

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної митної  
служби України

08.01.2024 № 21

(у редакції наказу Державної  
митної служби України  
від \_\_\_\_ 2025 р. № \_\_\_\_)

**ПЛАН ЗАХОДІВ**  
**щодо реалізації Концепції створення Контакт-центру системи**  
**«HELP DESK» Державної митної служби України**

| № з/п | Заходи з реалізації                                                                                                                            | Відповідальні за виконання                                                                                                                            | Строк виконання                                                                                                                                   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Внесення змін до Положення про Координаційно-моніторингову митницю, затвердженого наказом Державної митної служби України від 29.10.2020 № 489 | Юридичний департамент, Координаційно-моніторингова митниця у межах компетенції                                                                        | Протягом місяця з дати набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Положення про Державну митну службу України» |
| 2     | Розробка у встановленому законодавством порядку проєкту Положення про Контакт-центр                                                            | Координаційно-моніторингова митниця, Робоча група, Департамент з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації у межах компетенції | Протягом місяця з дати затвердження у встановленому законодавством порядку змін до Положення про Координаційно-моніторингову митницю              |



СЕД АСКОД  
Державна митна служба України  
№ 922 від 04.09.2025  
Підписувач Звягінцев Сергій Борисович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000350E31003446DE00  
Дійсний з 16.01.2025 14:48:24 по 14.01.2027 14:48:24

|   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |
| 3 | Підготовка інфраструктури:<br>виділення приміщення для<br>розміщення Контакт-центру                                   | Координаційно-моніторингова<br>митниця,<br>Департамент матеріально-технічного<br>забезпечення та управління державним<br>майном                                                                                                          | II квартал 2026 року                                                                                                                                       |
| 4 | Здійснення взаємодії з<br>проєктами міжнародної<br>технічної допомоги з питань<br>закупівлі необхідного<br>обладнання | Робоча група, Департамент<br>міжнародної взаємодії                                                                                                                                                                                       | Впродовж реалізації Плану<br>заходів щодо реалізації Концепції<br>створення Контакт-центру<br>системи<br>«HELP DESK» Державної митної<br>служби України    |
| 5 | Проведення навчання<br>операторів Першої лінії<br>підтримки Контакт-центру                                            | Департамент з питань цифрового<br>розвитку, цифрових трансформацій і<br>цифровізації, Координаційно-<br>моніторингова митниця, Робоча група,<br>Департамент спеціалізованої<br>підготовки та кінологічного<br>забезпечення Держмитслужби | Після впровадження апаратно-<br>програмного комплексу Контакт-<br>центру та створення підрозділу<br>Першої лінії підтримки Контакт-<br>центру              |
| 6 | Встановлення серверів,<br>налаштування ПЗ та<br>впровадження Контакт-центру                                           | Департамент з питань цифрового<br>розвитку, цифрових трансформацій і<br>цифровізації, Координаційно-<br>моніторингова митниця                                                                                                            | Протягом 6 місяців після<br>укладення договору про<br>придбання та налаштування<br>апаратно-програмного комплексу<br>Контакт-центру системи «HELP<br>DESK» |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Впровадження технічного рішення та інтеграції Контакт-центру з іншими сервісами Державної митної служби України та зовнішніми системами                                                                                                                                                             | Робоча група, Департамент з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації | Протягом 6 місяців після укладення договору про придбання та налаштування апаратно-програмного комплексу Контакт-центру системи «HELP DESK» |
| 8 | Налагодження роботи Контакт-центру як єдиного технологічного та комунікаційного простору для автоматизації потоків спілкування на базі єдиної централізованої сучасної технічної платформи (впровадження у дослідну експлуатацію апаратно-програмного комплексу Контакт-центру системи «HELP DESK») | Робоча група, Департамент з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації | Протягом 6 місяців після укладення договору про придбання та налаштування апаратно-програмного комплексу Контакт-центру системи «HELP DESK» |

Перший заступник начальника  
Координаційно-моніторингової  
митниці – заступник керівника  
Робочої групи

Микола ТАТАРЧУК