

# Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

## “НАШ КОРДОН”

вересень 2022 року - січень 2023 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, січень 2023**

# 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-імпортової 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 2022 - січень 2023 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

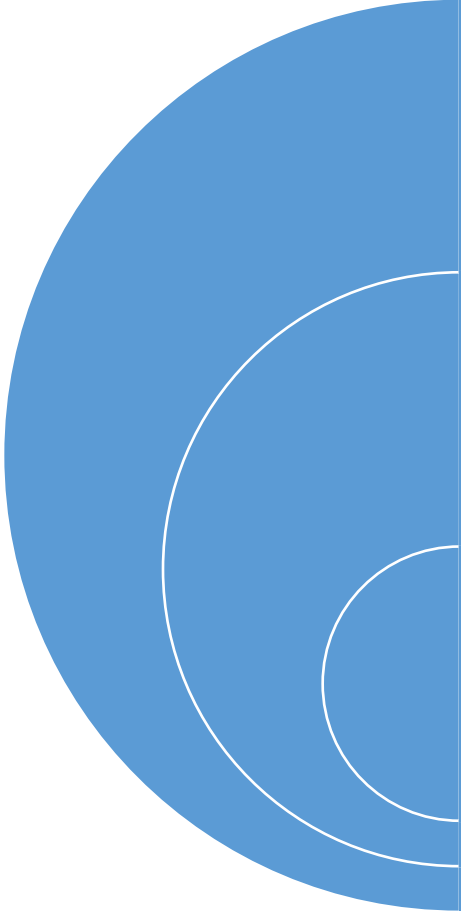
Моніторинг підготовлений ІЕД спільно з партнерами та учасниками Громадської ініціативи «За чесну та прозору митницю»

Моніторинг здійснювався щомісяця протягом вересня-грудня 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 результати громадського моніторингу публікуватиметься в інформаційно-аналітичному віснику **«Наш кордон»**

Організації партнери публікують результати на своїх сайтах та соціальних мережах

Всі результати є в телеграм каналі «Чесна митниця»

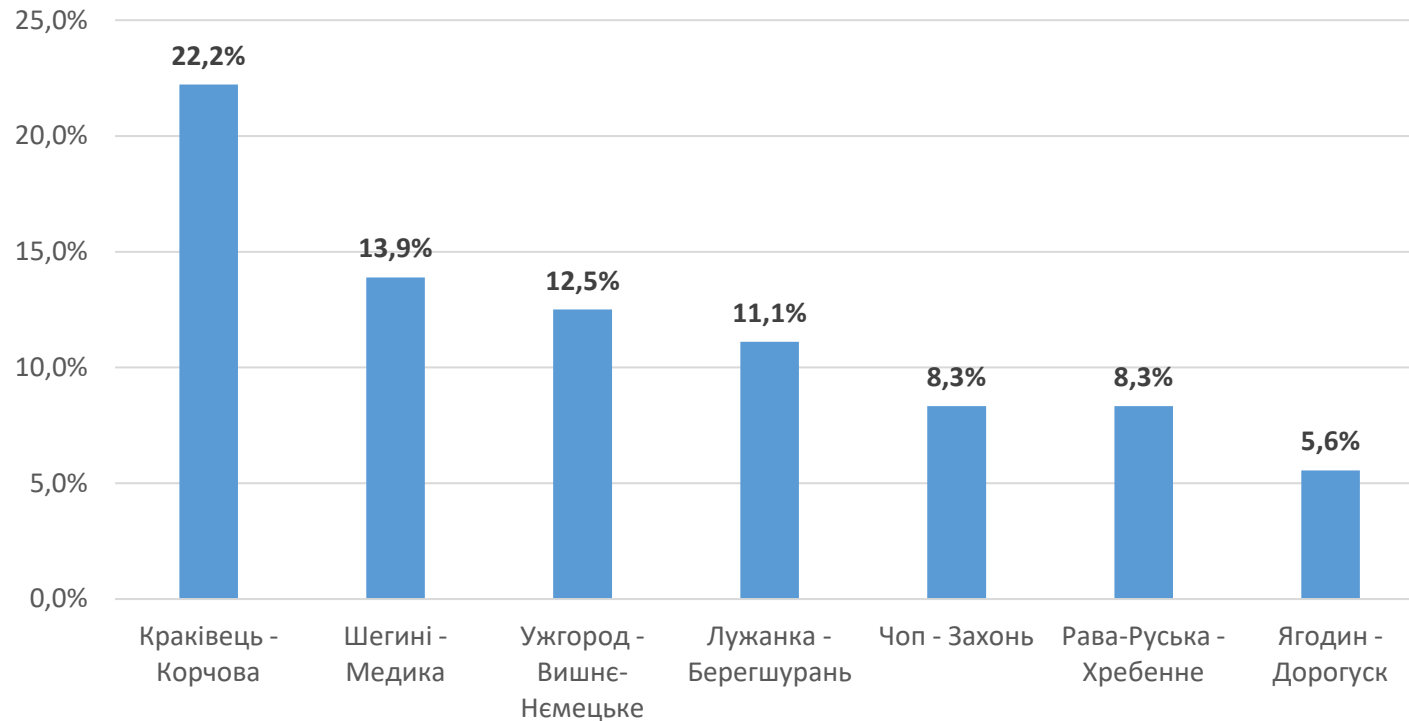
# Результати моніторингу «Кордон дружній для друзів»

(вересень 2022 року – грудень 2023 року)

- Проведено 4 хвили опитування
- Опитано 419 респондентів з 5 регіонів України протягом вересня - грудня 2022 року, з них 72 у грудні, які протягом місяця до проведення опитування перетинали державний кордон України на в'їзд
- 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 (грудень)

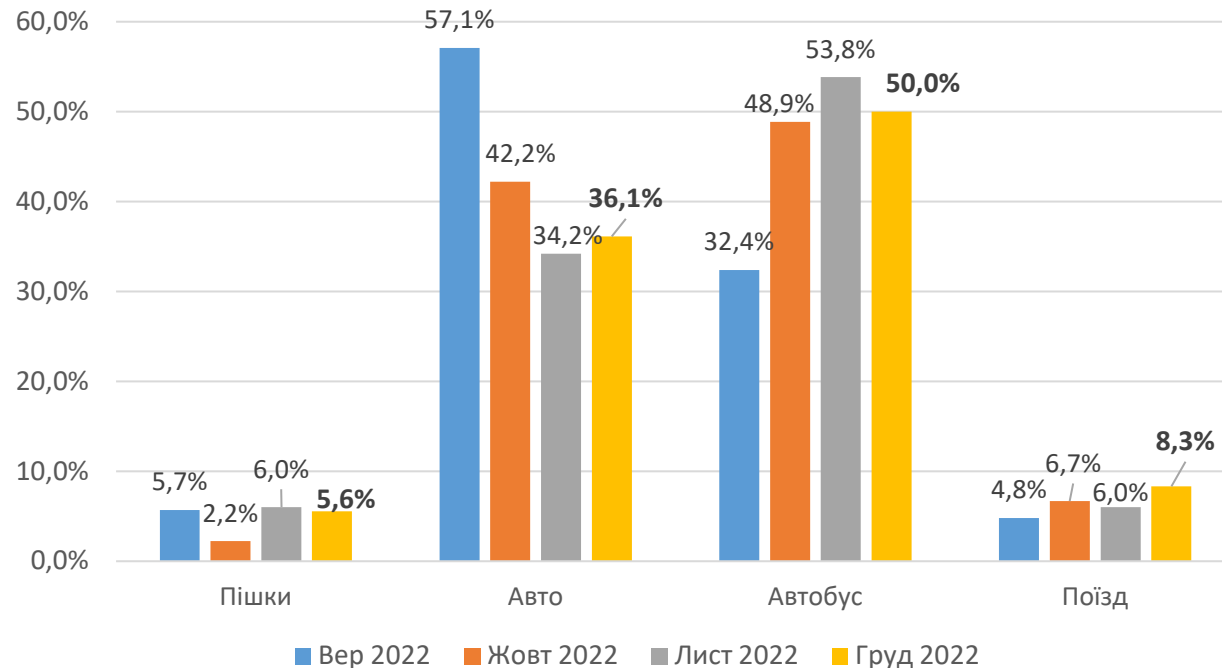


- Найбільша частка, а саме 22,2% респондентів перетинали кордон у грудні на КПП «Краківець - Корчова».
- На інші пункти пропуску прийшлося від 13,9% до 5,6%



# Спосіб перетину державного кордону

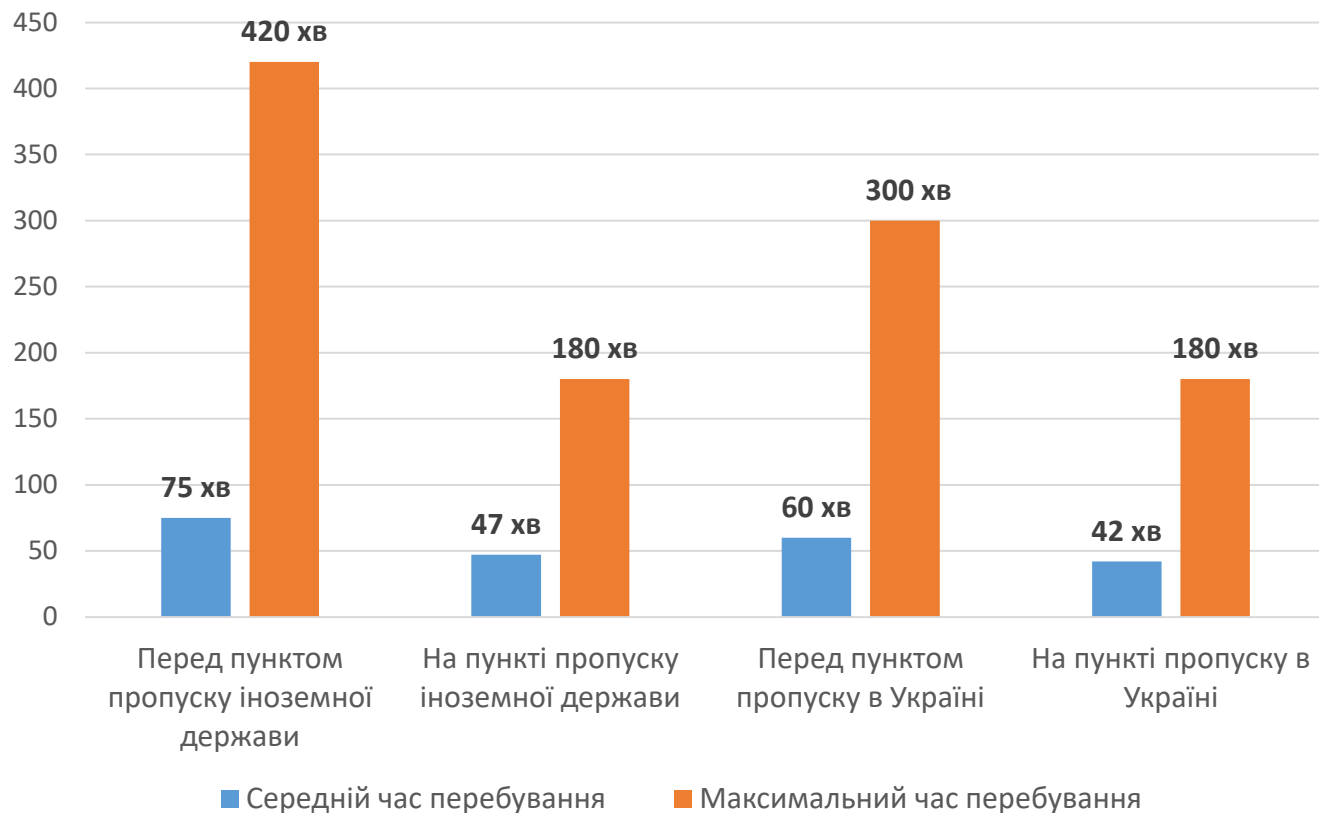
Рис. 2. Спосіб перетину кордону, % опитаних



- Протягом чотирьох хвиль опитування найбільше респондентів перетинали кордон на авто та автобусом
- У структурі опитаних із вересня до грудня відбулися зміни. Збільшилась частка тих, хто перетинав кордон автобусом (з 32,4% у вересні до 50% у грудні), та зменшилась частка тих, хто перетинав кордон автівкою (відповідно з 57,1% до 36,1%).

# Тривалість перетину державного кордону з точки зору пасажирів

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



- 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
- У грудні випадки максимального часу проходження кордону більш тривалі з іноземного боку у порівнянні з аналогічними випадками з українського боку

# Тривалість перетину державного кордону, динаміка складових

Рис. 4. Середній час перебування на кордоні, хв

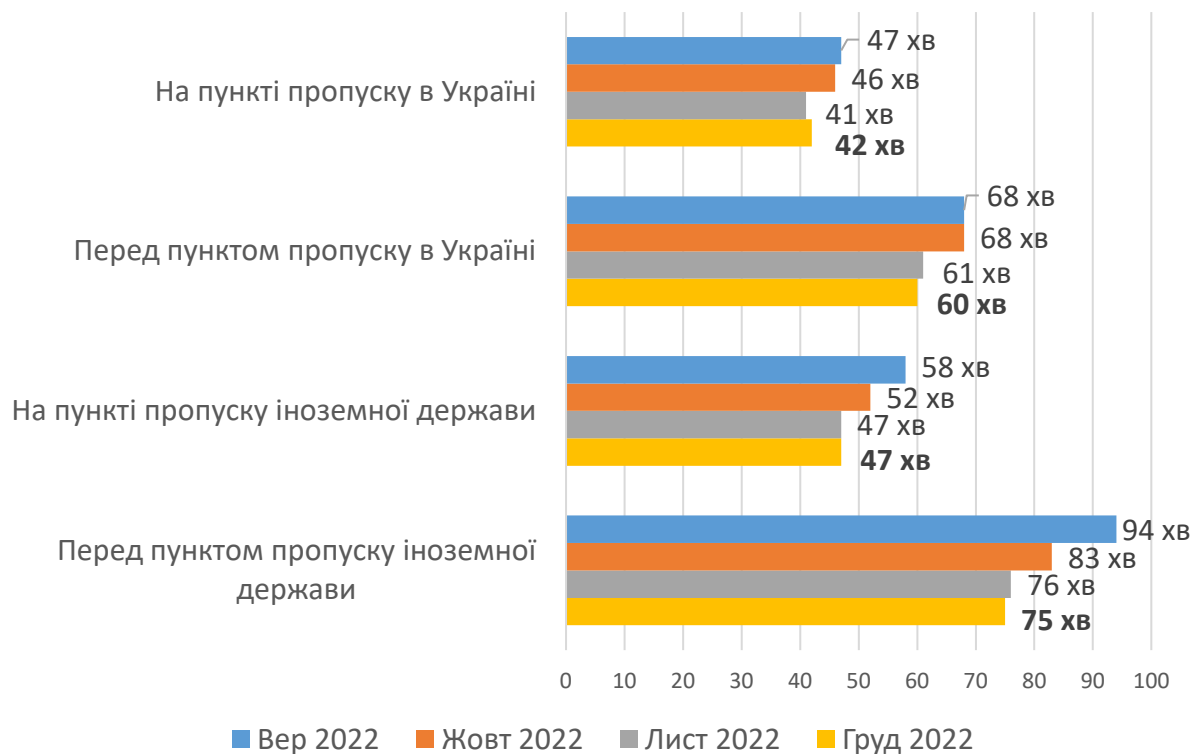
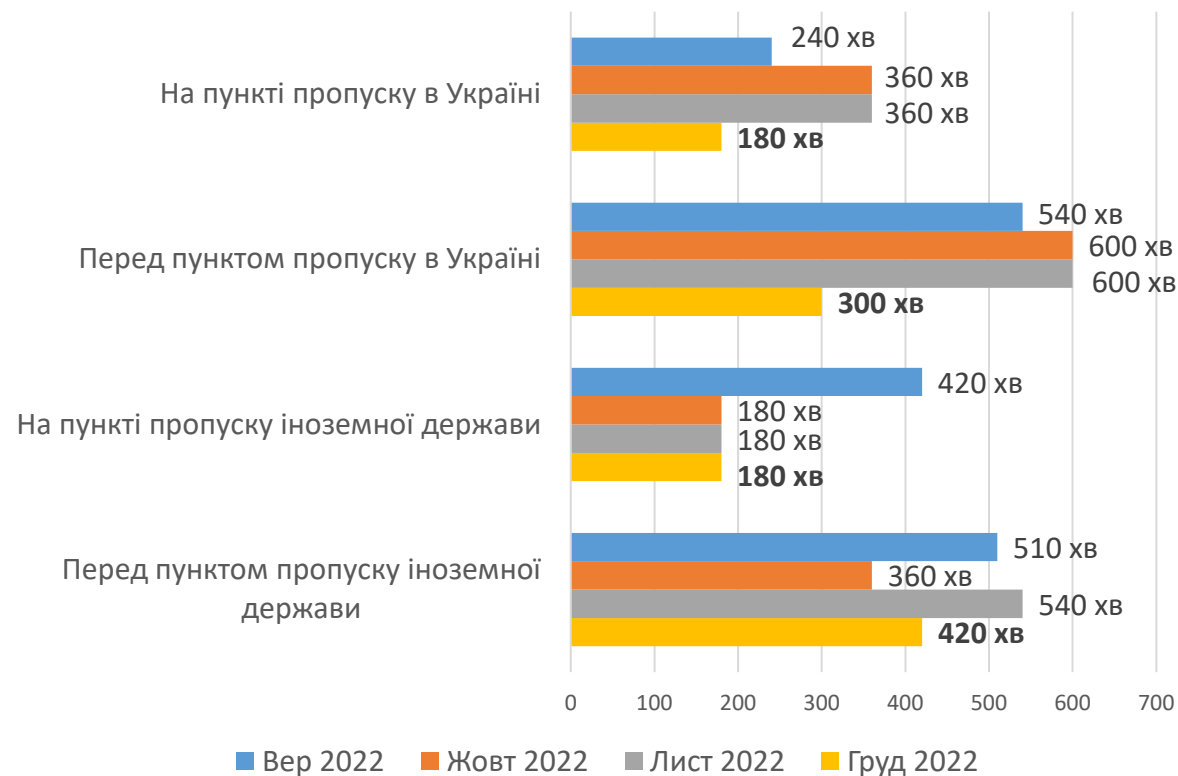
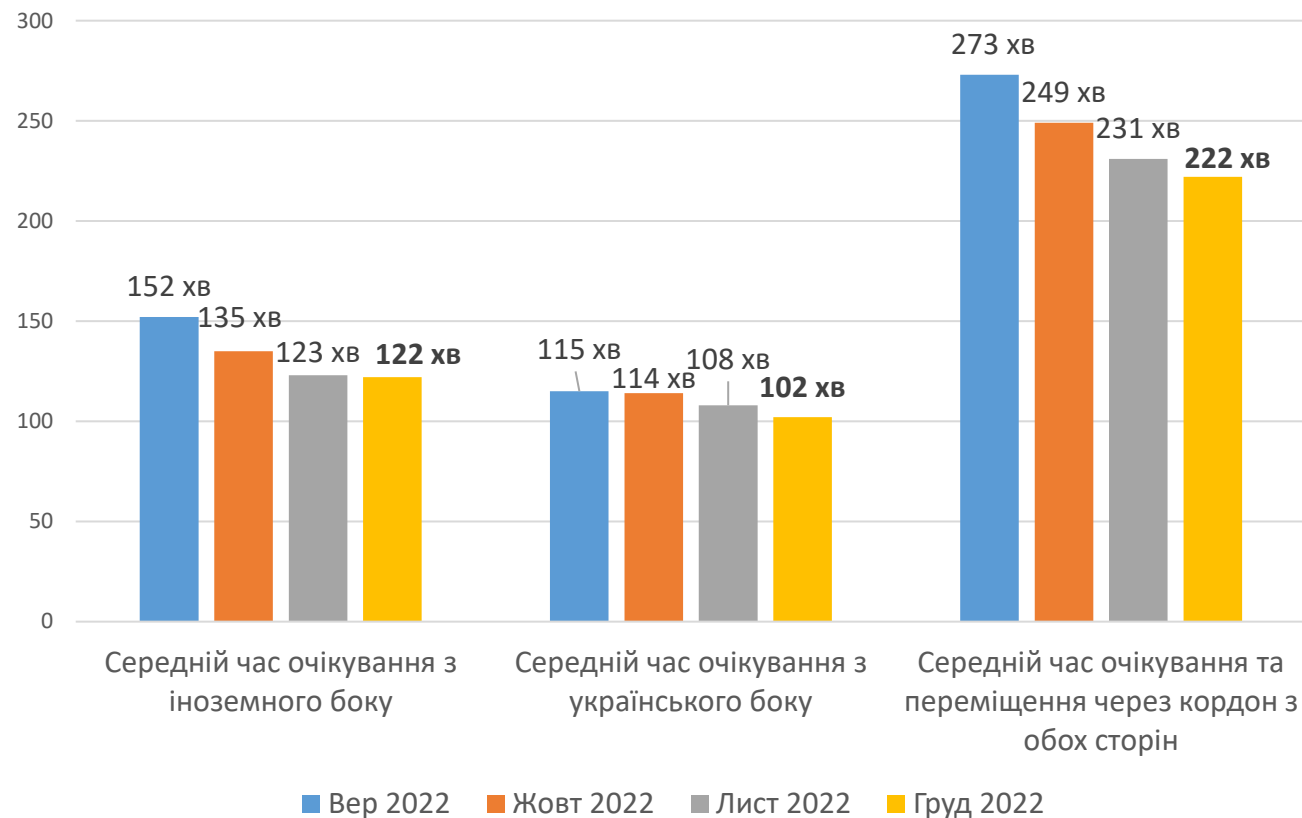


Рис. 5. Максимальний час перебування на кордоні, хв



# 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 грудень включно)
- Став швидше відбуватися 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,
  - у грудні – 3 години 42 хвилини

Отже, спостерігаємо скорочення часу перетину кордону у грудні порівняно з вереснем, що може пояснюватися зменшенням кількості громадян на в'їзд

# Як відбувається контроль на кордоні

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



- Під час перевірки безпеки майже чверть респондентів (24%) давали свій паспорт співробітнику ДПСУ
- 16% опитаних самостійно підходили до віконця паспортного контролю
- 18% опитаних залишали речі на місці
- 7% громадян з речами проходили рамку перевірки на безпеку
- 15% виходили з транспортного засобу
- 12% залишалися у транспортному засобі
- До 6% підходив службовий собака

# Основні проблеми при перетині державного кордону з точки зору пасажирів

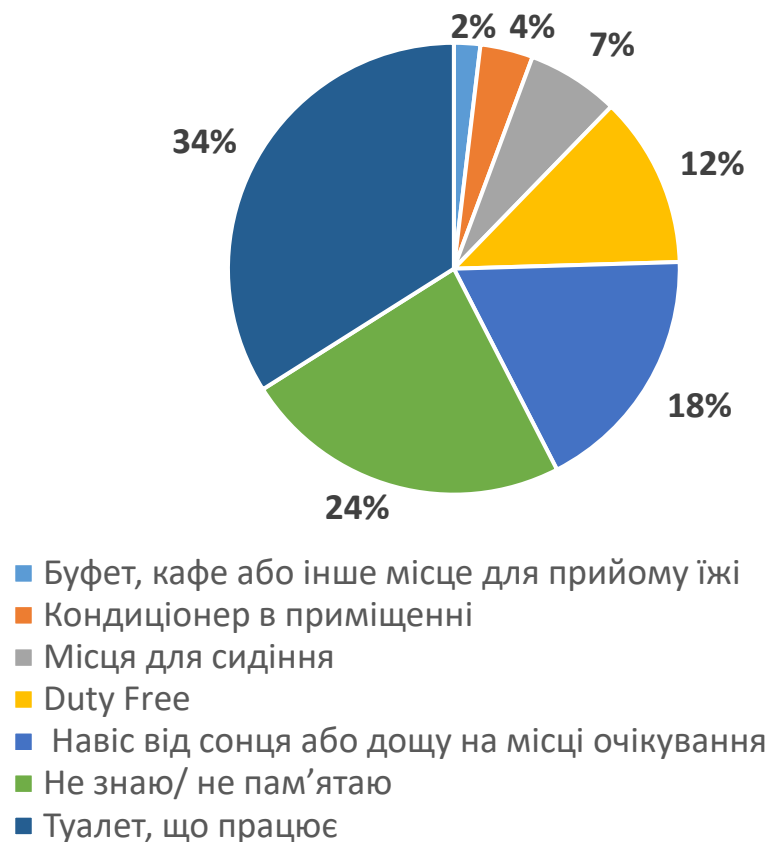
Рис. 8. Проблеми при перетині кордону, % опитаних



- На 1 місці з суттєвою перевагою пасажирів відзначають таку проблему, як наявність черг при перетині кордону - 39%
- На 2 місці проблема повільної роботи працівників - 22%
- На 3 місці проблема пов'язана з відсутністю місць для прийому їжі – 17%.

# Інфраструктура для пасажирів на українських пунктах пропуску

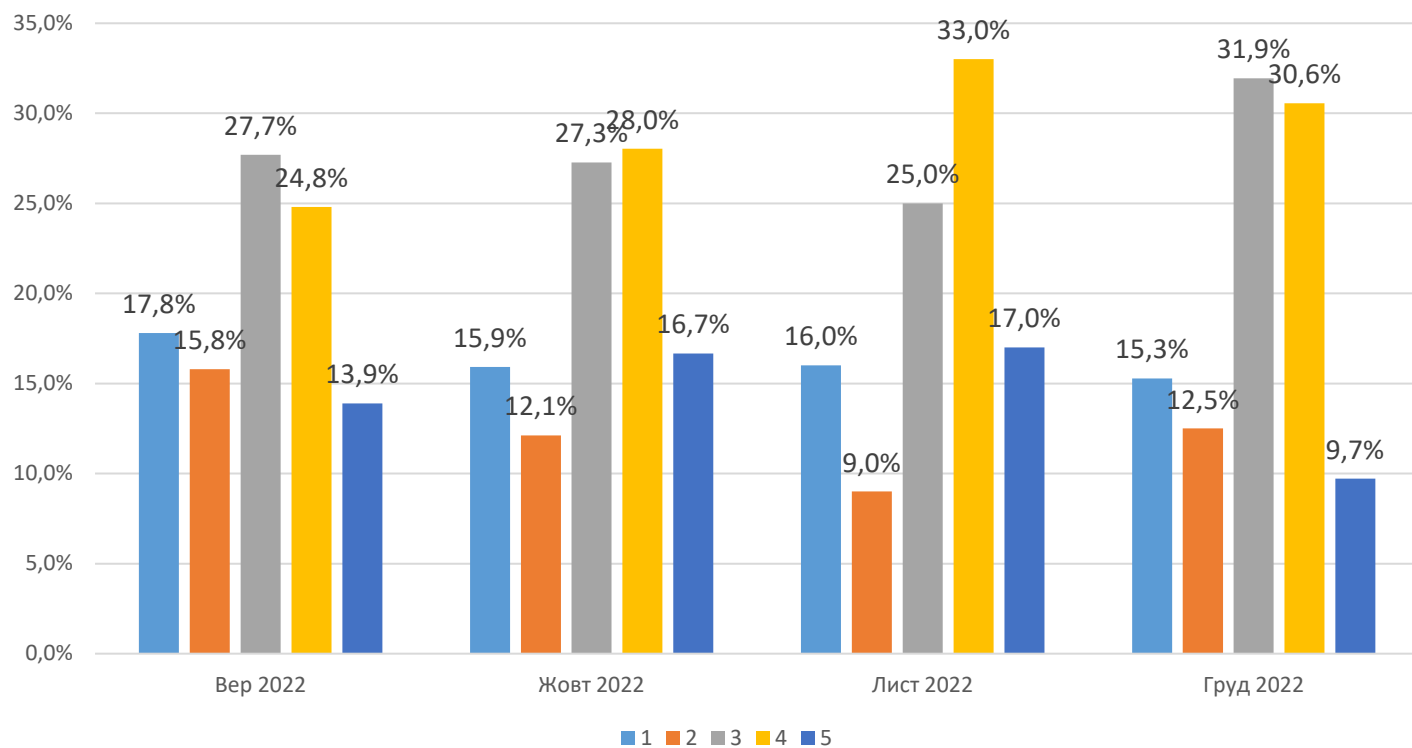
Рис. 9. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних



- Лише 34% опитаних зазначили, що на пункті пропуску наявний туалет, який працює
- 18% відзначили наявність навісу від сонця/дощу
- 12% побачили Duty Free
- 7% зазначили про наявність місць для сидіння
- 4% відзначили наявність кондиціонеру в приміщеннях
- 24% 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)

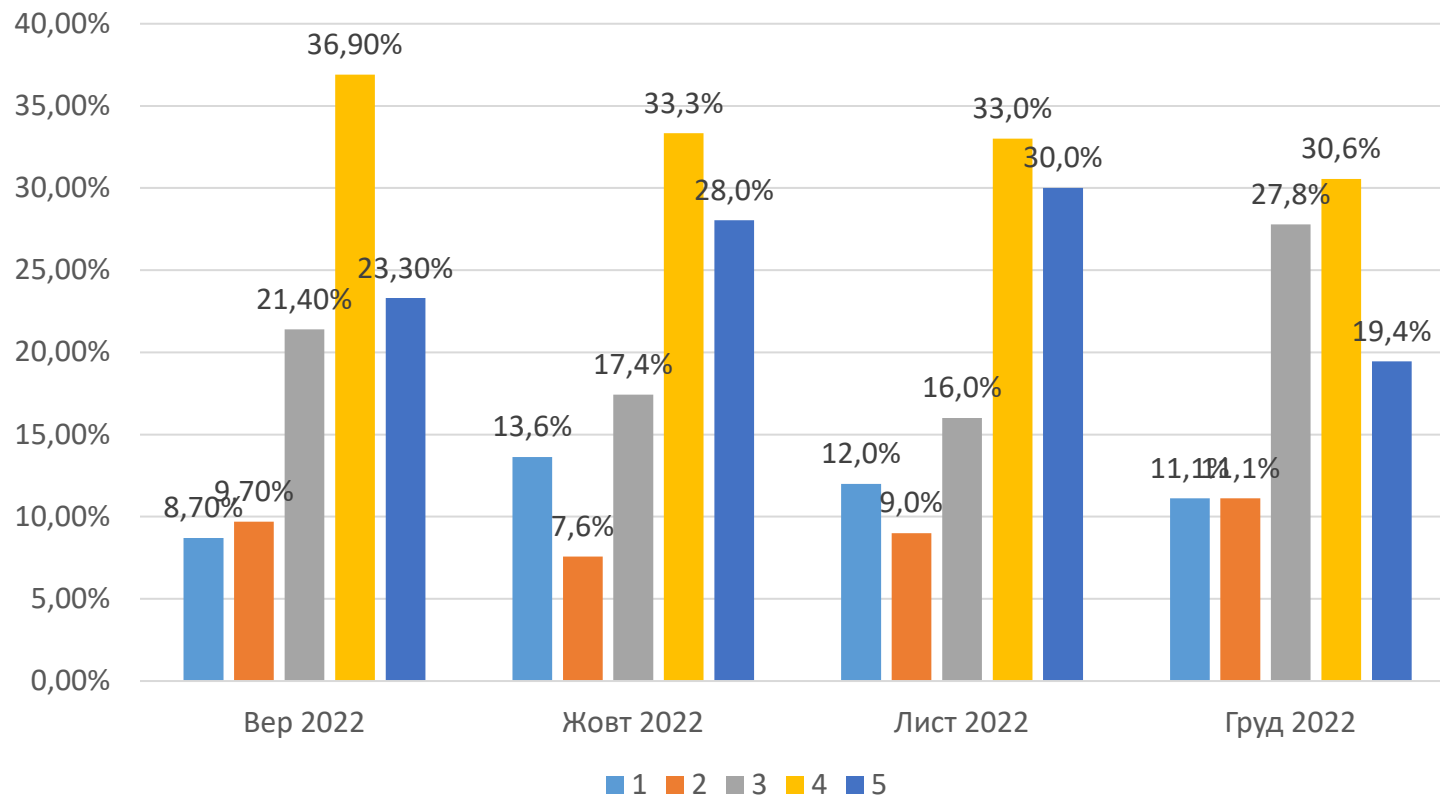


- З вересня задоволеність санітарними умовами поступово зростала до листопада, але у грудні знову почала спадати.
- Найбільше зросла оцінка «4» – на 5,8 в.п. та «3» на 4,2 в.п. та зменшилась оцінка «5» – на 4,2 в.п., оцінка «2» зменшилась на 3,3 в.п., «1» на 2,4 в.п.
- У грудні 31,9% пасажирів відзначили задоволеність санітарними умовами на «3» та 30,6% на «4».



# Якість інтернету та мобільного зв'язку

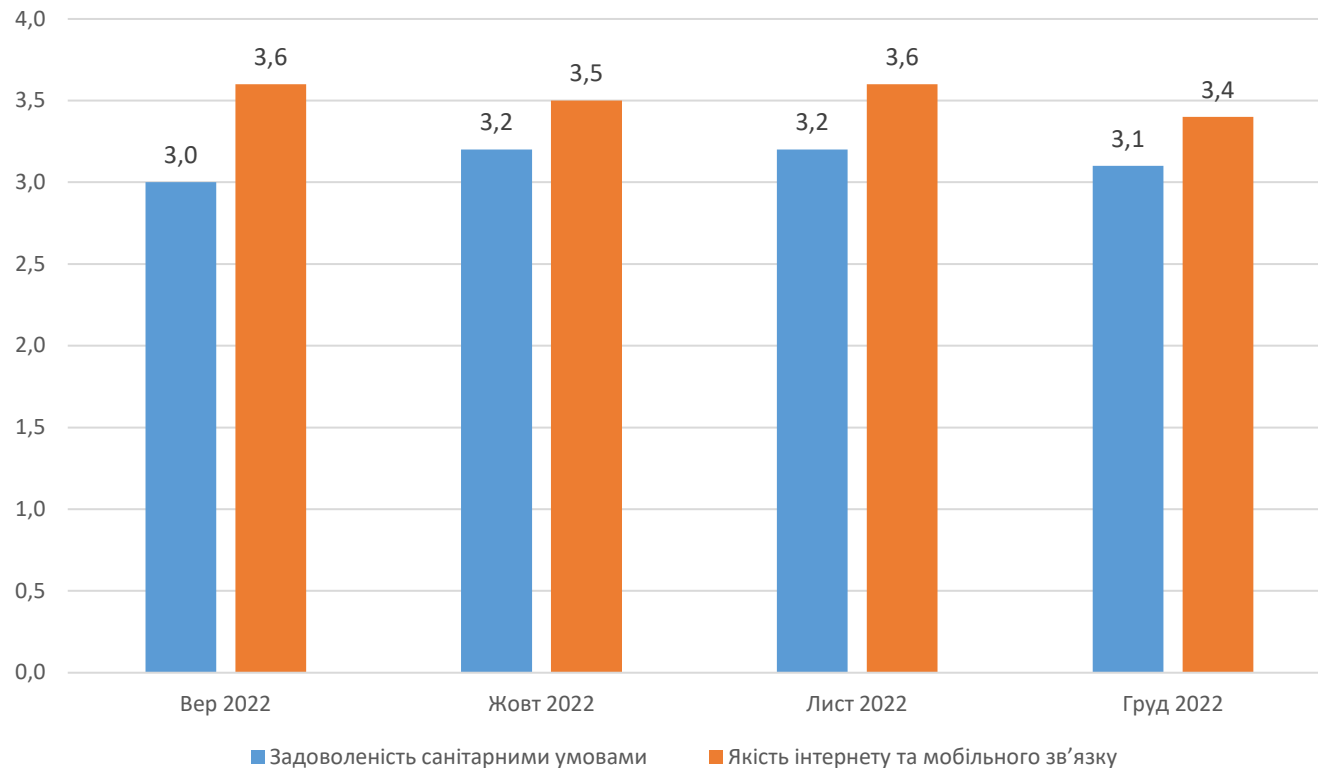
Рис. 11. Якість інтернету та мобільного зв'язку, % опитаних. (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



- Протягом усієї осені спостерігається тенденція до зростання оцінки якості інтернету та мобільного зв'язку, однак у грудні спостерігаємо різке зменшення.
- Оцінка «5» зменшилась на 3,9 в.п., відповідно оцінки «1» та «2» зросли на 3,8 в.п.
- У грудні 27,8% пасажирів відзначили якість інтернету та мобільного зв'язку на «3», 30,6 на «4» та лише 19,4% - 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 грудень – 3,1
- Середня оцінка задоволеності якістю інтернету та мобільного зв'язку – 3,5

# 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 вбиральнь на самих пунктах пропуску та під'їздах до них
5. Покращення доступу до мереж мобільного зв'язку українських операторів

# Результати моніторингу «Чесний кордон»

- ✓ Вересень – грудень 2022 року
- ✓ **22 фокус групи та 24 глибинних інтерв'ю** проведено
- ✓ **Більше 170 учасників** 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
- Зміна ринків збуту (зупинка поставок до росії, білорусі та окремих країн середньої азії)
- Відзначено більш лояльне ставлення контрагентів, м'яких умов поставок, відстрочення платежів, збільш поставки тощо
- Підвищення попиту на товари з українською символікою
- Зниження попиту на митно-брокерські послуги в Україні

**EXPORT**



# 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 один бік



# 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)

