|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНОНаказ Державної митної служби України\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025 № \_\_\_\_\_\_\_ |

**Тимчасовий регламент роботи служби підтримки**

**з питань спільного транзиту Держмитслужби**

**І. Загальні положення**

1.  Тимчасовий регламент служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби (далі – Регламент) визначає єдиний порядок опрацювання запитів користувачів електронної транзитної системи (далі – ЕТС).

2.  Користувачами ЕТС є посадові особи митних органів, суб’єкти процедури спільного транзиту (їх представники), гаранти (їх представники), представники Служб підтримки країн-учасниць Конвенції про процедуру спільного транзиту, які використовують ЕТС та/або її складові та звертаються з питаннями щодо застосування процедури спільного транзиту або щодо адміністративної допомоги у розумінні Конвенції про процедуру спільного транзиту, ратифікованої Законом України від 30 серпня 2022 року № 2555-ІХ «Про приєднання України до Конвенції про процедуру спільного транзиту»
(далі – Конвенція).

3. До служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби
(далі – Служба підтримки) належать посадові особи відділу підтримки запровадження національної електронної транзитної системи Центру митних компетенцій Координаційно-моніторингової митниці, посадові особи самостійних структурних підрозділів Державної митної служби України та розробники програмного забезпечення в рамках укладених договорів з Держмитслужбою (далі – зовнішні оператори надання послуг), які відповідно до встановленого розподілу обов’язків опрацьовують запити користувачів, подані у спосіб, визначений Регламентом, та вживають заходів з усунення збоїв у роботі ЕТС та/або її складових, несправностей функціонального або технічного характеру, що виникають або можуть виникнути під час роботи ЕТС, надають консультації щодо застосування процедури спільного транзиту, а також адміністративну допомогу у розумінні Конвенції.

4. Положення Регламенту не застосовуються для прийняття та обліку скарг на рішення, дії або бездіяльність посадових осіб митних органів, що розглядаються в порядку, передбаченому главою 4 Митного кодексу України (далі – Кодекс).

5. Терміни у Регламенті вживаються у значеннях, наведених у Конвенції, Кодексі, а також інших нормативно-правових актах України.

**ІІ. Обробка та реєстрація запитів**

1. Служба підтримки приймає запити від користувачів щодо:

несправності функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі ЕТС та/або її складових, що вимагають здійснення технічних заходів, надання технічних консультацій для відновлення функціонування ЕТС та/або її складових (далі – запит про інцидент);

надання роз’яснень про особливості користування ЕТС та/або її складовими (далі – запит на консультацію);

надання роз’яснень про застосування процедури спільного транзиту
(далі – запит на консультацію);

надання адміністративної допомоги у розумінні Конвенції, що включає опрацювання запитів на інформацію, запитів про сповіщення, запитів на стягнення (забезпечення стягнення), тощо (далі – запит на консультацію).

2. Перша лінія Служби підтримки приймає запити, надіслані користувачами в електронній формі за допомогою веб інтерфейсу Модуля технічної підтримки користувачів програмних продуктів Держмитслужби з питань спільного транзиту (далі – Модуль), розташованого за посиланням: <https://help.customs.gov.ua/>.

У разі відсутності у користувача ЕТС можливості подати запит за допомогою веб інтерфейсу Модуля, відповідно до визначених функцій, перша лінія Служби підтримки приймає запити такими способами:

1) засобами електронного зв’язку на електронну поштову скриньку Держмитслужби helpdesk\_ncts@customs.gov.ua;

2) у телефонному режимі на контактні номери телефонів першої лінії Служби підтримки, розміщені на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)»;

3) засобами електронного зв’язку на електронну поштову скриньку другої лінії Служби підтримки ncts-monitoring@customs.gov.ua з 20 год 00 хв до 08 год 00 хв у робочі дні, вихідні, святкові та неробочі дні;

4) у паперовому примірнику, що надійшли на поштову адресу Державної митної служби України.

3. Для реєстрації запиту та надання зворотної відповіді, крім суті питання, зазначеного у пункті 1 цього розділу, у запиті зазначається така інформація щодо користувача:

1) назва юридичної особи, код ЄДРПОУ (для юридичних осіб та відокремлених підрозділів юридичних осіб – резидентів), або реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб – підприємців), або назва юридичної особи, код EORI (для юридичних осіб та відокремлених підрозділів юридичних осіб – нерезидентів); прізвище та ім’я контактної особи, адреса електронної поштової скриньки, номер телефону;

2) митний орган, структурний підрозділ митного органу, код підрозділу, посада, прізвище та ім’я посадової особи, адреса електронної поштової скриньки, номер телефону.

**ІІІ. Опрацювання запитів**

1. Служба підтримки опрацьовує запити користувачів згідно з розподілом функцій першої, другої та третьої ліній Служби підтримки.

2. Першою лінією Служби підтримки є відділ підтримки запровадження національної електронної транзитної системи Центру митних компетенцій Координаційно-моніторингової митниці (далі – відділ).

Перша лінія Служби підтримки як координатор опрацювання запитів у межах компетенції:

1) перевіряє, чи внесені користувачем контактні дані, необхідні для реєстрації запиту та надання відповіді;

2) здійснює реєстрацію у Модулі запитів, що надійшли на адресу електронної поштової скриньки HelpDesk\_NCTS@customs.gov.ua чи у телефонному режимі, або відмовляє у реєстрації таких запитів у випадках, передбачених Регламентом;

3) інформує користувача, що надіслав запит на адресу електронної поштової скриньки чи у телефонному режимі, про реєстрацію такого запиту у Модулі або повідомляє йому про відмову у реєстрації запиту у випадках, передбачених Регламентом;

4) запитує у користувача додаткову інформацію, необхідну для аналізу проблеми та вирішення запиту по суті;

5) опрацьовує запит користувача самостійно або, за потреби, залучає до розгляду другу лінію Служби підтримки;

6) вносить у Модуль інформацію щодо контрольного строку опрацювання запиту та залучених до його розгляду осіб;

7) надає відповідь за результатами опрацювання запиту;

8) здійснює щоденний моніторинг запитів користувачів;

9) надає статистичну та аналітичну інформацію щодо опрацьованих запитів до Департаменту транзитних процедур;

10) підтримує в актуальному стані інформацію щодо контактних даних Служби підтримки на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)» шляхом надання відповідної інформації до Департаменту транзитних процедур та Департаменту з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держмитслужби;

11) забезпечує за результатами узагальнення запитів оновлення розділу «Запитання та відповіді» на вебпорталі Держмитслужби, для чого взаємодіє з Департаментом транзитних процедур та Департаментом з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держмитслужби;

12) у разі необхідності та відповідно до законодавства здійснює направлення запитів до інших Служб підтримки країн-учасниць Конвенції або уповноважених органів країн-учасниць Конвенції про додаткову інформацію, необхідну для опрацювання запиту.

3. Другою лінією Служби підтримки є уповноважені посадові особи Департаменту з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації, які відповідають за надання технічної підтримки, та уповноважені посадові особи Департаменту транзитних процедур, які відповідають за надання консультативної, методичної та адміністративноїдопомоги у розумінні Конвенції.

Друга лінія Служби підтримки у межах компетенції:

1) опрацьовує запити, отримані від першої лінії Служби підтримки, вживає практичних заходів для усунення інцидентів, надає консультативну, методичну та адміністративну допомогу у розумінні Конвенції;

2) у разі необхідності та відповідно до законодавства здійснює направлення запитів до інших Служб підтримки країн-учасниць Конвенції або уповноважених органів країн-учасниць Конвенції про додаткову інформацію, необхідну для опрацювання запиту;

3) залучає, у разі потреби, до вирішення проблемного питання, зазначеного у запиті, зовнішнього оператора надання послуг, який забезпечує технічну підтримку функціонування ЕТС;

4) аналізує найпоширеніші проблеми та вживає заходів щодо усунення або зменшення їх негативного впливу;

5) перевіряє роботу ЕТС або електронної системи управління гарантіями, або єдиної автоматизованої інформаційної системи митних органів та у разі підтвердження тимчасового збою роботи інформує про можливість застосування процедури забезпечення безперервної роботи першу лінію Служби підтримки;

6) здійснює моніторинг та усунення інцидентів з критичним пріоритетом, які надійшли на електронну поштову скриньку ncts-monitoring@customs.gov.ua з 20 год 00 хв до 08 год 00 хв у робочі дні, вихідні, святкові та неробочі дні;

7) пересилає до першої лінії Cлужби підтримки запити користувачів ЕТС, отримані на поштову скриньку HelpDesk\_NCTS@customs.gov.ua, з 20 год 00 хв до 08 год 00 хв у робочі дні, вихідні, святкові та неробочі дні, для реєстрації та подальшого опрацювання запитів першою лінією Служби підтримки.

4. Третьою лінією Служби підтримки є зовнішні оператори надання послуг, які відповідно до договорів здійснюють технічну підтримку функціонування ЕТС.

5. Опрацювання запитів першою та другою лініями Служби підтримки здійснюється з використанням Модуля.

6. У разі отримання запиту в електронній формі за допомогою Модуля реєстрація запиту та формування повідомлення користувачу про реєстрацію запиту відправляються в електронній формі в автоматичному режимі. У разі отримання запиту на адресу електронної поштової скриньки або в телефонному режимі перша лінія Служби підтримки самостійно формує та реєструє запит у Модулі.

При реєстрації запиту присвоюється реєстраційний номер з фіксацією дати та часу реєстрації. У разі отримання запиту в електронній формі за допомогою Модуля, користувач повідомляється про реєстрацію запиту (номер реєстрації) в електронній формі автоматично. У разі отримання запиту на адресу електронної поштової скриньки або в телефонному режимі, про реєстрацію запиту (номер реєстрації) користувач повідомляється електронною поштою або телефоном, які було вказано при надсиланні запиту.

У разі надходження запиту в телефонному режимі ведеться автоматичний аудіозапис телефонної розмови. Електронна база даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації та аудіозаписи розмов, зберігаються не менше ніж 1095 днів.

7. Запит не реєструється у разі відсутності у запиті інформації, визначеної пунктом 3 розділу ІІ Регламенту.

8. Забезпечення захисту інформації під час опрацювання запитів здійснюється відповідно до законів України від 05 липня 1994 року [№ 80/94-ВР](https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/80/94-%D0%B2%D1%80) «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»,
від 13 січня 2011 року [№ 2939-VI](https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/2939-17) «Про доступ до публічної інформації». Обробка і захист персональних даних, що використовуються під час опрацювання запитів, здійснюється відповідно до Закону України від 01 червня 2010 року [№ 2297-VI](https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/2297-17) «Про захист персональних даних».

9. Опрацювання запитів здійснюється першою та другою лініями Служби підтримки з автоматизованою фіксацією в Модулі зміни статусів запиту:

1) «Новий запит» – початковий статус розгляду запиту, що передбачає реєстрацію запиту та присвоєння йому реєстраційного номера;

2) «В роботі» – статус розгляду запиту, що передбачає визначення виконавця запиту та направлення йому запиту для опрацювання;

3) «Розгляд продовжено» – статус розгляду запиту, що передбачає необхідність отримання додаткової інформації для опрацювання запиту;

4) «Відкладено» – статус розгляду запиту, що передбачає доопрацювання та/або оновлення програмного забезпечення складових ЕТС або очікування інформації від іншої Служби підтримки країни-учасниці Конвенції чи уповноваженого органу країни-учасниці Конвенції або очікування інформації від іншої Служби підтримки країни-учасниці Конвенції чи уповноваженого органу країни-учасниці Конвенції;

5) «Вирішено» – статус розгляду запиту, що передбачає вирішення запиту після доопрацювання та/або оновлення програмного забезпечення складових ЕТС;

6) «Закрито» – статус розгляду запиту, що передбачає отримання від користувача підтвердження вирішення запиту. Статус «Закрито» встановлюється також автоматично через 10 днів після інформування користувача про результати розгляду запиту у разі відсутності зауважень (повторного звернення) цього користувача щодо незадовільних результатів такого розгляду.

10. Інформація про опрацювання запиту вноситься до Модуля посадовою особою першої або другої лінії Служби підтримки, відповідальною за запит, із здійсненням зміни статусу запиту. Відповідальність за дотриманням строків внесення інформації до статусів запиту «Новий запит» та «Закрито» покладається на першу лінію Служби підтримки.

11. Перша лінія Служби підтримки розглядає запит самостійно або залучає до його розгляду другу лінію Служби підтримки. Друга лінія Служби підтримки розглядає запит самостійно або у разі необхідності та у межах компетенції звертається до третьої лінії Служби підтримки.

12. Перша лінія Служби підтримки здійснює розгляд, розподіл та опрацювання запитів, враховуючи пріоритети відповідно до додатка 1 до Регламенту та відповідно до таблиці часу доручення запиту, яка наведена у
додатку 2 до Регламенту.

Опрацювання запиту починається з моменту призначення відповідальної посадової особи (присвоєння статусу «В роботі») до вирішення запиту (присвоєння статусу «Вирішено»).

Друга лінія Служби підтримки здійснює розгляд та опрацювання запиту, враховуючи пріоритети відповідно до додатка 1 до Регламенту та відповідно до таблиці часу опрацювання запиту, яка наведена у додатку 2 до Регламенту.

Час опрацювання запиту другою лінією Служби підтримки визначається як час, який минув між призначенням виконавця (присвоєння статусу «В роботі») до моменту часу, коли друга лінія Служби підтримки завершила аналіз дій, зафіксувала дані опрацювання запиту в Модулі, присвоїла статус запиту «Відкладено» або «Вирішено» і передала результати розгляду першій лінії Служби підтримки.

Перша або друга лінія Служби підтримки здійснює передоручення запиту (присвоєння статусу «В роботі» або «Розгляд продовжено»), якщо завдання за своїм характером не належить до компетенції визначеної лінії Служби підтримки, та вносить необхідні зміни у Модулі.

13. Запити опрацьовуються у робочі дні та робочий час згідно з графіком режиму роботи першої та другої ліній Служби підтримки.

Термін розгляду запиту може бути продовжений на строк, необхідний для врегулювання виявлених проблемних питань:

першою лінією Служби підтримки – у разі необхідності отримання від користувача додаткової інформації;

другою лінією Служби підтримки – якщо вирішення запиту потребує доопрацювання/оновлення програмного забезпечення складових ЕТС або у разі необхідності залучення до вирішення питання, зазначеного у запиті, зовнішнього оператора надання послуг та у разі необхідності отримання від користувача додаткової інформації.

Перша лінія Служби підтримки повідомляє користувача про продовження строку розгляду запиту.

14. Перша лінія Служби підтримки забезпечує надання остаточної відповіді користувачу.

Якщо запит був отриманий в електронній формі за допомогою Модуля, відповідь надається користувачу в електронній формі за допомогою Модуля.

Якщо запит був отриманий на адресу електронної поштової скриньки або в телефонному режимі, відповідь на запит надається на адресу електронної поштової скриньки, вказану користувачем при надсиланні запиту, або у телефонному режимі.

15. Відповідь на запит має індивідуальний характер та повинна містити інформацію та/або роз’яснення відповідно до змісту запиту.

Якщо відповідь на ідентичний за змістом запит міститься у розділі «Запитання та відповіді» на вебпорталі Держмитслужби, перша лінія Служби підтримки надає відповідь згідно з інформацією, що міститься у відповідному розділі, з обов’язковим посиланням на доступ до нього.

У разі потреби перша лінія Служби підтримки може надавати будь-яку додаткову інформацію, не затребувану користувачем у запиті, якщо доведення такої інформації до відома користувача вважається доцільним.

16. Департамент з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держмитслужби електронними засобами зв’язку повідомляє першу лінію Служби підтримки щодо інцидентів, що виникли або можуть виникнути у зв’язку з технічним обслуговуванням сервісу або змінами налаштувань.

Перша лінія Служби підтримки формує інформаційне повідомлення про терміни регламентних робіт або про позапланову недоступність ЕТС та направляє таке повідомлення до Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби засобами електронного зв’язку на електронну поштову скриньку press@customs.gov.ua для подальшого інформування користувачів ЕТС на офіційному вебпорталі Держмитслужби.

Перша лінія Служби підтримки негайно інформує Центральну службу/системи управлінської інформації DG TAXUD про терміни планової або позапланової недоступності ЕТС та про поновлення роботи ЕТС.

У разі отримання повідомлення про планову або позапланову недоступність ЕТС від Центральної служби/системи управлінської інформації DG TAXUD або країн-учасниць Конвенції перша лінія Служби підтримки формує інформаційне повідомлення та направляє таке повідомлення до другої лінії Служби підтримки та Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби засобами електронного зв’язку на електронну поштову скриньку press@customs.gov.ua для подальшого інформування користувачів ЕТС на офіційному вебпорталі Держмитслужби.

17. Відділ прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби забезпечує розміщення актуальної інформації, отриманої відповідно до
пункту 16 цього розділу, на офіційному вебпорталі Держмитслужби та інших ресурсах (у. т. ч. на офіційних каналах Держмитслужби у соціальних мережах та месенджерах).

**ІV. Направлення запитів та звітів**

1. Служба підтримки у межах компетенції та відповідно до законодавства здійснює направлення запитів:

1) щодо несправності функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі ЕТС та повідомляє про інші питання, які надходять від користувачів
ЕТС – до служб підтримки країн-учасниць Конвенції та ITSM;

2) щодо застосування процедури спільного транзиту – до суб’єктів процедури, гарантів;

3) щодо надання адміністративної допомоги у розумінні Конвенції, зокрема, опрацювання запитів на інформацію, запитів про сповіщення, запитів на стягнення (забезпечення стягнення) – до представників Служб підтримки країн-учасниць Конвенції.

2. Перша лінія Служби підтримки у межах компетенції та відповідно до законодавства здійснює направлення звіту про планову або позапланову недоступність до служби підтримки ITSM.

3. Перша лінія Служби підтримки у межах компетенції та відповідно до законодавства надає інформацію про маркування та діапазон унікальних ідентифікаційних номерів пломб спеціального типу суб’єктів процедури та зразків митного забезпечення митних органів України з метою її розміщення у Specimen Management system (SMS) NCTS до DG TAXUD.

4. Перша лінія Служби підтримки здійснює реєстрацію запитів та звітів за допомогою Модуля та направляє їх засобами електронного зв’язку з електронної поштової скриньки Держмитслужби helpdesk\_ncts@customs.gov.ua/».

V. **Особливості застосування процедури забезпечення**

**безперервної роботи спільного транзиту**

1. У разі тимчасової відмови електронної транзитної системи, електронної системи управління гарантіями, єдиної автоматизованої інформаційної системи митних органів, електронного з’єднання між такими системами та системою, яка використовується для подання транзитної декларації (далі – інцидент), митні формальності процедури спільного транзиту можуть здійснюватися з використанням транзитної декларації у паперовій формі (за формою ЄАД або за формою ТСД).

2. Процедура забезпечення безперервної роботи передбачає, що митний орган (далі – митниця), до якого подається транзитна декларація, у разі повідомлення про інцидент від суб’єкта процедури:

отримує від нього інформацію по суті такого інциденту,

перевіряє, за можливості, працездатність відповідних електронних систем митниці,

узгоджує із суб’єктом процедури необхідність застосування ним процедури безперервної роботи.

3. Якщо наявність інциденту підтверджується або суб’єкт процедури наполягає, що такий інцидент має місце, митниця за узгодженням з таким суб’єктом надсилає до першої лінії Служби підтримки запит щодо:

усунення інциденту без застосування процедури забезпечення безперервної роботи, або

застосування процедури забезпечення безперервної роботи, якщо інцидент не буде усунуто протягом чотирьох годин з моменту реєстрації запиту першою лінією Служби підтримки.

4. Перша лінія Служби підтримки приймає запит та перенаправляє його на другу лінію Служби підтримки для підтвердження або спростування тимчасового збою системи.

5. Друга лінія Служби підтримки перевіряє роботу електронних систем та у разі підтвердження інциденту інформує першу лінію Служби підтримки про наявність підстав застосування процедури забезпечення безперервної роботи. Граничний час опрацювання запиту становить 4 години з моменту отримання запиту.

6. Перша лінія Служби підтримки інформує митницю та суб’єкта процедури про дозвіл на використання в процедурі спільного транзиту транзитної декларації у паперовій формі.

7. Строк дії дозволу на використання в процедурі спільного транзиту транзитної декларації у паперовій формі становить 24 години з моменту інформування митниці та суб’єкта процедури.

8. За наявності відповідного дозволу митниця приймає остаточне рішення щодо застосування процедури забезпечення безперервної роботи.

При цьому митниця повідомляє першу лінію Служби підтримки про реєстраційний номер транзитної декларації та дату випуску товарів по кожній процедурі забезпечення безперервної роботи або про причини незастосування дозволеної процедури. Після отримання такої інформації від митниці запиту присвоюється статус «Закрито».

9. У разі якщо другою лінією Служби підтримки не підтверджено або у найкоротший строк вирішено інцидент, перша лінія Служби підтримки інформує про це митницю та суб’єкта процедури і відмовляє у використанні процедури забезпечення безперервної роботи. Такому запиту присвоюється статус «Закрито».

10. Користувач має право направити до Служби підтримки новий запит для усунення інциденту. Такий запит реєструється та розглядається відповідно до положень цього Регламенту.

**Директор Департаменту**

**транзитних процедур Сергій ДЕМЧЕНКО**