



Федеральная таможенная служба  
Государственное казенное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российская таможенная академия»  
RUSSIAN CUSTOMS ACADEMY

**П Р И К А З**

«08» апреля 2019 г.

№ 144

г. Люберцы

**Об утверждении Порядка приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации**

В целях упорядочения работы с обращениями граждан, поступающими в адрес Российской таможенной академии (далее – академия), организованного проведения приема по личным вопросам руководством академии п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
2. Проректорам-директорам филиалов (С.Н. Гамидуллаев, П.Н. Башлы), и.о. проректора-директора Владивостокского филиала В.И. Дьякову, руководителям структурных подразделений обеспечить организацию работы с обращениями граждан в соответствии с Порядком.
3. И.о. директора научно-технического центра информатики, систем связи и коммуникаций З.Х. Керефову обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте академии в разделе «Обращения граждан».
4. Признать утратившим силу приказ Российской таможенной академии от 07.05.2010 № 447 «Об утверждении Административного регламента приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации».

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник

В.Б. Мантусов

Н.М. Левыкина  
20-24

Приложение  
к приказу Российской таможенной  
академии от 08 апреля 2019 № 144

**ПОРЯДОК**  
**приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения**  
**обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов**  
**заявителям в срок, установленный законодательством**  
**Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок Российской таможенной академии (далее – Академия) приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных лиц Академии по исполнению данной функции.

Положения Порядка распространяются на все устные, письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, но не распространяются на взаимоотношения граждан и должностных лиц Академии в процессе реализации ими других функций, а также в случаях, установленных федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.2. Функция организация приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – функция) распространяется на граждан Российской Федерации, а также на иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

Исполнение функции возложено на должностных лиц Академии в соответствии с порядком, установленным настоящим Порядком.

Должностные лица Академии предоставляют информации в рамках исполнения государственной функции заявителям лично либо по почте.

Должностные лица Академии организуют и контролируют деятельность филиалов Академии по исполнению функции.

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

а) обращение гражданина – письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, направленные в Академию (филиалы);

б) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Академии (филиале).

1.4. Исполнение функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;

приказом Росархива от 11 апреля 2018 года № 44 «Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях»;

приказом ФТС России от 4 сентября 2018 г. № 1380 «О Регламенте Федеральной таможенной службы»;

приказом ФТС России от 30 июня 2014 г. № 1240 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации»;

приказом Российской таможенной академии от 28 августа 2014 г. № 504 «Об утверждении документированной процедуры «Управление документацией. Делопроизводство и архив» (ДП СМК 4.2-03-14).

1.5. Конечным результатом исполнения функции является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приеме заявителей.

1.6. Гражданин в письменном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, указывает адрес Академии, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность (начальник Академии либо лицо его замещающее), свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, а также ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

1.7. Гражданин в устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также указывает свои фамилию, имя, отчество. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

1.8. Предусмотренный Порядок не распространяется: на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации, законодательством о гражданском судопроизводстве Российской Федерации, законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, трудовым законодательством Российской Федерации. Такие обращения передаются по регистрационно-контрольной форме (далее – РКФ) на исполнение в структурные подразделения Академии, которые

самостоятельно осуществляют контроль за их исполнением в установленные сроки.

1.9. Функция исполняется бесплатно.

## **II. Требования к порядку исполнения функции**

### **2.1. Порядок информирования об исполнении функции**

2.1.1. Для получения информации о порядке исполнения функции граждане обращаются в Академию:

- по телефону;
- в письменном виде, отправив обращение по почте;
- в письменном виде, отправив обращение на официальный сайт Академии в сети Интернет;
- в письменном виде, отправив обращение по электронной почте;
- в письменном виде (факсимильной связью).

Сведения об Академии и контактная информация размещены на официальном сайте Академии ([www.rta.customs.ru](http://www.rta.customs.ru)).

2.1.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения функции являются достоверность, полнота и четкость.

2.1.3. Информирование граждан о порядке исполнения функции осуществляется как в индивидуальном порядке, так и публично.

Информирование осуществляется в устной и письменной формах.

2.1.4. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения функции проводится должностными лицами Академии лично или по телефону.

2.1.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо называет свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Академии и предлагает гражданину представиться и изложить суть вопроса.

2.1.6. Должностные лица при общении с гражданами (по телефону или лично) должны тактично, корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При устном информировании о порядке исполнения функции используется лексика официально-делового стиля.

2.1.7. Должностные лица, осуществляющие устное информирование о порядке исполнения функции, не вправе консультировать граждан по вопросам, выходящим за рамки стандартных процедур и условий исполнения функции, и прямо или косвенно влиять на индивидуальные решения граждан.

2.1.8. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения функции, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при необходимости предлагает гражданину обратиться за информацией о порядке исполнения функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

2.1.9. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения функции при обращении граждан в Академию осуществляется путем направления ответов по почте.

2.1.10. При коллективном обращении граждан в Академию письменное информирование о порядке исполнения функции осуществляется путем направления ответов по почте в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, для направления ответов.

2.1.11. Публичное информирование граждан о порядке исполнения функции осуществляется путем привлечения средств массовой информации (далее – СМИ), а также посредством размещения информации на официальном сайте Академии в сети Интернет, на информационных стендах Академии.

2.1.12. Официальный сайт Академии в сети Интернет содержит: сведения о местонахождении Академии, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты, а также графики личного приема граждан в Академии.

2.1.13. График приема граждан в Академии утверждается отдельным приказом Академии.

Запись на прием проводится в Академии накануне приема с 09.00 до 12.00 в приемной начальника (проректора, декана).

Прием граждан руководство Академии осуществляет по будним дням с 16.00 до 17.45. Выходные дни: суббота и воскресенье.

2.1.14. Ответы на устные обращения граждан даются по телефону и в ходе личного приема.

2.1.15. Если должностное лицо не может ответить на вопрос самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, можно предложить гражданину обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.

2.1.16. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти», приказом Росархива от 11 апреля 2018 года № 44 «Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях», и должны содержать, в том числе дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый/электронный адрес/факсимильный номер, текст документа (ответы на поставленные вопросы), отметку об инициалах, фамилии и номере телефона исполнителя документа, наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию и подпись.

2.1.17. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения радио и телевидения.

2.1.18. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на официальном сайте Академии в сети Интернет, на информационных стендах.

2.1.19. На официальном сайте Академии в сети Интернет содержится перечень типовых наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Академии, и ответов на них.

2.1.20. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются Академией по обращениям граждан в случаях, если на нее возложена соответствующая обязанность или это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

Кроме того, в Академии, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по проведению экспертиз договоров, а также учредительных и иных документов организаций. В указанных случаях начальники структурных подразделений Академии информируют об этом заявителей.

## **2.2. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) функции**

2.2.1. Гражданину не направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в следующих случаях:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес/факсимильный номер, по которому должен быть отправлен ответ;

б) если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес/факсимильный номер поддаются прочтению;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В таком случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

г) если в обращении обжалуется судебное решение, такое обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

д) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с

одновременным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

е) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Академию или одному и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Академии (первый проректор (по учебной работе) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.2. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Академию.

### **2.3. Сроки исполнения функции**

2.3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение дня с момента поступления в Академию (филиал). В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Академии (филиала), направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.3.3. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции Академии (филиала), а также других организаций, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

2.3.4. Письменное обращение, поступившее в Академию (филиал), рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (менее 30 дней) не установлен в поручении начальника Академии (филиала).

В исключительных случаях, а также в случае направления должностными лицами Академии (филиала), в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, сроки рассмотрения могут быть продлены должностными лицами Академии, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение о продлении срока рассмотрения.

2.3.5. В случае если обращение гражданина направлено ФТС России сопроводительным письмом в Академию, срок рассмотрения обращения исчисляется от даты его регистрации в Академии.

Обращение гражданина, требующее исполнения в Академии в соответствии с поручением руководителя (заместителя руководителя) ФТС России, пересылается отделом организации работы с гражданами (Приемной ФТС России) или структурным подразделением сопроводительным письмом, в котором может быть дано поручение должностными лицами Академии об обязательном информировании ФТС России о ходе и результатах исполнения поручения. О направлении обращения на исполнение в Академию Приемной ФТС России или структурным подразделением ФТС России в обязательном порядке уведомляется заявитель.

Поступивший в Академию запрос из ФТС России в связи с рассмотрением обращения гражданина регистрируется в соответствии с установленным порядком ведения делопроизводства в Академии.

2.3.6. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом структурного подразделения Академии, ответственного за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается:

- руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения Академии, ответственного за исполнение поручения, в срок до одного дня с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения Академии, ответственного за исполнение поручения;

- руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения Академии - соисполнителя поручения в срок до трех дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Академии, ответственного за исполнение поручения.

#### **2.4. Способы передачи и направления письменных обращений и требования к их оформлению**

2.4.1. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

- лично в Академию;
- почтовым отправлением в адрес Академии;
- по адресу электронной почты Академии;
- по аппарату факсимильной связи, по номеру указанному в Академии;
- в виде Интернет - обращения на официальный сайт Академии.

2.4.2. Направляются следующие письменные обращения: заявление, предложение, жалоба.

2.4.3. К обращениям граждан могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные доводы.

2.4.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Академии, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица Академии;



- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый/электронный адрес/факсимильный номер гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его адреса/факсимильного номера, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

## **2.5. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в Академии**

2.5.1. Гражданин на стадии рассмотрения должностным лицом Академии его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.2.1 Порядка;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Порядку.

2.5.2. Должностные лица Академии:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, а в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- запрашивают необходимые для рассмотрения письменных обращений граждан документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Академии при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы, если ущемлены честь и достоинство граждан.

### **III. Административные процедуры**

#### **3.1. Последовательность административных процедур исполнения функции**

3.1.1. Последовательность действий при исполнении функции в части работы с письменными обращениями граждан в Академии представлена в приложении № 1 к Порядку.

3.1.2. Исполнение функции по обращению граждан включает следующие административные процедуры:

- работу с письменными обращениями граждан; регистрацию письменных обращений граждан; рассмотрение письменных обращений граждан; подготовку ответов на письменные обращения граждан;
- личный прием граждан;
- подготовку отчетности по обращениям граждан (при необходимости).

#### **3.2. Работа с письменными обращениями граждан**

3.2.1. Регистрация и рассмотрение письменных обращений в Академии.

3.2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в отделе документационного обеспечения (далее – ОДО) Академии. Организация делопроизводства в отношении обращений граждан возложена на должностных лиц ОДО Академии.

3.2.3. Все поступающие в Академию письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в ОДО в течение дня, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3.1. Регистрация обращений граждан осуществляется путем создания регистрационно-контрольной формы в используемой в Академии автоматизированной поисковой системе.

В РКФ вносятся следующие основные реквизиты регистрации обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- фамилия имя, отчество заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа (при наличии);
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- количество листов обращения, количество листов приложения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения), ключевые слова;
- подразделение-исполнитель;

- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;
- постановка на контроль, сроки исполнения, при необходимости перенос сроков исполнения, снятие с контроля поручений;
- тематика обращения (рубрикатор);
- совместное рассмотрение;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

Правила работы в автоматизированной поисковой системе и порядок заполнения РКФ изложены в отдельных методических документах Академии.

3.2.4. Регистрационный номер обращения граждан формируется автоматически в поисковой системе и состоит из порядкового номера обращения и буквенного обозначения (по первой букве фамилии заявителя), если обратившийся является иностранным гражданином, добавляется буква «и» (например, «А-0001и»).

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

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указываются в штампе, который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения. В случае, если такая возможность отсутствует, в любом свободном от текста месте первого листа обращения.

3.2.5. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Академию.

3.2.6. Зарегистрированные в ОДО обращения граждан направляются: адресованные конкретным должностным лицам - этим лицам; без указания конкретных должностных лиц - начальнику Академии для рассмотрения и написания поручений соответствующим структурным подразделениям.

После рассмотрения начальником Академии обращения граждан возвращаются в ОДО, где содержание резолюций переносят в РКФ.

3.2.7. Ответственным за соблюдением подразделениями-исполнителями установленных сроков исполнения обращений граждан является ОДО.

Руководство Академии и структурных подразделений при рассмотрении обращений граждан обязано:

разбирать обращения по существу, при необходимости запрашивать требуемую информацию, направлять должностных лиц для проверки фактов нарушения прав граждан, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно давать мотивированные, со ссылкой на законодательство, ответы, разъяснять порядок обжалования решений;

осуществлять контроль за своевременным, качественным рассмотрением обращений и принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан;

соблюдать контрольные сроки исполнения обращений граждан, установленные руководством Академии.

3.2.8. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения должностным лицам, решения или действие (бездействие) которых обжалуются.

3.2.9. После рассмотрения обращения граждан возвращаются в ОДО Академии с резолюцией начальника Академии и передаются конкретным должностным лицам для исполнения. Содержание резолюций переносят в РКФ и направляют обращения для исполнения функции согласно поручению.

3.2.10. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Академии, подлинник обращения направляется структурному подразделению Академии (ответственному исполнителю, указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям-соисполнителям поручения.

3.2.11. Соисполнители в соответствии с компетенцией направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок.

3.2.12. По каждому обращению гражданина, поступившему после регистрации для исполнения функции в соответствующее структурное подразделение Академии, в течение трех дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для исполнения функции в другое структурное подразделение Академии, с извещением об этом автора обращения;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Академии, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

3.2.13. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Академии, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации структурное подразделение - исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

3.2.14. Направление обращений граждан для исполнения функции из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение

Академии при наличии поручения руководства Академии осуществляется только с согласия начальника Академии. Для этого структурное подразделение-исполнитель направляет докладную записку на имя начальника Академии, давшего поручение.

3.2.15. Передача всех обращений граждан из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение Академии осуществляется через ОДО Академии. В РКФ вносится необходимая информация, после чего обращения передаются для исполнения функции в структурное подразделение Академии по принадлежности.

3.2.16. Письменные обращения должностных лиц организаций, оформленные на бланке либо не на бланке, но имеющие исходящий номер, подписанные с указанием должности заявителя или заверенные печатью организации, подлежат регистрации в соответствии с установленным порядком ведения делопроизводства в Академии.

3.2.17. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторному обращению присваивается очередной регистрационный номер, а в РКФ на обращение и обоих экземплярах РКК делается отметка «Повторно».

3.2.18. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию должностных лиц Академии, направляются в семидневный срок по принадлежности, о чем заявитель уведомляется.

3.2.19. В случае необходимости рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется с выездом на место должностных лиц соответствующих структурных подразделений. Решение о таком рассмотрении принимается начальником Академии или одним из проректоров.

### **3.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан в Академии:**

3.3.1. Должностное лицо структурного подразделения Академии, ответственное за исполнение функции по обращению, изучает обращение и материалы к нему гражданина в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов и при необходимости:

готовит служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в другое структурное подразделение Академии;

готовит предложения начальнику Академии о проведении функциональной проверки деятельности структурного подразделения (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) в связи с обращением гражданина.

3.3.2. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма Академии в соответствии с установленным порядком ведения делопроизводства Академии. Подготовленный документ поступает в ОДО Академии для регистрации.

Исходящий номер документа состоит из индекса дела по номенклатуре, формируемого по данному вопросу. В РКФ обращения вносятся отметки о его исполнении. Распечатывается новый экземпляр РКК с отметками об исполнении обращения, который помещается в картотеку исполненных обращений. Если письменный ответ не направляется (пункт 2.3.5 Порядка), отметка об этом также вносится в РКФ обращения.

3.3.3. Ответ автору обращения, проживающему в иностранном государстве, направляется в соответствии с установленным порядком. Адрес на конверте с обязательным указанием почтового индекса автора исполнитель заполняет на русском языке, а также дублирует буквами латинского алфавита (адрес на иностранном языке, указанный автором в обращении);

3.3.4. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и гражданам даны ответы. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, в ответе разъясняется порядок обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями в Академию, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо структурного подразделения Академии, ответственное за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае должностное лицо структурного подразделения Академии, ответственное за рассмотрение обращения, представляет на имя начальника Академии докладную записку с проектом письма заявителю о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу: проект письма рассматривается начальниками ОДО и юридического отдела с целью контроля за обоснованностью прекращения переписки и визируется.

3.3.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается должностным лицом Академии в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.3.7. На документах, связанных с рассмотрением обращений граждан, после принятия решения и их исполнения должна быть внесена запись «В дело» с указанием индекса дела по номенклатуре и поставлена подпись

должностного лица, принявшею это решение. Запись об исполнении вносится в РКФ обращения.

3.3.8. Дела, формируемые по обращениям граждан, исполнителями которых является руководство, в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в ОДО. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел структурных подразделений - исполнителей Академии, хранятся в структурных подразделениях Академии.

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

3.3.10. Руководители структурных подразделений Академии организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных: количество и характер рассмотренных обращений граждан; количество и характер судебных споров с гражданами и организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

На основе анализа руководители структурных подразделений Академии подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

3.3.11. ОДО осуществляет регистрацию, контроль за исполнением обращений граждан. Обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада начальнику академии.

#### **3.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан в филиалах Академии**

3.4.1. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны письменные ответы.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, - в ответе разъясняется порядок обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.4.2. Ответ на обращение гражданина подписывается проректором-директором филиала Академии.

3.4.3. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма филиала Академии с указанием фамилии и телефона исполнителя.

3.4.4. Ответ автору обращения, проживающему в иностранном государстве, передается исполнителем на регистрацию и отправку вместе с конвертом, на котором указывается адрес русскими, латинскими буквами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

3.4.5. Если гражданин неоднократно обращался в филиал Академии по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, должностное лицо структурного подразделения исполнителя представляет на имя проректора-директора филиала Академии проект письма заявителю о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

Проект письма о нецелесообразности продолжения переписки рассматривается начальником ОДО и юристами филиала с целью контроля за обоснованностью прекращения переписки и визируется.

В случае подписания проректором-директором филиала Академии письма о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу указанное письмо направляется в адрес заявителя.

3.4.7. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в филиале Академии в порядке, установленном Порядком.

3.4.8. Подписанный ответ на обращение регистрируется в ОДО филиала Академии. Исходящий номер ответа состоит из индекса дела (по номенклатуре), формируемого по данному вопросу. В РКФ обращения вносятся отметки об исполнении. Распечатанный новый экземпляр сокращенной РКК с отметками об исполнении помещается в картотеку исполненных обращений, а первоначальные карточки по данному обращению уничтожаются.

3.4.9. На каждом обращении после окончательного исполнения функции должна быть надпись «В дело» и личная подпись руководителя филиала Академии, принявшего это решение.

Неисполненные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению направлять и подшивать в дела запрещается.

3.4.10. Исполненные обращения граждан со всеми относящимися к ним документами формируются в дела по вопросам, направлениям или видам деятельности в соответствующих структурных подразделениях филиала.

Дела с обращениями граждан хранятся в течение сроков, предусмотренных номенклатурой дел, утвержденной проректором-директором филиала Академии, а по истечении указанных сроков уничтожаются в установленном порядке.

### **3.5. Личный прием граждан**

3.5.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Академии в соответствии с утверждаемым графиком личного приема по адресу: 140015, Московская область, г. Люберцы, Комсомольский проспект, д. 4.

3.5.2. Должностные лица Академии осуществляют прием граждан в соответствии с утверждаемым начальником Академии графиком личного приема граждан по адресу: 140015, Московская область, г. Люберцы, Комсомольский проспект, д. 4.



График личного приема размещается на официальном сайте Академии в сети Интернет, а также на информационном стенде Академии.

3.5.3. В случае невозможности приема руководителем в указанную при предварительной записи дату и время, ответственный за организацию приема должен довести до гражданина информацию о переносе приема с указанием точной даты и времени нового приема.

3.5.4. При личном приеме граждане предъявляют документы, удостоверяющие их личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

3.5.5. Содержание и результат устного обращения каждого гражданина учитываются в журнале учета приема по личным вопросам (приложение № 2 к Порядку), который заполняется согласно требованиям методических документов.

Должностные лица Академии в пределах своей компетенции вправе:

- разъяснять гражданам порядок обращения в Академию;
- принимать письменные заявления с изложением просьбы, если устные разъяснения или письменные ответы не удовлетворили гражданина, а затронутые в обращении вопросы требуют дополнительного изучения или проверки: разъяснить порядок и срок рассмотрения заявления.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

Если решение вопросов, затронутых в ходе приема, не входит в компетенцию должностных лиц Академии, гражданину указывается на данный факт и разъясняется, в какой государственный орган Российской Федерации или иностранного государства либо в организацию ему следует обратиться.

3.5.6. В случае необходимости, по отдельному решению, во время личного приема начальником (проректорами) Академии и руководителями структурных подразделений присутствует должностное лицо академии (работники ОДО, документоведы структурных подразделений), которое фиксирует ход личного приема и поручения должностным лицам Академии.

3.5.7. Прием граждан в Академии ведется по рабочим дням в рабочее время.

3.5.8. Организация личного приема граждан в Академии возлагается на секретарей руководителей Академии.

3.5.7. Если во время приема невозможно устно решить поставленные вопросы, от посетителя принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Порядком.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением функции**

Осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

4.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения обращений граждан в Академии осуществляют ОДО и ответственные за делопроизводство структурных подразделений Академии.

4.2. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

4.3. Начальник ОДО Академии еженедельно направляет начальнику (первому проректору (по учебной работе) Академии информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

4.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя также проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функции, и принятием решений осуществляется начальником ОДО Академии путем проверок исполнения положений Порядка.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица при исполнении функции**

5.1. Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц Академии в ходе исполнения функции.

5.2. Решения, действия (бездействие) в ходе исполнения функции могут быть обжалованы в Академии, ФТС России, либо в суде.

5.3. Жалоба на решение, действия (бездействие) может быть подана в течение трех месяцев:

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

со дня истечения установленного срока для принятия Академией или его должностным лицом Академии решения или совершения действия, которые предусмотрены Порядком.

5.4. В случае пропуска по уважительным причинам срока для обжалования этот срок по заявлению лица, обратившегося с жалобой на решение, действия (бездействие), может быть восстановлен должностными лицами Академии, правомочными рассматривать жалобу.

5.5. Жалоба на решение, действия (бездействие) подается в письменной форме и должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой.

В жалобе на решение, действия (бездействие) указываются:

наименование Академии, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица Академии, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество лица, подающего жалобу, его место жительства или местонахождение, телефон для связи;

существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

5.6. Подача жалобы на решения, действия (бездействие) не приостанавливает исполнения обжалуемых решений, действий.

5.7. Академия отказывает в рассмотрении жалобы на решение, действия (бездействие) должностного лица Академии по существу в случае, если:

а) 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;

б) не соблюдены требования, установленные пунктом 5.4 Порядка;

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

г) предметом указанной жалобы являются решение, действия лица, не являющегося должностным лицом Академии.

5.8. Решение об отказе в рассмотрении жалобы на решение, действия (бездействие) должностного лица Академии по существу должно быть принято не позднее трех дней со дня поступления указанной жалобы в Академию, а в случае, предусмотренном подпунктом «в» пункта 5.7 Порядка, - со дня получения Академией, определения суда о принятии жалобы аналогичного содержания к рассмотрению или судебного решения.

5.9. Заинтересованное лицо (заявитель), обратившееся с жалобой на решение, действия (бездействие), может отозвать ее в любой момент до принятия решения по жалобе.

5.10. Повторная жалоба по тому же поводу может быть подана в пределах сроков, установленных пунктом 5.2 Порядка.

5.11. Жалоба на решение, действия (бездействие) должна быть рассмотрена в Академии в течение одного месяца со дня ее поступления.

Если должностное лицо Академии, рассматривающее жалобу, признает необходимым продлить срок рассмотрения указанной жалобы, этот срок может быть продлен начальником Академии, но не более чем еще на один месяц, о чем сообщается лицу, подавшему эту жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.12. Копия решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение, действия (бездействие), направляется лицу, обратившемуся с жалобой.

5.13. Решение должностных лиц Академии по жалобе на решение, действия (бездействие), а также решение об отказе в рассмотрении жалобы на решение, действия (бездействие) по существу может быть обжаловано в Люберецком районном суде, Арбитражном суде Московской области.

5.14. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

## **VI. Порядок оповещения граждан о ходе исполнения функции в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте Академии**

6.1. В целях оперативного и правильного оформления обращений граждан и достижения точности их адресования, на официальном сайте Академии ([www.rta.customs.ru](http://www.rta.customs.ru)) размещены сведения об Академии, руководящем составе и видах курируемой ими деятельности, контактная информация, графики приема руководством по личным вопросам.

6.2. Данная информация своевременно и оперативно изменяется и дополняется по мере необходимости.

6.3. Работниками ОДО ведется работа по заполнению раздела «Обращения граждан» – «Результаты рассмотрения обращений» на официальном сайте Академии, в котором отражаются такие сведения как: информация о поступившем обращении гражданина, его регистрационные сведения, ход исполнения, контактная информация структурного подразделения, назначенного ответственным за обработку и подготовку ответа заявителю, а также регистрационную информацию (номер, дату, исполнителя и способ отправки) исходящего в адрес документа (приложение № 3 к Порядку).

6.4. Сведения в данный раздел вносятся последовательно в зависимости от прохождения документом соответствующих этапов рассмотрения.

Начальник  
отдела документационного обеспечения



Н.М. Левыкина

Приложение № 1  
к Порядку, утвержденному  
приказом Российской таможенной  
академии от 06 апреля 2019 № 144

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ  
действий при исполнении функции  
в части работы с письменными обращениями граждан  
в Российской таможенной академии

Должностное лицо отдела документационного обеспечения Академии:

- регистрирует обращение гражданина;
- направляет обращения на рассмотрение начальнику Академии;
- направляет обращения на рассмотрение проректору (должностным лицам структурных подразделений);
- направляет обращения по компетенции в другие органы государственной власти;
- при необходимости готовит проект поручения начальника Академии;
- осуществляет регистрацию ответа (уведомления) и направляет его гражданину.

Начальник Академии:

- подписывает поручение о рассмотрении обращения граждан;
- подписывает ответ (уведомление) гражданину.





Приложение № 3  
к Порядку, утвержденному  
приказом Российской таможенной  
академии от 08 апреля 2019 № 144

## ОБРАЗЕЦ

заполнения формы «Результаты рассмотрения обращений граждан» на  
официальном сайте Академии в разделе «Обращения граждан»

Ф.И.О. заявителя	Вид обращения (письмо, заявление налично, по эл. почте)	Внутренний регистрационный номер и дата поступления документа	Суть вопроса	Ход рассмотрения	Наименование структурного подразделения- исполнителя, Ф.И.О., должность, телефон работника, ответственного за предоставление ответа	Результат обращения
Фамилия И.О.	заявление (налично)	Ф-0001, 17.01.2019	О запросе архивной справки	1) Передано на рассмотрение руководителю организации 17.01.2019  2) Передано исполнителю для подготовки ответа 18.01.2019  3) Дан ответ 23.01.2019	Отдел документационного обеспечения, Фамилия Имя Отчество, начальник отдела, 8 (495) 000-00-00	Исполнено в срок. Направлена запрашиваемая информация исх. от 23.01.2019 № 01-72/07 Исп.: И.О. Фамилия