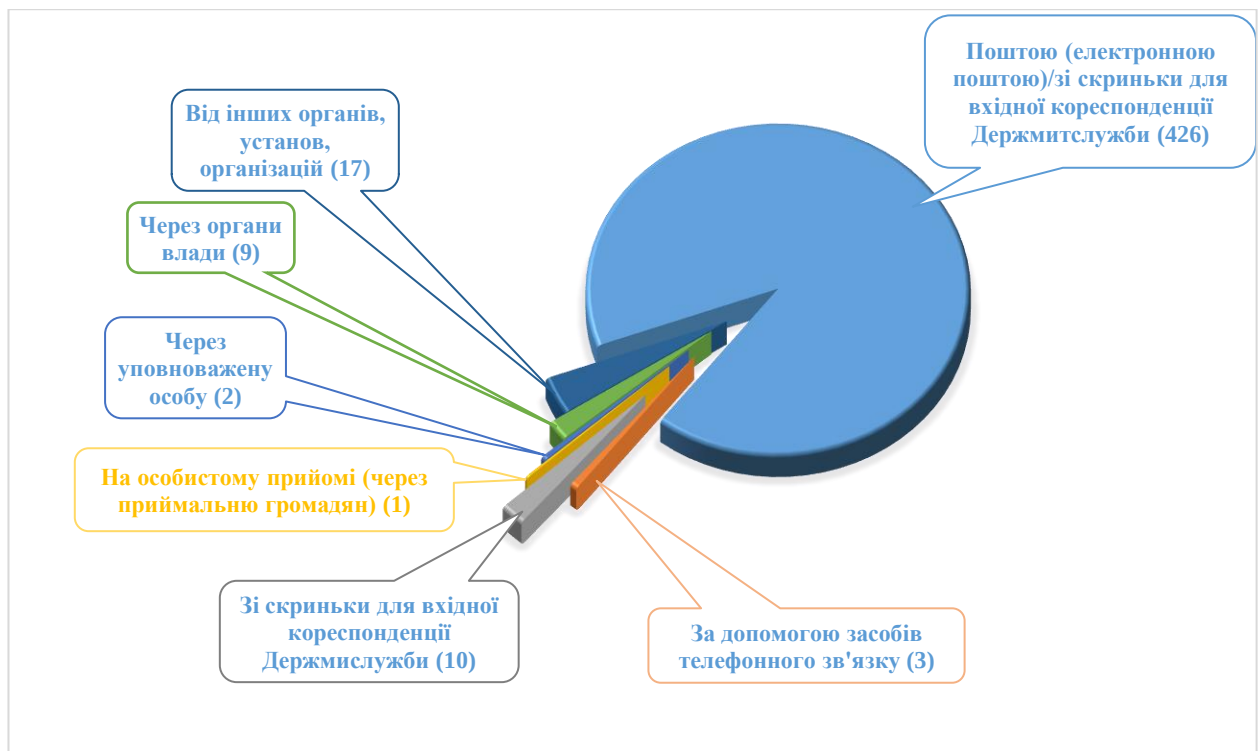


ІНФОРМАЦІЯ
щодо організації роботи зі зверненнями громадян
у Державній митній службі України та її територіальних органах
за перше півріччя 2026 року

У першому півріччі 2026 року на розгляд до Держмитслужби від громадян та через органи державної влади надійшло **468** звернень громадян, що на 35,6 % більше порівняно з першим півріччям 2025 року (345 звернень).

РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА ФОРМОЮ НАДХОДЖЕННЯ



За ознакою надходження Держмитслужбою отримано:
440 первинних, що становить 94 % від загальної кількості звернень громадян;

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

8 дублетних, що становить 1,7 % від загальної кількості звернень громадян;

5 неодноразових звернень, що становить 1,1 % від загальної кількості звернень громадян у звітному періоді.

Ураховуючи стать авторів, надійшло **288** звернень від чоловіків та **184** звернень від жінок, що становить відповідно 61,5 %, 39,3 % від загальної кількості звернень громадян. При цьому, **425** із загальної кількості зареєстрованих звернень є індивідуальними зверненнями, **2** – колективними.

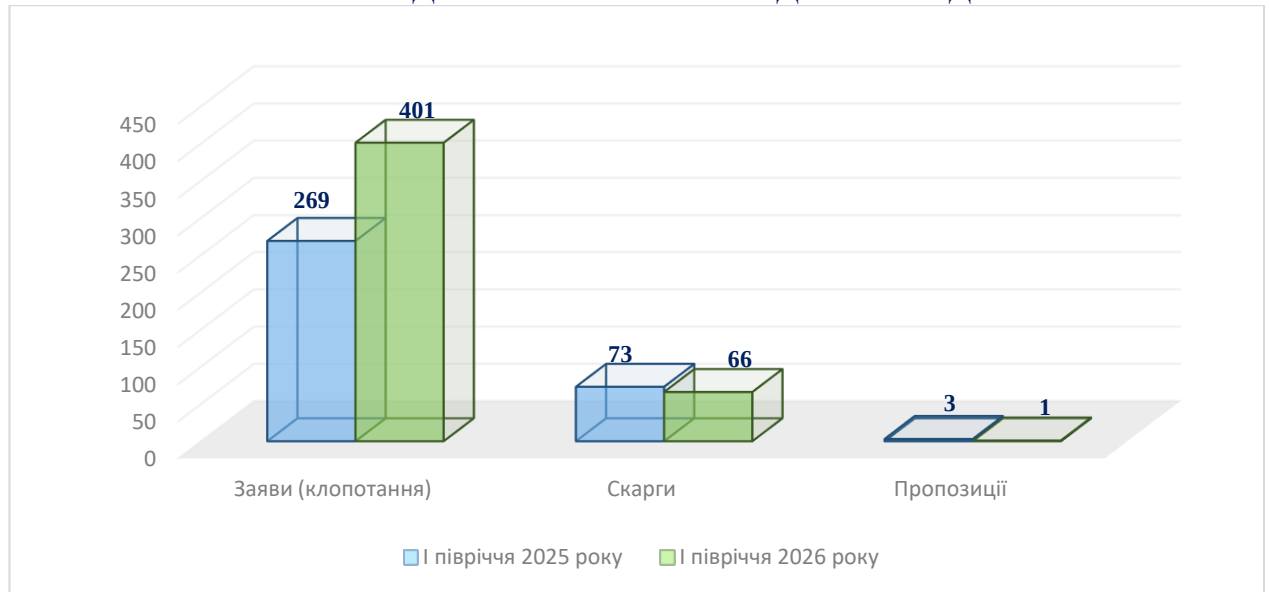
За видами надходження:

401 заява (клопотання), що становить 85,7 % від загальної кількості звернень громадян;

66 скарг, що становить 14,1 % від загальної кількості звернень громадян;

1 пропозиція (зауваження), що становить 0,2 % 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;

перетин кордону на транспортному засобі/митне оформлення транспортних засобів;

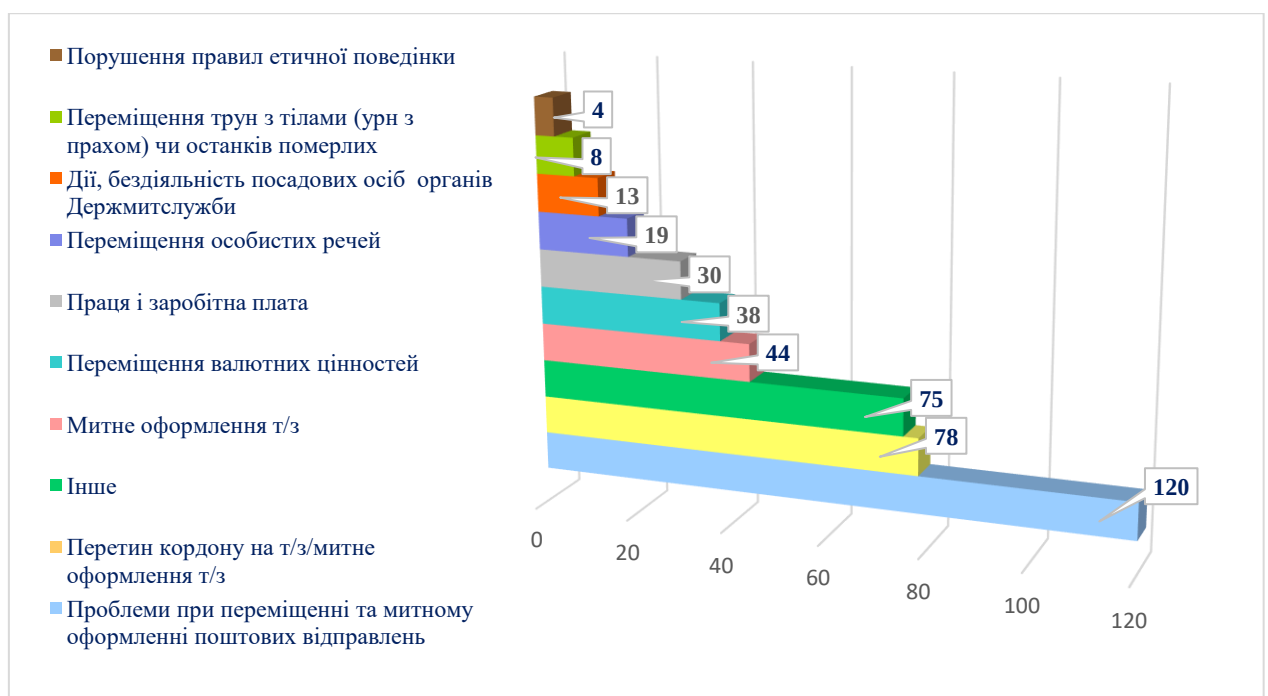
переміщення особистих речей, валютних цінностей;

дії, бездіяльність посадових осіб органів Держмитслужби;

кадрові питання/питання оплати праці;

Водночас у звітному періоді громадяни зверталися з питань житлової політики, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації тощо.

РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА ОСНОВНИМИ ПИТАННЯМИ



За підсумками аналізу щодо роботи зі зверненнями громадян у Держмитслужбі за перше півріччя 2026 року встановлено:

вирішено позитивно – 88 звернень;

відмовлено у задоволенні – 21 звернення;

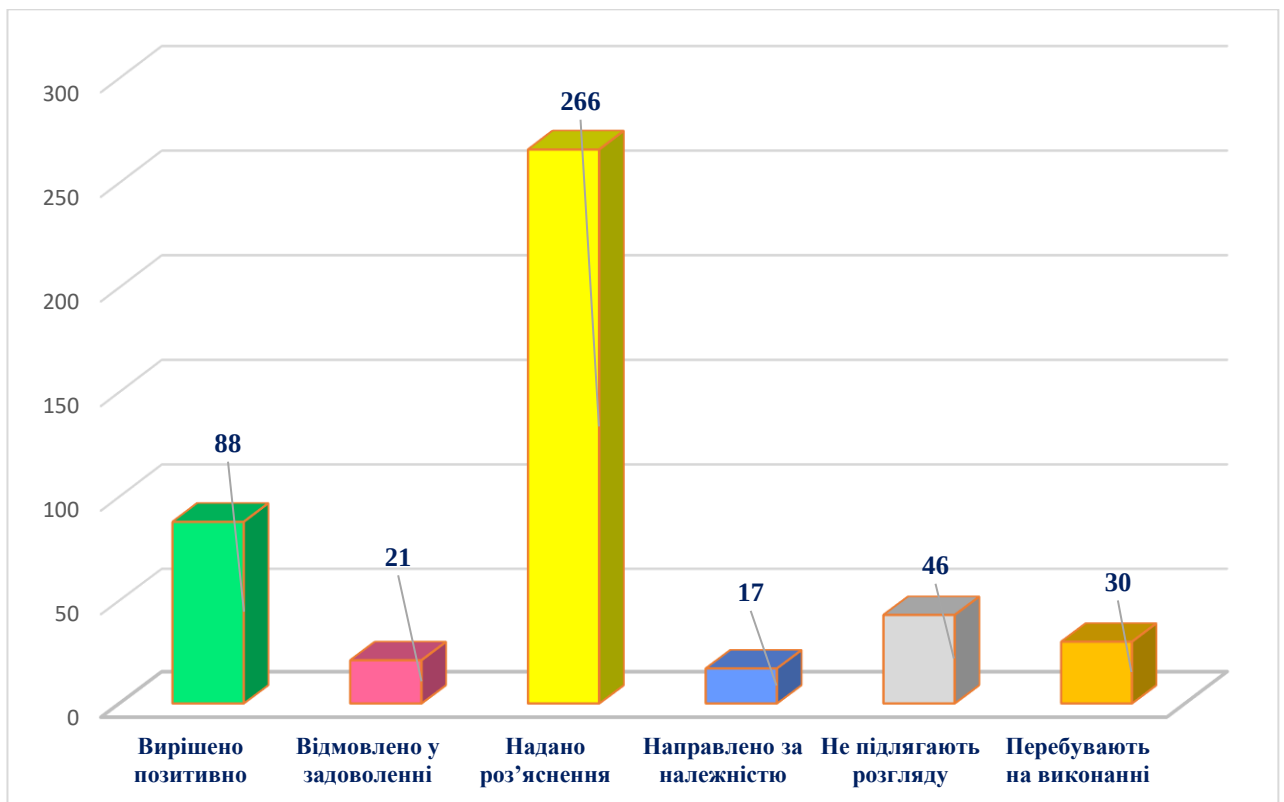
надано роз'яснення – на 266 звернень;

звернення, які не підлягають розгляду відповідно до статей 7, 8 і 17 Закону № 393/96-ВР – **46** звернення;

переслано за належністю – 17 звернень;

станом на 10.07.2025 перебувають на виконанні – 30 звернення.

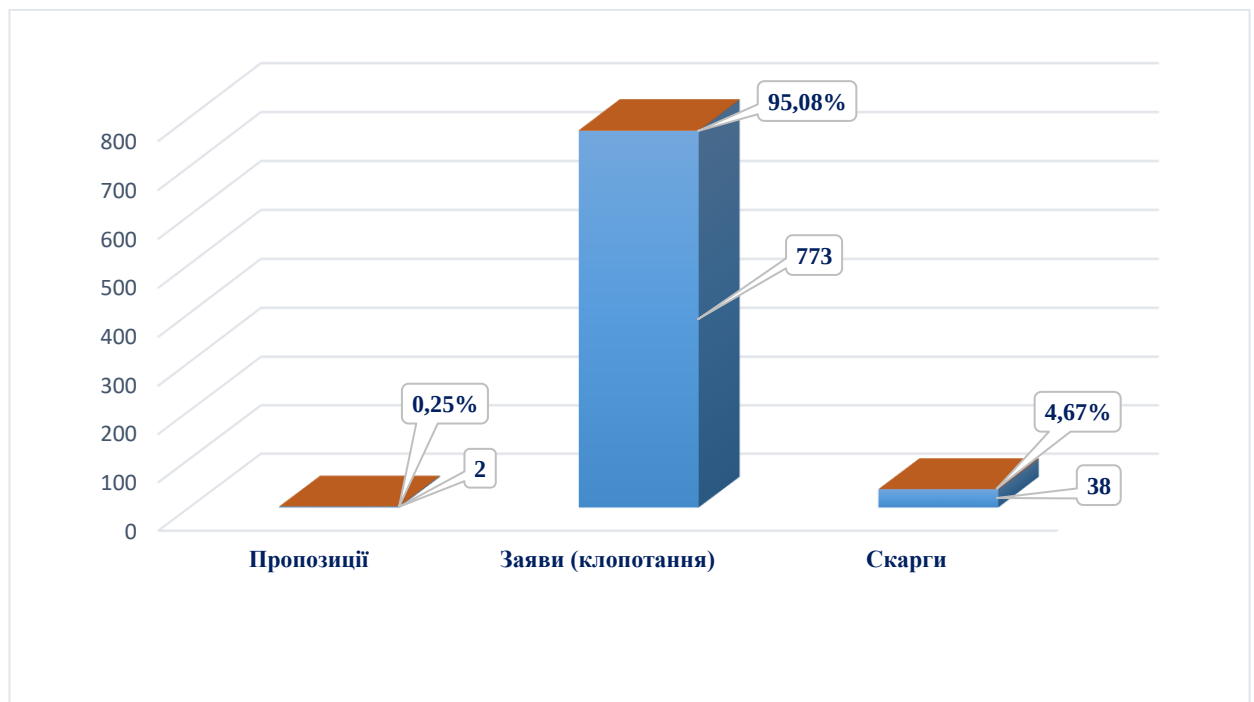
РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ЇХ РОЗГЛЯДУ



За отриманою від територіальних органів Держмитслужби інформацією, за звітний період до територіальних органів Держмитслужби надійшло **813** звернень громадян, що на 6,5% менше у порівнянні з першим півріччям 2025 року (**870** звернень).

Найбільша кількість звернень у звітному періоді адресована Львівській митниці **223** звернень (за аналогічний період минулого року – 150), Київській митниці **212** звернень (за аналогічний період минулого року – 314), Закарпатській митниці – **63** звернення (за аналогічний період минулого року – 64 звернення), Харківській митниці – **46** звернень (за аналогічний період минулого року – 84 звернення).

РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЗА ВИДАМИ



За ознакою надходження територіальними органами Держмитслужби отримано:

751 первинних, що становить 92,4 % від загальної кількості звернень громадян;

48 повторних, що становить 5,9 % від загальної кількості звернень громадян;

4 дублетних, що становить 0,5 % від загальної кількості звернень громадян;

10 неодноразових звернень, що становить 1,2 % від загальної кількості звернень громадян у звітному періоді.

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

затримки митного оформлення міжнародних поштових або міжнародних експрес-відправлень;

переміщення через митний кордон України/митного оформлення транспортних засобів;

переміщення особистих речей, валютних цінностей;

праці та заробітної плати тощо.

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

вирішено позитивно – **377** звернень;

відмовлено у задоволенні – **20** звернення;

надано роз'яснення – на **340** звернень;

переслано за належністю відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – **17** звернень;

не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – **20** звернень;
станом на 10.07.2026 перебувають на виконанні – **39** звернень.

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

