**ІНФОРМАЦІЯ**

**щодо роботи зі зверненнями громадян**

**у Державній митній службі України за 2024 рік**

Протягом 2024 року до Держмитслужби від громадян та через органи державної влади надійшло **674** звернення громадян (**693** звернення у 2023 році).

За ознакою надходження Держмитслужбою отримано:

**632** первинних, що становить 94,0 % від загальної кількості звернень громадян;

**25** повторних, що становить 3,7 % від загальної кількості звернень громадян;

**15** дублетних, що становить 2,0 % від загальної кількості звернень громадян;

**2** неодноразових звернення, що становить 0,2 % від загальної кількості звернень громадян у звітному періоді.

Ураховуючи стать авторів, надійшло **411** звернень від чоловіків   
та **263** звернення від жінок, що становить відповідно 61,0 % і 39,0 %   
від загальної кількості звернень громадян.

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання   
«Мати-героїня», які відповідно до чинного законодавства розглядаються особисто керівником органу, протягом 2024 року до Держмитслужби не надходили.

За видами звернення розподіляються так:

**598** заяв (клопотань), що становить 88,7 % від загальної кількості звернень громадян;

**75** скарг, що становить 11,1 % від загальної кількості звернень громадян,

**1** пропозиція, що становить 0,1 %.

Аналіз звернень громадян свідчить, що найпоширенішими питаннями,   
які порушували громадяни протягом звітного періоду, були:

митне оформлення міжнародних поштових відправлень – **224** звернення,   
що становить 33,2 % від загальної кількості звернень громадян;

митне оформлення товарів (нарахування митних платежів тощо) –   
**191** звернення, що становить 28,3 % від загальної кількості звернень громадян;

переміщення через державний кордон України, митне оформлення транспортних засобів – **138** звернень, що становить 20,5 % від загальної кількості звернень громадян;

порушення митних правил – **31** звернення, що становить 4,6 % від загальної кількості звернень громадян;

кадрові питання – **27** звернень, що становить 4,0 % від загальної кількості звернень громадян;

планово-фінансова та господарська робота – **13** звернень, що становить 1,9 % від загальної кількості звернень громадян;

запобігання та виявлення корупції – **12** звернень, що становить 1,8 %   
від загальної кількості звернень громадян;

житлова політика – **2** звернення, що становить 0,3 % від загальної кількості звернень громадян;

інші питання – **36** звернень, що становить 5,3 % від загальної кількості звернень громадян.

**РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА ТЕМАТИКОЮ ПИТАНЬ**

За результатами аналізу роботи зі зверненнями громадян у звітному періоді визначено, що на всі звернення надано відповіді у встановлені законодавством України строки. Випадків щодо ненадання відповідей на звернення   
в Держмитслужбі не зафіксовано.

**РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

**ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ**

За підсумками аналізу щодо роботи зі зверненнями громадян   
у Держмитслужбі за 2024 рік встановлено:

**вирішено** **позитивно** – **199** звернень;

**відмовлено у задоволенні** – **20** звернень (за результатами опрацювання таких звернень встановлено, що інформація, викладена громадянами,   
не підтверджується (наприклад, заявники скаржилися на тривале митне оформлення міжнародних поштових відправлень, проте під час опрацювання звернень з’ясувалось, що оператором поштового зв’язку міжнародні поштові відправлення не подавалися до митного оформлення).

Частина відмов у задоволенні звернень громадян обумовлена відсутністю правових підстав для надання заявникам відомостей та документів щодо товарів (транспортних засобів), які ввозилися на митну територію України іншими особами, оскільки згідно з положеннями частини першої статті 11 Митного кодексу України інформація, яка стосується митної справи, отримана митними органами, може використовуватися ними виключно для митних цілей і не може розголошуватися без дозволу суб’єкта, осіб чи органу, що надав таку інформацію, зокрема, передаватися третім особам, у тому числі іншим органам державної влади, крім випадків, визначених цим Кодексом та іншими законами України. Водночас інформація про осіб, які керували транспортними засобами при перетині митного кордону України, не може бути надана авторам звернень, оскільки відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу,   
яка ідентифікована або може бути ідентифікована, є персональними даними відповідно до статті 2 Закону України від 01 червня 2010 року № 2297-VI   
«Про захист персональних даних» (далі – Закон № 2297-VI). Згідно зі статтею 14 Закону № 2297-VI поширення персональних даних передбачає дії щодо передачі відомостей про фізичну особу за згодою суб’єкта персональних даних.

Однією з причин відмов у задоволенні звернень стала відсутність   
або недостатність документів, які б вказували на неправильне, на думку заявників, коригування митної вартості митними органами.

В одному з випадків (заявник просив підтвердити свій трудовий стаж   
за час проходження служби в Амвросіївській (з часом – у Східній митниці) відмовлено в задоволенні звернення у зв’язку тим, що Східна митниця фактично немає доступу до архівних документів. Заявника повідомлено про те, що архівні справи та організаційно-розпорядча документація митниці за період з 1991   
по 2014 роки залишились на тимчасово непідконтрольній Україні території   
(м. Донецьк), про що складено відповідний акт.

**Надано роз’яснення** – **422** звернення. Значна частина таких роз’яснень стосувалась затримок міжнародних поштових відправлень. У зв’язку   
із внесенням змін до нормативно-правових актів щодо митного оформлення   
та контролю міжнародних поштових та експрес-відправлень у багатьох випадках причиною затримок стало некоректне заповнення заявниками даних щодо відправника, одержувача, вартості й опису вкладень, коду товару згідно   
з УКТ ЗЕД тощо.

Звернення громадян, у яких автори посилалися на норми   
Закону № 393/96-ВР, фактично містили прохання про надання роз’яснень   
з питань, що стосуються порядку переміщення валютних цінностей (зокрема готівкової валюти, злитків банківських металів, монет) через митний кордон України, правил ввезення на митну територію України транспортних засобів,   
які тимчасово перебували за її межами у зв’язку з військовим вторгненням Російської Федерації в Україну та були зареєстровані в країні перебування відповідно до вимог контролюючих органів цієї держави; а також умов пільгового митного оформлення транспортних засобів особистого користування   
для військовослужбовців, які проходили або проходять військову службу   
з лютого 2022 року тощо.

У той же час протягом звітного періоду були випадки звернень   
до Держмитслужби з рідкісними (не типовими) для громадян питаннями, зокрема щодо можливості пересилання в поштовому відправленні біоматеріалу людини для проведення ДНК-експертизи, ввезення в Україну товарів із вмістом CBD (канабідіолу), можливості ввезення в Україну на пільгових умовах запчастин   
до засобів РЕБ, переміщення через митний кордон України паспорта третьої особи для виїзду за кордон тощо.

**Звернення, які повернуті авторам** відповідно до частини восьмої   
статті 5 Закону № 393/96-ВР – 8 звернень;

**звернення, яке повернуто авторові** відповідно до частини третьої   
статті 7 Закону № 393/96-ВР – 1 звернення;

**переслані за належністю** – 19 звернень (у тому числі до Адміністрації Державної прикордонної служби України – 12, Державної служби України   
з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 1, Міністерства внутрішніх справ України – 1, Державної міграційної служби України – 4, Міністерства соціальної політики України – 1);

**звернення, які не підлягали розгляду** відповідно до статей 8 і 17 Закону   
№ 393/96-ВР – 4 звернення.

За отриманою **від територіальних органів Держмитслужби** інформацією, за звітний період до територіальних органів Держмитслужби надійшло **1776** звернень громадян (1074 звернення у 2023 році).

**РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН,**

**ЯКІ НАДІЙШЛИ ДО ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ДЕРЖМИТСЛУЖБИ,**

**ЗА ВИДАМИ**

За результатами розгляду із загальної кількості отриманих територіальними органами Держмитслужби звернень громадян:

вирішено позитивно – **532** звернення;

відмовлено у задоволенні – **38** звернень;

надано роз’яснення – на **1113** звернень;

звернення, які повернуті авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»– **13** звернень;

переслано за належністю – **35** звернень;

не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України   
«Про звернення громадян» – **4** звернення;

перебуває на виконанні (на дату подання територіальними органами звітної інформації) – **41** звернення.

**РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН,**

**ЯКІ НАДІЙШЛИ ДО ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ДЕРЖМИТСЛУЖБИ,**

**ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ЇХ РОЗГЛЯДУ**