



~~МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ~~  
~~ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА~~  
~~(ФТС РОССИИ)~~

2 июля 2025 г.

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПРИКАЗ**

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

№ 615

Москва  
Регистрационный № 83152

от "7" августа 2025.

**О внесении изменений в Регламент  
Федеральной таможенной службы, утвержденный  
приказом ФТС России от 4 сентября 2018 г. № 1380**

В соответствии с пунктом 1.2 Типового регламента взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30, пунктом 1.2 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, а также в целях приведения нормативного правового акта в соответствие с постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 346 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452» **п р и к а з ы в а ю:**

Внести в Регламент Федеральной таможенной службы, утвержденный приказом ФТС России от 4 сентября 2018 г. № 1380 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 сентября 2018 г., регистрационный № 52242), с изменениями, внесенными приказами ФТС России от 10 июля 2023 г. № 608 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 31 июля 2023 г., регистрационный № 74536) и от 20 сентября 2024 г. № 923 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2024 г., регистрационный № 79769), изменения согласно приложению к настоящему приказу.

Руководитель

В.И. Пикалёв

Щеглова Юлия Сергеевна  
(499) 449 84 74

Приложение  
к приказу ФТС России  
от 2 июля 2025 г. № 615

**Изменения, вносимые в Регламент  
Федеральной таможенной службы,  
утвержденный приказом ФТС России от 4 сентября 2018 г. № 1380**

1. Абзацы первый и второй пункта 12.1 изложить в следующей редакции:

«12.1. В ФТС России подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан и организаций (далее – обращения) по вопросам сфер деятельности ФТС России, порядка исполнения государственных функций и оказания государственных услуг, поступающие в письменной форме или в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал), иной информационной системы ФТС России либо официального сайта ФТС России в сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), или в форме устного обращения к руководителю ФТС России или уполномоченному должностному лицу во время личного приема граждан<sup>1</sup>.

При необходимости государственный орган, сенатор Российской Федерации или депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направившие обращение, информируются о результатах его рассмотрения.».

2. Абзац первый пункта 12.1 дополнить сноской 1 следующего содержания:

«<sup>1</sup> Пункт 12.1 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452.».

3. Пункт 12.2 изложить в следующей редакции:

«12.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней

с даты поступления в ФТС России или уполномоченному должностному лицу.».

4. В пункте 12.3:

- 1) в абзацах первом – пятом слово «граждан» исключить;
- 2) в абзаце шестом слово «гражданина» исключить.

5. В пункте 12.4:

- 1) абзац первый изложить в следующей редакции:

«12.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указана фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.»;

- 2) в абзацах третьем – девятом слово «гражданина» исключить.

6. В пункте 12.5:

- 1) в абзаце первом слово «граждан» и слово «гражданина» исключить;
- 2) в абзаце третьем слова «обращение гражданина» заменить словом «обращение».

7. В абзацах первом – третьем пункта 12.6 слово «гражданина» исключить.

8. Пункт 12.7 изложить в следующей редакции:

«12.7. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы либо ответы в форме электронных документов.».

9. В абзаце первом пункта 12.8 слово «граждан» исключить.

10. В пункте 12.9 слово «граждан» исключить.

11. В пункте 12.11:

- 1) абзац первый изложить в следующей редакции:

«12.11. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ФТС России или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на едином портале или в иной информационной системе

ФТС России, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ФТС России или должностному лицу в письменной форме.»;

2) в абзаце втором слово «гражданина» исключить;

3) абзац третий изложить в следующей редакции:

«Для приема обращений в форме электронных документов применяется платформа обратной связи единого портала, иная информационная система ФТС России либо официальный сайт ФТС России в сети Интернет, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

4) дополнить абзацами следующего содержания:

«Основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 12.4 настоящего регламента, также может являться:

а) поступление дубликата уже принятого обращения в форме электронного документа;

б) невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения)<sup>2</sup>.

Ответы на обращения подписываются руководителем ФТС России или уполномоченным должностным лицом.».

12. Подпункт «б» пункта 12.11 дополнить сноской 2 следующего содержания:

«<sup>2</sup> Пункт 12.10 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452.».

13. Раздел XII дополнить пунктом 12.14 следующего содержания:

«12.14. Порядок использования ФТС России платформы обратной связи единого портала для получения и обработки обращений, направляемых с использованием платформы обратной связи единого портала, и направления

ответов на такие обращения определен постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщениями в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

14. В пункте 15.1 слова «или устной форме во время приема» заменить словами «или в форме устного обращения во время личного приема граждан».

15. Пункт 15.2 изложить в следующей редакции:

«15.2. ФТС России и территориальные таможенные органы обеспечивают возможность направления гражданином (физическим лицом), организацией (юридическим лицом), общественными объединениями, государственными органами или органами местного самоуправления (далее – пользователь информации) запроса в форме электронного документа на адрес электронной почты или на официальный сайт ФТС России (территориального таможенного органа) в сети Интернет.

Для приема запроса может применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение пользователем информации реквизитов, необходимых для работы с запросом и направления ответа пользователю информации. В случае незаполнения указанных реквизитов пользователю информации сообщается о невозможности принять его запрос.».

16. В абзаце втором пункта 15.6 слово «информацией» заменить словом «информации».

17. В пункте 15.7 слово «информацией» заменить словом «информации».

18. В абзаце втором пункта 15.8 слово «информацией» заменить словом «информации».

19. В подпунктах 2, 5 и 6 пункта 15.11 слово «информацией» заменить словом «информации».

20. В пункте 15.13 слово «информацией» заменить словом «информации».