**Узагальнена інформація Миколаївської митниці ДФС**

**про розглянуті звернення громадян протягом**

**січня-грудня 2018 року**

3 початку року до Миколаївської митниці ДФС надійшло 183 письмових звернень громадян, що на 30 звернень більше, ніж за відповідний період року (153), з них: заяв (+26), скарг (+4). Переважна кількість заяв, що надійшли до митниці, стосуються продовження терміну перебування на митній території України транспортних засобів.

Всі відповіді на звернення надавались у передбачений законом термін. Випадків порушення термінів немає.

На виконання вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та  гарантування  конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в митниці організовано розгляд звернень громадян в установлені терміни.

З метою всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їх законних прав та інтересів, своєчасного реагування на проблемні питання затверджено графік особистого прийому, який у зв’язку із кадровими змінами постійно підтримується в актуальному стані. Особистий прийом посадовими особами митниці проводиться за попереднім записом, як особисто, так і по телефону.

З метою забезпечення конституційних прав і свобод громадян, для вирішення проблем окремих платників податків в Миколаївській митниці ДФС діє «Громадська приймальня».

У порівнянні з минулим роком кількість скарг збільшилась на 4 одиниці. За результатами розгляду скарг жодна з них не підтвердились, оскільки вони стосувались справ про порушення митних правил відносно осіб, які скаржились ( дві скарги) та визначення митної вартості автомобіля під час митного оформлення ( 2 скарги від однієї тієї ж особи) .

Всі відповіді на скарги надані без порушення терміну.

Усього митницею перевірено 4 скарги, з них на всі скарги дано роз'яснення.

Фактів ненадання відповідей на скарги не зафіксовано

Повторних звернень громадян протягом 2018 року надійшло 3. Всі звернення розглянуті із наданням відповіді.

Також протягом року до митниці надійшло 3 неодноразових звернення громадянин, що на 2 звернення більше ніж за відповідний період 2017 року.

Протягом року колективних звернень громадян до митниці не надходило.

1) Щодо соціального стану заявників, то до митниці протягом року надано 3 звернення пенсіонера, 9 звернень підприємців та 2 звернення інвалідів ІІ груп. Всі звернення громадян вказаної категорії відпрацьовані шляхом надання вичерпних відповідей у встановлений законом строк.

2) Інформаційний аналіз проведення особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами структурних підрозділів органів ДФС. За звітний період керівництвом митниці  (начальником митниці та заступниками) проведено 4 особистих прийоми, відповідно 2 до проведених прийомів у 2017 році. Питання, які порушувались на прийомах стосувались митного контролю та митного оформлення товарів. Скарг громадянами на особистому прийомі не надавалось. Письмових заяв за результатами прийому не було.

3) Інформаційний аналіз недоліків та порушень у зверненнях громадян і вжиті заходи.

Протягом звітного періоду щодо дій посадових осіб митниці подана 1 скарга. Подавалось вона громадянином щодо визначення митної вартості автомобіля особистого користування при митному оформленні. Взагалі цей громадянин подав дві скарги до митниці та одне звернення на «Урядову гарячу лінію». За всіма зверненнями надано відповідь із відмовою у задоволенні його вимог.

4) Додаткові заходи.

Питання про стан роботи зі зверненнями громадян на постійній основі розглядається на нарадах (апаратних, підсумкових, поточних) керівного складу митниці. Результати фіксуються в протоколі. В митниці існує система постійного надання безоплатних консультацій щодо основних правил митного законодавства – як при особистому зверненні, так й за телефоном.

Інформація щодо роботи із зверненнями громадян постійно направляється до ГУ ДФС у Миколаївській області для розміщення на субсайті офіційного вебпорталу та на порталі DATA.GOV.UA як відкриті дані.

Протягом 2018 року надавалась методична допомога структурним підрозділам щодо організації роботи зі зверненнями громадян та створення належних умов для проведення особистих прийомів.

На постійному контролі у керівництва митниці є підтримання в актуальному стані графіку особистого прийому громадян та його розміщення в адмінбудинку митниці та на митних постах. Вказаний графік розміщується на субсайті офіційного вебпорталу ДФС.