**Звіт щодо роботи**

**«гарячої лінії» Держмитслужби за період 01.01.2022-31.01.2022**

Забезпечено прийом та організацію розгляду **350** звернень, що надійшли   
та зареєстровані в онлайн-системі «Скарги на роботу митниці Держмитслужби» на вебпорталі <https://cc.customs.gov.ua>, з них:

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

Найбільше звернень надійшло щодо роботи Київської (**107**), Львівської (**89**), Одеської (**50**) митниць.

За результатами розгляду звернень:

- 307 звернень розглянуто та надано відповідні роз’яснення;

- 43 звернення залишилось без розгляду (з них: 28 заявників звернулись повторно з проханням залишити звернення без розгляду, 3 звернення   
не відносились до компетенції Держмитслужби, у 12 зверненнях інформації було недостатньо для розгляду).

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

* порядок переміщення (пересилання) міжнародних поштових відправлень;

- затримки митного оформлення;

- питання визначення митної вартості товарів;

* надання роз`яснень митного законодавства.