**ЗВІТ ПРО РЕЗУЛЬТАТИ ПУБЛІЧНОГО ОБГОВОРЕННЯ НА ТЕМУ: «результатів моніторингу розгляду скарг на дії посадових осіб апарату Держмитслужби та її територіальних органів, на підставі яких було порушено дисциплінарні провадження ЗА 2024 РІК»**

Відповідно до Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 листопада 2010 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики»
та на виконання Державної антикорупційної програми на 2023 – 2025 роки, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 04 березня 2023 року № 220 під головуванням директора Департаменту по роботі з персоналом Анатолія Тищенка, проведено обговорення на тему: «Результати моніторингу розгляду скарг на дії посадових осіб апарату Держмитслужби
та її територіальних органів, на підставі яких було порушено дисциплінарні провадження за 2024 рік».

Обговорення проведено за участі посадових осіб Держмитслужби, зокрема Департаменту контролю та адміністрування митних платежів;

Юридичного департаменту;

Управління з питань запобігання та виявлення корупції;

Управління внутрішнього контролю;

Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю;

Вінницької митниці;

Закарпатської митниці;

Житомирської митниці;

Координаційно-моніторингової митниці;

Київської митниці;

Одеської митниці;

Харківської митниці, а також представників громадськості.

Під час заходу обговорено, зокрема, такі питання:

* результат моніторингу скарг на дії посадових осіб апарату Держмитслужби
та її територіальних органів, на підставі яких було порушено дисциплінарні провадження за 2024 рік;
* забезпечення прав скаржників з боку Держмитслужби та її територіальних органів;
* функціонування онлайн-системи «Скарги на роботу митниці Держмитслужби»;

Також під час обговорення представником Координаційно-моніторингової митниці було доведено інформацію, що митницею розроблено проєкти Концепції створення Контакт-центру системи HELP DESK Держмитслужби та Плану заходів щодо реалізації Концепції створення Контакт-центру системи HELP DESK Держмитслужби, які затверджено наказом Держмитслужби
від 08.01.2024 № 21 «Про затвердження Концепції створення Контакт-центру системи HELP DESK Держмитслужби та Плану заходів щодо її реалізації».

Відповідно до Плану заходів, створення Контакт-центру системи HELP DESK Держмитслужби передбачено на базі Координаційно-моніторингової митниці.

В рамках реалізації Концепції розроблено проєкти положень
про Координаційно-моніторингову митницю та Контакт-центри. Ведеться робота щодо розробки Порядку роботи Контакт-центру системи HELP DESK Держмитслужби.

Також, розроблено 3D модель Контакт-центру та примірний кошторис
на реконструкцію і ремонт приміщення для розміщення Контакт-центру.

Продовжується навчання посадових осіб апарату Держмитслужби, Координаційно-моніторингової митниці для подальшого адміністрування
та супроводження ІТ складової системи HELP DESK.

Триває робота щодо формування бази знань стандартних питань/відповідей щодо нормативно-правових актів з питань митної справи для забезпечення швидким обміном інформацією між Держмитслужбою та суб’єктами ЗЕД
та громадянами.

Держмитслужбою підготовлено технічні вимоги до Апаратно-програмного комплексу Контакт-центру «HELP DESK» та послугу з його налаштування,
які узгоджено з експертами, залученими Проєктом EU4PFM.

На сьогодні у межах реалізації Проєкту EU4PFM здійснюється його закупівля.

За результатами обговорення учасники висловили свою зацікавленість
у подальшій співпраці у зазначеній сфері діяльності та обумовлених питаннях.