



Государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования

«РОССИЙСКАЯ ТАМОЖЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра управления

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: **«Совершенствование деятельности должностных
лиц и таможенных органов по работе с заявлениями и
жалобами граждан»**

Выполнил: Д. А. Рыжов, студент
Факультета таможенного дела.

Научный руководитель:
И.Н. Колобова, профессор,
кандидат психологических наук,
доцент.

Основные положения

Объект исследования:

работа с обращениями и жалобами граждан в таможенных органах.

Цель исследования:

анализ обращений граждан в таможенные органы и формулировка предложений по совершенствованию деятельности сотрудников таможенных органов по работе с заявлениями и жалобами.

Предмет исследования:

организация деятельности по работе с обращениями и жалобами в таможенных органах

Задачи исследования

Цель:

Разработка предложений по совершенствованию
Деятельности по работе с обращениями граждан.



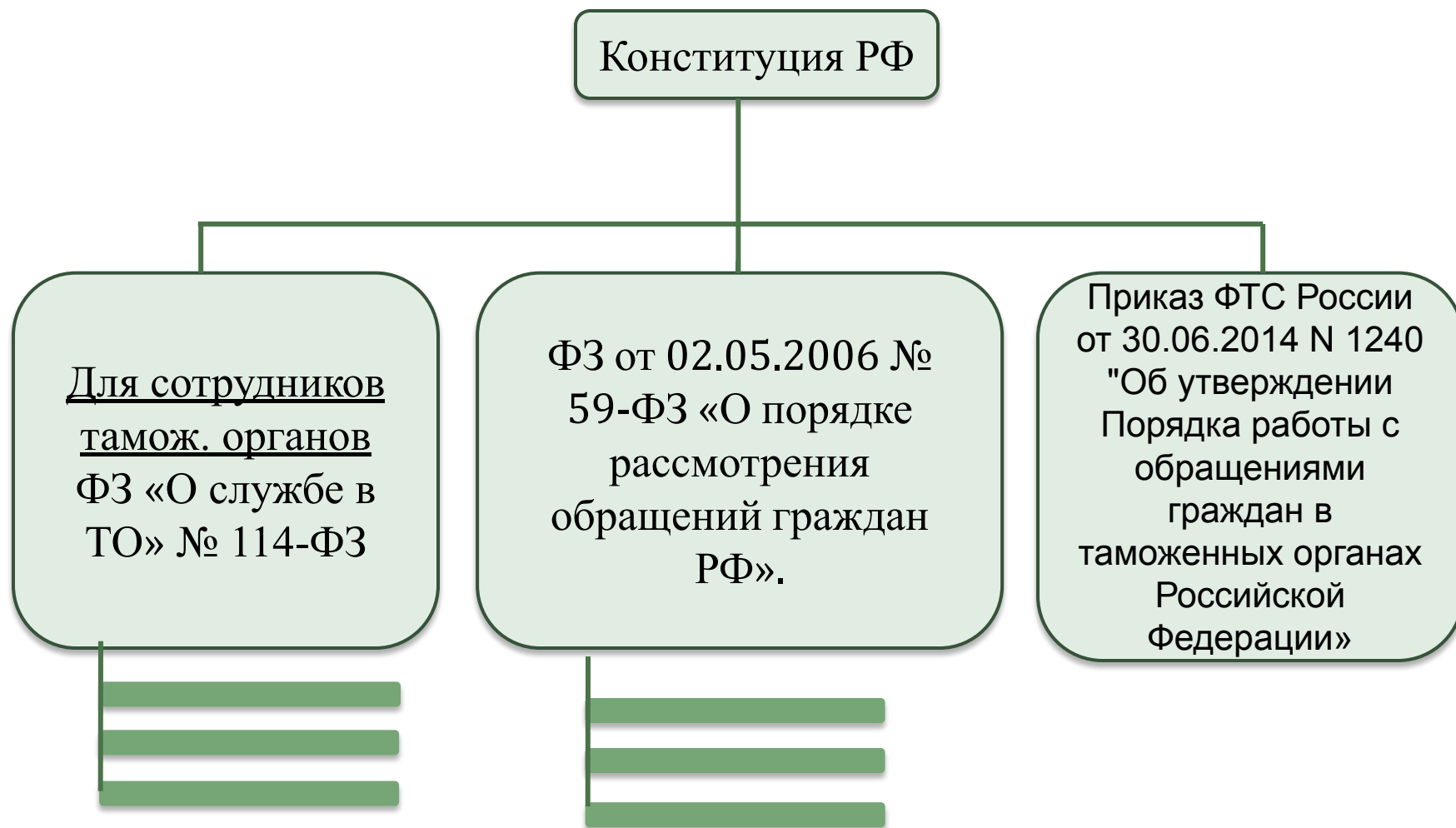
Задачи:

1. Изучить теоретические основы деятельности работы с обращениями граждан в таможенных органах.
2. Провести анализ организации работы с обращениями, их количество, основные причины обращения и качество обслуживания граждан.
4. Выработка и обоснование путей совершенствования деятельности таможенных органов по более эффективной работе с обращениями и жалобами граждан.

Основные положения

- Конституция РФ. Ст. 33.
- Право граждан на обращения — гарантированная Конституцией РФ возможность граждан обратиться лично либо через своего законного представителя, а также направлять коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане имеют право лично, а также через своего законного представителя на предприятии, в учреждении, организации независимо от форм собственности обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления, к их руководителям и должностным лицам, депутатам законодательных (представительных) органов и органов местного самоуправления, государственным и муниципальным служащим.

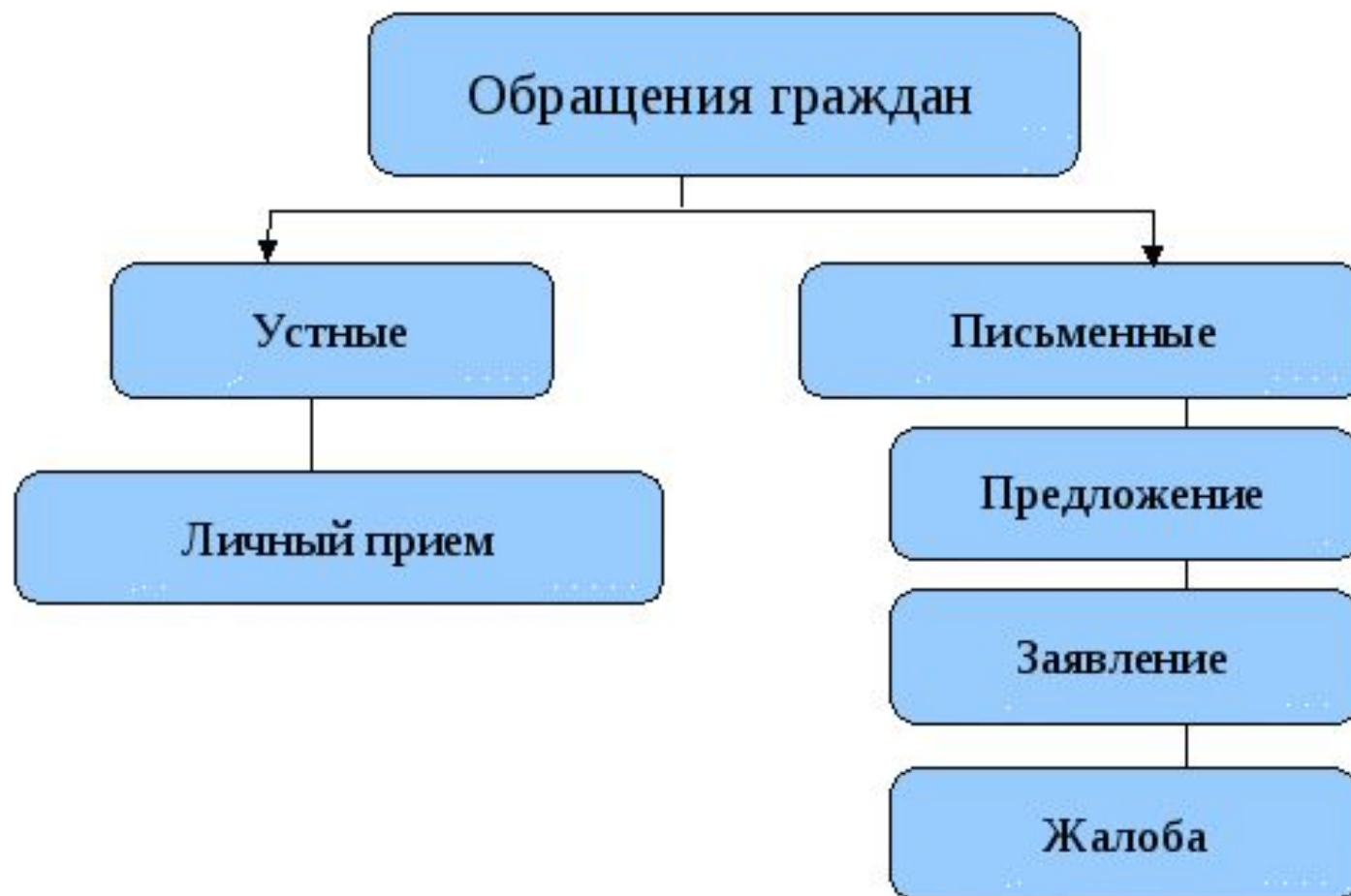
Система законодательных актов, регулирующих работу таможенных органов с обращениями граждан



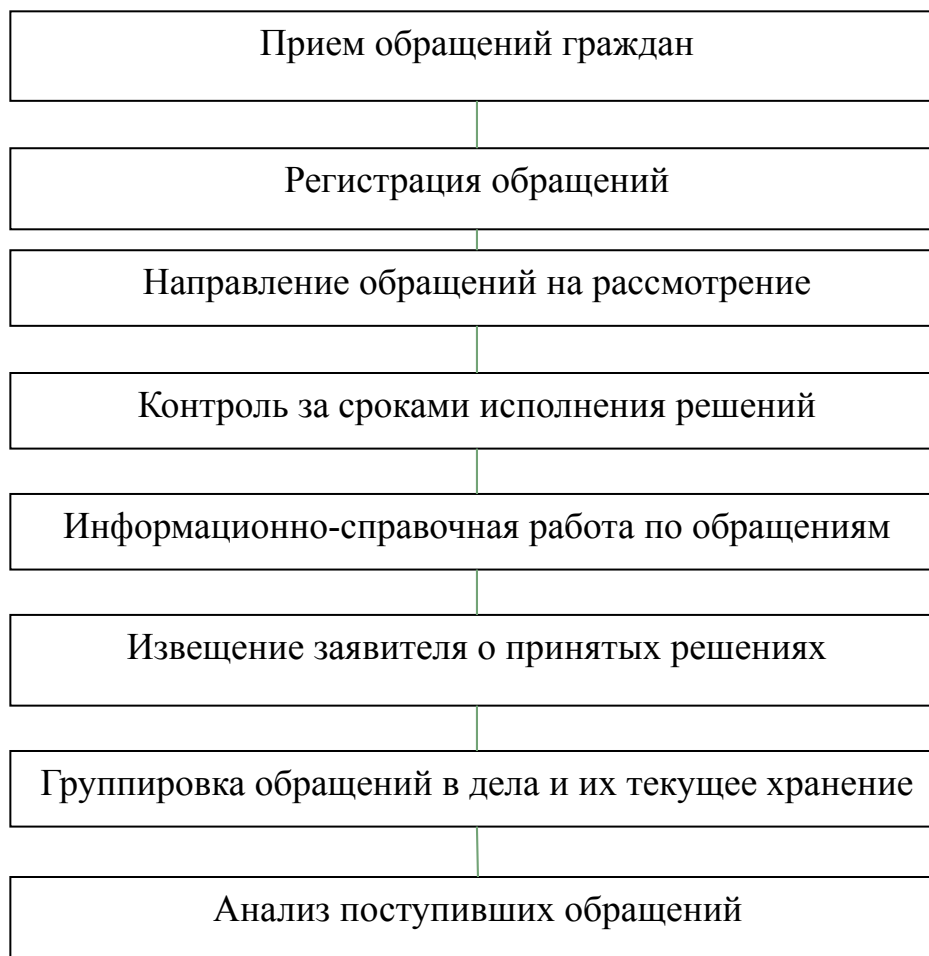
Основные термины используемые при работе с обращениями граждан

- 1) **обращение гражданина** - адресованное в ФТС, таможенные органы или должностным лицам таможенного органа или ФТС письменное заявление предложение или жалоба, а также устное обращение гражданина в таможенный орган Российской Федерации;
- 2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности таможенных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе таможенных органов и их должностных лиц, либо критика деятельности таможенных органов и их должностных лиц;
- 4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав.
- 5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ФТС России, таможенных органах.

Виды обращений граждан



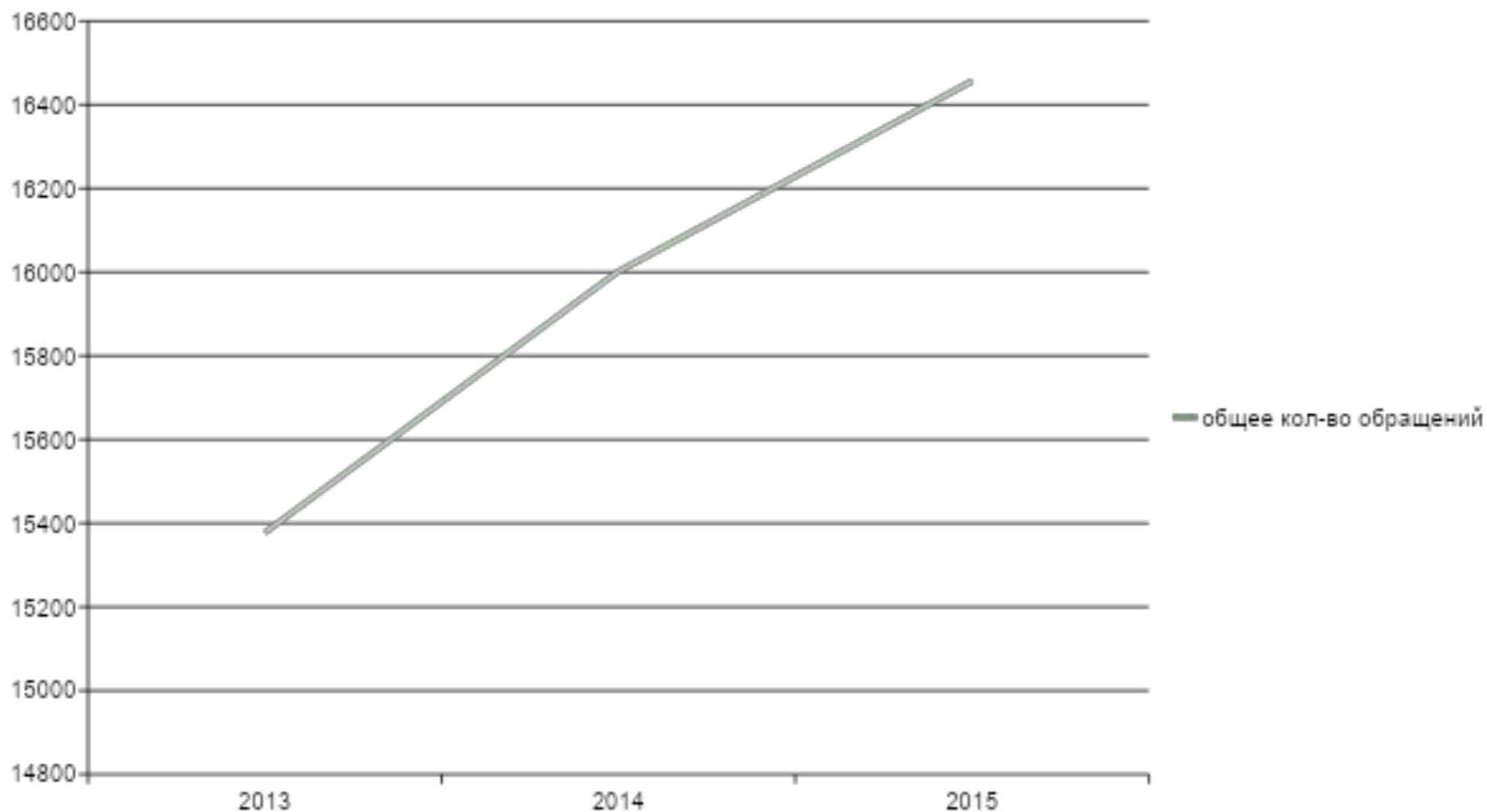
Порядок приема письменных обращений граждан в таможенные органы



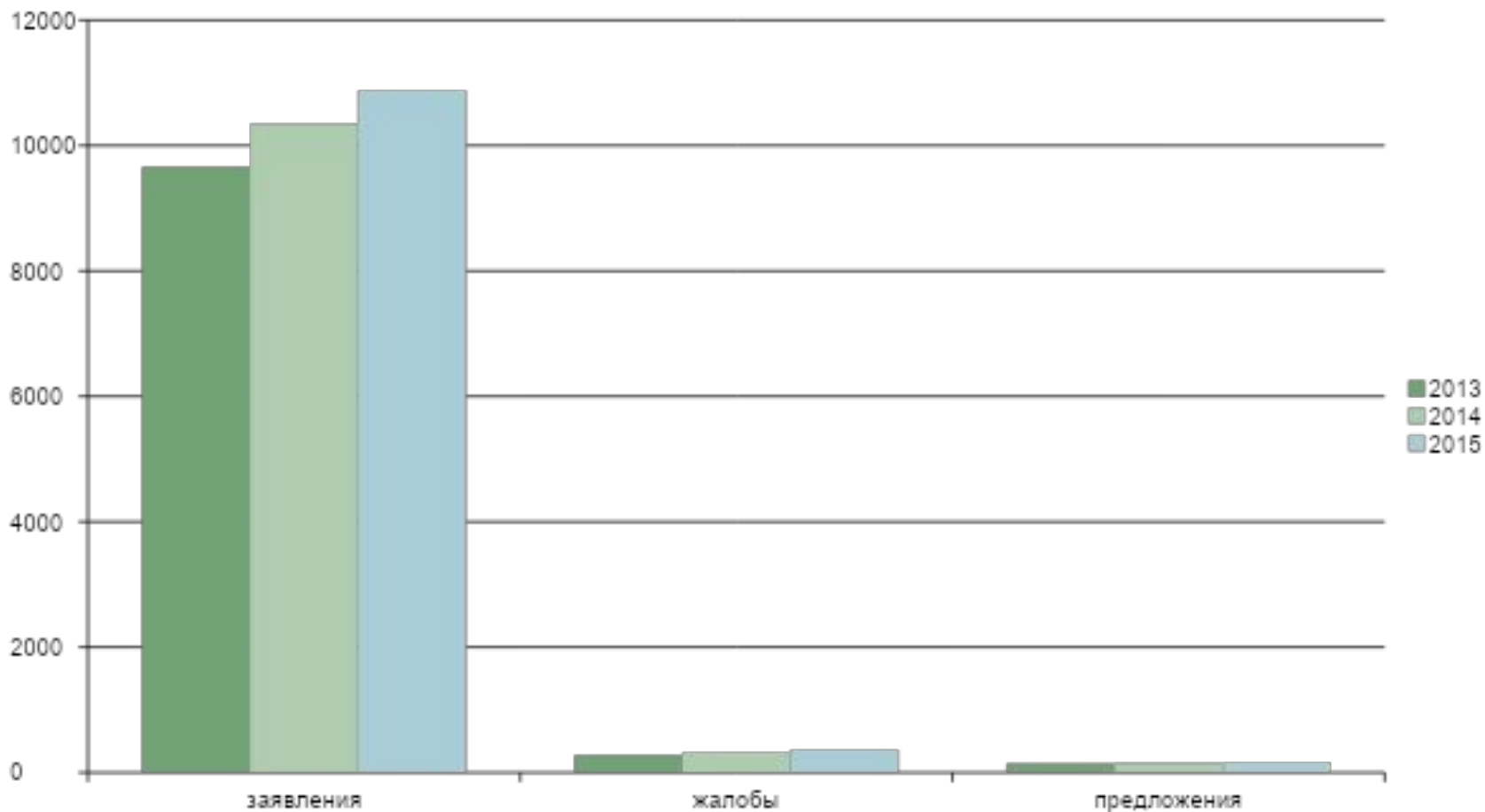
Регистрация обращения

- Для приема обращения, в нем должно обязательно содержаться:
 - – Ф.И.О. обратившегося гражданина;
 - – место проживания, обратный адрес;
 - – вид способа доставки обращения (факс, письмо, сеть Интернет);
 - – краткая аннотация поставленных в письме вопросов, которая обосновывает адресность направления письма на рассмотрение.

Общее количество обращений в ФТС России за период 2013-2015г.



Количество заявлений, жалоб и предложений в ФТС России за период 2013-2014.

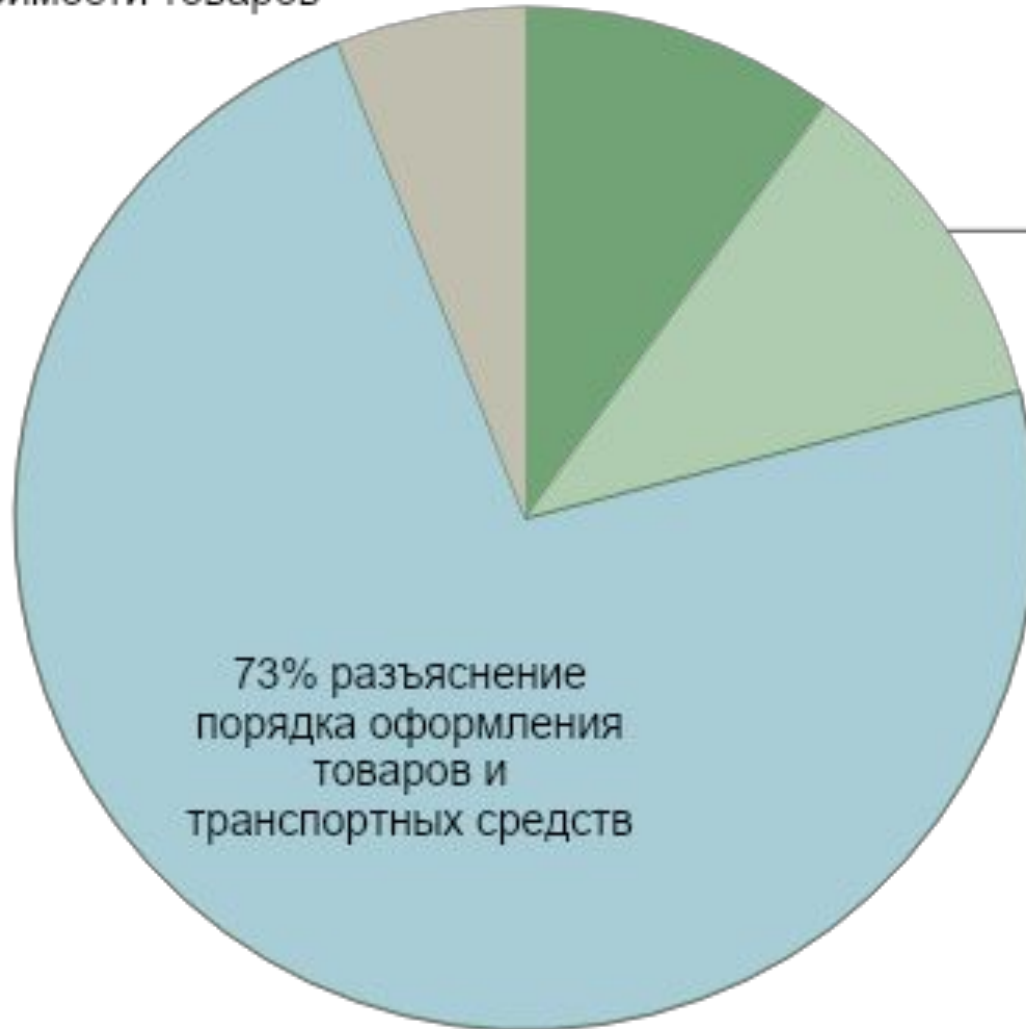


Основной круг вопросов, по которым обращаются граждане в таможенные органы

- - таможенное оформление и розыск международных почтовых отправлений;
- - внесение изменений в платежные поручения;
- - разъяснение таможенных правил;
- - правомерность начисления таможенных платежей на товары и автомобили;
- - выдача справок о заработной плате, подтверждение стажа работы, трудоустройство в таможенные органы;
- - жалобы на действие и бездействие должностных лиц таможенных органов;
- - улучшение социального обеспечения;
- - вопросы, связанные с деятельностью Таможенного союза.

Основные причины обращений в таможенном терминале «Верхняя Волга»

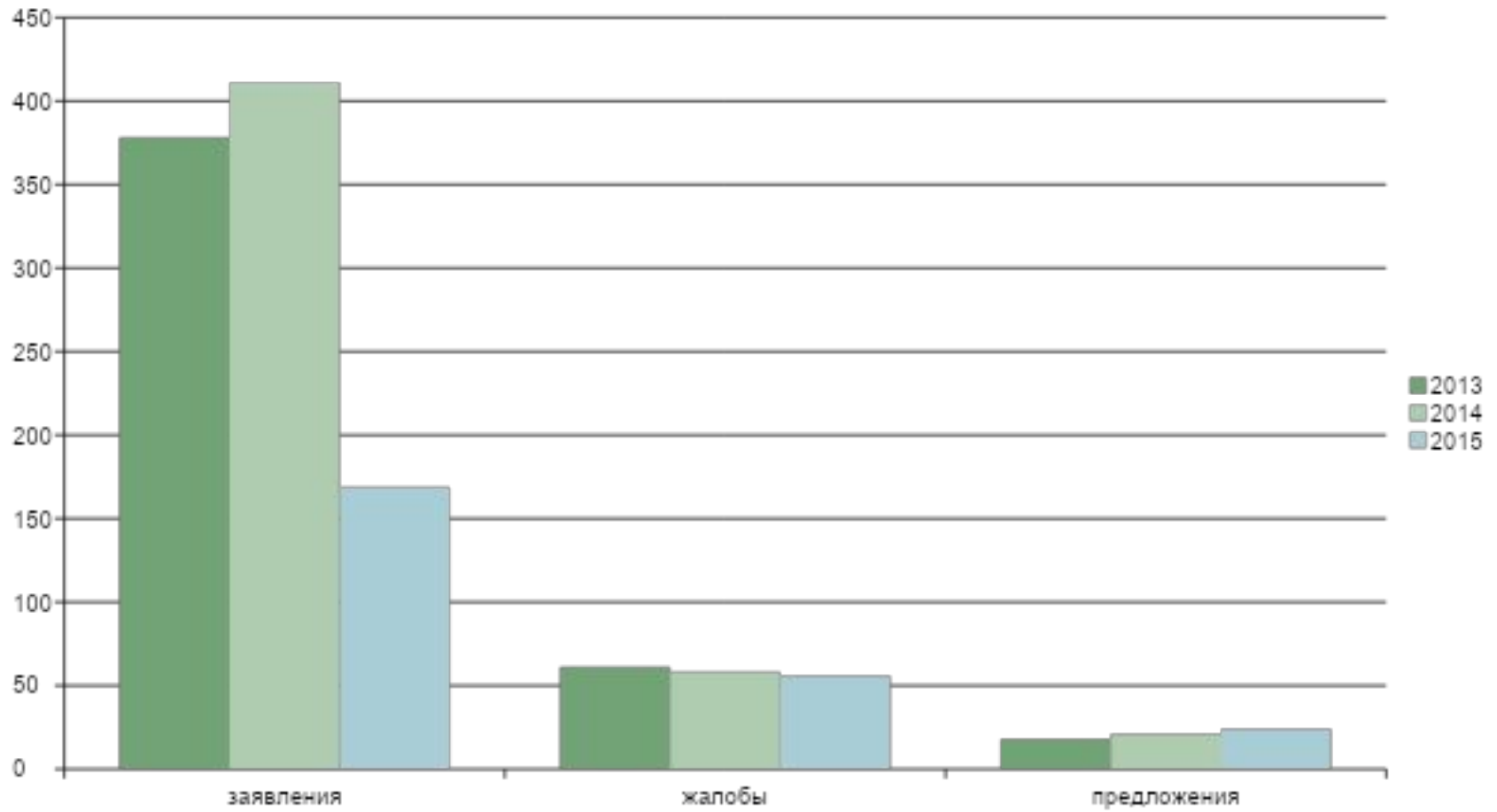
стоимости товаров



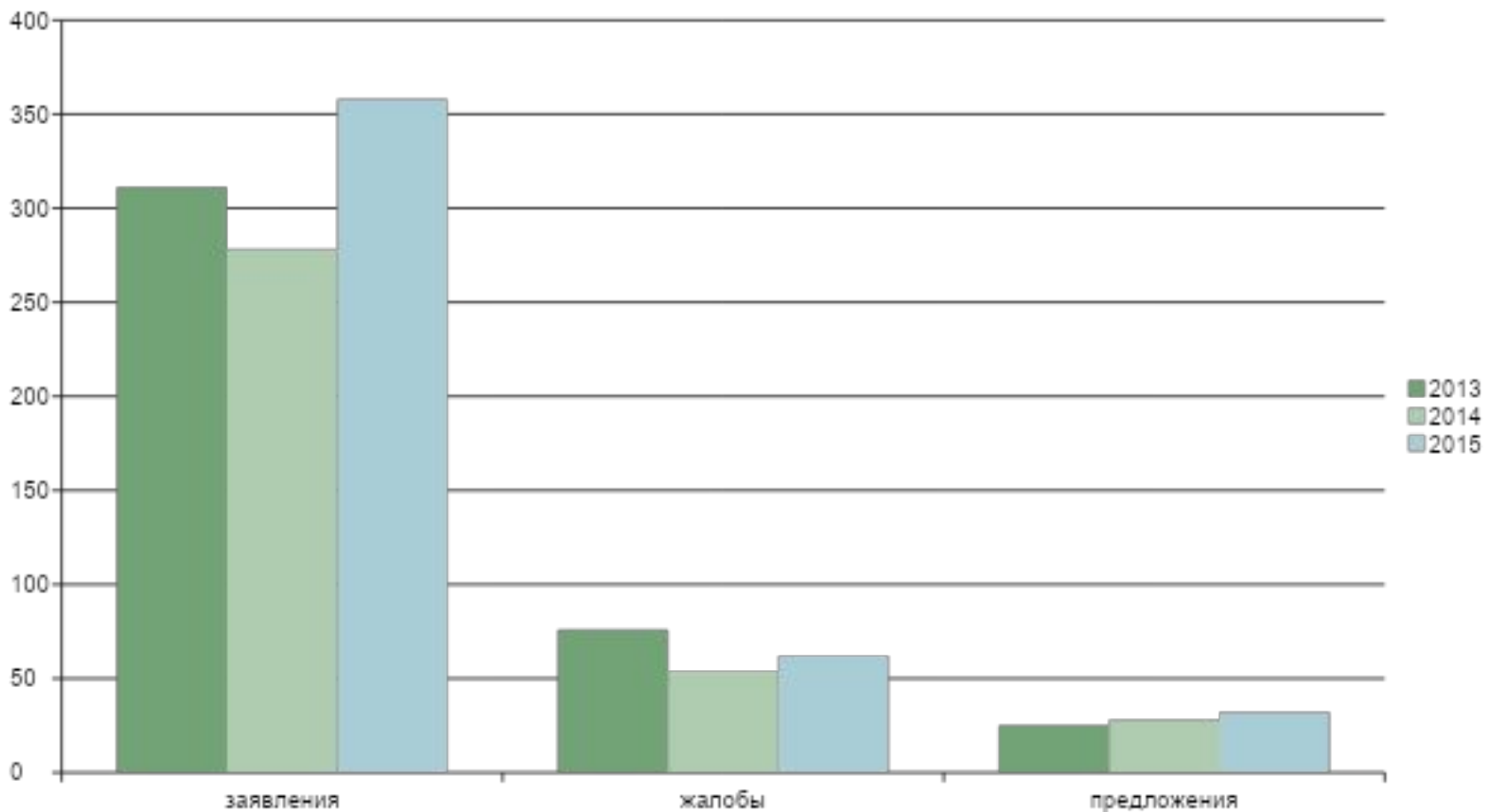
11%
Выдача справок (заработной плате, подтверждение стажа работы, трудоустройство таможенные органы)

73% разъяснение
порядка оформления
товаров и
транспортных средств

Количество обращений в СТУ за период 2013-2015г.



Количество обращений с ПТУ за период 2013-2015г.



Выводы:

– Развитие международных экономических отношений способствует увеличению товарооборота между странами, что неминуемо приводит к большому количеству спорных ситуаций при перемещении грузов через таможенную границу. Экономическая безопасность и стабильность государства напрямую зависит от качества и эффективности работы с обращениями граждан, поэтому деятельность сотрудников таможенных органов по работе с обращениями граждан является актуальным вопросом, нуждающимся в совершенствовании.

– Проанализировав деятельность сотрудников по работе с обращениями граждан структурного подразделения таможенных органов таможенный терминал «Верхняя Волга», можно сделать выводы об основных причинах обращений граждан и это:

– таможенное оформление и розыск международных почтовых отправлений;

– внесение изменений в платежные поручения;

– разъяснение таможенных правил;

– правомерность начисления таможенных платежей на товары и автомобили;

– жалобы на действия и бездействие должностных лиц таможенных органов, улучшение социального обеспечения;

Эффективным методом улучшения качества и полноты деятельности сотрудников таможенных органов по работе с обращениями граждан считаю, что нужны законодательные меры, которые регулировали и стимулировали бы своевременное и надлежащее выполнение своих обязанностей сотрудников таможенных органов. Решение данной проблемы также способствует проведению проверок соответствующей комиссией, в обязанности которой входил бы контроль качества работы с обращениями граждан в таможенных органах

– Эффективным методом улучшения качества и полноты деятельности сотрудников таможенных органов по работе с обращениями граждан считаю, что нужны законодательные меры, которые регулировали и стимулировали бы своевременное и надлежащее выполнение своих обязанностей сотрудников таможенных органов. Решение данной проблемы также способствует проведению проверок соответствующей комиссией, в обязанности которой входил бы контроль качества работы с обращениями граждан в таможенных органах.

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКАЯ ТАМОЖЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра управления

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: **«Совершенствование деятельности должностных лиц и таможенных органов по работе с заявлениями и жалобами граждан»**

Выполнил: Рыжов Д. А., студент
Факультета таможенного дела.

Научный руководитель:
И.Н. Колобова, профессор,
кандидат психологических наук,
доцент.

