

Проведенный анализ показал, что в 2014 году в сравнении с аналогичным периодом 2013 года количество обращений граждан уменьшилось на 46 % (с 524 до 359).

В первом полугодии 2014 году на официальный сайт СЗТУ поступило 26 обращений граждан, на адрес электронной почты Северо-Западного таможенного управления получено 62 обращение.

В рассмотренных обращениях граждан были затронуты следующие темы:

- о назначении и перерасчете пенсии;
- выдаче справок о размерах пенсии и периодах прохождения службы в таможенных органах;
- о выдаче архивных справок;
- по социальным вопросам;
- жалобы на действия (бездействия) должностных лиц таможенных органов при пересечении границы;
- о проявлениях коррупции в таможенных органах и вопросу этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органах;
- по кадровым вопросам;

- о розыске пропавших почтовых отправлений.

Анализ поступивших в таможенные органы обращений граждан показал, что социальные вопросы в основном связаны с улучшением жилищных условий, выделением субсидий на приобретение жилья. Кадровые вопросы касались возможности трудоустройства в таможенных органах региона или прохождения практики студентами различных вузов, а также несогласие с увольнением из таможенных органов или результатами служебной проверки. Все обращения граждан, требующие рассмотрение руководства и исполнения, контролировались должностными лицами ОДО.

Всего за 1 полугодия 2014 поступило 24 жалобы от физических лиц из них удовлетворено 5, не удовлетворено 8, отказано в рассмотрении 6, направлено по принадлежности 2 и предоставлен ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан 3.

К руководству СЗТУ на личный прием во 1 полугодии 2014 года записалось 28 граждан, из них фактически было принято 24 гражданина, при этом во время приема было подано одно заявление приема. 4 гражданина по различным причинам от приема отказались. Для сравнения в первом полугодии 2013 года на прием записалось 24 гражданина, 7 граждан от приема по различным причинам отказались.

Темы, затронутые на личном приеме, касались вопросов таможенного законодательства, таможенного оформления, уплаты таможенных пошлин, по вопросам административных правонарушений, по вопросу трудоустройства, по получению субсидии на жилье, вопросов коррупции, несогласие с результатами служебной проверки.