

## Отчет

### **по п.9 Приоритетных направлений деятельности Общественного совета при ФТС России «Оценка работы ФТС России с обращениями граждан» и п.7 Раздела I Плана работы Общественного совета.**

Анализ обращений граждан в ФТС России показал, что в течение 2023 года в ФТС России было подано 13 993 обращения граждан, включая электронные, из них: от граждан Российской Федерации – 13357 обращений от иностранных граждан - 637 обращений. По своему характеру обращения можно разделить на 3 основные группы: заявления - 13297; жалобы – 618; предложения – 79.

По результатам рассмотрения поступивших в 2023 года письменных обращений в адрес ФТС России принято 2019 положительных решения, отказано в 44 случаях, даны разъяснения 9314 заявителям, 2608 обращений направлены по принадлежности в таможенные органы, а также иные государственные органы, получено 14 обращение, не требующее письменного ответа. Следует отметить, что количество письменных обращений снизилось на 9,5%. Представляется, что снижение обращений произошло в следствие введения в практику ФТС России формата «разъяснений», систематически публикуемых на официальном сайте ФТС России в рамках федерального проекта «Государство для людей» по внедрению к 2024 году внедрить в работу ФТС России стандартов клиентоцентричности, информировании граждан о рассматриваемых вопросах на заседаниях Общественного совета, отчеты о которых размещаются на официальном сайте ОС при ФТС России в открытом доступе. Кроме того, в соответствии с распоряжением ФТС России от 30 ноября 2022 г. № 408-р «Об организации «горячей» телефонной линии ФТС России» операторами «горячей» телефонной линии ФТС России предоставляются оперативные ответы по различным вопросам общего характера.

Анализ поступивших в центральный аппарат ФТС России обращений показывает, что основной круг вопросов, по которым обращались граждане, остается неизменным:

совершение таможенных операций с товарами, ввозимыми в международных почтовых отправлениях или экспресс-перевозчиками, их розыск, начисление и уплата таможенных платежей;

разъяснение таможенных правил и процедур по ввозу и вывозу автотранспортных средств, валюты, культурных ценностей, иных предметов и товаров, в том числе запреты и ограничения на ввоз и вывоз товаров, проведение таможенного контроля;

начисление и уплата таможенных платежей на товары и транспортные средства;

пенсионное обеспечение;

социальное обеспечение (в том числе жилищное), медицинское обслуживание и санаторно-курортное лечение, получение различных пособий и выплат;

обжалование решений, действий (бездействия) таможенных органов и их должностных лиц, в том числе привлечения к административной ответственности.

Вместе с тем в 2023 году в обращениях граждан появились новые темы:

о порядке совершения таможенных операций в отношении автотранспортных средств, перемещаемых в/из ЛНР и ДНР;

о порядке выпуска в свободное обращение автомобилей, зарегистрированных в Республике Армения и ввезенных для личного пользования на территорию Российской Федерации;

о порядке представления статформ при реализации товаров покупателям на основании договоров с маркетплейсами ((Ozon, Wildberries и др.);

по вопросам отсутствия информации о таможенном оформлении транспортного средства/самоходной машины в государстве-члене ЕАЭС (отличном от Российской Федерации) на официальном сайте ФТС России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

о порядке и сроках представления статистической отчетности в таможенные органы посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в сервисе «Статистическое декларирование» («Статистические формы учета взаимной торговли ЕАЭС») личного кабинета участника ВЭД;

об изменении тарифов на утилизационный сбор в отношении колесных транспортных средств и порядке его уплаты в связи с вступлением в действие с 1 августа 2023 года постановления Правительства Российской Федерации от 7 июля 2023 года № 1118 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2013 года № 1291»;

о порядке использования квалифицированных сертификатов электронной подписи физических лиц с применением машиночитаемой доверенности для подтверждения полномочий владельца;

об изменении тарифов на утилизационный сбор в отношении колесных транспортных средств и порядке его уплаты в связи с вступлением в действие с 29 октября 2023 года постановления Правительства Российской Федерации от 17 октября 2023 г. № 1722 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2013 г. № 1291»;

о направлении предложений по внесению изменений в приказ Минфина России от 14 января 2020 г. № 4н «О компетенции таможенных органов по совершению определенных таможенных операций в отношении товаров» в части расширения компетенции таможенных постов Дальневосточного федерального округа по совершению таможенных операций в отношении транспортных средств.

В соответствии с поручением Аппарата Правительства Российской Федерации от 16.08.2022 № ДГ-П17-13734кв ФТС России приостановлено проведение личного приема граждан заместителями руководителя ФТС России и начальниками структурных подразделений ФТС России в Приемной ФТС России.

Нарушений сроков, установленных законодательством Российской Федерации, при направлении ответов на обращения граждан и сроков представления запрашиваемой информации не выявлено. Все ответы даны по существу задаваемых вопросов.

Работу ФТС России с обращениями граждан следует признать удовлетворительной.

Общественный совет при ФТС России