

УДК 339.54:004

**Попель С. А.,***к.е.н., старший науковий співробітник  
відділу дослідження проблем  
адміністрування митних платежів  
Науково-дослідного центру митної  
справи Науково-дослідного інституту  
фіскальної політики Університет  
державної фіскальної служби*

## ХАРАКТЕРИСТИКА СПОСОБІВ ІНФОРМУВАННЯ ТА КОНСУЛЬТУВАННЯ ГРОМАДЯН МИТНИМИ АДМІНІСТРАЦІЯМИ

## DESCRIPTION OF METHODS OF INFORMING AND COUNSELING CITIZENS BY CUSTOMS ADMINISTRATION

**Постановка проблеми.** Забезпечення в установленому порядку громадян інформацією з митних питань є однією з найважливіших функцій митних адміністрацій – відповідно до стандартів Кіотської конвенції, зокрема розділу 9 [1] та статей 1, 2 Угоди СОТ про спрощення процедур торгівлі [2]. Особливо актуальним зазначене питання є на шляху перетворення ДФС України від фіскального органу до сервісної служби, адже надання якісних інформаційних послуг дозволить суттєво підвищити якість митних сервісів та наблизить діяльність вітчизняних митниць до міжнародного рівня. Саме тому, побудова ефективної системи інформаційної взаємодії митної адміністрації та громадян є досить актуальним і перспективним напрямком діяльності митних адміністрацій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій літературі значна увага приділяється дослідженню питань, що стосуються побудови системи інформаційної взаємодії між органами державної влади та громадянами. Зокрема, вивченням зазначеної проблематики займаються: Халецький А. В. [3], який досліджував систему взаємодії органів виконавчої влади з громадськими організаціями; Кучабський О. Г., Бажинова О. А. [4], які вивчали механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації; Олійченко І. М., Дітковська М. Ю., Юрченко Ю. Д. [5], що аналізували зв'язки з громадськістю в системі державного управління як фактор публічності влади та ін. Проте, сьогодні малодослідженим залишається питання що стосуються інформування митними адміністраціями громадян з питань державної митної справи.

**Метою написання статті** є дослідження способів здійснення інформування та консультування громадян митними адміністраціями з питань державної митної справи.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Система інформаційної взаємодії митних адміністрацій та громадян складається з двох основних елементів, а саме: інформування та консультування. Розглянемо детальніше кожен з елементів.

Інформування митними адміністраціями громадян – це надання інформації про митні правила та виконання митних формальностей зацікавленим особам у встановленому законом порядку.

Ефективність інформування громадян значною мірою залежить від способів та технічних засобів за допомогою яких воно здійснюється. Варто зауважити, що в різних країнах митні органи використовуються різні способи передавання інформації, які залежать від стану інформаційних технологій і засобів зв'язку, обсягів фінансування та рівня розвитку митної адміністрації.

Усі наявні способи інформування громадян щодо чинних митних правил та порядку виконання митних формальностей можна розділити на три групи, а саме: усні, письмові та електронні (рис. 1).

Більш детально охарактеризуємо кожен із виділених способів інформування громадян митними адміністраціями. Так, до групи електронних засобів комунікацій віднесено: офіційний WEB-сайт; офіційні сторінки в соціальних мережах; запити надіслані на електронну пошту; інформаційний термінал (кіоск).

*Офіційний WEB-сайт митної адміністрації (або територіальних органів).* WEB-сайти митних адміністрацій є одним із ключових елементів інформаційної взаємодії відомства та громадян. На офіційних сайтах розміщується інформація що стосується законодавчої бази, що регламентує діяльність відомства та нормативних актів, які видаються адміністрацією, інформація про результати діяльності митної адміністрації та її територіальних підрозділів, інформація про підпорядковані територіальні органи та структури (у тому числі із зазначенням їх адреси та контактів).

Крім того, в обов'язковому порядку на сайті оприлюднюється інформація про організаційну структуру, місію, повноваження, основні завдання, напрями діяльності митної адміністрації тощо.

Досить часто на офіційних WEB-ресурсах митних адміністрацій розміщують різні електронні сервіси за допомогою яких можна знайти корисну інформацію, а також отримати відповіді на різні питання.

*Соціальні мережі.* Останнім часом особливої популярності набуває такий вид комунікацій, як соціальні мережі. За своєю сутністю соціальна мережа – це WEB-сайт, який поєднує групи людей із подібними інтересами або сферами діяльності. Зв'язок між користувачами таких комунікацій здійснюється за допомогою сервісу внутрішньої пошти або миттєвого обміну повідомленнями.

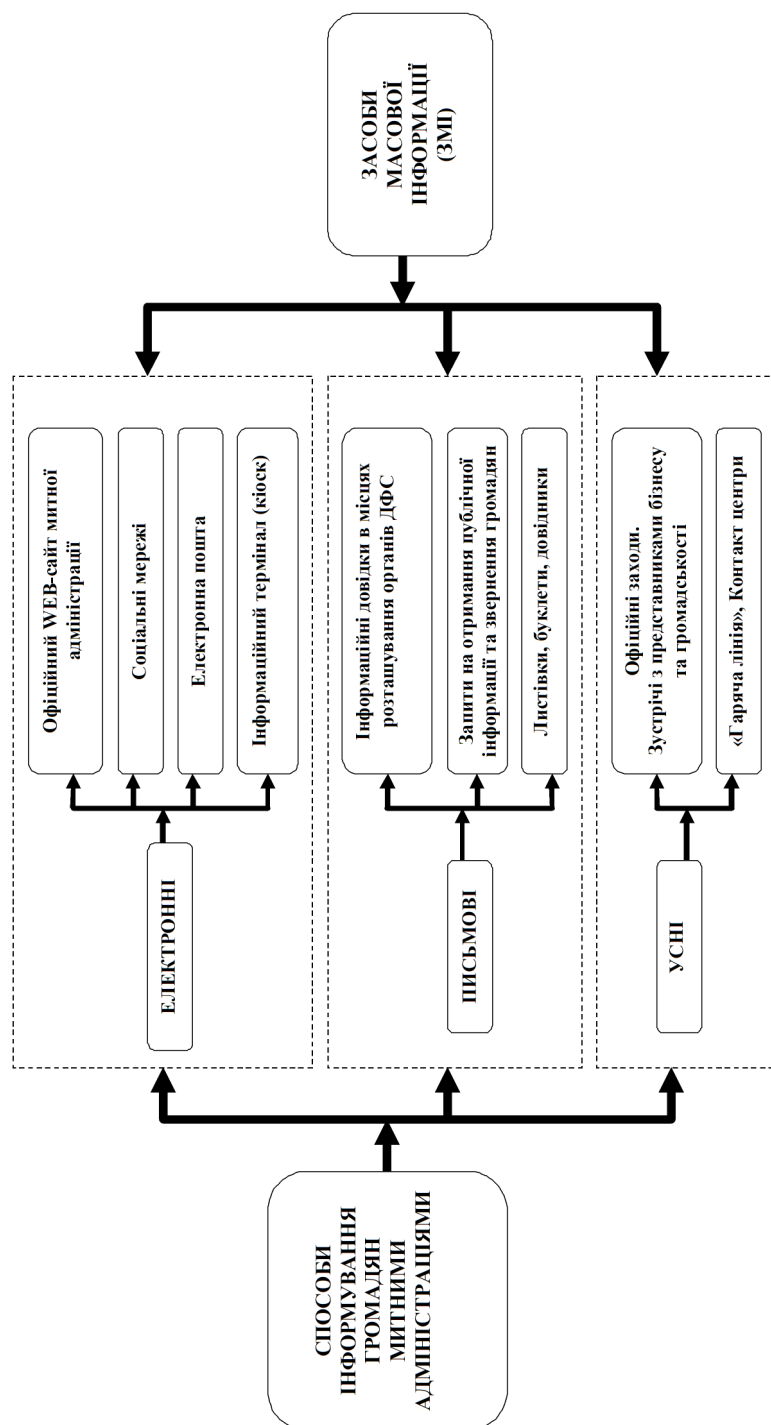
Найбільш часто митними адміністраціями використовуються такі соціальні мережі, як: Twitter, Facebook, Google+, YouTube і Livejournal.

Основними перевагами такого виду комунікацій із громадськістю є:

– можливість важливих подій із «перших вуст» і експертів не залежно від дня тижня та часу доби;

– можливість оперативно прокоментувати ту чи іншу новину;

– можливість поставити питання й оперативно отримати відповідь від фахівця.



**Рис. 1. Способи інформування громадян митними адміністраціями**

*Джерело: розроблено автором.*

*Електронна пошта* Також у громадян є можливість отримувати необхідну інформацію з питань державної митної справи через електронну пошту, шляхом подання електронних запитів на отримання інформації. Крім того, митні адміністрації, за допомогою електронної пошти можуть здійснювати розсилку важливої інформації, наприклад: роз'яснення щодо змін до законодавства, інформацію про правила перетину митного кордону, про особливості перевезення окремих видів товарів тощо.

Ще одним сервісом електронної пошти, який досить часто використовують митні адміністрації для інформування громадян, є автовідповідач. Він дозволяє автоматично розсилати необхідну інформацію у відповідь на запит громадян.

Отже, електронна пошта є оперативним засобом поширення інформації, головною перевагою якого є швидкість і низька вартість передавання. Поряд із цим, електронна пошта має й недоліки, одним із найзначніших є те, що вона не забезпечується можливістю фізичного спілкування між громадянами та представниками митного органу.

*Інформаційний термінал (кіоск)*. Це інноваційний засіб інформування громадян, який призначений для надання довідкової інформації щодо актуальних питань митної справи. Основними перевагами інформаційних терміналів у порівнянні з іншими способами інформування є [3]: простота і практичність використання; можливість представляти достовірну інформацію в доступній, наочній формі, в тому числі на іноземних мовах; зменшення ступеня участі митного інспектора в повсякденному консультуванні фізичних осіб з питань проходження митного контролю, а тому зниження трудомісткості виконуваних ним операцій; наявність додаткових сервісів: валютного калькулятора, швидкого доступу до нормативно-правовим актам; низьку вартість обслуговування інформаційної системи.

Інформаційні термінали можуть бути двох видів: віртуальний інформаційний термінал та автоматизований апаратний комплекс (розміщений у місцях розташування митних органів).

Віртуальні інформаційні термінали розміщуються на WEB-сайтах митної адміністрації або її територіальних органів. Користувачі інтернету можуть отримати детальну інформацію про проходження митного контролю, у тому числі з використанням системи зеленого й червоного коридорів, дізнатися норми і правила провезення звичайних і специфічних товарів (ліків, культурних цінностей, тварин і рослин, зброї тощо). Крім того, у віртуальному інформаційному терміналі можна знайти адреси й телефони митних органів регіону, відомості про порядок оскарження рішень, дій (бездіяльності) митників, про кримінальну та адміністративну відповідальність за порушення митного законодавства, посилання на інші сайти митних органів [4].

Автоматизовані апаратні комплекси зазвичай розміщуються в місцях розташування митних органів. Зазначені інформаційні термінали оснащені дисплеєм із сенсорним екраном, і призначені для надання довідкової інформації. Його основні функції – ознайомлення з нормативно-правовими актами митного та іншого законодавства, правилами переміщення осіб і товарів через митний кордон, типовими документами і бланками, надання інформації про графік роботи митного органу [5].

В епоху стрімкого розвитку комп'ютерних комунікацій усі електронні способи інформування громадян, у тому числі з питань державної митної справи, мають пріоритет перед іншими, поряд із цим, варто зазначити й певні недоліки, даного способу комунікацій, зокрема необхідна наявність: відповідних технічних засобів; доступу до мережі інтернет; певних знань та умінь роботи з засобами комунікацій у користувачів.

До групи письмових способів інформування віднесено такі: запит на отримання публічної інформації, інформаційні довідки в місцях розташування митних органів, листівки, буклети, брошури, довідники, роздаткові друковані видання.

*Запит на отримання публічної інформації.* Усі громадяни, які мають необхідність отримати роз'яснення з питань, що стосуються митної справи, мають можливість зробити запит на отримання публічної інформації. Зазвичай на офіційних WEB-сторінках митних адміністрацій можна знайти **форму** для подання запиту на отримання публічної інформації. Обов'язковими реквізитами, які необхідно заповнити у формі запиту є: ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є; загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо; підпис і дату.

Варто зазначити, що досить часто, крім письмового запиту на отримання публічної інформації митні адміністрації передбачають можливість подання його в електронному вигляді (на електронну пошту).

*Інформаційні довідки, що розміщуються для загального ознайомлення в місцях розташування митних органів (плакати, постери, листівки, бюлетені, методичні матеріали, брошури, стенди, демопанелі, інформаційні бюлетені тощо).* Інформаційні довідки щодо основних положень законодавства з питань державної митної справи, у тому числі щодо пропуску товарів, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон, розміщуються для загального ознайомлення в місцях розташування митних органів. Довідки друкуються державними мовами, відповідними мовами суміжних країн, а також іншими іноземними мовами, які є мовами міжнародного спілкування. Зазвичай вони розміщуються в приміщеннях громадських приймалень митних органів на помітному й доступному для громадян місці

Найбільшим недоліком даного способу інформування громадян є те, що досить часто інформаційні матеріали, які розміщуються в місцях розташування митних органів для загального ознайомлення, не своєчасно оновлюються, не систематизовано для окремих груп користувачів інформації, а тому можуть містити застарілу, неточну інформацію або бути незрозумілою й неповною.

*Листівки, буклети, прес-релізи, брошури, довідники, роздаткові друковані видання.* Ці засоби є ще одним ефективним способом інформування громадян про митні правила та митні процедури. Зазвичай, такі засоби інформування можуть розповсюджуватися під час проведення митною адміністрацією офіційних заходів, у місцях розташування митних органів, а також у місцях розташування інших органів державної влади чи установ, які причетні до питань державної митної справи.

Однією із переваг, що робить письмові способи інформування пріоритетними перед іншими є їхня відносна дешевизна, доступність та наочність.

До групи усних способів інформування громадськості віднесено офіційні заходи, «гаряча лінія» та контакт центри.

*Офіційні заходи (зустрічі з представниками бізнесу та громадськості).* До офіційних заходів, які проводяться митними адміністраціями для покращення інформаційної взаємодії із громадянами варто віднести:

– прес-конференції, брифінги та інші офіційних заходи за участі представників ЗМІ з актуальних питань податкової та митної політики та діяльності митного органу;

– засідання Громадської ради;  
– зустрічі з представниками бізнесу та громадськості;  
– громадські консультації («круглі» столи, форуми, конференції (в тому числі Інтернет-конференції)).

Основною перевагою даного способу комунікацій є те, що під час проведення митними адміністраціями таких заходів представники громадськості мають можливість особисто поспілкуватися з фахівцями з митної справи та отримати відповіді на питання що їх цікавлять.

«Гаряча лінія» (*Call center*), *консультаційні та контакт центри*. Досить дієвий механізм, який покликаний налагодити взаємодію між митною адміністрацією та громадянами, що дозволяє оперативнo розв'язувати проблемні питання.

До основних завдань консультаційних та контакт центрів відносять:

- прийом і обробка запитів, що надходять;
- оперативне реагування на зміни в системі запитів;
- створення, зберігання і зміни баз даних клієнтів, що зверталися за інформацією;
- ведення статистики звернень;
- маршрутизація запитів за їхньою специфікою;
- покращення взаємодії між підрозділами митної адміністрації;
- постійне підвищення якості наданих послуг;
- зменшення кількості неопрацьованих запитів.

Одним із найважливіших питань функціонування таких центрів є набір та професійний розвиток персоналу. Зазвичай у таких структурах працюють фахівці з митної справи, які добре обізнані в питаннях, що стосуються особливостей здійснення державної митної справи.

Звернення приймаються й надаються відповіді працівниками контактного центру за допомогою засобів телефонного та електронного зв'язку.

Варто окремо виділити такий елемент системи інформаційної взаємодії, як *засоби масової інформації (ЗМІ)*, який не можливо класифікувати в одну із груп, а тому пропонується розглядати окремо.

Варто зазначити, що в Україні, відповідно до Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», ЗМІ мають право висвітлювати всі аспекти діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Крім того, органи державної влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані надавати засобам масової інформації повну інформацію про свою діяльність через відповідні інформаційні служби органів державної влади та органів місцевого самоврядування, забезпечувати журналістам вільний доступ до неї [6].

Серед різновидів ЗМІ виділяють два основні: друковані (офіційні друковані видання) та електронні (офіційні радіоканали та телеканали митних адміністрацій).

Досить часто у власності митної адміністрації можуть перебувати окремі засоби масової інформації (найчастіше, такими виступають офіційні друковані видання). Наприклад, ДФС України є власником інформаційно-аналітичного журналу «Вісник. Право знати все про податки і збори», офіційним виданням Федеральної митної служби Російської Федерації є журнал «Митниця», фаховим виданням з питань митної справи в Республіці Білорусь є видання «Митний вісник». Про те, здебільшого матеріал, який передається за допомогою ЗМІ, має

вигляд невеликих інформаційних повідомлень у вигляді аудіо- і відеороликів та матеріалів розміщених у друкованих виданнях.

Основними перевагами ЗМІ перед іншими каналами інформування є оперативність подання інформації, широкий охопит населення. Загалом інформування громадян за допомогою ЗМІ є корисним, дієвим і зручним знаряддям привернення загальної уваги громадськості.

Поряд із різними способами інформуванням ще одним елементом інформаційної взаємодії між громадянами та митницями є консультування. Основною відмінністю консультування від інформування є те, що інформування здійснюється із загальних питань державної митної справи, а консультування це надання інформації з питань практичного застосування окремих норм законодавства України з питань державної митної справи.

За формою консультації можуть проводитися (за бажанням заінтересованої особи): в усній формі; у письмовій формі; в електронній формі. Консультація має індивідуальний характер і може використовуватися виключно особою, якій надано таку консультацію.

Підставою для здійснення консультування з питань митної справи та інших питань, які входять у компетенцію митних адміністрацій є запит від особи про необхідність отримати консультацію у відповідну структуру митного органу.

Зазвичай, консультування здійснюється посадовою особою яка має вищу юридичну або й іншу вищу професійну освіту, яке необхідне для здійснення покладених на неї обов'язків щодо консультування громадян. Консультації надаються митницями за місцем розташування підприємств (за місцем проживання або тимчасового перебування громадян) або центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну податкову і митну політику, у строк, що не перевищує 30 календарних днів, наступних за днем отримання відповідного звернення [7].

**Висновки з проведеного дослідження.** Отже, охарактеризувавши основні способи інформування та консультування громадян митними адміністраціями з питань державної митної справи, можна зробити висновок, що попри їх різноманітність досить часто виникають ситуації, коли користувачі не мають змоги знайти інформацію, яка їх цікавить. Такі ситуації спричинені наступними обставинами:

- інформація, яка розповсюджується загальноприйнятими способами інформування населення несвоєчасно оновлюється, а тому може містити неточності або неповні відомості;
- деякі способи інформування вимагають від громадян наявності певних технічних засобів та вмінь користуватися ними;
- працівники митних адміністрацій, які здійснюють інформування чи консультування громадян із питань державної митної справи, незавжди володіють необхідною кваліфікацією та знаннями;
- тривалий час очікування відповіді на письмові запити громадян.

Таким чином, детальне вивчення проблематики та виявлення напрямків удосконалення інформаційного забезпечення громадян щодо пропуску товарів, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон України є перспективних напрямком діяльності органів доходів і зборів.

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Міжнародна конвенція про спрощення і гармонізацію митних процедур (Київська конвенція) від 18.05.1973 (у зміненій редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_643/](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_643/)
2. Угода СОТ про спрощення процедур торгівлі від 06.12.2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=56855](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56855)
3. Система взаємодії органів виконавчої влади з громадськими організаціями / А. В. Халецький // Вісник Академії митної служби України. Сер. : Державне управління. – 2010. – № 2. – С. 129–135.
4. Кучабський О. Г. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації [Електронний ресурс] / О. Г. Кучабський, О. А. Бажинова // Публічне управління: теорія та практика. – 2012. – № 4 (12). – С. 196–201.
5. Олійченко І. М. Зв'язки з громадськістю в системі державного управління як фактор публічності влади / І. М. Олійченко, М. Ю. Дітковська, Ю. Д. Юрченко // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2015. – № 1. – С. 198–204.
6. Гамидуллаев С. Н. Информационное обеспечение лиц, следующих через границу России, сведениями об актах таможенного законодательства и иных правовых актов/ Отчет о НИР. Исп. Крицкий С. П., Кнышов А. В., Минервина Н. С., РТА. – Ростов-на-Дону, 2010.
7. Начал работу виртуальный информационный киоск, который поможет гражданам ознакомиться с таможенными правилами не выходя из дома [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://yutu.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=17980](http://yutu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=17980)
8. Информационные сенсорные технологии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.odintouch.ru/o-kompanii/novosti-otrasli/informacionnyie-tamozhennyie-terminalyi-yuga-rossii-zagovoryat-na-pyati-yazykax.html>
9. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації [Електронний ресурс]: закон [прийн. Верховною Радою України 23.09.1997 № 539/97-ВР]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>
10. Митний кодекс України [Електронний ресурс]: кодекс [прийн. Верховною Радою України 11.07.2002 № 92-IV]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/92-15/stru#Stru>

## REFERENCES

1. Mizhnarodna konventsija pro sproshchennya i harmonizatsiyu mytnykh protsedur (Kiots'ka konventsija) vid 18.05.1973 (u zmineniy redaktsiyi) [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_643/](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_643/)
2. Uhoda SOT pro sproshchennya protsedur torhivli vid 6.12.2013 [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=56855](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56855)
3. Systema vzayemodiyi orhaniv vykonavchoyi vlady z hromads'kymy orhanizatsiyamy / A. V. Khalets'kyu // Visnyk Akademiyi mytnoyi sluzhby Ukrayiny. Ser. : Derzhavne upravlinnya. – 2010. – # 2. – S. 129–135.
4. Kuchabs'kyu O. H. Mekhanizmy komunikatsiyi vlady ta hromads'kosti v umovakh hlobalizatsiyi [Elektronnyy resurs] / O. H. Kuchabs'kyu, O. A. Bazhynova // Publichne upravlinnya: teoriya ta praktyka. – 2012. – # 4 (12). – S. 196–201.



5. Oliychenko I. M. Zvyazky z hromads'kystyu v systemi derzhavnoho upravlinnya yak faktor publichnosti vlady / I. M. Oliychenko, M. Yu. Ditkovs'ka, Yu. D. Yurchenko // Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnya. – 2015. – # 1. – S. 198–204.

6. Hamydullaev S.N. Ynformatsyonnoe obespechenye lyts, sleduyushchykh cherez hranysu Rossyy, svedenyuamy ob aktakh tamozhennoho zakonodatel'stva y unykh pravovykh aktov/ Otchet o NYR. Ysp. Krytskyu S. P., Knyshov A. V., Mynervyna N. S., RTA. – Rostov-na-Donu, 2010.

7. Nachal rabotu vvirtual'nyy unformatsyonnyy kyosk, kotoryy pomozhet hrazhdanam oznakomyt'sya s tamozhennyu pravylamy ne vykhodya yz doma [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu: [http://yutu.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=17980](http://yutu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=17980)

8. Ynformatsyonnye sensornye tekhnolohyy [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.odintouch.ru/o-kompanii/novosti-otrasli/inoformacziionnyie-tamozhennyie-terminalyi-yuga-rossii-zagovoryat-na-pyati-yazyikax.html>

9. Pro poriyadok vysvitlennya diyal'nosti orhaniv derzhavnoyi vlady ta orhaniv mistsevoho samovryaduvannya v Ukrayini zasobamy masovoyi informatsiyi [Elektronnyy resurs]: zakon [pryyn. Verkhovnoyu Radoyu Ukrayiny 23.09.1997 # 539/97-VR]. – Rezhym dostupu: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>

10. Mytnyy kodeks Ukrayiny [Elektronnyy resurs]: kodeks [pryyn. Verkhovnoyu Radoyu Ukrayiny 11.07.2002 # 92-IV]. – Rezhym dostupu: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/92-15/stru#Stru>

#### **Попель С. А. Характеристика способів інформування та консультування громадян митними адміністраціями**

*У статті визначено, що в умовах перетворення ДФС України від фіскального органу до сервісної служби особливо актуальним є питання побудови ефективної системи інформаційної взаємодії митних адміністрацій та громадян. Зазначено, що досліджувана система складається з двох основних елементів, а саме: інформування та консультування. Проведено дослідження основних способів інформування та консультування громадян щодо чинних митних правил та порядку виконання митних формальностей.*

**Ключові слова:** митна адміністрація, громадяни, інформування, консультування, система інформаційної взаємодії

#### **Попель С. А. Характеристика способов информирования и консультирования граждан таможенными администрациями**

*В статье определено, что в условиях преобразования ДФС Украины от фискального органа в сервисную службу особенно актуальным является вопрос построения эффективной системы информационного взаимодействия таможенных администраций и граждан. Отмечено, что исследуемая система состоит из двух основных элементов, а именно: информирование и консультирование. Проведено исследование основных способов информирования и консультирования граждан о действующих таможенных правил и порядка выполнения таможенных формальностей.*

**Ключевые слова:** таможенная администрация, граждане, информирование, консультирование, система информационного взаимодействия

**Popel S. Description of methods of informing and counseling citizens by customs administration**

*The article stipulates that in a DFS transformation of Ukraine from the fiscal authority customer service is a significant issue an effective system of information exchange customs administrations and citizens. Indicated that the studied system consists of two main elements, namely information and counseling. A study of the main ways of informing and consulting citizens about current customs rules and procedure of customs formalities, including: oral (official, «hotline», contact centers); writing (request for public information, information sheet in the locations of customs authorities, leaflets, booklets, brochures, manuals, conference publications); Electronic (official WEB-site, official pages on social networks, requests sent by e-mail, data terminal). The main advantages and disadvantages studied ways to inform citizens on the state customs.*

*The study revealed a number of negative circumstances that significantly affect the efficiency of information to citizens on the state customs, namely information that extends generally means renewed public awareness of time and may contain inaccuracies or incomplete information; Some ways to inform citizens require the presence of certain techniques and skills to use them; Customs Administration employees who perform consulting or informing the citizens of the state on customs, not always possess the necessary skills and knowledge; a long time to respond to written requests of citizens.*

**Key words:** *customs administration, citizens information, consultation, information exchange system.*