

# Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану вересень - грудень 2022 року

(за результатами громадського моніторингу задоволеності якістю сервісів,  
які надаються Держмитслужбою та Держприкордонслужбою)

**Оксана КУЗЯКІВ, виконавча директорка ІЕД**

**Дар'я ШАПОВАЛОВА, молодша наукова співробітниця ІЕД**

**Андрій БУТІН, старший науковий співробітник ІЕД**

**Київ, грудень 2022**

# Мета та методологія

**Мета дослідження:** отримання зворотного зв'язку від громадян та бізнесу щодо задоволеності послугами під час перетину кордону та формування відповідних рекомендацій

**Предмет дослідження:**

1. Оцінки та очікування бізнесу щодо перешкод у здійсненні експортно-імпоротної діяльності
2. Оцінки та очікування громадян України щодо якості послуг, отриманих від Держмитслужби та Держприкордонслужби України та їх задоволеності умовами при перетині державного кордону між Україною та країнами Європейського Союзу та Республікою Молдова

**Час проведення:** вересень – грудень 2022 року

# Методологія:

1. Залучення регіональних громадських організацій до збору та аналізу даних

2. Методи збору інформації: (1) Проведення фокус-груп, (2) Проведення глибинних інтерв'ю із зацікавленими сторонами та (3) Опитування пасажирів, які перетнули державний кордон України протягом місяця, що передував інтерв'ю

3. Фокус-групи та глибинні інтерв'ю проводяться за допомогою спеціально розробленого гайду, а опитування пасажирів у форматі F2F інтерв'ю, яке здійснюється шляхом анкетування зі стандартним набором 14 закритих питань і орієнтовною тривалістю інтерв'ю до 10 хв

# Про громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

Моніторинг  
«Кордон дружній для друзів»  
(оцінки та очікування громадян)

Моніторинг  
«Чесний кордон»  
(оцінки та очікування бізнесу)

# Хто проводить моніторинг

Моніторинг підготовлений ІЕД спільно з партнерами та учасниками Громадської ініціативи «За чесну та прозору митницю»

Моніторинг здійснювався щомісяця протягом вересня-листопада 2022 року:

- Асоціація митних брокерів України (м. Київ)
- ГО «Агенція міжнародної співпраці» (м. Луцьк)
- ГО «Карпатські обрії» (м. Ужгород)
- ГО «Разом до громадянського суспільства» (м. Чернігів)
- ГО «Стратегія майбутнього» (м. Кропивницький)
- ГО СФЕРО (м. Вінниця)



# Де знайти результати



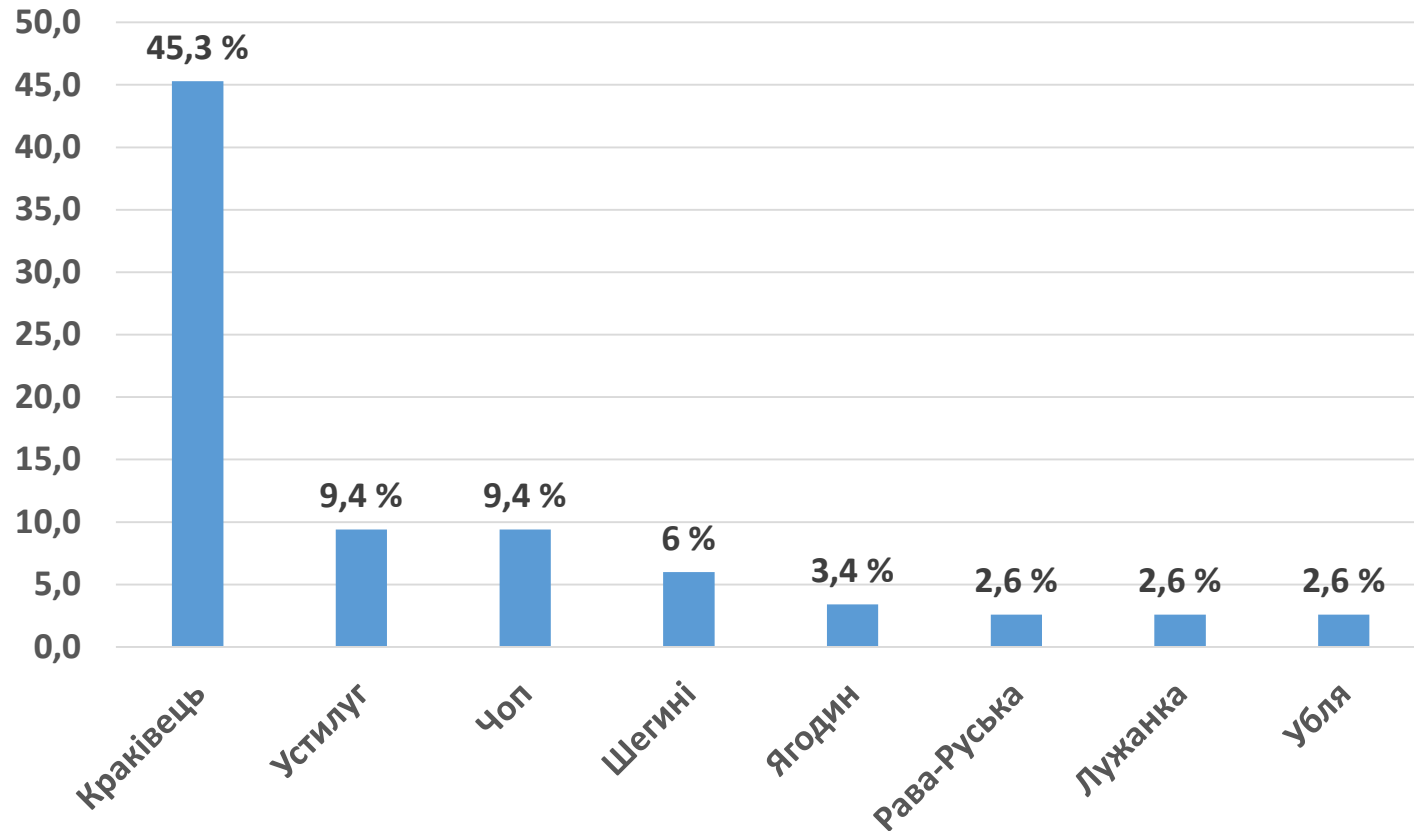
Кожні 2 місяці результатами громадського моніторингу публікуватиметься в інформаційно-аналітичному вісник <b>«Чесний кордон»</b>
Організації партнери публікують результати на своїх сайтах та соціальних мережах
Всі результати є в телеграм каналі <b>«Чесна митниця»</b>

# Результати моніторингу «Кордон дружній для друзів» (вересень – листопад 2022 року)

- Проведено 3 хвили опитування пасажирів
- Опитано 347 респондентів з 5 регіонів України протягом вересня-листопада 2022 року, з них 117 у листопаді, які протягом місяця до проведення опитування перетинали державний кордон України на вїзд
- Опитування було проведено серед пасажирів, які перетинали такі пункти пропуску: Краківець, Устилуг, Чоп, Шегині, Ягодин, Рава-Руська, Лужанка, Убля, Вишне-Немецьке, Грушів, Угринів, Солотвино, Косино, Перемишль, Могилів – Подільський, Рені, Медика та інші

# Місце перетину державного кордону

Рис. 1. Пункти пропуску, % опитаних (листопад)

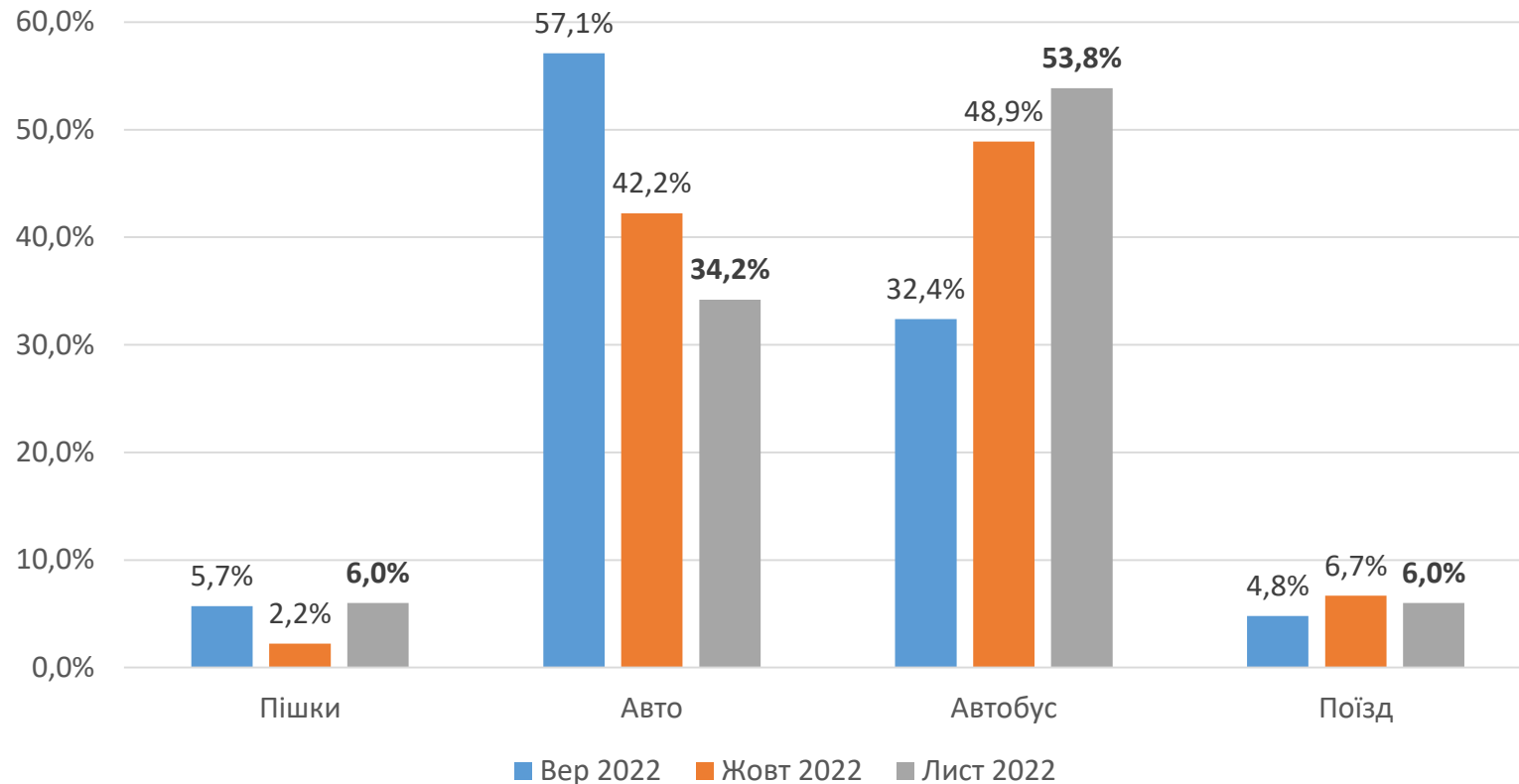


- У листопаді, майже половина опитаних респондентів перетинали кордон на КПП «Краківець» - 45,3%,
- На інші пункти пропуску прийшлося від 9,4% до 2,6%



# Спосіб перетину державного кордону

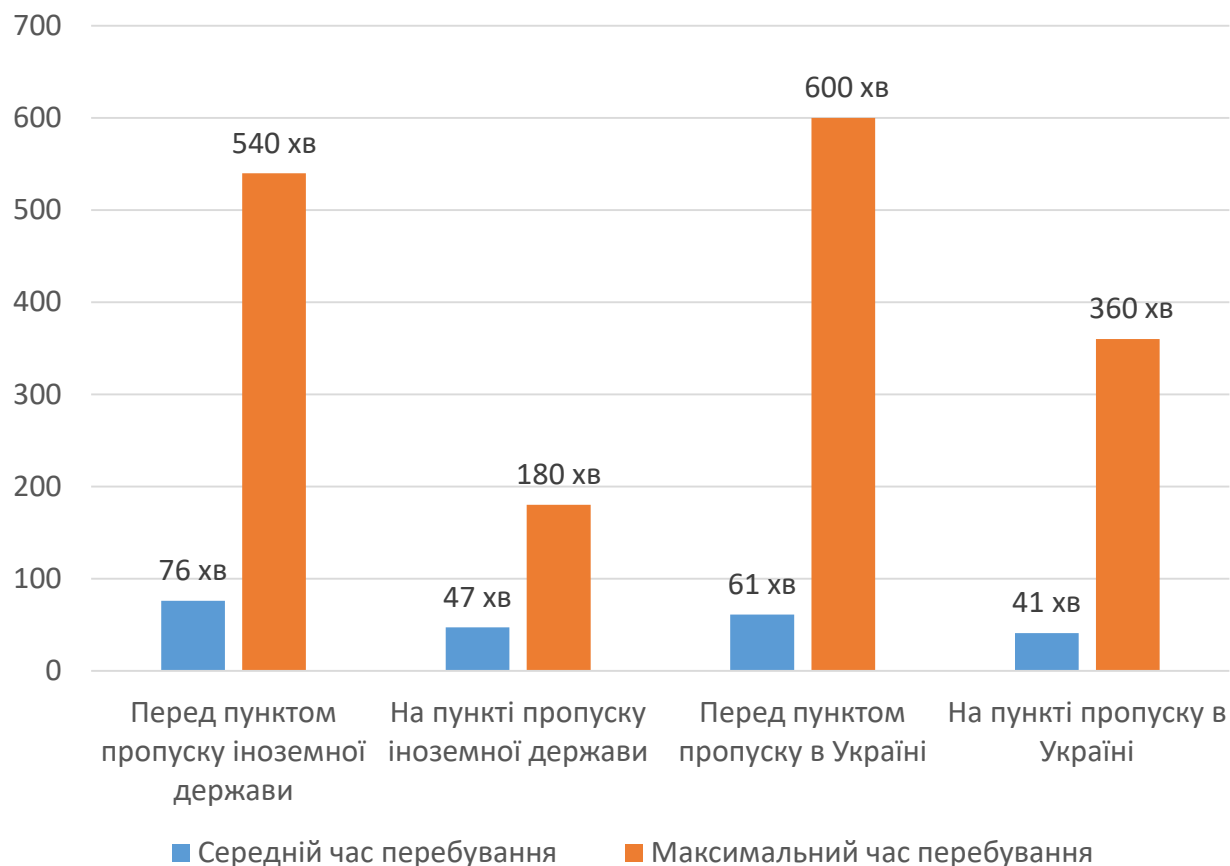
Рис. 2. Спосіб перетину кордону, % опитаних



- У жовтні та листопаді більша частина респондентів перетинала кордон автобусом
- У той час, як у вересні більша частина перетинала кордон автомобілем
- У листопаді частка тих, хто перетинав кордон на авто зменшилася майже на 22,9 в.п., відповідно відсоток тих, хто перетинав кордон автобусом зріс на 21,4 в.п.

# Тривалість перетину державного кордону з точки зору пасажирів

Рис. 3. Тривалість перебування на кордоні, хв (листопад)



- Тривалість перетину кордону складається з 4-х показників: час перебування перед пунктом пропуску іноземної держави, на пункті пропуску іноземної держави, перед пунктом пропуску в Україні та на пункті пропуску в Україні
- У середньому, на перетин іноземного пункту пропуску потрібно більше часу ніж на перетин пункту пропуску з українського боку
- Випадки максимального часу проходження кордону більш тривалі з українського боку у порівнянні з аналогічними випадками з боку іноземних країн

# Тривалість перетину державного кордону, динаміка складових

Рис. 4. Середній час перебування на кордоні, хв

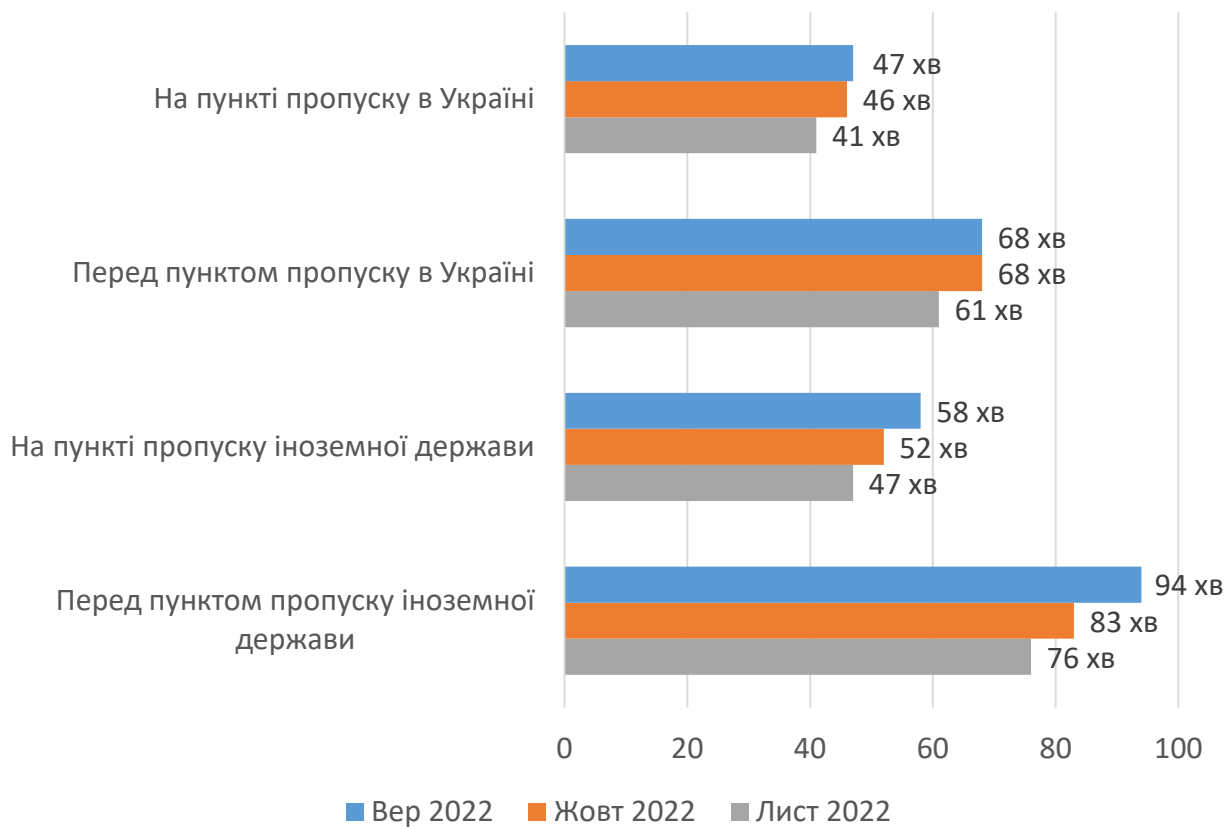
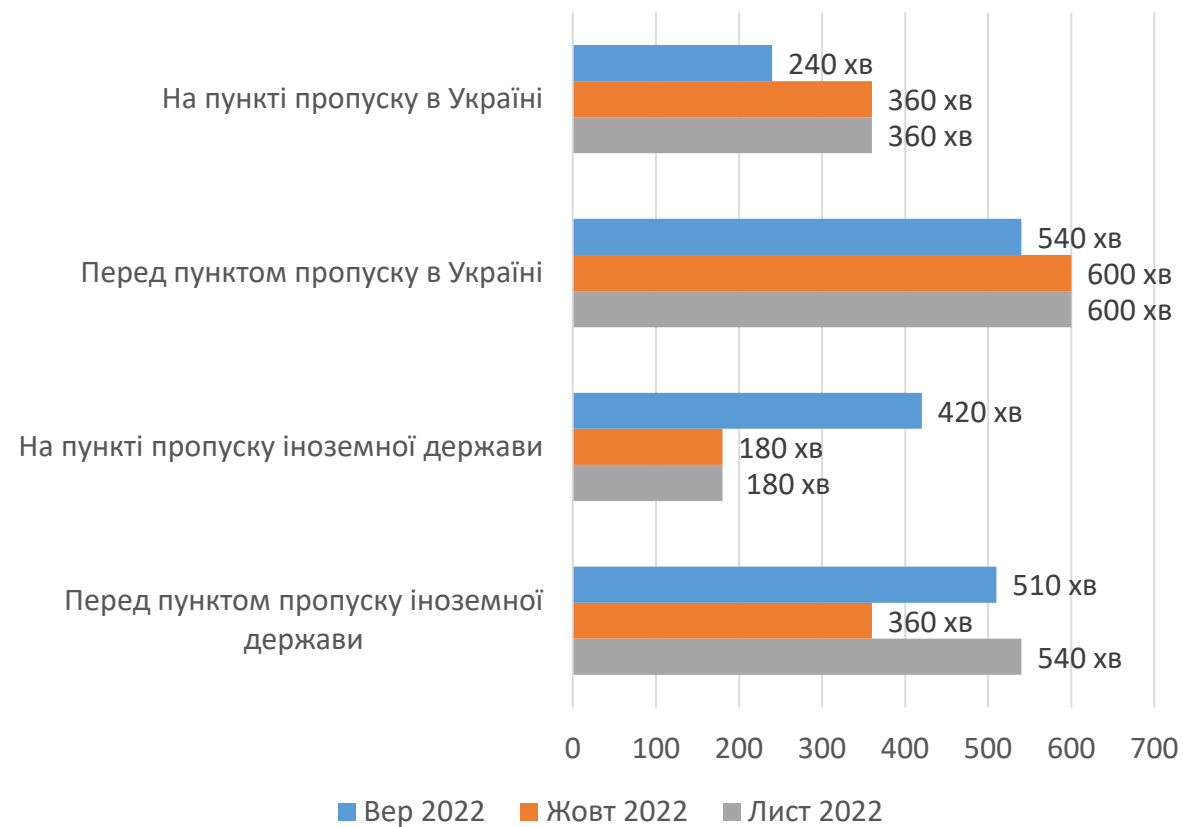
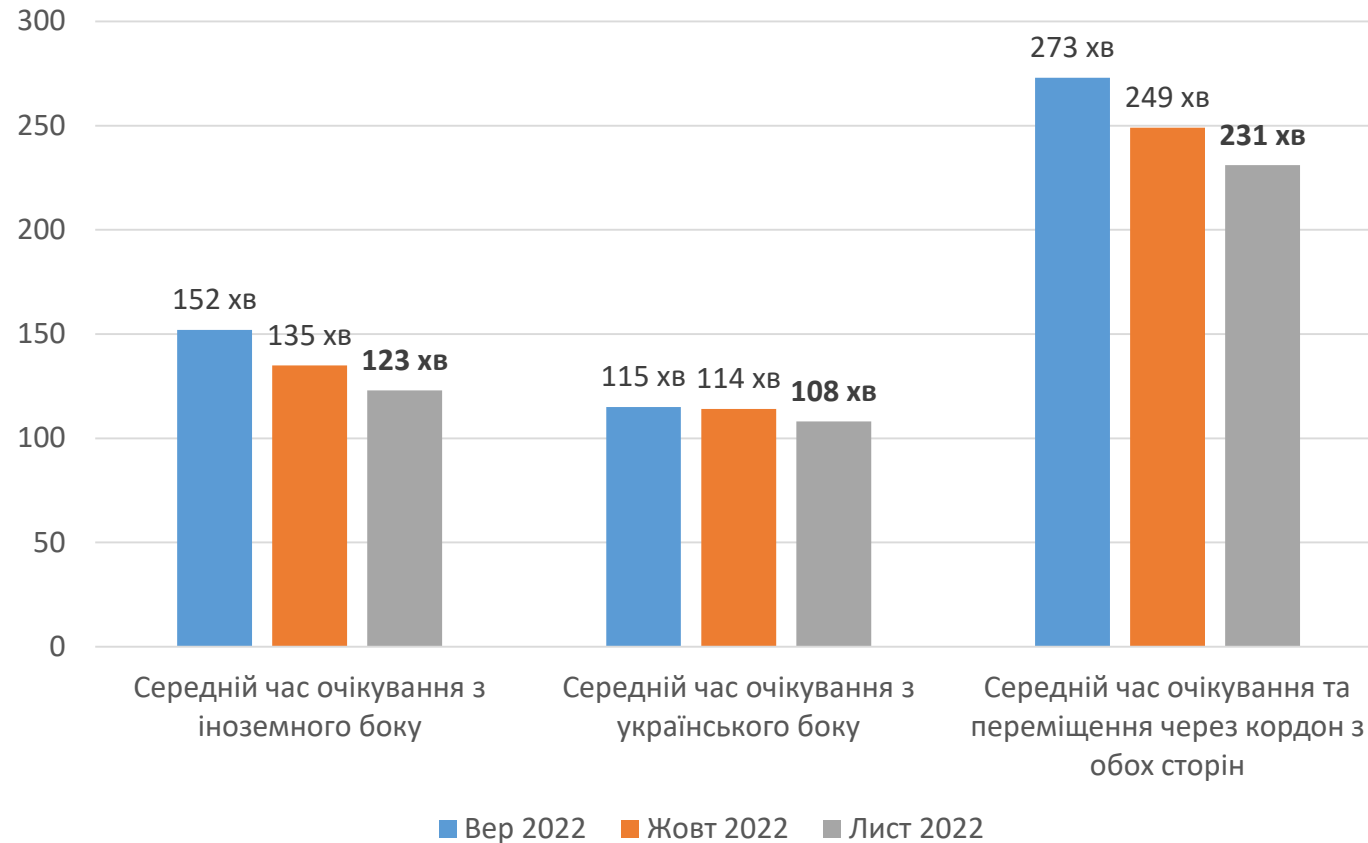


Рис. 5. Максимальний час перебування на кордоні, хв



# Тривалість перетину державного кордону, середній час очікування

Рис. 6. Час витрачений на очікування та проходження процедур з двох боків, хв



- Середній час очікування загалом зменшився (з вересня по листопад включно)
- Став швидше відбуватись перетин кордону з двох сторін
- У середньому громадяни витрачали на перетин кордону у вересні - 4 години 33 хвилини, у жовтні - 4 години 9 хвилин, у листопаді - 3 години 51 хвилину

# Як відбувається контроль на кордоні

Рис. 7. Як відбувається контроль на кордоні, % опитаних



- Під час перевірки безпеки чверть респондентів (25%) давали свій паспорт співробітнику ДПСУ
- 17% опитаних самостійно підходили до віконця паспортного контролю
- 19% опитаних залишали речі на місці
- 7% громадян з речами проходили рамку перевірки на безпеку
- 14% виходили з транспортного засобу
- 9% залишалися у транспортному засобі
- До 6% підходив службовий собака

# Основні проблеми при перетині державного кордону з точки зору пасажирів

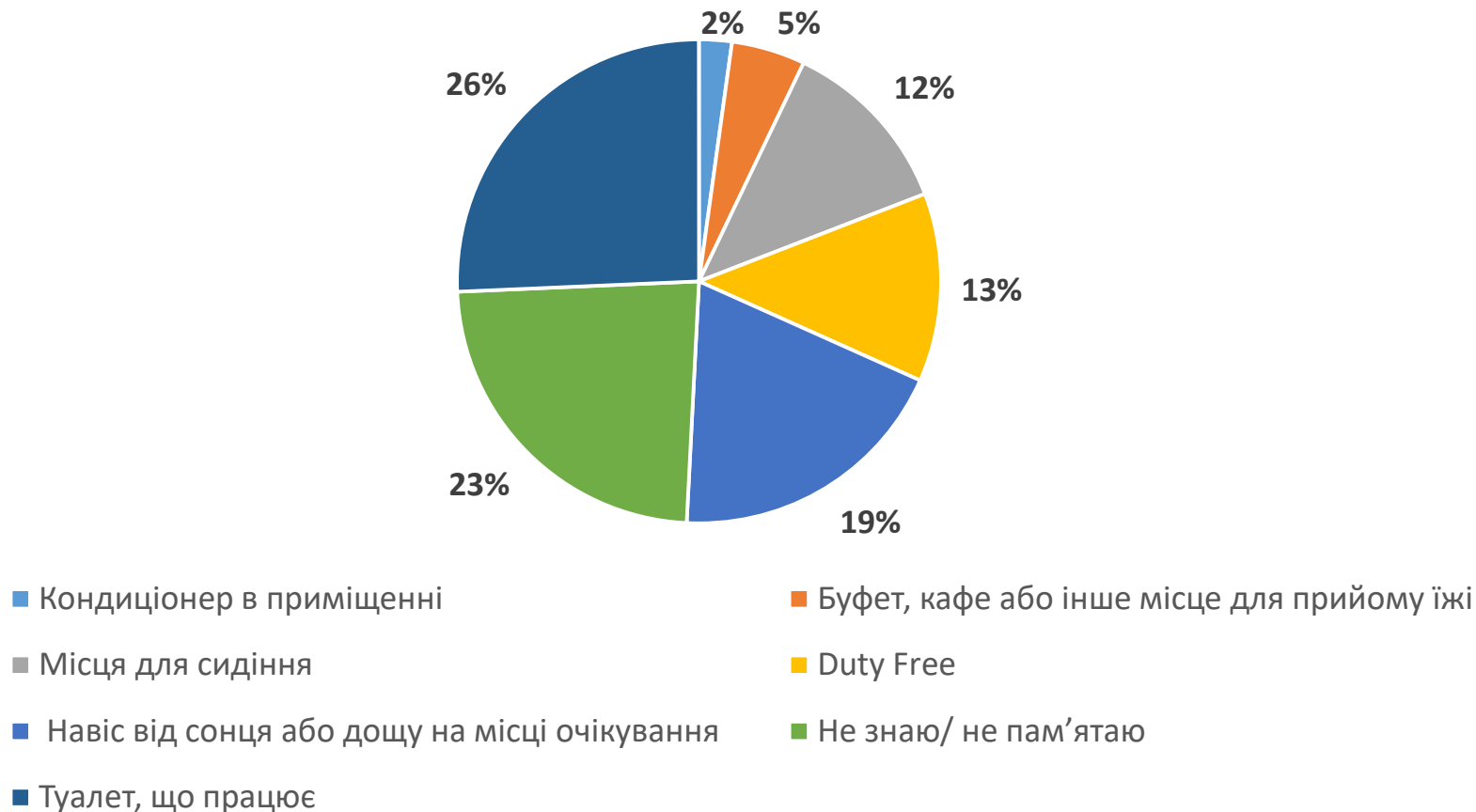
Рис. 8. Проблеми при перетині кордону, % опитаних



- На 1 місці з суттєвою перевагою пасажирів відзначають таку проблему, як наявність черг при перетині кордону - 38%
- На 2 місці проблема повільної роботи працівників - 23%
- На 3 місці проблема пов'язана з відсутністю або недоступністю туалету – 15%.

# Інфраструктура для пасажирів на українських пунктах пропуску

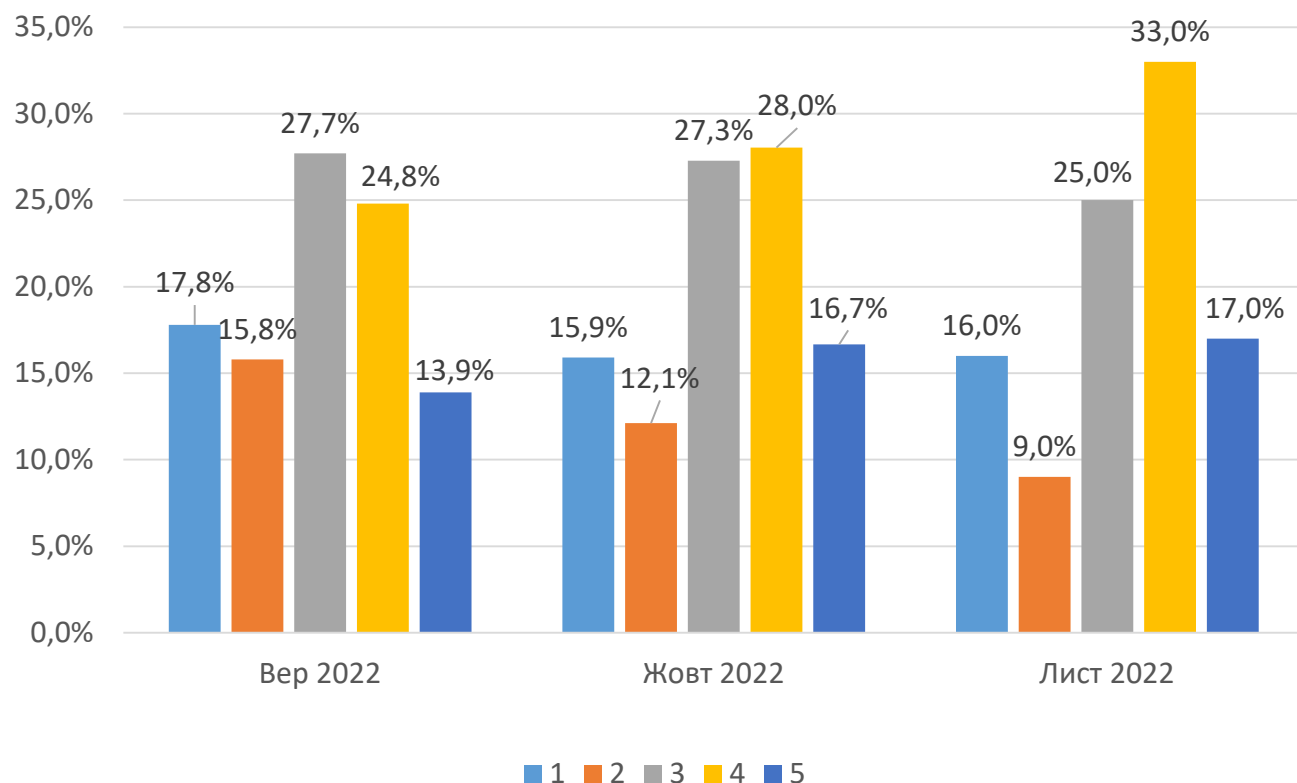
Рис. 9. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних



- Лише чверть опитаних зазначили, що на пункті пропуску наявний туалет, який працює
- 19% відзначили наявність навісу від сонця/дощу
- 13% побачили Duty Free
- 12% зазначили про наявність місць для сидіння
- 5% відзначили наявність кафе, або місця для прийому їжі
- 23% не змогли дати відповідь

# Задоволеність санітарними умовами

Рис. 10. Задоволеність санітарними умовами, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

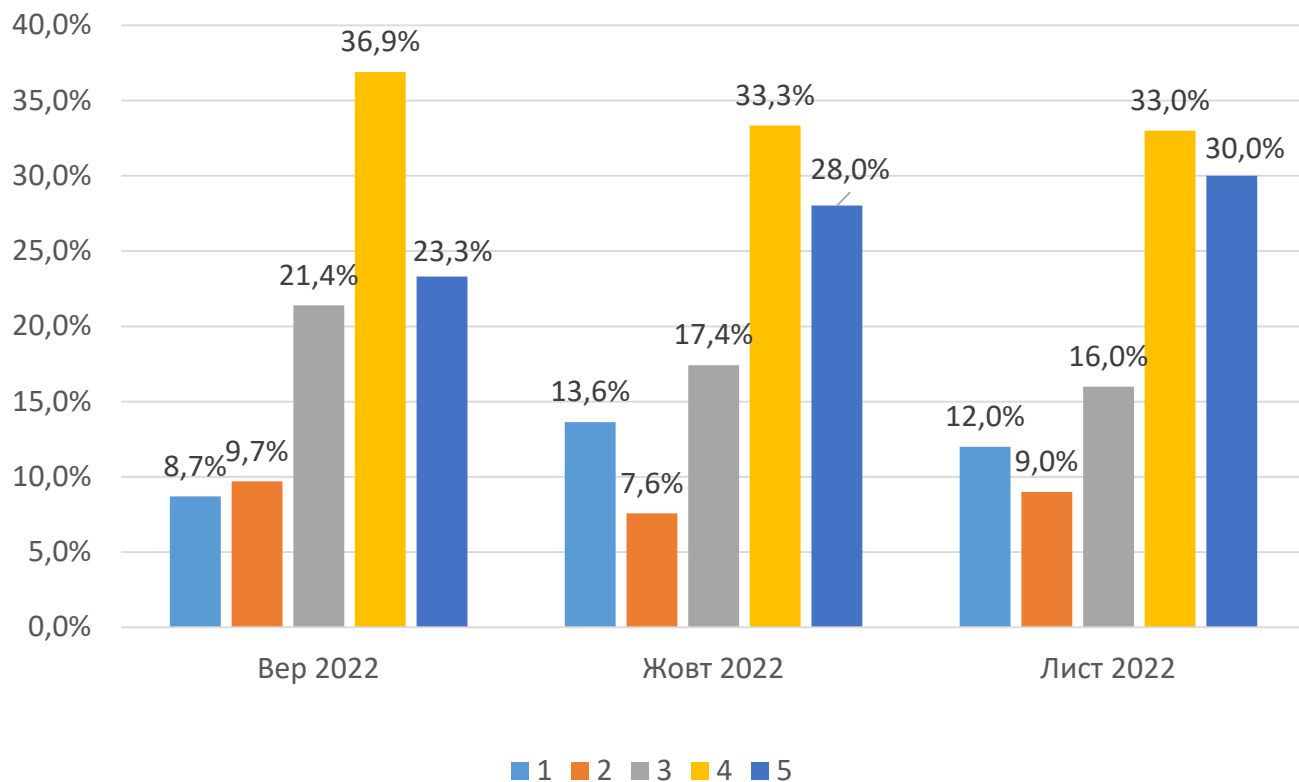


- З вересня задоволеність санітарними умовами поступово зростає.
- Найбільше зросла оцінка «4» – на 8,2 в.п. та зменшилась оцінка «2» – на 6,8 в.п.
- У листопаді 33% пасажирів відзначили задоволеність санітарними умовами на «4».



# Якість інтернету та мобільного зв'язку

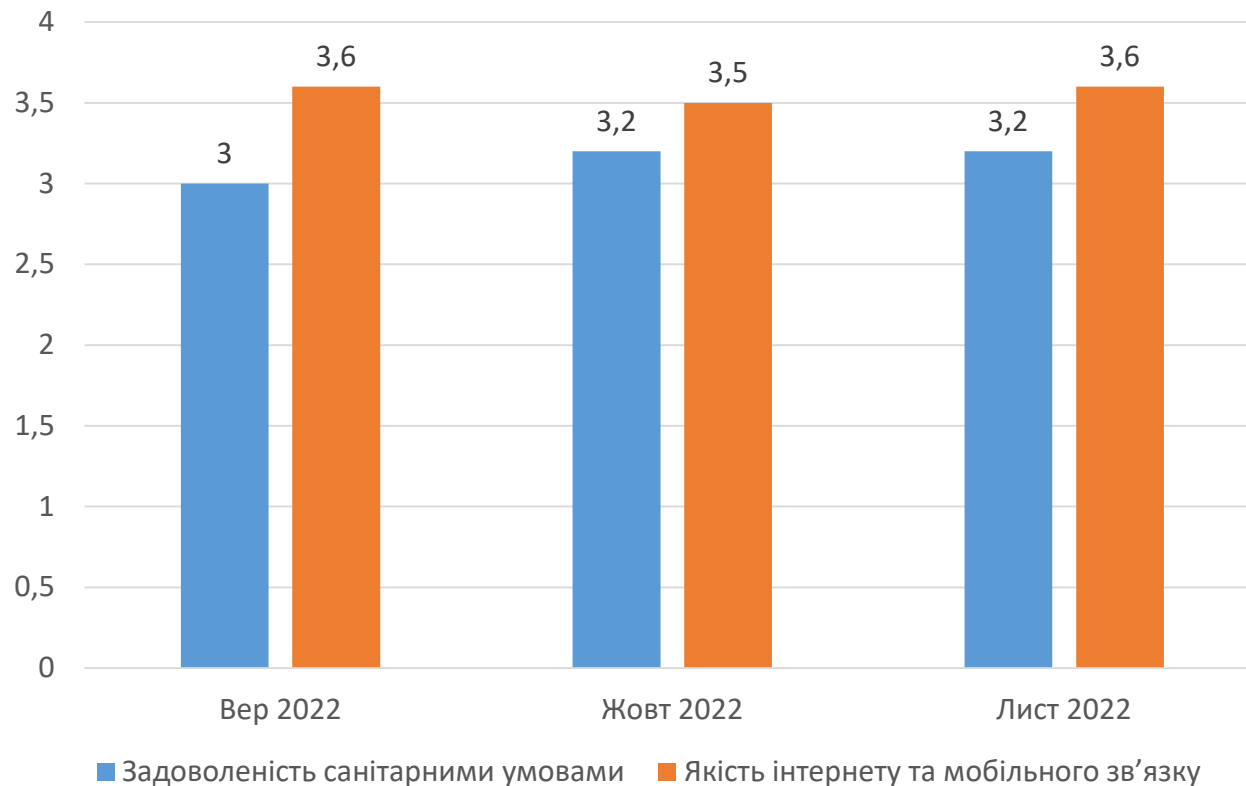
Рис. 11. Якість інтернету та мобільного зв'язку, % опитаних. (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



- Протягом усієї осені спостерігається тенденція до зростання оцінки якості інтернету та мобільного зв'язку.
- Оцінка «5» зросла на 6,7 в.п., відповідно оцінки «2» та «3» зменшились на 6,1 в.п.
- У листопаді 33% пасажирів відзначили якість інтернету та мобільного зв'язку на «4», 30% - на «5»

# Середня оцінка задоволеності

Рис. 12. Середня оцінка задоволеності (шкала від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



- Середня оцінка задоволеності санітарними умовами зросла з вересня - 3 по листопад – 3,2
- Середня оцінка задоволеності якістю інтернету та мобільного зв'язку залишилась без змін – 3,6

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Збільшення кількості працівників Держмитслужби та Держприкордонслужби, які обслуговують відповідні пункти пропуску
2. Запровадження регулярного онлайн моніторингу перетину кордону
3. Організація на пунктах пропуску місць для прийому їжі, особливо в зимовий період часу (облаштування місць/ буфетів для прийому їжі)
4. Покращення санітарних умов, зокрема наявність чистих вбиральень на самих пунктах пропуску та під'їздах до них
5. Покращення доступу до мереж мобільного зв'язку українських операторів

# Результати моніторингу «Чесний кордон»

- ✓ Вересень – листопад 2022 року
- ✓ **17 фокус груп та 18 глибинних інтерв'ю** проведено
- ✓ **151 учасник** фокус груп та глибинних інтерв'ю
- ✓ Представники підприємств, що є експортерами та/або імпортерами, брокери, представники бізнес-асоціацій, торгово-промислових палат, перевізники, митники, експерти митної справи
- ✓ Регіони: Волинська, Вінницька, Закарпатська, Київська, Дніпропетровська, Чернігівська області та м. Київ



# Результати моніторингу «Чесний кордон»

(зміни при здійсненні поставок з початку російської агресії)

- переважна більшість оформлень товарів здійснюється на кордоні Україна/ЄС, через що збільшено навантаження на більшість МПП західного кордону
- збільшення завантаженості на залізничні перевезення
- основні напрямки експорту: країни ЄС, зокрема, Литва, Латвія, Естонія
- припинено експорт до Білорусі, Молдови, Казахстану і Росії, деякі підприємці намагаються експортувати до Азербайджану
- підприємства постачають через морські порти Гданськ, Гамбург, Константа

**Негативний вплив**  
на  
**конкурентоспроможність**  
української продукції на  
зовнішніх ринках через  
збільшення часу і  
вартості доставки  
продукції

# Результати моніторингу «Чесний кордон» (інструменти спрощення процедур торгівлі)

- Відзначено про початок міжнародного застосування режиму спільного транзиту (NCTS) в Україні з 1 жовтня 2022 року, *відзначено поступове збільшення операцій з її використанням, але заявлено про складність нового сервісу та недостатню кількість інформації про його функціонування*
- впровадження з 12 грудня п. р. механізму «електронної черги» у МАПП «Ягодин»
- позитивна оцінка системи «Шлях» *(не включені мікроавтобуси)*



# Результати моніторингу «Чесний кордон» (вплив російської агресії)

- Значне збільшення навантаження на більшість МПП з боку суміжних країн та їх недостатня пропускна спроможність
- Відзначено більш лояльне ставлення контрагентів, надання більш м'яких умов поставок, відстрочення платежів, збільшення термінів поставки тощо
- Підвищення попиту на товари з українською символікою
- Зниження попиту на митно-брокерські послуги в Україні



# Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди митній сфері

- Нестача кваліфікованих кадрів на митниці
- Черги на кордоні/значний час очікування на пунктах пропуску
- Почастішали додаткові митні огляди однорідних товарів (повторне зважування вантажу)
- Зловживання при ввезенні гуманітарної допомоги
- Випадки непрозорого визначення митної вартості
- Повідомлення про випадки корупції для «пришвидшення» проходження митних процедур





# Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди (інфраструктура/процедури)

- Свідоме зменшення пропускної спроможності на МПП з боку угорської сторони з вересня п. р.
- Відсутність митного терміналу у місті Чернігів
- Повідомлення про випадки корупції на блок-постах, створених за кілька кілометрів від МПП (вибірковий пропуск тих, хто сплатив внесок (МПП Грушів і Шегині))
- Неможливість завершення зовнішньоекономічних контрактів, за якими до 24 лютого п. р. були здійснені платежі на адресу контрагентів з Білорусі, через неможливість повернути передплату або отримати товар, що потребує законодавчого врегулювання (не повернення валютних коштів)



# Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди (суміжні сфери)

- Різке зростання кількості заблокованих податкових накладних (з 2-5% до 70%)
- Втрати при здійсненні валютних операцій внаслідок відмінності офіційного курсу гривні НБУ та в комерційних банках
- Низька якість і швидкість роботи Держпродспоживслужби через її неповноцінну цифровізацію
- збільшення вартості послуг з перевезення вантажів з боку українських компаній внаслідок відсутності конкуренції і особливостей доставки в одну сторону



# РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Необхідність створення логістичного хабу на західному кордоні України
2. Необхідність відкриття митного терміналу у м. Чернігів
3. Впровадження електронної черги на кордоні з прив'язкою до номеру митних декларацій та моніторинг динаміки руху машин у черзі (митники та прикордонники)
4. Збільшення кількості інспекторів на митницях
5. Активізація перемовин з сусідніми країнами з метою організації спільного контролю на кордоні та збільшення пропускної спроможності МПП суміжних країн



# РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

6. Налагодження більш ефективної комунікації з представниками митниць Болгарії, Грузії (переміщення з морських портів)
7. Добудова додаткових колій на пунктах пропуску і виведення туди «проблемного» транспорту
8. Організація більш спрощеного проїзду кордону для постійних учасників автобусного сполучення
9. Продовження заходів з популяризації використання українськими підприємствами режиму спільного транзиту (NCTS)
10. Відновлення регулярних зустрічей представників регіональних митниць з бізнесом



# РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

## *у частині покращення роботи митних брокерів та правил ведення митно-брокерської діяльності*

- ✓ Обов'язковий екзамен, який підтверджує кваліфікацію агентів з митного оформлення без необхідності навчання на профільних курсах
- ✓ Підтвердження кваліфікації агентами через певний час ведення митно-брокерської діяльності (додатково визначити термін та умови)
- ✓ Зняття відповідальності з компанії за індивідуальні помилки окремих митних агентів
- ✓ Відкриті, сучасні електронні реєстри у додатку «Дія»: компаній-митних брокерів, агентів з митного оформлення, навчальних організацій, які пропонують курси агентів з митного оформлення



# ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

## КОНТАКТИ

- website: [www.ier.com.ua](http://www.ier.com.ua)
  - e-mail: [rubanik@ier.kyiv.ua](mailto:rubanik@ier.kyiv.ua)
  - [kuziakiv@ier.kyiv.ua](mailto:kuziakiv@ier.kyiv.ua)
- 
- Facebook: <https://www.facebook.com/IER.Kyiv/>
  - Twitter (in English only): [https://twitter.com/IER\\_Kyiv](https://twitter.com/IER_Kyiv)

