по жалобам включает:

- порядок регистрации жалобы;
- порядок рассмотрения жалобы;
- порядок разрешения жалобы;
- контроль за разрешением жалобы;
- обжалование решения по жалобе;
- исполнение решения по жалобе.

Необходимо отметить, что каждая стадия - это самостоятельная часть процесса, характеризующаяся своими целями, субъектами осуществления. Таким образом, можно утверждать, что процессу производства по жалобам в таможенной сфере свойственен многоаспектный характер, состоящий из определенно-установленных стадий, которые схожи со стадиями различных административных производств.

Во втором полугодии 2016 года зарегистрировано 2 жалобы. По сравнению с первым полугодием 2016 года количество жалоб сократилось вдвое: с 4 до 2.

По сравнению с первым полугодием 2016 года количество зарегистрированных в отчетном периоде заявлений граждан также уменьшилось: с 84 до 65, т.е. в 1,3 раза.

Количество граждан, принятых руководством таможни в отчетном периоде на личном приеме, увеличилось с 23 до 49, т.е. в 2.1 раза. Увеличение количества обращений граждан на личном приеме связано с вопросами, касающимися продления временного ввоза а/м, обратного вывоза а/м, оплаты штрафа за несвоевременный вывоз с территории Таможенного союза личных а/м физическими лицами – гражданами Украины, скоплением большого числа автотранспорта на границе.

Из Центрального таможенного управления (далее – ЦТУ) для исполнения по компетенции в Белгородскую таможню поступило 22 обращения, от других таможен и организаций – 7 обращений по темам, затрагивающим вопросы, аналогичные вопросам на личном приеме.

Начальником Белгородской таможни 21.10.2016 был осуществлен прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Белгородской области в соответствии с утвержденным графиком. На прием обратилось 4 человека. Темы касались вопросов трудоустройства в таможню; вывоза автомобиля с территории Таможенного союза; ввоза автомобиля в Российскую Федерацию из Республики Украина; оформления груза на Старооскольском таможенном посту. Всем заявителям даны разъяснения.

Информация о результатах приема передана в приемную Главного федерального инспектора в Белгородской области аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе.

Далее приведем перечень тем, по которым чаще всего обращались граждане:

Граждане обращались с жалобами на неправомерные действия должностных лиц таможни при осуществлении таможенных операций и проведении таможенного контроля.

Заявления граждан, поступившие в таможню, касались вопросов проезда через таможенную границу; длительного оформления временного ввоза автотранспорта; выплаты единовременного пособия бывшему сотруднику; длительного прохождения государственной границы из-за больших очередей; улучшения жилищных условий; трудоустройства в таможню; оказания материальной помощи; выставления требования об уплате таможенных платежей за не вывезенный автомобиль; вывоза бензина из Российской Федерации на территорию Украина.

Приведем анализ новых тем, появившихся в письмах граждан за 2016 год. Новая тема в письменных обращениях граждан в отчетном периоде касалась разъяснения причин отказа в присвоении Управлением социальной защиты населения по Белгородской области звания «Ветеран труда» бывшему сотруднику таможни, имеющему медали за службу в таможенных органах. Также были обращения граждан по социальным вопросам:

обращения граждан по социальным вопросам касались оказания выплаты единовременного пособия бывшему сотруднику.

По всем вопросам, содержащимся в обращениях граждан, заявителям направлялись разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Отмечаем направления работы по разъяснению деятельности федеральных органов исполнительной власти.

Начальник Белгородской таможни по отдельным графикам ведет прием граждан в приемной Президента Российской Федерации, в ходе которого гражданам разъясняются вопросы деятельности федеральных органов исполнительной власти в части, касающейся таможенных органов.

Правовым отделом таможни на постоянной основе осуществляется информирование и консультирование физических лиц в рамках Административного регламента ФТС России по предоставлению 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, утвержденного приказом ФТС России от 09.06.2012 № 1128.

За второе полугодие 2016 года в Белгородскую таможню обратилось за консультацией 20 граждан, при этом оказано 13 устных консультаций и 7 письменных.

В связи с поручением Президента Российской Федерации от 26.04.2013 № Пр-936 в Белгородской таможне 12.12.2016 был проведен общероссийский день приема граждан. На прием в этот день граждане не обращались.

На информационных стендах Белгородской таможни и таможенных постов постоянно обновляется информация, касающаяся таможенного законодательства Российской Федерации. Начальник Белгородской таможни, его заместители, начальники таможенных постов осуществляют личный

прием граждан в указанные дни по утвержденным графикам. В таможне круглосуточно работает «телефон доверия», который находится в оперативно-дежурной службе. Информация с «телефона доверия» доводится до руководства таможни по линии отдела оперативно-дежурной службы и таможенной охраны, отдела по противодействию коррупции или отдела инспектирования и профилактики правонарушений.

Должностными лицами, ответственными за связи с общественностью, систематически проводится работа по разъяснению деятельности Белгородской таможни и положений таможенного законодательства.

Во втором полугодии 2016 года на местном телевидении, в местных печатных изданиях размещены и опубликованы материалы:

– 03.10.2016 состоялся выезд журналистов на Шебекинский таможенный пост им. В.А. Данкова с целью подготовки сюжета о ситуации с временно ввезенными автомобилями в регионе деятельности Белгородской таможни;

– 20.10.2016 состоялась пресс-конференция начальника Белгородской таможни А.В. Ушакова со СМИ, «25 лет ФТС России, об итогах работы таможни»;

– 25.10.2016 на местном телевизионном канале ГТРК «Белгород», на областном радио в программе "Час пик" состоялся прямой эфир с заместителем начальника Белгородской таможни по экономической деятельности И.В. Печенкиным, начальником службы таможенного контроля А.А. Стрижаковым о том, с какими результатами к юбилею подошла таможня – «таможенный форпост России в Белгородской области»;

– 17.11.2016 Комсомольская правда в Белгороде, Белгородская таможня проводит горячую линию «На что жалуетесь?», Владельцев нерастаможенных автомобилей в Белгородской области оштрафовали на 45 млн рублей;

– 21.11.2016 Go31.ru, В Белгороде открылась горячая линия для жалоб на работу таможенников;

- 01.12.2016 Альта-Софт, 12 декабря Белгородская таможня примет участие в общероссийском дне приёма граждан;
- 01.12.2016 Виртуальная таможня, 12 декабря Белгородская таможня примет участие в общероссийском дне приёма граждан;
- 02.12.2016 ИА Медиатрон, 12 декабря Белгородская таможня примет участие в общероссийском дне приёма;
- 09.12.2016 ИА БЕЛ.РУ, жителям Белгородской области предлагают разобраться с таможенными режимами, контролем и пошлинами;
- 09.12.2016 ИА БЕЛ.РУ, Росреестр ждёт телефонных сообщений о взятках в Белгородской области;
- 11.12.2016 163gorod.ru, 12 декабря Белгородская таможня присоединится к общероссийскому дню приёма жителей;
- 11.12.2016 СЗАО пресса, состоится общероссийский прием жителей в таможенной службе;
- 12.12.2016 Утренние новости, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан;
- 12.12.2016 Evo-rus.ru, 12 декабря Белгородская таможня присоединится к общероссийскому дню приёма жителей.

На сайте ЦТУ опубликовано:

- 14.10.2016 Личный прием граждан начальником Белгородской таможни Ушаковым Анатолием Васильевичем в приемной Президента Российской Федерации в Белгородской области;
- 30.11.2016. 12 декабря Белгородская таможня примет участие в общероссийском дне приёма граждан;
- 08.12.2016. Белгородские таможенники проводят системную работу по противодействию коррупции.

На сайте ЦТУ ежеквартально в установленном порядке размещается график приема граждан руководством Белгородской таможни.

Во втором полугодии 2016 года нет обращений граждан, исполненных с нарушением срока. Проверки с выездом на место по фактам

несвоевременного или формального рассмотрения обращений граждан не проводились.

Во втором полугодии 2016 года представления органов прокуратуры об устранении нарушений законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан не поступали.

Во втором полугодии 2016 года должностные лица таможи к административной ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан не привлекались.

В рабочем порядке должностными лицами ОДО таможи оказывалась методическая и консультативная помощь подразделениям таможи, ответственным за работу с обращениями граждан по всем вопросам, связанным с обращениями граждан.

Далее приведем информацию о количестве и результатах рассмотрения жалоб граждан на решения, действия (бездействие) должностных лиц таможенных органов за второе полугодие 2016 года. Коллективная жалоба В.В. Зубрилова, Е.В. Ортиной на неправомерные действия должностных лиц Грайворонского таможенного поста при проведении таможенного досмотра товара, приобретенного в Германии (вх. от 17.10.2016 № Кл-112). Правовым отделом таможи вынесены решения от 11.11.2016 № 03-22/3, от 11.11.2016 № 03-22/4 об отказе в удовлетворении жалобы граждан; действия должностных лиц Грайворонского таможенного поста признаны правомерными. В адрес граждан направлены ответы (исх. от 14.11.201 № 03-116/КЛ-112, от 14.11.201 № 03-116/КЛ-112).

Жалоба А.В. Ларина на неправомерные действия должностных лиц Грайворонского таможенного поста при проведении таможенного досмотра товара, приобретенного в Германии (вх. от 19.09.2016 № Л-103). Жалоба рассмотрена отделом административных расследований таможи. Указанные в жалобе доводы не подтвердились. В адрес гражданина направлен ответ (исх. от 12.10.2016 № 38-19/Л-103).

В Белгородской таможни разработана памятка для лиц, обжалующих решения, действия (бездействие) таможенных органов и их должностных лиц в сфере таможенного дела, в которой можно отметить следующие моменты.

1. Лицо, по мнению которого решением, действием (бездействием) таможенного органа или его должностного лица нарушены его права, свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложены какие-либо обязанности, вправе обратиться с жалобой лично либо через своего представителя (законного представителя, адвоката или иного лица, осуществляющего юридическую помощь). Документы, подтверждающие полномочия представителя, или их заверенные копии прикладываются к жалобе.

2. Полномочия представителя подтверждаются доверенностью, которая должна быть составлена в письменной форме, подписана лицом, права и законные интересы которого нарушены вынесенным решением, совершенным действием или бездействием (от имени юридического лица доверенность подписывается лицами, указанными в пункте 5 Памятки), и содержать дату ее совершения. Перечень действий, на совершение которых выдана доверенность, должен включать право на обжалование решений, действий (бездействия) в сфере таможенного дела в таможенные органы.

Полномочия адвоката удостоверяются ордером, выданным юридической консультацией, с которой лицо, в отношении которого принято решение, совершено действие (бездействие), заключило договор об оказании правовых услуг.

Полномочия законных представителей могут быть подтверждены следующими документами:

- учредительными документами (учредительный договор, устав), приказом о назначении на должность - для юридических лиц;
- паспортом родителей (усыновителей), опекунским удостоверением, а при его отсутствии решением органа опеки и попечительства о назначении данного лица опекуном или попечителем - для физических лиц.



### 3. Жалоба подается в письменной форме.

В жалобе в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица, которым подается жалоба, его место жительства или местонахождение;
- наименование таможенного органа или должность, фамилия, имя и отчество должностного лица (если они известны), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия). Копия принятого решения направляется заявителю в пределах срока, установленного для рассмотрения жалобы

Дополнительно в жалобе желательно указать причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых лицо считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования лица (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые лицо считает необходимыми для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены оригиналы либо надлежащим образом заверенные копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

4. Жалоба подписывается подавшим ее лицом. В жалобе, поданной юридическим лицом, указывается должностное положение лица, которым она подписана. От имени юридического лица жалоба может быть подписана генеральным директором (директором) либо иным лицом, имеющим полномочия на подписание жалобы от имени юридического лица.

5. Жалоба на решение и действие таможенного органа или его должностного лица подается в течение трех месяцев со дня, когда лицу стало или должно было стать известно о нарушении его прав, свобод или законных

интересов, создании препятствий к их реализации либо незаконном возложении на него какой-либо обязанности.

Жалоба на бездействие таможенного органа или его должностного лица подается в течение трех месяцев со дня истечения установленного срока для принятия таможенным органом или его должностным лицом решения или совершения действия, принятие или совершение которых предусмотрено законом.

6. Пропущенный по уважительной причине срок для подачи жалобы может быть восстановлен по письменному заявлению лица, подавшего жалобу, на основании приложенных к жалобе документов, которые подтверждают причины пропуска срока обжалования. Указанное заявление может содержаться как в тексте жалобы, так и быть подано в виде самостоятельного документа.

7. Жалоба рассматривается начальником таможенного органа либо лицом, им уполномоченным в течение одного месяца со дня ее поступления в таможенный орган. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы лицо уведомляется письменно с указанием причин такого продления.

8. По результатам рассмотрения жалобы таможенный орган принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

9. Жалоба не может быть рассмотрена по существу в следующих случаях:

1) пропущен срок подачи жалобы, и лицо не обратилось с заявлением о восстановлении пропущенного срока или причины пропуска не были признаны уважительными;

2) в жалобе отсутствуют сведения об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование

юридического лица), жалоба подписана неправомочным лицом либо лицом, не подтвердившим свои полномочия на подачу жалобы;

3) аналогичная по содержанию жалоба подана в суд;

4) предметом жалобы является решение, действие (бездействие) не таможенного органа или его должностного лица.

Ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется лицу не позднее трех дней со дня ее поступления (подпункты 1,2,4), либо со дня получения определения суда о принятии жалобы аналогичного содержания к рассмотрению или судебного решения (подпункт 3).

Для Белгородской таможни работа с обращениями граждан является важнейшей составляющей обратной связи с населением и участниками ВЭД региона. Эта работа в таможне ведется по нескольким направлениям. Одно из них – информирование и консультирование в сфере таможенного дела на безвозмездной основе. Согласно информации, размещенной на сайте таможни, а также статистическим данным по предоставлению данной государственной таможенной услуги, можно проанализировать результаты деятельности таможенных органов за период 2013 – 2015 гг.

Для более точного представления объема работы должностных лиц Белгородской таможни и прослеживание динамики данных за указанный период времени обратимся к графическому изображению (Рисунок 1).

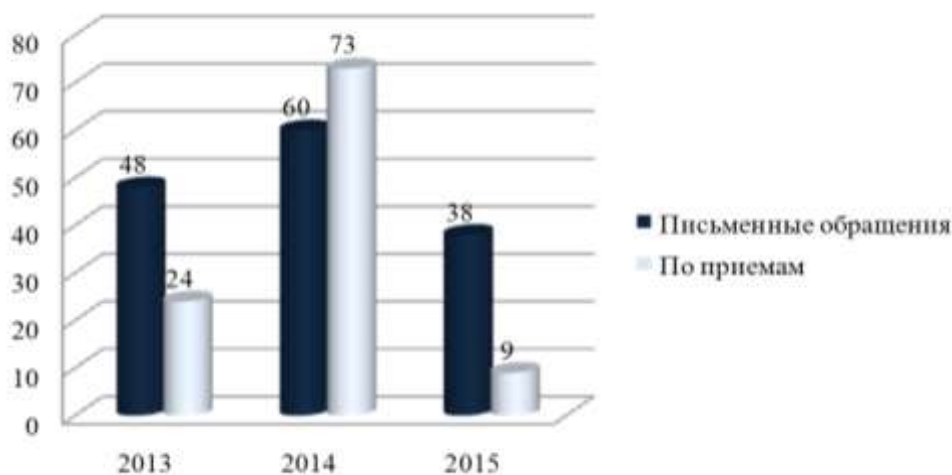


Рис. 1. Количество обращений граждан в Белгородскую таможню за 2013-2015гг.

За истекший период 2013 года правовой отдел Белгородской таможни провел 207 консультаций по вопросам, поступившим в письменной и устной формах от физических и юридических лиц.

Ежегодно в таможне проводится акция «На что жалуетесь», в ходе которой физические лица и участники ВЭД получают консультации о порядке обращения с жалобой на решения, действия (бездействия) таможенных органов в сфере таможенного дела в вышестоящий орган.

Также в таможне ведется работа с обращениями граждан. В 2013 году поступило 48 обращений, из которых 9 жалоб. Все обращения рассмотрены и по ним даны разъяснения, приняты меры. Темы, по которым чаще всего обращались граждане, касались неправомерных действий должностных лиц таможни при осуществлении таможенных операций и процедур, порядка ввоза/вывоза автотранспорта и товаров через таможенную границу, социальных вопросов.

Руководством таможни проводится большая работа по приему граждан. В 2013 году по личным вопросам принято около 700 человек. Большинство вопросов связано с трудоустройством и рассмотрением дел об административных правонарушениях.

Начальник Белгородской таможни помимо приема граждан по личным вопросам, проводит приемы жителей региона в Общественной приемной Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе. В 2013 году проведено 11 приемов в общественных приемных, открытых в районах области, на которых с вопросами обратились 24 человека<sup>1</sup>.

За истекший период 2014 года зарегистрировано 5 жалоб, учитывая тот факт, что из них 1 жалоба была отозвана самим заявителем. По сравнению с предыдущим годом их количество сократилось почти в 2 раза.

---

<sup>1</sup> Работа с обращениями граждан в Белгородской таможне ведется на постоянной основе URL: [http://ctu.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6282:2013-03-01-10-36-01&catid=175:info-o-rab-s-obr-bel-cat&Itemid=217](http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=6282:2013-03-01-10-36-01&catid=175:info-o-rab-s-obr-bel-cat&Itemid=217) (дата обращения: 04.05.2017).

Что касается зарегистрированных заявлений граждан, то здесь мы можем увидеть рост объема в 1,5 раза: с 39 до 60 заявлений.

По сравнению с 2013 годом количество граждан, принятых руководством таможни в отчетном периоде на личном приеме, уменьшилось с 115 до 46, т.е. в 2,5 раза. Уменьшение количества обращений граждан связано с временным ограничением по приему граждан на государственную службу, активизацией работы правового отдела, которым ежедневно по утвержденному графику оказывается консультативная помощь гражданам в решении проблемных вопросов.

С целью повышения качества предоставляемых услуг правовым отделом проводилась акция «На что жалуетесь?». За данный период в таможню позвонили 19 человек. Все позвонившие просили предоставить консультацию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, обращений с жалобами в ходе акции зафиксировано не было.

В первом полугодии 2015 года зарегистрированы 2 жалобы. По сравнению с первым полугодием 2014 года количество жалоб изменилось незначительно: с 1 до 2, а в сравнении с первым полугодием 2013 года прослеживается положительная динамика, так как их количество уменьшилось в 2 раза (было зарегистрировано 4 жалобы).

По сравнению с первым полугодием 2014 года количество граждан, принятых руководством таможни в отчетном периоде на личном приеме, уменьшилось с 46 до 4, т.е. в 11,5 раза. Значительное уменьшение количества обращений граждан является следствием политической ситуации, сложившейся на границе Российской Федерации с Украиной, прекращения функционирования мест пересечения границы, находящихся в непосредственной близости к таможенному пункту пропуска МАПП Нехотеевка, отмены движения некоторых электропоездов, а также временного ограничения по приему граждан на госслужбу, активизации работы правового отдела, которым ежедневно по телефону оказывается

консультативная помощь гражданам (11 сообщений было принято по телефону за истекший период 2015 года). В Белгородской таможне организованы график и часы приема граждан:

1. На прием к начальнику таможни осуществляется предварительная запись по телефонам: (84722) 30-62-04, 30-62-77.

2. По вопросам трудоустройства прием ведет начальник отдела кадров каждый понедельник с 10-00 до 12-00 по адресу: Белгород, ул. Победы, д. 78а, каб. № 402.

3. Информирование и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, осуществляют должностные лица правового отдела ежедневно, кроме выходных дней, в рабочие часы по адресу: Белгород, ул. Победы, д. 78а, каб. № 102.

4. На таможенных постах прием граждан осуществляют начальники таможенных постов по понедельникам с 10-00 до 12-00.

Телефон дежурной службы; (84722) 35-62-62

Телефон отделения по связям с общественностью: (84722) 30-62-78,

Телефоны доверия: (84722) 35-63-73, 35-62-62

Необходимо отметить, что на официальном ресурсе Центрального таможенного управления ([ctu.customs.ru](http://ctu.customs.ru)) посетитель может ознакомиться с таможенными правилами, изучить образцы заполнения документов, узнать о законодательных и практических нововведениях, о деятельности таможенных органов, их структуре, руководстве и контактных данных, а также о статистике внешней торговли, ситуации на российско-украинской границе в режиме реального времени и о многом другом. Пользователям предоставлена возможность направить обращение, жалобу или сообщение о нарушениях и злоупотреблениях, принять участие в ряде онлайн-опросов.

От эффективного ведения документации по производству жалоб и обращений граждан в структурных подразделениях зависит успех управленческой деятельности в таможенном органе. За делопроизводство в

Белгородской таможне отвечает отдел документационного обеспечения (ОДО). ОДО – это структурное подразделение таможни, непосредственно подчиненное начальнику таможни и представленный на рисунке 2.

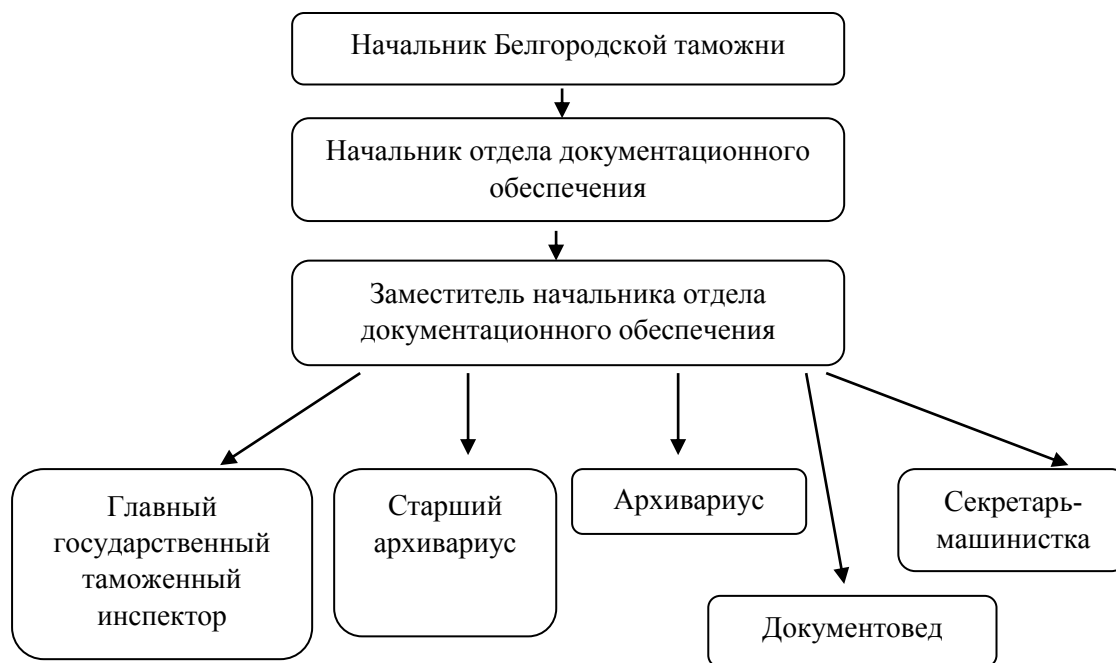


Рис. 2. Структура отдела документационного обеспечения Белгородской таможни

Данная схема построена по принципу прямого подчинения, во главе которой стоит начальник таможни. ОДО решает возложенные на него задачи во взаимодействии с другими структурными подразделениями таможни<sup>1</sup>, а также ведет обеспечение в таможне и подчиненных таможенных постах организации делопроизводства в соответствии с действующей инструкцией по делопроизводству<sup>2</sup>. В том числе выполняет следующую функцию: осуществляет прием граждан, в том числе делопроизводство по обращениям

<sup>1</sup> О внесении изменений в приложения к Приказу ФТС России от 1 марта 2012 г. № 373: Приказ ФТС России от 15 мая 2014 г. № 884 // Таможенные ведомости. – 2014. – № 7. – июль; Об утверждении Типовых положений о подразделениях документационного обеспечения таможенных органов: Приказ ФТС России от 1 марта 2012 г. № 373 / Документ опубликован не был // URL: <http://www.tks.ru/news/law/2012/03/29/0002> (дата обращения: 14.05.2017).

<sup>2</sup> Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах Российской Федерации: Приказ ФТС России от 9 июля 2014 г. № 1331 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

граждан. Жалобы и обращения граждан данный отдел направляет в правовой отдел Белгородской службы.

Правовой отдел (далее - Отдел) входит в состав службы правовых и имущественных отношений является структурным подразделением Белгородской таможни, созданным для организации и непосредственного осуществления правовой работы в таможне, обеспечения законности в её деятельности.

В основные функции Отдела в том числе и относится обращения физических и юридических лиц, подготавливает совместно с другими структурными подразделениями таможни ответы на них, направляет их заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Правовой отдел Белгородской таможни оказывает государственные услуги по информированию о правовых актах и консультированию физических и юридических лиц по вопросам таможенного дела. Деятельность правового отдела в этом направлении позволяет гражданам реализовать своё конституционное право на получение информации в области таможенного законодательства. Белгородские таможенники стремятся к повышению качества предоставления госуслуг, основная цель - сокращение издержек, связанных с таможенным оформлением и таможенным контролем, создание благоприятных условий внешнеэкономической деятельности в регионе.

Консультации по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов Российской Федерации специалисты отдела осуществляют ежедневно. В этом году увеличилось количество устных обращений, в связи с политической ситуации на Украине. Граждане желают получить информацию по средствам телефонной связи о переселении на постоянное место жительства в Российскую Федерацию, о продлении временного ввоза транспортных средств для лиц временно пребывающих на территории России.



Белгородская таможня напоминает, что консультирование по вопросам таможенного дела, а также жалобам и обращениям предоставляется бесплатно по устному или письменному запросу. При устном консультировании, ответ на запрос, как правило, предоставляется в день обращения. В случае, когда специалисту правового отдела таможни необходимо привлечь к консультированию иные структурные подразделения или подготовка информации требует продолжительного времени, например, необходимо проведение дополнительного сравнительного анализа правовых актов, изучения норм иных отраслей права, анализ правоприменительной практики, гражданину предложат обратиться с письменным запросом. Услуга будет оказана не позднее одного месяца со дня обращения.

В заключении второго раздела дипломного исследования приведем ряд выводов.

1. Анализ ведомственных актов позволяет констатировать, что в административной практике Белгородской таможни работа по жалобам включает: порядок регистрации жалобы; порядок рассмотрения жалобы; порядок разрешения жалобы; контроль за разрешением жалобы; обжалование решения по жалобе; исполнение решения по жалобе. Необходимо отметить, что каждая стадия - это самостоятельная часть процесса, характеризующаяся своими целями, субъектами осуществления. Таким образом, можно утверждать, что процессу производства по жалобам в Белгородской таможне свойственен многоаспектный характер, состоящий из определенно-установленных стадий, которые схожи со стадиями различных административных производств.

2. На жалобы и обращения граждан в Белгородской таможни разработан механизм производства в котором задействованы: Начальник Белгородской таможни, его заместители, начальники постов, отдел документационного обеспечения и правовой отдел Белгородской таможни. Разработаны графики и часы приема граждан, по жалобам и обращениям консультация предоставляется бесплатно по устному или письменному запросу. В рабочем порядке должностными лицами ОДО таможни

оказывалась методическая и консультативная помощь подразделениям таможни, ответственным за работу с обращениями граждан по всем вопросам, связанным с обращениями граждан.

3. На информационных стендах Белгородской таможни и таможенных постов постоянно обновляется информация, касающаяся таможенного законодательства Российской Федерации. В таможне круглосуточно работает «телефон доверия», который находится в оперативно-дежурной службе. Информация с «телефона доверия» доводится до руководства таможни по линии отдела оперативно-дежурной службы и таможенной охраны, отдела по противодействию коррупции или отдела инспектирования и профилактики правонарушений. Должностными лицами, ответственными за связи с общественностью, систематически проводится работа по разъяснению деятельности Белгородской таможни и положений таможенного законодательства.

### **РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ В БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНЕ**

По результатам проведенного анализа системы работы с обращениями и жалобами граждан в Белгородской таможне был выявлен ряд проблемных направлений в этой деятельности.

1. Недостаточная правовая грамотность и низкий уровень информированности граждан о деятельности Белгородской таможни. Об этом, в частности, свидетельствует такая тенденция, как устойчивое стремление граждан обращаться к вышестоящим должностным лицам по вопросам, отнесенным к компетенции таможенных органов.

Большая часть обращений гражданам и участников внешнеэкономической деятельности, по результатам рассмотрения, получает статус «разъяснено», т.е. такие обращения, по сути, имеют характер юридической консультации, не требующей официального рассмотрения. Кроме того, многие обращения из категории «разъясненных» имеют типовой характер по схожим проблемам, иначе говоря, они дублируют друг друга, занимая время для обработки и подготовки официальных ответов сотрудников Белгородской таможни.

Для минимизации повторных и некорректных обращений сотрудникам Белгородской таможни целесообразно регулярно проводить консультации, тренинги для граждан и участников внешнеэкономической деятельности по применению норм таможенного законодательства. Необходимо публиковать больше популярных и понятных широкому кругу населения разъяснений о работе Белгородской таможни (листовки, флайеры, рекламные плакаты и т.д.).

Граждане и участники внешнеэкономической деятельности должны знакомиться с содержанием нормативных правовых актов о таможенном деле в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.). При этом информация нормативно-правового характера должна быть

представлена в понятной для рядового жителя форме. Необходимо организовывать общественные приемные при таможенных органах для оказания квалифицированной юридической помощи гражданам и участникам внешнеэкономической деятельности.

2. Анализ официального сайта Белгородской таможни позволяет сделать вывод о необходимости дальнейшего совершенствования обратной связи с заявителями. Обратная связь является важнейшим показателем эффективности работы по рассмотрению обращений.

На официальном сайте Белгородской таможни необходимо создать технические возможности для более широкого взаимодействия Белгородской таможни с пользователями (гражданами) при помощи различных интерактивных модулей (сервисов): проведение интерактивных опросов; организация web-форумов для общения пользователей и представителей Белгородской таможни и обсуждения материалов сайтов; комментирование опубликованных материалов мероприятий и акций, проводимых Белгородской таможней.

Наладить обратную связь с участниками внешнеэкономической деятельности поможет рассылка специальных обращений к участникам внешнеэкономической деятельности с просьбой высказать замечания и предложения по вопросам деятельности таможенных органов, а также регулярные (не реже 1 раза в месяц) отчеты руководителей структурных подразделений Белгородской таможни.

3. В Белгородской таможне отсутствует механизм выявления причин системных нарушений прав граждан, с целью определения комплекса мер по их устранению.

Решить эту проблему можно, если ежемесячно анализировать критические материалы в СМИ, обращения граждан и оперативно принимать меры по устранению причин. Информацию о проделанной работе по ликвидации нарушений нужно размещать и на официальном сайте Белгородской таможни, и в прессе (в том числе – фотоотчеты).

Необходимо ввести в практику ежеквартальное размещение на официальном сайте отчетов о результатах работы Белгородской таможни с обращениями граждан. В настоящее время информация на сайте обновляется не оперативно, присутствует много устаревшей информации.

4. В Белгородской таможне отсутствует целостный механизм совершенствования работы специалистов с обращениями граждан.

Необходимо систематическое проведение обучающих семинаров для сотрудников Белгородской таможни (1 раз в 2 месяца). Повышение квалификации специалистов является одним из важных элементов совершенствования деятельности таможенных органов.

Для этого необходимо: в обязательном порядке определять для работников, отвечающих за рассмотрение обращений граждан, квалификационные требования; периодически проводить мероприятия по обмену опытом различных таможенных органов, семинары, курсы повышения квалификации, использовать формы выездных семинаров-совещаний, круглых столов; активнее практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан на стажировки в вышестоящие таможенные органы, а также в регионы, имеющие положительный опыт организации взаимодействия органов власти с гражданами.

Необходимо не только повышать правовую грамотность и информированность граждан, но и давать более развернутые, аргументированные ответы на их обращения.

Кроме того, существующий порядок регулирования производства жалоб и обращений в Белгородской таможне в основном соответствует нормам и правилам документационного обеспечения, но имеет ряд недостатков, к которым относятся:

- необходимость повышения квалификации должностных лиц и работников бюджетной сферы структурного подразделения;

- недостаточная разработанность информационно-поисковой системы;
- устаревшая автоматизированная система делопроизводства;
- имеют место быть нарушения правил оформления и подготовки документов.

Процесс развития качественных таможенных услуг в России осуществляется в рамках формирования таможни как международной организации. Результаты нескольких последних исследований показывают, что таможня, по своей сути, – это международная организация. У любой международной сделки есть таможня страны экспорта и таможня страны импорта, при этом при всем таможня единственная организация, которая на постоянной основе дважды оказывает свои услуги.

В условиях рыночной экономики взаимоотношения между таможней и участниками ВЭД существенно развились и усложнились, что потребовало значительных изменений таможни как международной организации и развития между участником внешнеэкономической деятельности и таможней как равноправных партнеров во внешнеторговой деятельности. Благодаря такому положению, взаимодействие между таможней и участниками ВЭД приобрели нормативно-экономический характер. Как международная организация, которая оказывает услуги участникам ВЭД в сфере регулирования внешнеторговой деятельности, таможни содействуют товарообменным процессам. Они оказывают услуги по таможенному оформлению, информационно-консультационным вопросам, хранению товаров на таможенных складах, сопровождению грузов на территории России и ряд других услуг и работ. Однако, в то же время, как и на любую международную организацию, на таможню налагается ответственность за действие (бездействие) в процессе принятия управленческих решений, разглашения коммерческих тайн клиентов, а также материальный ущерб, который наносится в результате неоправданных действий.

На сегодняшний день современный этап должен характеризоваться модернизацией таможенной службы в соответствии с потребностями России при переходе на рыночные отношения и адаптации таможенного дела к международным стандартам. В настоящее время в результате подобной модернизации в таможенном деле такие традиционные направления как регулирование внешнеторговой деятельности и таможенное администрирование, дополняются качественно новым направлением – таможенными услугами.

Согласно Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года необходимость развития сектора государственных услуг в области таможенного дела обусловлена тенденциями административной реформы в Российской Федерации, а также принятием Таможенного кодекса Таможенного союза, закрепившего идеологические основы, направленные на улучшение предоставляемых услуг в области таможенного администрирования, то есть на оказание качественных государственных услуг в области таможенного дела. Совершенствование системы государственных услуг, которые предоставляются участникам внешнеэкономической деятельности, нацелено на расширение их спектра, повышение качества и доступности при внешней их простоте, оперативности и надежности<sup>1</sup>.

Осуществление поставленных целей данного направления заключается в решении целого комплекса задач. Одной из таких задач будет являться обновление, а также дальнейшее развитие всей таможенной и околотаможенной инфраструктуры с целью оказания помощи и содействия внешней торговли. В современных условиях считается, что приоритетным направлением при решении такой задачи является «развитие сферы услуг для

---

<sup>1</sup>Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р // Официальный сайт ФТС России URL: [http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com\\_content&view=article](http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com_content&view=article) (дата обращения 14.05.2017).

участников внешнеэкономических связей». Намеченные меры имеют важное социально-экономическое значение. Среди таких мер отмечают следующие:

1. Развитие объектов инфраструктуры на коммерческой основе (склады для таможенных грузов, магазины беспошлинной торговли и т.д.);
2. Создание системы информационно-консультационного обслуживания;
3. Предоставление услуг по электронному декларированию, а также ускорению движения товаров;
4. Услуги по защите интеллектуальной собственности экспортеров и импортеров и др.<sup>1</sup>.

Проблема развития таможенных услуг и формирования таможенного сервиса – одна из приоритетных в научных исследованиях, которая связана с модернизацией таможенного дела. Современная таможня – это, в первую очередь, сервис, поскольку важным аспектом сегодня выходит решение задачи содействия международной торговле.

В современных условиях таможенные услуги в международной торговле играют достаточно весомую роль в развитии конкурентоспособности транснациональных компаний, и качество оказания подобных таможенных услуг может значительно повлиять на производительность и прибыль компании. Следовательно, главной задачей, как национальных правительств, так и межгосударственных органов во взаимодействии с бизнес-кругами становится обеспечение конкурентоспособного качества предоставления таможенных услуг. Следует отметить, что одним из самых главных аспектов доступности и прозрачности государственных услуг, а также и таможенных, является их информационная и электронная составляющая. Таким образом, по нашему мнению, к основным направлениям совершенствования управления качеством таможенных услуг является внедрение новых и развитие уже существующих информационных технологий.

---

<sup>1</sup>Шалыгина Н. П., Селюков М. В. Маркетинг таможенных услуг. Белгород, 2013. С. 51.



Россия приступила к разработке информационных технологий с февраля 2001 года. Правительство Российской Федерации приняло постановление о разработке Федеральной целевой программы «Электронная Россия» (2002–2010 годы)<sup>1</sup> для формирования в стране инфраструктуры электронного правительства с целью повышения качества взаимоотношений государства и общества, в том числе качества и оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе и таможенных). С тех пор были разработаны правительственные интернет-порталы различных субъектов Российской Федерации, а также Единый портал государственных услуг.

Электронное правительство есть не что иное, как способ предоставления информации, а также оказания уже сформировавшегося комплекса государственных (таможенных) и муниципальных услуг гражданам. Это новая форма организации деятельности органов государственной власти, которая обеспечивает за счёт обширного применения информационно-коммуникационных технологий отчётливо новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг. В свою очередь, минимизируется личностное взаимодействие между государством и заявителем, тем самым сокращается деятельность с бумажным массивом, а также происходит экономия времени и сил заявителя.

Электронное правительство преследует ряд основных задач:

1. Оптимизация предоставления государственных (таможенных) и муниципальных услуг населению и бизнесу;
2. Поддержка и расширение возможностей самообслуживания граждан;
3. Рост технологической осведомлённости и квалификации граждан;

---

<sup>1</sup> О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)»: Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65-ПП // Сайт о фундаментальной науке «Элементы большой науки» URL: <http://elementy.ru/Library9/Progr65.htm> (дата обращения: 14.05.2017).

4. Уменьшение степени влияния такого фактора, как географическое местоположение.

Широкое использование информационных технологий, а также их дальнейшее развитие является мировой тенденцией международного развития и научно-технической революции в настоящее время. Применение подобных технологий обладает значительной ролью в целях повышения конкурентоспособности экономики, расширения возможностей её интеграции в мировую систему хозяйства, а также повышения эффективности государственного управления и местного самоуправления.

Хотелось бы отметить, что немаловажным направлением совершенствования управления качеством таможенных услуг, на наш взгляд, является учет мнений участников внешнеэкономической деятельности, кому непосредственно и оказываются услуги в области таможенного дела.

В связи с прогнозируемым спросом на таможенные услуги предполагается совершенствовать их предоставление путем решения таких задач как:

1. Повышение качества и доступности государственных услуг в области таможенного дела,

2. Интеграция единой автоматизированной информационной системы таможенных органов в существующую инфраструктуру предоставления услуг и функций в электронном виде в целях обеспечения доступности и повышения качества предоставления государственных услуг в области таможенного дела;

3. Разработка системы показателей, методического обеспечения и системы мониторинга качества предоставления государственных услуг в области таможенного дела.

Мониторингом эффективности предоставления таможенных услуг является наблюдение за качеством, которое систематически повторяется, комфортность и доступность услуг, результативность работы системы их

предоставления на основе единой системы показателей при комплексном использовании информации из различных источников.

Иными словами мониторинг – это процесс систематического наблюдения за объектом, контролем, анализом, оценкой и прогнозированием его состояния. Методика и система наблюдений за состоянием определенного объекта или процесса, которая дает возможность наблюдать их в развитии, оценивать, оперативно выявлять результаты воздействия различных внешних факторов. Результаты мониторинга позволят корректировать управление объектом или процессом. Следовательно, мы говорим о постоянном наблюдении за каким-либо процессом для того, чтобы выявить его соответствие желаемому результату.

Целью мониторинга является поиск проблемных мест в процессе предоставления государственных таможенных услуг, которые препятствуют решению задач содействия законной международной торговле, ускорению внешнеторгового товарооборота или ведут к неоправданным расходам участников внешнеэкономической деятельности.

С целью определения степени удовлетворенности участников внешнеэкономической деятельности, которым предоставляются таможенные услуги, качества предоставления, а также эффективности оказания таможенных услуг, считаем целесообразным использовать практику анкетирования физических и юридических лиц.

Мониторинг обеспечивает обратную связь (от потребителя государственной таможенной услуги к таможене), поскольку оценить работу системы управления государственными таможенными услугами можно посредством учета мнений и меры удовлетворенности потребителей качеством получаемых ими услуг, а также комфортностью (доступностью) процесса получения той или иной государственной таможенной услуги.

Результаты подобного рода мониторинга можно наблюдать на уровне ФТС России, где должностными лицами была разработана анкета, состоящая из 15 вопросов. На наш взгляд, необходимо модернизировать существующую

анкету, увеличив количество вопросов до 20, и ввести в эксплуатацию на постоянной основе на нижестоящих уровнях организационной структуры таможенных органов – таможня и таможенных постах. Предлагаем рассмотреть вопросы, заключающиеся в следующем: «Стала ли процедура таможенного оформления после разрешения Ваших вопросов проще?», «Достаточно ли понятно разъясняют информацию должностные лица таможенных органов?», «Была ли необходимость повторного обращения в таможенные органы за информированием/консультированием?», «Есть ли необходимость в получении информации на бумажном носителе после устного оказания таможенной услуги?», «Как часто Вы обращаетесь в таможенные органы за предоставлением таможенных услуг?».

Хочется отметить, что развитие мониторинга качества услуг, которые оказываются участнику внешнеэкономической деятельности, является весьма сложным и многоаспектным процессом. Он охватывает деятельность не только таможенных органов, но и самих участников внешнеэкономической деятельности. Таможенные органы, первоначально, оказывают услуги государству по обеспечению безопасности. Следовательно, соблюдение государственного интереса в процессе оценки результатов мониторинга не должно перекрываться содействием деятельности участникам внешнеэкономической деятельности.

Так как в современных условиях в любой сфере деятельности особое значение приобретает информационно-техническое обеспечение, как мы уже говорили ранее, то процесс мониторинга управления качеством таможенных услуг не является исключением. Важными элементами будут служить создание и ведение интегрированной базы данных государственных таможенных услуг, разработка программного средства для работы с ней, а в перспективе – развитие автоматизированной информационной системы «Мониторинг государственных таможенных услуг» на правах составляющей части Единой автоматизированной информационной системы ФТС России. С учетом реализации этапов Федеральной целевой программы «Электронная

Россия» для проведения опросов участников внешнеэкономической деятельности в рамках мониторинга в будущем рационально использовать интернет-канал с авторизованным доступом зарегистрированных участников внешнеэкономической деятельности, что позволит оптимизировать данный процесс с точки зрения затраты временных и материальных ресурсов на совершенствование государственных таможенных услуг.

Следует отметить, что таможенные услуги являются услугами, которые осуществляются, непосредственно контактируя с людьми, – высококвалифицированными специалистами.

Считается, что качественная деятельность персонала является одним из важнейших факторов, которые формируют качество таможенных услуг.

Очевидно, что качество труда должностных лиц, а если быть точным, его профессиональная компетентность, опыт практической деятельности, качества темперамента и характера, материальная и моральная заинтересованность в конечных результатах труда, доброжелательность, коммуникабельность, вежливость, тактичность – все это важнейшие из факторов, которые оказывают на качество таможенных услуг значительное влияние.

Прежде всего, на наш взгляд, должностные лица таможенных органов, которые оказывают услуги участникам внешнеэкономической деятельности, должны постоянно работать над повышением качества своего труда:

1. Отрабатывать процедуры общения с участниками внешнеэкономической деятельности, а также внутренние процессы таможенных органов и постоянно их рационализировать;

2. На постоянной основе модернизировать технологию таможенных процессов и систему управления их качеством;

3. Систематически повышать компетентность должностных лиц таможенных органов;

4. Отрабатывать и систематически модернизировать внутренний мотивационный механизм с целью воспитания добросовестного интереса таможенников к обеспечению качества своего труда;

5. Отрабатывать механизм систематической внутренней проверки качества таможенных процессов для того, чтобы постоянно улучшать процедуры работы с участниками внешнеэкономической деятельности и системы управления таможенным органом.

Работа в структурных подразделениях единой системы таможенных органов Российской Федерации требует от должностных лиц высокого уровня профессиональной подготовки на протяжении всей служебной деятельности. Это обусловлено тем, что наличие высшего образования является одним из необходимых условий эффективного выполнения должностными лицами таможенных органов своих должностных обязанностей, поскольку от профессионализма, компетентности и ответственности должностных лиц таможенных органов во многом зависит эффективность таможенной службы в целом. В связи с этим профессиональная учеба личного состава таможни играет важную роль в системе функционирования единой системы таможенных органов.

Еженедельно в структурных подразделениях таможенных органов, в рамках профессиональной учебы, осуществляется изучение новых нормативно-правовых документов и повторения пакета документов антикоррупционного направления, обсуждаются: проблемы воспитательно-профилактического характера, направленные на устранение причин и условий, способствующих коррупционным проявлениям, порядок уведомления должностными лицами таможенных органов начальников таможенных органов о фактах обращения в целях склонения их к совершению коррупционных правонарушений, а также уведомления представителя нанимателя (работодателя) о фактах обращения в целях склонения государственного служащего к совершению коррупционных правонарушений.

Практика показывает, что уровень кадрового потенциала таможенных органов в настоящее время не полностью удовлетворяет потребностям ФТС России. Об этом свидетельствует, прежде всего, высокий показатель текучести среди должностных лиц таможенных органов, а также требующий совершенствования уровень подготовки профессиональных кадров.

Именно высокая квалификация персонала и его компетентность способны повысить качество услуг в рамках существующих международных стандартов и соглашений. Поэтому необходимо не только увеличить количество специалистов, имеющих квалификационный аттестат, но и систематически осуществлять повышение их квалификации.

Успешное функционирование таможенной службы в условиях широкомасштабного роста внешнеэкономических связей предполагает ее обоснованную реструктуризацию, внедрение в практику деятельности прогрессивных таможенных технологий с привлечением сложной специальной техники, реализацию кадровой политики, направленной на обеспечение таможенной службы высококвалифицированными специалистами с глубоким знанием организации, технического оснащения, экономических и правовых основ таможенного дела, иностранных языков, психологии и этики взаимоотношений.

Повышение профессиональной подготовки должностных лиц таможенных органов является важнейшей составной частью единой таможенной политики, направленной на совершенствование процесса управления персоналом в таможенных органах, что в свою очередь оказывает непосредственное влияние на эффективность применения методов таможенного и других видов контроля с целью обеспечения национальной, экономической безопасности страны, и, кроме того, содействию развитию национальной экономики.

Ключевыми задачами в области совершенствования системы профессиональной подготовки кадров таможенных органов является повышения качества и результативности подготовки кадров высшей

квалификации с учетом опыта отечественной практики, перспектив развития таможенной службы и концепции кадровой политики ФТС России, а также с учетом влияния различных факторов, определяющих специфику сферы таможенной деятельности. Это – главная государственная социально-экономическая проблема, решение которой позволит сформировать эффективную структуру, обеспечивающую подготовку таможенных кадров высшей квалификации с профессиональной ориентацией на государственные нужды и приоритеты.

Следовательно, для наиболее качественного и результативного обучения государственных служащих таможенных органов на рабочих местах без отрыва от производства следует:

- обеспечить проведение занятий в подразделениях со стороны должностных лиц и работников бюджетной сферы отдела государственной службы и кадров;

- принять меры по поощрению и наказанию за качество обучения в структурных подразделениях;

- обеспечить участие в данном процессе представителей профессорско-преподавательского состава высших учебных заведений.

Таким образом, для того чтобы оптимизировать работу таможенных органов в сфере регулирования производства жалоб и обращений граждан, необходимо обратить внимание на следующие направления совершенствования:

1. Требуется развивать новые или модернизировать используемые в настоящее время технологии. В частности, развивать международную информационную систему, в которой соответствующие органы обмениваются сведениями, необходимыми для таможенных органов Российской Федерации и компетентных органов иностранных государств. В Единой автоматизированной информационной системы ФТС России развивать автоматизированную информационную систему «Мониторинг государственных таможенных услуг». С учетом реализации этапов



Федеральной целевой программы «Электронная Россия» для проведения опросов участников внешнеэкономической деятельности в рамках мониторинга в будущем рационально использовать интернет-канал с авторизованным доступом зарегистрированных участников внешнеэкономической деятельности, что позволит оптимизировать данный процесс с точки зрения затраты временных и материальных ресурсов на совершенствование государственных таможенных услуг.

2. На современном этапе с целью повышения качества предоставляемых таможенных услуг, можно отметить, что немаловажным направлением является учет мнения участников ВЭД, следовательно, необходимо развивать систему мониторинга. С этой целью нами предлагается использовать анкету, вопросы которой касаются качества предоставления 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

3. Особое внимание необходимо уделить системному подходу к совершенствованию таможенных услуг, а также определить пути и способы реализации подобного подхода в дальнейшем. Важно развивать маркетинговый инструментарий повышения качества таможенных услуг, а также методы маркетингового исследования. Учитывая начальный этап разработки проблемы, представляется важным развитие данных инструментов для повышения эффективности деятельности таможенных органов.

Таким образом, в заключении третьего раздела дипломной работы, следует сделать ряд выводов.

1. По результатам проведенного анализа системы работы с обращениями и жалобами граждан в Белгородской таможне был выявлен ряд

проблемных направлений в этой деятельности: недостаточная правовая грамотность и низкий уровень информированности граждан о деятельности Белгородской таможни; требует дальнейшего совершенствования организация обратной связи с заявителями; отсутствует механизм выявления причин системных нарушений прав граждан, с целью определения комплекса мер по их устранению; отсутствует целостный механизм совершенствования работы специалистов с обращениями граждан.

2. Кроме того, существующий порядок регулирования производства жалоб и обращений в Белгородской таможне в основном соответствует нормам и правилам документационного обеспечения, но имеет ряд недостатков, к которым относятся: необходимость повышения квалификации должностных лиц и работников бюджетной сферы структурного подразделения; недостаточная разработанность информационно-поисковой системы; устаревшая автоматизированная система делопроизводства; имеют место нарушения правил оформления и подготовки документов.

3. Для того чтобы оптимизировать работу таможенных органов в сфере регулирования производства жалоб и обращений граждан, необходимо обратить внимание на следующие направления совершенствования: модернизация используемых в настоящее время технологий системы работы с жалобами и обращениями граждан в таможенные органы; немаловажным направлением является учет мнения участников ВЭД, следовательно, необходимо развивать систему мониторинга, с этой целью нами предлагается использовать анкету, вопросы которой касаются качества предоставления государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства; важно развивать маркетинговый инструментарий повышения качества таможенных услуг, а также методы маркетингового исследования, учитывая начальный этап разработки проблемы, представляется важным развитие данных инструментов для повышения эффективности деятельности таможенных органов.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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. На законодательном уровне вопросы обжалования действий (бездействия) должностных лиц таможенной службы урегулированы Таможенным кодексом Российской Федерации. Хотя в настоящее время формально сформирована нормативно-правовая база работы с обращениями граждан, имеющиеся предписания работают, недостаточно эффективно.

Таможенная жалоба - это обращение физического или юридического лица (участника внешнеэкономической деятельности), связанное с требованием восстановить права, свободы или законные интересы, нарушенные действием (бездействием) таможенного органа или его должностного лица, а также связанное с требованием соответствующего субъекта освободить его от незаконно возложенной на него обязанности или примененной меры государственного принуждения и направленное для разрешения в административном или в судебном порядке. 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.

Механизм административно-правового регулирования института права жалобы в административной деятельности таможенных органов представляет собой самостоятельную систему правовых средств, при помощи которых осуществляется данное производство. Раскрытие структуры механизма административно-правового регулирования института права жалобы в административной деятельности таможенных органов дает возможность заявить о том, что в целях совершенствования механизма правового регулирования института права жалобы в административной деятельности таможенных органов к основным составляющим этого механизма следует отнести: нормы административного права, административные правоотношения, акты применения норм административного права.

Основные задачи, которые решает механизм правового регулирования реализации института права жалобы и обращения в административной деятельности таможенных органов, - это обеспечение защиты прав и законных интересов граждан и хозяйствующих субъектов от противоправных действий (бездействия) должностных лиц таможенных органов. Все названные элементы механизма административно-правового регулирования института права жалобы дополняют друг друга и выполняют в нем свою роль.

Анализ ведомственных актов позволяет констатировать, что в административной практике Белгородской таможни работа по жалобам включает: порядок регистрации жалобы; порядок рассмотрения жалобы; порядок разрешения жалобы; контроль за разрешением жалобы; обжалование решения по жалобе; исполнение решения по жалобе. Необходимо отметить, что каждая стадия - это самостоятельная часть процесса, характеризующаяся своими целями, субъектами осуществления. Таким образом, можно утверждать, что процессу производства по жалобам в Белгородской таможне свойственен многоаспектный характер, состоящий из определенно-установленных стадий, которые схожи со стадиями различных административных производств.

На жалобы и обращения граждан в Белгородской таможне разработан механизм производства в котором задействованы: Начальник Белгородской таможни, его заместители, начальники постов, отдел документационного обеспечения и правовой отдел Белгородской таможни. Разработаны графики и часы приема граждан, по жалобам и обращениям консультация предоставляется бесплатно по устному или письменному запросу. В рабочем порядке должностными лицами ОДО таможни оказывалась методическая и консультативная помощь подразделениям таможни, ответственным за работу с обращениями граждан по всем вопросам, связанным с обращениями граждан.

На информационных стендах Белгородской таможни и таможенных постов постоянно обновляется информация, касающаяся таможенного законодательства Российской Федерации. В таможне круглосуточно работает «телефон доверия», который находится в оперативно-дежурной службе. Информация с «телефона доверия» доводится до руководства таможни по линии отдела оперативно-дежурной службы и таможенной охраны, отдела по противодействию коррупции или отдела инспектирования и профилактики правонарушений. Должностными лицами, ответственными за связи с общественностью, систематически проводится работа по разъяснению деятельности Белгородской таможни и положений таможенного законодательства.

По результатам проведенного анализа системы работы с обращениями и жалобами граждан в Белгородской таможне был выявлен ряд проблемных направлений в этой деятельности: недостаточная правовая грамотность и низкий уровень информированности граждан о деятельности Белгородской таможни; требует дальнейшего совершенствования организация обратной связи с заявителями; отсутствует механизм выявления причин системных нарушений прав граждан, с целью определения комплекса мер по их устранению; отсутствует целостный механизм совершенствования работы специалистов с обращениями граждан.

Кроме того, существующий порядок регулирования производства жалоб и обращений в Белгородской таможне в основном соответствует нормам и правилам документационного обеспечения, но имеет ряд недостатков, к которым относятся: необходимость повышения квалификации должностных лиц и работников бюджетной сферы структурного подразделения; недостаточная разработанность информационно-поисковой системы; устаревшая автоматизированная система делопроизводства; имеют место нарушения правил оформления и подготовки документов.

Таким образом, для того чтобы оптимизировать работу таможенных органов в сфере регулирования производства жалоб и обращений граждан, необходимо обратить внимание на следующие направления совершенствования:

1. Требуется развивать новые или модернизировать используемые в настоящее время технологии. В частности, развивать международную информационную систему, в которой соответствующие органы обмениваются сведениями, необходимыми для таможенных органов Российской Федерации и компетентных органов иностранных государств. В Единой автоматизированной информационной системе ФТС России развивать автоматизированную информационную систему «Мониторинг государственных таможенных услуг». С учетом реализации этапов Федеральной целевой программы «Электронная Россия» для проведения опросов участников внешнеэкономической деятельности в рамках мониторинга в будущем рационально использовать интернет-канал с авторизованным доступом зарегистрированных участников внешнеэкономической деятельности, что позволит оптимизировать данный процесс с точки зрения затраты временных и материальных ресурсов на совершенствование государственных таможенных услуг.

2. На современном этапе с целью повышения качества предоставляемых таможенных услуг, можно отметить, что немаловажным направлением является учет мнения участников ВЭД, следовательно,

необходимо развивать систему мониторинга. С этой целью нами предлагается использовать анкету, вопросы которой касаются качества предоставления 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

3. Особое внимание необходимо уделить системному подходу к совершенствованию таможенных услуг, а также определить пути и способы реализации подобного подхода в дальнейшем. Важно развивать маркетинговый инструментарий повышения качества таможенных услуг, а также методы маркетингового исследования. Учитывая начальный этап разработки проблемы, представляется важным развитие данных инструментов для повышения эффективности деятельности таможенных органов.



## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Таможенный кодекс таможенного союза (приложение к Договору о Таможенном кодексе Таможенного союза, принятому Решением Межгосударственного Совета ЕврАзЭС на уровне глав государств от 27 ноября 2009 г. № 17) (ред. от 10.10.2014, с изм. от 08.05.2015) [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».
2. Уголовный кодекс Российской Федерации: федер. закон от 13 июня 1996 года № 63-ФЗ (ред. от 17.04.2017) [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».
3. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации: федер. закон от 18 декабря 2001 года (в ред. от 30 марта 2016 г.) [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».
4. Кодекс об административных правонарушениях: федер. закон от 30 декабря 2001 года (в ред. от 5 апреля 2016 г.) [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».
5. О таможенном регулировании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 ноября 2010 г. №311-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».
6. О Федеральной таможенной службе [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2013г. № 809 (ред. от 27.12.2014) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

7. О Концепции развития таможенных органов Российской Федерации [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 г. № 2225-р // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

8. О ратификации Договора о Таможенном кодексе Таможенного союза [Текст] : федер. закон от 2 июня 2010 г. № 114-ФЗ (ред. от 02.06.2010) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 23. – Ст. 2796.

9. О системе государственной службы Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 27 мая 2003 г. № 58-ФЗ (в ред. от 13.07.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2003. – № 22. – Ст. 2063.

10. О службе в таможенных органах Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 22.12.2014) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1997. – № 30. – Ст. 3586.

11. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

12. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст] : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 165. – 29 июля.

13. Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти» [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Российская газета. – 2014. – № 19. – 3 февр.

14. Вопросы Федеральной таможенной службы [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 11 мая 2006 г. № 473 (ред. от 24.09.2007) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2006. – № 20. – Ст. 2162.

15. О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 2010

г. № 821 (ред. от 22.12.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 27. – Ст. 3446.

16. О мерах по совершенствованию организации деятельности в области противодействия коррупции [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 15 июля 2015 г. № 364 (ред. от 15.07.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 29 (часть II). – Ст. 4477.

17. О некоторых вопросах противодействия коррупции [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 120 (ред. от 15.07.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 10. – Ст. 1506.

18. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 (ред. от 07.05.2012) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2338.

19. Об утверждении Дисциплинарного устава таможенной службы Российской Федерации [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 16 ноября 1998 г. № 1396 (ред. от 30.09.2012) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1998. – № 48. – Ст. 5742.

20. О Федеральной таможенной службе [Текст] : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2013 г. № 809 (ред. от 11.11.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2013. – № 38. – Ст. 4823.

21. Об утверждении Положения о системе показателей работы таможенных органов Российской Федерации, порядке и методике их мониторинга [Текст] : Постановление Правительства Российской Федерации от 29 сентября 2012 г. № 994 (ред. от 29.09.2012) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 41. – Ст. 5616.

22. О внесении изменений в Стратегию развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года, утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р [Текст]

: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 612-р (ред. от 15.04.2014) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 18 – Ст. 2220.

23. О Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р (ред. от 15.04.2014) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2013. – № 2. – Ст. 109.

24. О создании таможенных органов : Приказ Государственного таможенного комитета Российской Федерации от 14 февраля 1992 г. № 45 (ред. от 14.02.1992) / Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/9006606> (дата обращения: 08.01.2016).

25. Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 14 августа 2007 г. № 977 (ред. от 14.08.2007) / Федеральная таможенная служба. – Режим доступа: [http://www.customs.ru/index.php?id=14209&option=com\\_content&view=article](http://www.customs.ru/index.php?id=14209&option=com_content&view=article) (дата обращения: 08.01.2016).

26. О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты ФТС России [Текст] : Приказ ФТС России от 17 апреля 2012 г. № 711 (ред. от 17.04.2012) // Российская газета. – 2012. – № 118. – 25 мая.

27. О внесении изменений в Положение о порядке разработки и утверждения должностной инструкции сотрудника таможенного органа Российской Федерации и должностного регламента государственного гражданского служащего таможенного органа Российской Федерации, утвержденное приказом ФТС России от 11 августа 2009 г. № 1458 [Текст] : Приказ ФТС России от 18 ноября 2013 г. № 2171 (ред. от 18.11.2013) // Таможенные ведомости. – 2014. – № 1. – январь.

28. О внесении изменений в приложения к Приказу ФТС России от 1 марта 2012 г. № 373 [Текст] : Приказ ФТС России от 15 мая 2014 г. № 884 (ред. от 15.05.2014) // Таможенные ведомости. – 2014. – № 7. – июль.

29. О методических рекомендациях [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 11 октября 2010 г. № 10-96/49399 (ред. от 11.10.2010) / Документ опубликован не был // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

30. Об утверждении Общего положения о региональном таможенном управлении и Общего положения о таможне [Текст] : Приказ ФТС России от 4 сентября 2014 г. № 1700 (ред. от 04.09.2014) // Российская газета. – 2015. – № 3. – 14 января.

31. Об утверждении Общего положения о таможенном poste [Текст] : Приказ ФТС России от 4 сентября 2014 г. № 1701 (ред. от 04.09.2014) // Российская газета. – 2014. – № 266. – 21 ноября.

32. Об утверждении Положения о комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих центрального аппарата Федеральной таможенной службы, представительств (представителей) таможенной службы Российской Федерации в иностранных государствах и работников организаций, созданных для выполнения задач, поставленных перед Федеральной таможенной службой, и урегулированию конфликта интересов [Текст] : Приказ ФТС России от 8 июня 2015 г. № 1107 (ред. от 08.06.2015) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2015. – № 41. – 12 октября.

33. Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения должностной инструкции сотрудника таможенного органа Российской Федерации и должностного регламента государственного гражданского служащего таможенного органа Российской Федерации» [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 11 августа 2009 г. № 1458 (ред. от

18.11.2013) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

34. Об утверждении Порядка уведомления должностными лицами таможенных органов начальников таможенных органов о фактах обращения в целях склонения их к совершению коррупционных правонарушений и организации проверок поступающих уведомлений [Текст] : Приказ ФТС России от 18 января 2010 г. № 57 (ред. от 17.04.2012) // Российская газета. – 2010. – № 46. – 5 марта.

35. О соблюдении принципов служебного поведения [Электронный ресурс] : Письмо ФТС России от 26 октября 2010 г. № 01-11/51938 (ред. от 17.05.2011) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

36. Барыкин, Д.В. Повышение качества работы с обращениями граждан и организаций в федеральные органы государственной власти [Текст] / Д. В. Барыкин, Д. А. Боронников, З.М. Федулова, И. Е. Самохин, С. В. Морозов // Экономика и управление. – 2014. - № 4. – С. 58-62.

37. Беляков, П. А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления [Текст] / П. А. Беляков // Законность. - 2014. – № 4. – С. 11-16.

38. Бобыльских, Е. В. Право граждан на индивидуальные и коллективные обращения [Текст] / Е. В. Бобыльских // Теория и практика общественного развития. – 2016. – № 1. – С. 25-26.

39. Галанюк, В. В. Обращения граждан – источник важной информации [Текст] / В. В. Галанюк // Вестник Аксор. – 2014. – №12. – С. 233-234.

40. Жеребцова, Л. А. Организация работы с обращениями граждан в органы государственной власти и их отбор на государственное хранение [Электронный ресурс] : автореф. дис. ... канд. ист. наук : 05.22.02 / Л.А. Жеребцова. – М., 2008. –27 с. – Режим доступа : <http://cheloveknauka.com>.

41. Кожевников, К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением [Текст] / К. Кожевников // Законность. – 2015. – № 11. – С. 3-5.

42. Купреев, С. С. Общественный контроль как средство противодействия коррупции в органах власти и управления [Текст] / С. С. Купреев // Административное и муниципальное право. – 2015. – № 9. – С. 11.

43. Лапшина, А. И. Интерактивные формы контроля общества за деятельностью органов государственной власти в субъектах Российской Федерации [Текст] / А. И. Лапшина // Журнал российского права. – 2015. – № 1. – С. 15-20.

44. Матвеев, Д. Л. О порядке рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан [Текст] / Д. Л. Матвеев // Юридическая мысль. – 2016. – № 3. - С. 20-27.

45. Мотькин, В. Н. Работа с обращениями граждан в вертикали государственного управления [Текст] / В. Н. Мотькин / Социология управления. - 2014. – № 3. – С. 39-42.

46. Новиков, А. В.. Обращения граждан : (административно-процедурные правовые аспекты) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 [Электронный ресурс] / А. В. Новиков. – Воронеж, 2006. – 239 с. – Режим доступа : <http://cheloveknauka.com>.

47. Савоськин, А. В. К вопросу об использовании термина «обращение» в российском законодательстве [Текст] / А. В. Савоськин // Актуальные проблемы российского права. – 2015. – № 8. – С. 36-40.

48. Савоськин, А. В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций [Текст] / А. В. Савоськин // Вестн. Урал. ин-та экономики, управления и права. – 2014. - № 4. – С.42-48.

49. Сергеев, Е. А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия

государственных органов [Текст] / Е. А. Сергеев // Бизнес в законе. – 2014. – № 1. – С. 24-28.

50. Соловьев, С. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан [Текст] / С. Г. Соловьев, И. Е. Попов // Российский юридический журнал. – 2014. – № 2. – С. 139-144.

51. Хохрина, Г. А. Ответственность за нарушение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Текст] / Г. А. Хохрина // Юрист-Правоведь. – 2013. – № 4. – С. 115-118.

52. Чурилина, Е. Н. Особенности системы работы с обращениями граждан [Текст] / Е. Н. Чурилина // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – № 10. – С. 32-36.

53. Шепелев В. А. Реализация прав граждан на обращение [Текст] / В.А. Шепелев, М. В. Кудрина, Е. В. Бородина // Вестник Уральского юридического института МВД России. - 2015. - № 2. – С. 25-28.