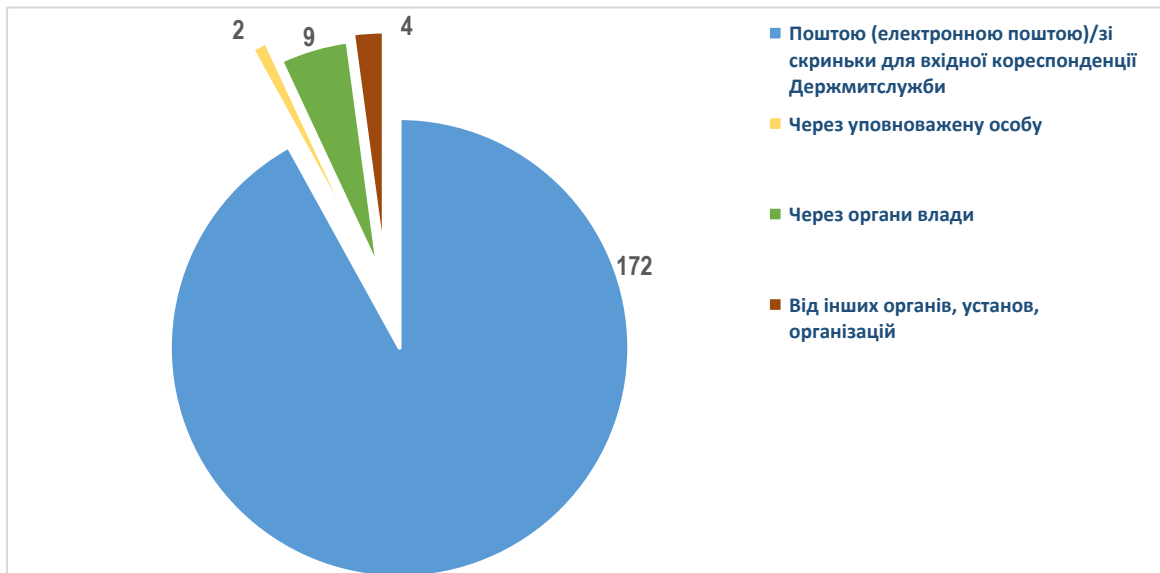


**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо організації роботи зі зверненнями громадян**  
**у Державній митній службі України та її територіальних органах**  
**за перше півріччя 2025 року**

У першому півріччі 2025 року на розгляд до Держмитслужби від громадян та через органи державної влади надійшло **345** звернень громадян, що на 8,2 % більше порівняно з першим півріччям 2024 року (319 звернень).

**РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА ФОРМОЮ НАДХОДЖЕННЯ**



За ознакою надходження Держмитслужбою отримано:

**325** первинних, що становить 94,2 % від загальної кількості звернень громадян;

**8** повторних, що становить 2,3 % від загальної кількості звернень громадян;

**9** дублетних, що становить 2,6 % від загальної кількості звернень громадян;

**3** неодноразових звернення, що становить 0,8 % від загальної кількості звернень громадян у звітному періоді.

Ураховуючи стать авторів, надійшло **187** звернень від чоловіків та **158** звернень від жінок, що становить відповідно 54,2 %, 45,8 % від загальної кількості звернень громадян.

За видами надходження:

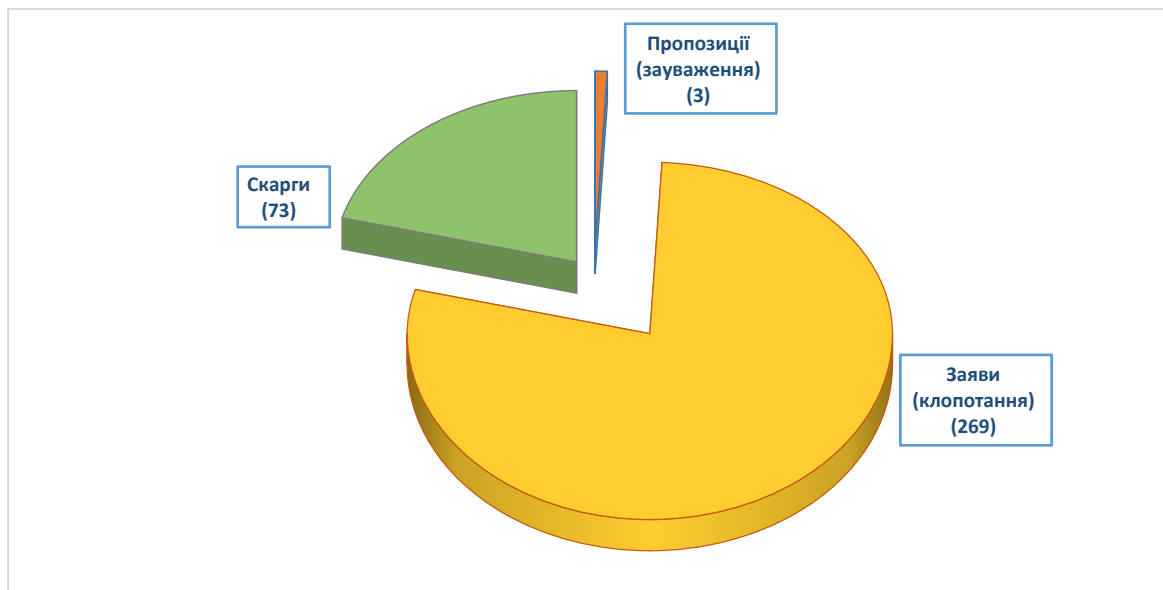
**269** заяви (клопотання), що становить 78,0 % від загальної кількості звернень громадян;

**73** скарги, що становить 21,0 % від загальної кількості звернень громадян;

**3** пропозиції (зауваження), що становить 1,0 % від загальної кількості звернень громадян.



## РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА ВИДАМИ



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

проблеми при переміщенні та митному оформленні міжнародних поштових відправлень – **51** звернення, що становить 15,0 % від загальної кількості звернень громадян;

переміщення через державний кордон України/митне оформлення транспортних засобів – **114** звернень, що становить 33,0 % від загальної кількості звернень громадян;

переміщення особистих речей, валютних цінностей тощо – **84** звернення, що становить 24,3 % від загальної кількості звернень громадян;

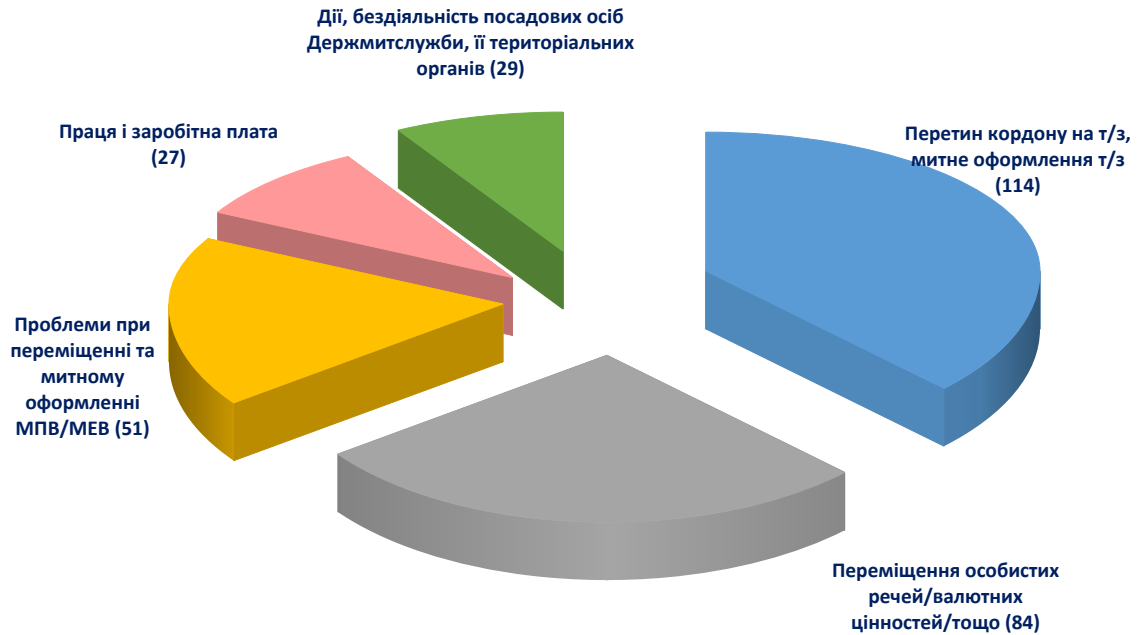
дії, бездіяльність посадових осіб апарату Держмитслужби, її територіальних органів – **29** звернень, що становить 8,4 % від загальної кількості звернень громадян;

кадрові питання/питання оплати праці – **27** звернень, що становить 7,8 % від загальної кількості звернень громадян;

інші питання – **24** звернення, що становить 7,0 % від загальної кількості звернень громадян.

Водночас у звітному періоді громадяни зверталися з питань житлової політики – **2** звернення (0,6%), соціальної політики/соціального захисту населення – **2** звернення (0,6%), сімейної та гендерної політики – **1** звернення (0,3%), щодо вдосконалення роботи апарату Держмитслужби/її територіальних органів – **1** звернення (0,3%), порушення правил етичної поведінки працівниками апарату/її територіальних органів – **1** звернення (0,3%) тощо.

### РОЗПОДІЛ ЗА ТЕМАТИКОЮ НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНИХ ПИТАНЬ



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

За підсумками аналізу щодо роботи зі зверненнями громадян у Держмитслужбі за перше півріччя 2025 року встановлено:

**вирішено позитивно – 56 звернень;**

**відмовлено у задоволенні – 19 звернень;**

**надано роз'яснення – на 239 звернень;**

**звернення, які не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону № 393/96-ВР – 12 звернень;**

**переслано за належністю – 12 звернень;**

**станом на 07.07.2025 перебувають на виконанні – 7 звернень.**

### РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ



За отриманою від територіальних органів Держмитслужби інформацією, за звітний період до територіальних органів Держмитслужби надійшло **870** звернень громадян, що на 22,7% більше у порівнянні з першим півріччям 2024 року (**709** звернень).

За ознакою надходження територіальними органами Держмитслужби отримано:

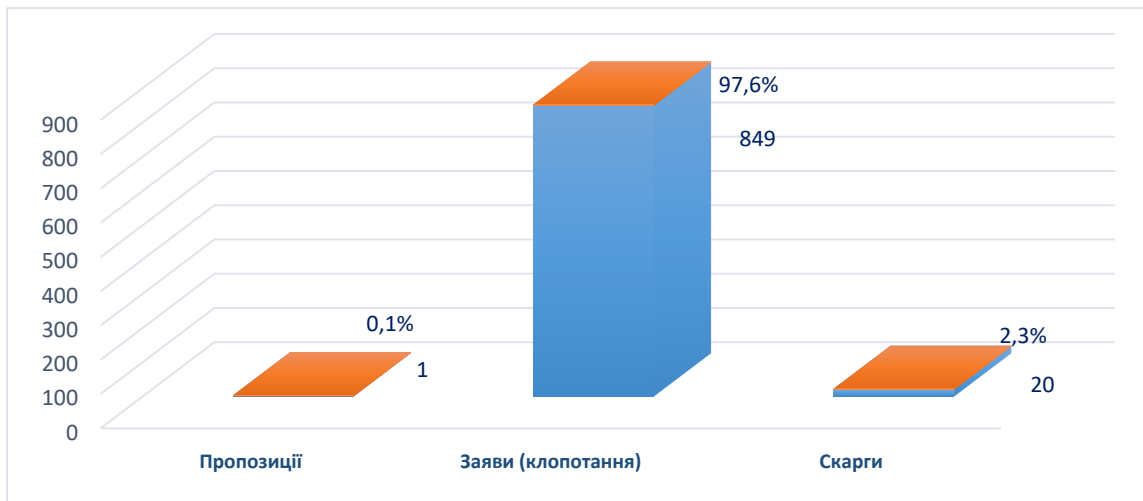
**811** первинних, що становить 95,2 % від загальної кількості звернень громадян;

**38** повторних, що становить 4,5 % від загальної кількості звернень громадян;

**3** дублетних, що становить 0,4 % від загальної кількості звернень громадян;

**18** неодноразових звернення, що становить 30,5 % від загальної кількості звернень громадян у звітному періоді.

#### **РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ЗА ВИДАМИ ДОКУМЕНТІВ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ДО ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ДЕРЖМИТСЛУЖБИ**



#### **РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ДО ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ДЕРЖМИТСЛУЖБИ, ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ЇХ РОЗГЛЯДУ**



Питання, з якими громадяни частіше звертались до територіальних органів Держмитслужби в звітному періоді, стосуються:

затримки митного оформлення міжнародних поштових або міжнародних експрес-відправлень (далі – МПВ/МЕВ);

перерахунку митних платежів на вкладення у МПВ/МЕВ;

продовження строку тимчасового ввезення громадянами транспортних засобів особистого користування на митну територію України у зв'язку із неможливістю вивезення транспортних засобів в умовах дії воєнного стану;

порядку здійснення митних формальностей під час митного оформлення ввезення/вивезення на митну територію України товарів;

ввезення гуманітарної допомоги на митну територію України в умовах дії воєнного стану;

праці та заробітної плати.