

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-69>

УДК 339.565

## СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІОНАЛ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ НОВОЇ КОМП'ЮТЕРИЗОВАНОЇ ТРАНЗИТНОЇ СИСТЕМИ (NCTS)

### THE STRUCTURE AND FUNCTIONS OF THE SUPPORT SERVICE FOR THE NEW COMPUTERIZED TRANSIT SYSTEM (NCTS)

**Капітанець Світлана**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
провідний науковий співробітник відділу митної та економічної безпеки  
Науково-дослідного інституту фінансової політики,  
Державний податковий університет (м. Ірпінь)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0693-5889>

**Заяц Віктор**

старший науковий співробітник відділу митної та економічної безпеки  
Науково-дослідного інституту фінансової політики,  
Державний податковий університет (м. Ірпінь)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4840-0823>

**Kapitanets Svitlana, Zaiats Victor**  
State Tax University

У статті йдеться про умови підготовки суб'єктів ЗЕД до застосування процедури спільного транзиту. Зауважено, що важливим стало створення Служби підтримки NCTS (Helpdesk). Служба підтримки є єдиною точкою контакту для суб'єктів господарювання та працівників митних органів щодо NCTS – з технічних, процедурних та інших питань. Розглянуто способи комунікації користувачів Служби підтримки, структурні частини та особливості її функціонування. Описано роботу З'ясовано способи забезпечення Службою підтримки безперервної роботи процедури спільного транзиту. Під час дослідження встановлено, що Служба підтримки є дійсно тим дієвим елементом, який забезпечує надійну комунікацію користувачів ЕТС. Іншими словами, Служба підтримки оперативно та системно відпрацьовує відповіді на запити користувачів ЕТС щодо: застосування режиму спільного транзиту; несправностей функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі ЕТС та/або її складових; надання роз'яснень про особливості користування ЕТС та/або її складовими.

**Ключові слова:** спільний транзит, суб'єкти ЗЕД, Нова комп'ютеризована транзитна система, Служба підтримки NCTS.

The paper is dedicated to the join to the Convention on the Common Transit Procedure which is implemented with the help of such tools as the New Computerized Transit System (NCTS). It is stressed, that joint Ukraine to the Convention is an additional measure for contraction against violations of the Customs Legislation by the dishonest business which strives to avoid paying Customs payments. The Convention provides a lot of advantages. In particular, it provides opportunities for Ukrainian carriers and Customs brokers to use transitional simplifications and to increase their business. It is mentioned in the paper, that fully using the Common Transit Procedure provides maximally approximative involving entities of foreign economic activity. Thus, it demands the establishment of appropriate conditions for their "soft" transition and fast adaptation to the new transit system. Separate attention should be paid to the conditions of preparation of entities of foreign economic activity to use the Common Transit Procedure. The establishment of the Support Service for the NCTS (Helpdesk) is a significant component of this preparation. The Support Service is the only contact point for the Central Support Service of the General Directorate on issues of Taxations and the Customs Union of the European Commission (DG TAXUD) and for the National Support Services of member-states of the Convention. However, the Support Service is the only contact point for entities and servants of the Customs Bodies on the NCTS in the field of technical, procedural, and other issues. The authors defined ways of communication between users of the Support Service. The main structural parts of the Support Service are sep-

arated, and the peculiarities of its functioning are identified. The work of the Technical Support Module for users of programs products of the State Customs Service on issues of Common Transit. The means of providing permanent work of the Common Transit Procedure by the Support Service is determined. It is identified, the Support Service is an active tool that provides confident communication between users of the ETS. In the other words, the Support Service provides operatively and systematically answers to requirements from users of the ETS. These requirements are the use of the Common Transit Regime, malfunctions of a functional or technical nature, malfunctions of the work, and provision of explanations of the peculiarities of using ETS and/or its components.

**Keywords:** Common Transit, Entities of Foreign Economic Activity, New Computerized Transit System, Support Service NCTS.

**Постановка проблеми.** Важливим кроком в імplementації Угоди про асоціацію з ЄС є приєднання України до Конвенції про процедуру спільного транзиту (далі – Конвенція). Після приєднання, митниці ЄС/ЄАВТ і України використовуватимуть в системі один транзитний документ, – це означає, що буде можливість перевірити, чи товар, вивезений трейдером з ЄС, відповідає тому, який ввозиться до країни призначення (випадок стосується ввезення на митну територію України). Це упереджуватиме шахрайство, пов'язане з підміною супровідних документів та спотворенням відомостей щодо кількості та інших ознак товару. Тобто, приєднання до Конвенції, що реалізується за допомогою такого інструменту, як Нова комп'ютеризована транзитна система (NCTS), є додатковим заходом боротьби з порушеннями митного законодавства зі сторони нечесного бізнесу, який прагне ухилення від сплати митних платежів [1]. Водночас, добропорядним учасникам зовнішньоекономічної діяльності (далі – ЗЕД), які по суті є ключовими користувачами процедури спільного транзиту, Конвенція надає багато переваг, зокрема, відкриває українським перевізникам і митним брокерам можливість застосовувати транзитні спрощення для розширення бізнесу.

Повноцінне застосування процедури спільного транзиту передбачає максимально можливе залучення суб'єктів ЗЕД, а отже, потребує створення належних умов для їх «м'якого» переходу і швидкої адаптації до нової транзитної системи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковому середовищі питання наближення митного законодавства України до норм ЄС, впровадження європейських практик у здійсненні митної справи в Україні досліджували І. Г. Бережнюк, Л. М. Дорофеєва, В. В. Ченцов та ін. [2–4]. Предметним опрацювання проблематики приєднання України до Конвенції займались Т. В. Руда, В. В. Заяц, А. І. Брендак [5–7].

Стрімкість розвитку євроінтеграційних процесів у нашій державі залишає актуаль-

ним для наукових розвідок питання розгортання системи спільного транзиту в Україні та, пов'язаного з цим, переходу до міжнародного застосування NCTS. Особливої уваги та детального опрацювання потребують умови підготовки суб'єктів ЗЕД до застосування процедури спільного транзиту.

**Постановка завдання.** Метою статті є вивчення структури та особливостей функціонування Служби підтримки Нової комп'ютеризованої транзитної системи (NCTS).

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Важливим аспектом підготовки суб'єктів ЗЕД до застосування процедури спільного транзиту є створення Служби підтримки NCTS (Helpdesk) (далі – Служба підтримки). Належне функціонування Служби підтримки є одним із ключових елементів, які враховуються при оцінці роботи всієї системи NCTS в Україні. Служба підтримки є єдиною контактною точкою між Центральною Службою підтримки Генерального директорату з питань оподаткування та митного союзу Європейської комісії (DG TAXUD) та Національними Службами підтримки країн-членів Конвенції. Вона є також і єдиною ланкою для суб'єктів господарювання та працівників митних органів щодо NCTS – з технічних, процедурних та інших питань.

В Держмитслужбі Службу підтримки було створено 5 березня 2021 року на базі Координаційно-моніторингової митниці. Тоді було затверджено Порядок роботи Служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби (далі – Порядок). З урахуванням коментарів та рекомендацій попередньої оціночної місії Генерального директорату з питань оподаткування та Митного союзу Європейської комісії (DG TAXUD) щодо приєднання України до Конвенції про процедуру спільного транзиту та NCTS, яка відбулась в листопаді 2021 року, 8 липня 2022 року було затверджено оновлену редакцію наказу [8]. Проаналізуємо вищезгаданий Порядок шляхом встановлення способів комунікації користувачів Служби підтримки, виокремлення її

основних структурних частин та визначення особливостей функціонування. Нагадаємо, що відповідно до пп. 2 п. 1 «Загальні положення» Порядку користувачами Служби підтримки є посадові особи митного органу, суб'єкти режиму (його представники), фінансові гаранті (його представники), які використовують національну електронну транзитну систему (далі – ЕТС) та/або її складові, та представники інших юридичних осіб, що звертаються з питаннями щодо застосування режиму спільного транзиту [8].

Комунікація користувачів ЕТС через Службу підтримки відбувається у доволі зручний спосіб. Служба підтримки приймає запити, надіслані користувачами в електронній формі за допомогою вебінтерфейсу Модуля технічної підтримки користувачів програмних продуктів Держмитслужби з питань спільного транзиту (далі – Модуль) [9]. У разі відсутності у користувача ЕТС можливості подати запит за допомогою вебінтерфейсу Модуля, відповідно до визначених функцій, Служба підтримки приймає запити такими способами:

1) засобами електронного зв'язку на електронну поштову скриньку Держмитслужби HelpDesk\_NCTS@customs.gov.ua;

2) у телефонному режимі на контактні номери телефонів першої лінії Служби підтримки, розміщені на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)»;

3) засобами електронного зв'язку на електронну поштову скриньку другої лінії Служби підтримки ncts-monitoring@customs.gov.ua у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні.

Запит користувача повинен містити таку контактну інформацію:

1) назву юридичної особи, код ЄДРПОУ (для юридичних осіб та відокремлених підрозділів юридичних осіб – резидентів та нерезидентів) або реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб – підприємців), ПІБ контактної особи, адресу електронної поштової скриньки та/або номер телефону;

2) код та/або назву підрозділу митного органу, посаду, ПІБ посадової особи, адресу електронної поштової скриньки та/або номер телефону (у разі якщо користувачем є посадова особа митного органу).

Варто зауважити, що Служба підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби приймає запити цілодобово. Запити до Служби

підтримки з 08:00 до 20:00 години в робочі дні приймаються за допомогою Модуля, телефонів або на електронну поштову скриньку HelpDesk\_NCTS@customs.gov.ua. З 20:00 до 08:00 години у робочі дні, у вихідні та святкові дні запити щодо усунення критичних технічних проблем роботи NCTS приймаються на електронну поштову скриньку ncts-monitoring@customs.gov.ua. Усе це забезпечує необхідну комунікацію користувачів ЕТС, що, своєю чергою, дозволяє встановити належний контроль за процесами в межах режиму спільного транзиту.

Щодо структури Служби підтримки, то, наразі, остання складається з трьох ліній підтримки.

Першою лінією Служби підтримки є відділ підтримки національної електронної транзитної системи Центру митних компетенцій Координаційно-моніторингової митниці (далі – відділ). Начальник відділу є керівником першої лінії Служби підтримки та здійснює загальне керівництво Службою підтримки. Перша лінія Служби підтримки є координатором опрацювання запитів усіма залученими сторонами та виконує такі функції:

1) перевіряє, чи внесені користувачем контактні дані, необхідні для реєстрації запиту та надання відповіді;

2) здійснює реєстрацію у Модулі запитів, що надійшли на адресу електронної поштової скриньки HelpDesk\_NCTS@customs.gov.ua чи у телефонному режимі, або відмовляє у реєстрації таких запитів у випадках, передбачених порядком роботи Служби підтримки;

3) інформує користувача, що надіслав запит на адресу електронної поштової скриньки чи у телефонному режимі, про реєстрацію такого запиту у Модулі або повідомляє йому про відмову у реєстрації запиту у випадках, передбачених порядком роботи Служби підтримки;

4) запитує у користувача додаткову інформацію, необхідну для аналізу проблеми та вирішення запиту по суті;

5) опрацьовує запит користувача самостійно або, за потреби, залучає до розгляду другу лінію Служби підтримки;

6) вносить у Модуль інформацію щодо контрольного строку опрацювання запиту та залучених до його розгляду осіб;

7) надає відповідь за результатами опрацювання запиту;

8) здійснює щоденний моніторинг, аналіз та систематизацію запитів користувачів, у тому числі контролює строки опрацювання

запитів другою та третьою лініями Служби підтримки;

9) надає статистичну та аналітичну інформацію профільним структурним підрозділам Держмитслужби щодо опрацьованих запитів;

10) підтримує в актуальному стані інформацію щодо контактних даних Служби підтримки на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)» шляхом надання відповідної інформації до Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби;

11) забезпечує за результатами узагальнення запитів оновлення розділу «Запитання-відповіді щодо користування національною електронною транзитною системою» на вебпорталі Держмитслужби, для чого взаємодіє з Департаментом запровадження міжнародної транзитної системи, Департаментом з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації та Відділом прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби.

*Другою лінією Служби підтримки є уповноважені посадові особи Департаменту з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації, які відповідають за надання технічної підтримки, та уповноважені посадові особи Департаменту запровадження міжнародної транзитної системи, які відповідають за надання консультативно-методологічної допомоги. Друга лінія Служби підтримки виконує такі функції:*

- опрацьовує запити, отримані від першої лінії Служби підтримки, вживає практичних заходів для усунення інцидентів, надає консультативну допомогу;

- за наявності достатніх підстав, визначених порядком роботи Служби підтримки, змінює строк опрацювання запиту, про що інформує першу лінію Служби підтримки;

- залучає, у разі потреби, до вирішення проблемного питання, зазначеного у запиті, зовнішнього оператора надання послуг, який забезпечує технічну підтримку функціонування ЕТС;

- вносить інформацію до Модуля по суті запиту, про зміну строку опрацювання запиту з метою подальшого інформування користувача;

- аналізує найпоширеніші проблеми та вживає заходів щодо усунення або зменшення їх негативного впливу;

- перевіряє роботу ЕТС або електронної системи управління гарантіями, або єдиної автоматизованої інформаційної системи

митних органів та у разі підтвердження тимчасового збою роботи інформує про можливість застосування процедури забезпечення безперервної роботи першу лінію Служби підтримки;

- здійснює моніторинг та усунення інцидентів з критичним пріоритетом, які надійшли на електронну поштову скриньку `ncts-monitoring@customs.gov.ua` у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні;

- пересилає отримані у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні запити користувачів ЕТС на поштову скриньку Держмитслужби `HelpDesk_NCTS@customs.gov.ua` для реєстрації та подальшого опрацювання запиту першою лінією Служби підтримки відповідно до графіка роботи.

*Третьою лінією Служби підтримки є зовнішні оператори надання послуг (розробники програмного забезпечення), що відповідно до зовнішніх угод (договорів, контрактів) здійснюють технічну підтримку функціонування ЕТС.*

Слід звернути увагу й на особливості забезпечення безперервної роботи процедури спільного транзиту. Так, у разі тимчасової відмови електронної транзитної системи або електронної системи управління гарантіями, або єдиної автоматизованої інформаційної системи митних органів, або електронного з'єднання між такими системами та системою, яка використовується для подання митної декларації (далі – інцидент), митні формальності процедури спільного транзиту можуть здійснюватися з використанням митної декларації, поданої у паперовій формі, та доданих до неї документів у паперовому вигляді.

З метою забезпечення безперервної роботи процедури спільного транзиту таке використання митної декларації у паперовій формі здійснюється за окремим дозволом, що надається Службою підтримки.

Процедура забезпечення безперервної роботи передбачає, що митниця відправлення у разі повідомлення про інцидент від суб'єкта режиму:

- отримує від нього інформацію по суті такого інциденту;

- перевіряє, за можливості, працездатність відповідних електронних систем у митниці відправлення;

- узгоджує із суб'єктом режиму необхідність застосування ним такої процедури.

Якщо наявність інциденту підтверджується або суб'єкт режиму наполягає, що такий інци-

дент має місце, митниця відправлення за узгодженням з таким суб'єктом надсилає до Служби підтримки запит щодо: необхідності вирішення інциденту без застосування процедури забезпечення безперервної роботи або застосування процедури забезпечення безперервної роботи, якщо інцидент неможливо вирішити у найкоротший строк, на який по такому інциденту погоджується відповідний суб'єкт режиму.

Отже, Служба підтримки є основним контактним пунктом для взаємодії з суб'єктами ЗЕД та оперативно обробляє звернення від цих суб'єктів: інформаційні запити та запити щодо проблем технічного характеру, які виникають при проходженні транзитної процедури.

**Висновки.** З огляду на вищевикладене та з урахуванням важливості приєднання

України до Конвенції у контексті розвитку транзитного потенціалу, ринку фінансових послуг, а також додаткових надходжень до державного бюджету можемо констатувати, що Служба підтримки є дійсно тим дієвим елементом, який забезпечує надійну комунікацію користувачів ЕТС. Іншими словами, Служба підтримки оперативно та системно відпрацьовує відповіді на запити користувачів ЕТС щодо: застосування режиму спільного транзиту; несправностей функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі ЕТС та/або її складових; надання роз'яснень про особливості користування ЕТС та/або її складовими. Окрім цього, вся актуальна інформація щодо роботи Служби підтримки розміщена на офіційному веб-порталі Держмитслужби.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Капітанець С. В. Нормативно-правове забезпечення приєднання України до системи спільного транзиту ЄС/ЄАВТ. *Гармонізація законодавства України з правом Європейського Союзу* : збірник тез III Всеукраїнської наукової конференції, присвяченої 60-річчю Хмельницького національного університету, 17 квітня 2022 р. (м. Хмельницький). Хмельницький : ХНУ, 2022. С. 84–87.
2. Бережнюк І. Г. Митне регулювання України: національні та міжнародні аспекти : монографія. Дніпропетровськ : Академія митної служби України, 2009. 543 с.
3. Дорофеєва Л. М. Європейський вектор розвитку української митниці : монографія. Дніпро : УМСФ, 2019. 448 с.
4. Ченцов В. В. Адміністративно-правові механізми державного управління митною справою в Європейському Союзі. URL: [http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01\(7\)/12cvvses.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01(7)/12cvvses.pdf) (дата звернення: 13.09.2022).
5. Заяц В. В. Процедура спільного транзиту: заходи по впровадженню в Україні. *Фінанси, економіка, право vs війна* : матеріали Міжнародного конгресу, м. Ірпінь, 27 квітня 2022 року. С. 557–560.
6. Руда Т. В. Особливості застосування процедури спільного транзиту в контексті норм міжнародного законодавства. *Інноваційна економіка*. 2022. № 1. С. 163–168. URL: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/905> (дата звернення: 14.09.2022).
7. Капітанець С. В., Брендас А. І. Детермінанти національного застосування нової комп'ютеризованої транзитної системи (NCTS). *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1431> (дата звернення: 15.09.2022).
8. Про затвердження Порядку роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби: Наказ Держмитслужби від 19.11.2021 № 926 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0926913-21#n126> (дата звернення: 16.09.2022).
9. Вебінтерфейс Модуля технічної підтримки користувачів програмних продуктів Держмитслужби з питань спільного транзиту. URL: <https://help.customs.gov.ua/> (дата звернення: 19.09.2022).

#### REFERENCES:

1. Kapitanets, S. V. (2022). Normatyvno-pravove zabezpechennia pryiednannia Ukrainy do systemy spilnogo tranzytu YeS/YeAVT [Regulatory and legal provision of Ukraine's accession to the EU/EFTA common transit system]. *III Vseukrainska naukova konferentsiia «Harmonizatsiia zakonodavstva Ukrainy z pravom Yevropejskoho Soiuzu» – III All-Ukrainian scientific conference «Harmonization of the legislation of Ukraine with the law of the European Union»*. (pp. 84–87). Khmelnytskyi : KhNU. (in Ukrainian)
2. Berezhniuk, I. H. (2009). *Mytne rehuliuвання Ukrainy: natsionalni ta mizhnarodni aspekty* [Customs regulation of Ukraine: national and international aspects]. Dnipropetrovsk: Akademiia mytnoi sluzhby Ukrainy. (in Ukrainian)
3. Dorofeieva, L. M. (2019). *Yevropejskyi vektor rozvytku ukrainskoi mytnytysi* [European vector of Ukrainian customs development]. Dnipro: UMSF. (in Ukrainian)

4. Chentsov, V. V. (2012). Administratyvno-pravovi mekhanizmy derzhavnoho upravlinnia mytnoi spravoi u Yevropeiskomu Soiuzi [Administrative and legal mechanisms of state management of customs affairs in the European Union]. Available at: [http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01\(7\)/12cvvses.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01(7)/12cvvses.pdf). (in Ukrainian)
5. Zaiats, V. V. (2022). Protsedura spilnogo tranzytu: zakhody po vprovadzhenniu v Ukraini [Joint transit procedure: implementation measures in Ukraine]. *Mizhnarodnyi konhres «Finansy, ekonomika, pravo vs viina» – International congress «Finance, economy, law vs war»* (pp. 557–560). Irpin: DPU. (in Ukrainian)
6. Ruda, T. V. (2022). Osoblyvosti zastosuvannya protsedury spilnogo tranzytu v konteksti norm mizhnarodnoho zakonodavstva [Peculiarities of the application of the joint transit procedure in the context of international legislation]. *Innovatsijna Ekonomika – Innovative economy*, vol. 1. Available at: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/905>. (in Ukrainian)
7. Kapitanets, S. V. & Brendak, A. I. (2022). Determinanty natsionalnoho zastosuvannya Novoi kompiuteryzovanoi tranzitnoi systemy (NCTS). [Determinants of the National applying New computerized transit system (NCTS)]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, vol. 39. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1431>. (in Ukrainian)
8. Nakaz Derzhavnoi mytnoi sluzhby Ukrainy «Pro zatverdzhennia Poriadku roboty sluzhby pidtrymky z pytan spilnogo tranzytu Derzhmytsluzhby» [Order of the State Customs Service of Ukraine «On approval of the Procedures of the support service for common transit of the State Customs Service»]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0926913-21#n126>. (in Ukrainian)
9. Vebinterfeis Modulia tekhnichnoi pidtrymky korystuvachiv prohramnykh produktiv Derzhmytsluzhby z pytan spilnogo tranzytu [Web interface of the Technical Support Module of the users of software products of the State Customs Service on common transit]. Available at: <https://help.customs.gov.ua>. (in Ukrainian)