

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ТАМОЖЕННЫЕ ОРГАНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С ЦЕЛЬЮ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Статья рассматривает проблемы и вопросы, возникающие при реализации гражданами своего права на обращение в таможенные органы. В процессе взаимодействия с таможенными органами достаточно часто возникают конфликтные ситуации, связанные с организацией их работы. Также стоит иметь в виду, что разрешение конфликта осложняется тем, что силы и возможности сторон конфликта изначально не равны: таможенные органы, обладая властными полномочиями, могут разрешить конфликт в свою пользу. Одним из основных способов разрешения таких конфликтных ситуаций являются письменные обращения, направляемые в таможенные органы. Работа с обращениями граждан проводится в соответствии с законодательством и с использованием информационных технологий, что позволяет отслеживать движение обращения и контролировать своевременность ответа на него. Также обращения выступают в роли источника информации, которая показывает какие актуальные проблемы и недостатки в деятельности таможенных органов требуют особого внимания и устранения.

Ключевые слова: письменное обращение, таможенный орган, конфликт, право, контроль, гарантии.

I.V. Kochetkova

ORGANIZATION OF WORK WITH WRITTEN APPLICATIONS OF CITIZENS TO THE CUSTOMS AUTHORITIES OF THE RUSSIAN FEDERATION IN ORDER TO CONFLICT RESOLUTION

The article examines problems and issues that arise when citizens exercise their right to apply to customs authorities. In the process of interaction with customs authorities quite often there are conflict situations related to the organization of their work. It should also be borne in mind that the resolution of the conflict is complicated by the fact that the forces and capabilities of the parties to the conflict are not initially equal: the customs authorities, having power, can resolve the conflict in their favor. One of the main ways to resolve such conflict situations is written appeals sent to the customs authorities. Work with citizens' appeals is conducted in accordance with the legislation and using information technologies, which allows tracking the movement of the appeal and controlling the timeliness of the response to it. Also, appeals act as a source of information, which shows what current problems and shortcomings in the activities of customs bodies require special attention and elimination.

Keywords: written application, customs authority, conflict, law, control, guarantees.

В процессе взаимодействия граждан и организаций с таможенными органами у первых достаточно часто возникают вопросы по работе органов. Граждане, в одних случаях, хотели бы прояснить необходимость совершения ими

того или иного действия, а также порядок поведения в той или иной ситуации. В других случаях, граждане хотели бы выразить недовольство работой таможенных органов. Наконец, граждане имеют возможность предложить таможенным органам провести улучшения в их работе определенным способом. Все эти действия можно совершать путем направления в таможенные органы обращений, которые, по сути, являются одним из основных способов разрешения конфликтов в таможенной сфере.

Через обращения граждане реализуют право, предоставленное им Конституцией Российской Федерации, согласно положениям которой «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления» [1].

Таможенные органы являются органами государственной власти, поэтому обращения граждан должны быть ими рассмотрены в определенные сроки, по результатам рассмотрения обращения необходимо принять решение, о котором уведомляется надлежащим образом лицо, подавшее обращение.

В таможенные органы ежегодно подается достаточно большое количество обращений, в процессе обработки которых возникает ряд сложностей и вопросов по реализации права граждан на обращение, а также не редки случаи нарушения должностными лицами порядка рассмотрения обращений.

Таким образом, исследование вопросов, связанных с организацией работы по письменным обращениям граждан в таможенные органы с целью разрешения конфликтных ситуаций, является актуальным и интересным.

Конфликт упрощенно можно представить в виде игры, в которой есть проигравший и победитель. Попытка объяснить процесс развития игры (конфликта), а главное, определить результат – мысль, которая будоражит умы многих людей, в особенности тех, которые в своей профессиональной или любительской деятельности соприкасаются с играми, между двумя участниками или группами участников, а также с конфликтными ситуациями между людьми.

Таможня – сложная многоцелевая система, в рамках которой функционирует множество субъектов. Отношения между субъектами могут складываться как внутри самой таможни, так и, между таможней и иными участниками внешнеэкономической деятельности, которые вынуждены сталкиваться в своей работе с таможенным оформлением, таможенным контролем и т.п.

У каждого из субъектов есть цели, которых он пытается достичь, а любое взаимодействие между субъектами, имеющими свои цели – это возможное поле для возникновения конфликта, т.е. «ситуации, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны» [2].

Для разрешения конфликтов на таможне также стоит иметь в виду, что силы и возможности разных субъектов конфликта изначально не равны: таможенные органы, обладая властными полномочиями, могут «продать» разрешение конфликта в свою пользу. В данной ситуации важно наличие «арбитра», который в случаях явно противоправных действий таможенных органов может

разрешить конфликт с учетом мнений обеих сторон, не отдавая предпочтения интересам какой-либо стороны. Таким «арбитром» чаще всего выступает суд.

В целом, стоит отметить, что теория игр «склонна излишне упрощать реальное поведение в ситуации конфликта» [4]. Кроме того, конфликты на таможне сопровождаются наличием «менеджеров игры», что несколько видоизменяет стандартное использование теории игр при изучении конфликтных ситуаций и делает «игру» в конфликт более сложной, чем предполагает теория игр.

Однако, конфликт на таможне – это прежде всего конфликт, с его структурой и элементами, то есть сторонами, их интересами, действиями, и в конечном счете с «проигрышем» – «выигрышем».

Поэтому использование теории игр в процессе изучения конфликтных ситуаций на таможне позволяет отнестись к конфликту не только как к действию, но и как к упрощенной схеме, что значительно улучшает понимание природы возникшего конфликта и способствует более быстрому его разрешению. Также понимание участниками конфликта на таможне наличия в нем «менеджеров игры» дает возможность обратить внимание на изначальную расстановку сил в конфликте.

Взаимодействие людей в процессе конфликта на таможне происходит по стандартной схеме, и основным способом его разрешения представляется рассмотрение обращений. Однако, из любого конфликта прежде всего необходимо выйти, поэтому понимание схемы конфликта и возможностей каждого субъекта на выигрыш очень важно в данной ситуации.

Работа с обращениями граждан в таможенные органы проводится в соответствии с Таможенным кодексом Таможенного союза, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», с Приказом ФТС России от 30.06.2014 г. № 1240 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации».

Производство по обращениям граждан является одним из видов административных производств (процедур). Именно в рамках данного производства следует рассматривать механизм реализации права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления [5]. Как и другие виды процесса, производство по обращениям граждан делится на нескольких стадий: стадия принятия и регистрация обращения; стадия рассмотрения (непосредственное рассмотрение и направление ответа заявителю) и стадия контроля за исполнением.

Уже на стадии принятия обращения и его регистрации возникает ряд проблем и процедурных вопросов. При получении обращения по почте производится его первичная техническая обработка: вскрытие письма, разворачивание, подкладывание сопроводительных карточек и т.п.

В основной части обращения излагается суть проблемы, с которой обращается гражданин, доводы, на которых он основывается и предположения, а также сами проблемы и предложения. В подтверждении изложенных в обращении сведений гражданин имеет право приложить копии любых документов и материалов. В обращении о наличии таких копий документов или самих документов свидетельствует список приложений.

В ст. 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» закреплено право гражданина на ознакомление с материалами, касающимися обращения. Данное правомочие включает возможность ознакомиться с нормативным материалом и иной информацией, на основе которой будет решаться судьба его обращения, а также с внутренними инструкциями по делопроизводству в том органе государственной власти, в который он обращается. На орган власти, в данном случае, возложена обязанность обеспечить каждого желающего такого информацией.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения ФТС России, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [3].

Таким образом, если обращение удовлетворяет формальным требованиям, оно регистрируется и направляется на рассмотрение. При этом необходимо учитывать, что «запрещается направлять жалобы граждан для разрешения в таможенные органы или должностным лицам, решения или действие (бездействие) которых обжалуются [3].

Стадия рассмотрения обращений граждан, также, как и стадия приема и регистрации состоит из двух частей: непосредственное рассмотрение, и, подготовка и направление ответа гражданину на поставленный вопрос в обращении. По результатам рассмотрения обращения таможенные органы должны принять решение.

Исходя из анализа норм законодательства, при реализации права на обращение заявителям гарантировано:

- что обращение будет рассмотрено;
- обращение будет рассмотрено компетентным должностным лицом;
- равнозначность в объективном и всестороннем рассмотрении обращений, не зависимо от вида, формы, субъекта;
- в случае наличия реквизитов заявителя отправки ему ответа;
- в случае анонимного обращения его содержимое принимается к сведению;

– гарантировано право индивидуального и коллективного обращения граждан;

– установленный ТК РФ тридцатидневный срок и возможность его продления не более чем на один месяц гарантирует полноту и своевременность рассмотрения обращения;

– возможность поставки на контроль исполнение решения, что свидетельствует об ответственности должностных лиц при разрешении вопросов, стоящих в обращении;

– возможность ознакомления с судьбой рассмотрения и нормативной базой отделов, принимающих обращение;

– безвозмездная подача обращения.

Осуществление работы с обращениями проводится с использованием в таможенных органах информационных технологий, вся информация о ходе и результатах исполнения поручений вносится в соответствующие поля РКФ обращения, что позволяет отслеживать движение обращения и контролировать своевременность ответа на него.

Контроль за обращением позволяет гарантировать предоставленное Конституцией РФ и законодательством право на обращение граждан в государственные органы и органы местного самоуправления.

Независимо от того, кто осуществляет контроль и какого он вида, «контроль характеризуется систематичностью» [6]. Отделы предоставляют ежемесячные, ежеквартальные и годовые отчеты о работе с населением. Данная работа способствует информированию государственного аппарата и органов местного самоуправления о наиболее острых проблемах, поднимаемых в обращениях граждан.

Таким образом, обращения также выступают в роли источника информации, которая показывает, насколько уязвимым и значимым является поставленный в ней вопрос. В них часто звучит критика в адрес государственных органов, при этом граждане не скрывают своей озабоченности по поводу тех или иных проблем. Остается надеяться, что органы государственной власти будут более динамично решать возникающие вопросы, что приведет к значительному уменьшению показателей нерешенных проблем.

На наш взгляд, являясь одной из форм участия граждан в управлении, обращения должны способствовать усилению контроля народа за деятельностью государственных органов, борьбе с волокитой, бюрократией, неправомерными действиями и другими недостатками в их работе, в том числе и в работе таможенных органов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ) // Российская газета. – 1993. – 25 дек.

2. Лебедева Е.С. Конфликтология : учебник / Е.С. Лебедева. – М. : Эксмо, 2008. – 267 с.

3. Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации : Приказ ФТС России от 30.06.2014 г. № 1240 // Таможенные ведомости. – 2014. – № 12.

4. Орлов А.И. Теория принятия решений : учеб. пособие / А.И. Орлов. – М. : Изд-во «Март», 2004. – 311 с.

5. Проблемы экономической безопасности: поиск эффективных решений / М.И. Стул, Д.В. Акулов, Т.Ф. Амирова, В.С. Антонюк, В.А. Белкин и др. – Челябинск : Изд-во Юж.-Урал. гос. ун-та, 2017. – 269 с.

6. Якимова Е.М. Осуществление государственного контроля в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина: опыт России и Германии / Е.М. Якимова, С.А. Мышенко // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). – 2012. – № 5. – С. 20.

Информация об авторе

Кочеткова Ирэна Витальевна – старший преподаватель кафедры правового обеспечения национальной безопасности, Байкальский государственный университет, 664003, Иркутск, ул. Ленина 11; e-mail: irenako88@gmail.com.

Author

Kochetkova Irena V. – senior lecturer, Department of Juridical Support of National Security, Baikal State University, 11 Lenin str., Irkutsk, 664003, e-mail: irenako88@gmail.com.