

**ДЕРЖАВНА МИТНА СЛУЖБА УКРАЇНИ**

**КООРДИНАЦІЙНО-МОНІТОРИНГОВА МИТНИЦЯ**

вул. Дегтярівська, 11 г, м. Київ, 04119, тел.: (044) 481-19-07, 481-19-05

E-mail: [km.post@customs.gov.ua](mailto:km.post@customs.gov.ua); Код ЄДРПОУ 43958390

|  |  |
| --- | --- |
| від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_р. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_р. |

Державна митна служба України

Відділ прес-служби та взаємодії з громадськістю

На виконання пункту 5 доручення в. о. Голови Держмитслужби  
Владислава Суворова від 20.08.2021 № 90-07/1.3-Д Координаційно-моніторингова митниця надає звіт щодо звернень, що надійшли   
на «гарячу лінію» Держмитслужби, яка функціонує на базі державної установи «Урядовий контактний центр».

Додаток: на 1 арк. в 1 прим.

Заступник начальника Андрій БРЕСЛАВЕЦЬ

Ганна Рябкова

Вікторія Назарко

(044) 481 19 13

Додаток

до листа Координаційно-моніторингової митниці

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Звіт щодо роботи**

**«гарячої лінії» Держмитслужби за період 01.12.2021-31.12.2021**

Забезпечено прийом та організацію розгляду **360** звернень, що надійшли   
та зареєстровані в онлайн-системі «Скарги на роботу митниці Держмитслужби» на вебпорталі <https://cc.customs.gov.ua>, з них:

* **225** звернень надійшли на телефонну «гарячу лінію» Держмитслужби   
  15-48, яка функціонує на базі державної установи «Урядовий контактний центр»;
* **135** звернень самостійно зареєстровано заявниками через особистий кабінет.

Найбільше звернень надійшло щодо роботи Київської (**106**), Одеської (**67**), Львівської (**65**), Закарпатської **(33)** та Чернігівської (**27**) митниць.

За результатами розгляду звернень:

- 330 звернень розглянуто та надано відповідні роз’яснення;

- 30 звернень залишилось без розгляду (з них: 19 заявників звернулись повторно з проханням залишити звернення без розгляду, 4 звернення   
не відносились до компетенції Держмитслужби, за результатами розгляду   
6 звернень інформація не підтвердилась, у 1 зверненні інформації було недостатньо для розгляду).

*Найбільш актуальними питаннями, які порушувались у скаргах були:*

- питання, що стосуються адміністрування митних платежів;

- затримки митного оформлення;

- надання роз`яснень митного законодавства;

- питання належної організації митних постів;

- порядок переміщення (пересилання) міжнародних поштових відправлень.