

Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

“НАШ КОРДОН”

квітень - травень 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, 8 червня 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: квітень-травень 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 квітня-травня 2023 року:

- Асоціація митних брокерів України (м. Київ)
- ГО «Агенція міжнародної співпраці» (м. Луцьк)
- ГО «Карпатські обрії» (м. Ужгород)
- ГО «Асоціація регіональних ЗМІ» (м. Мена, Чернігівська обл.)
- 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

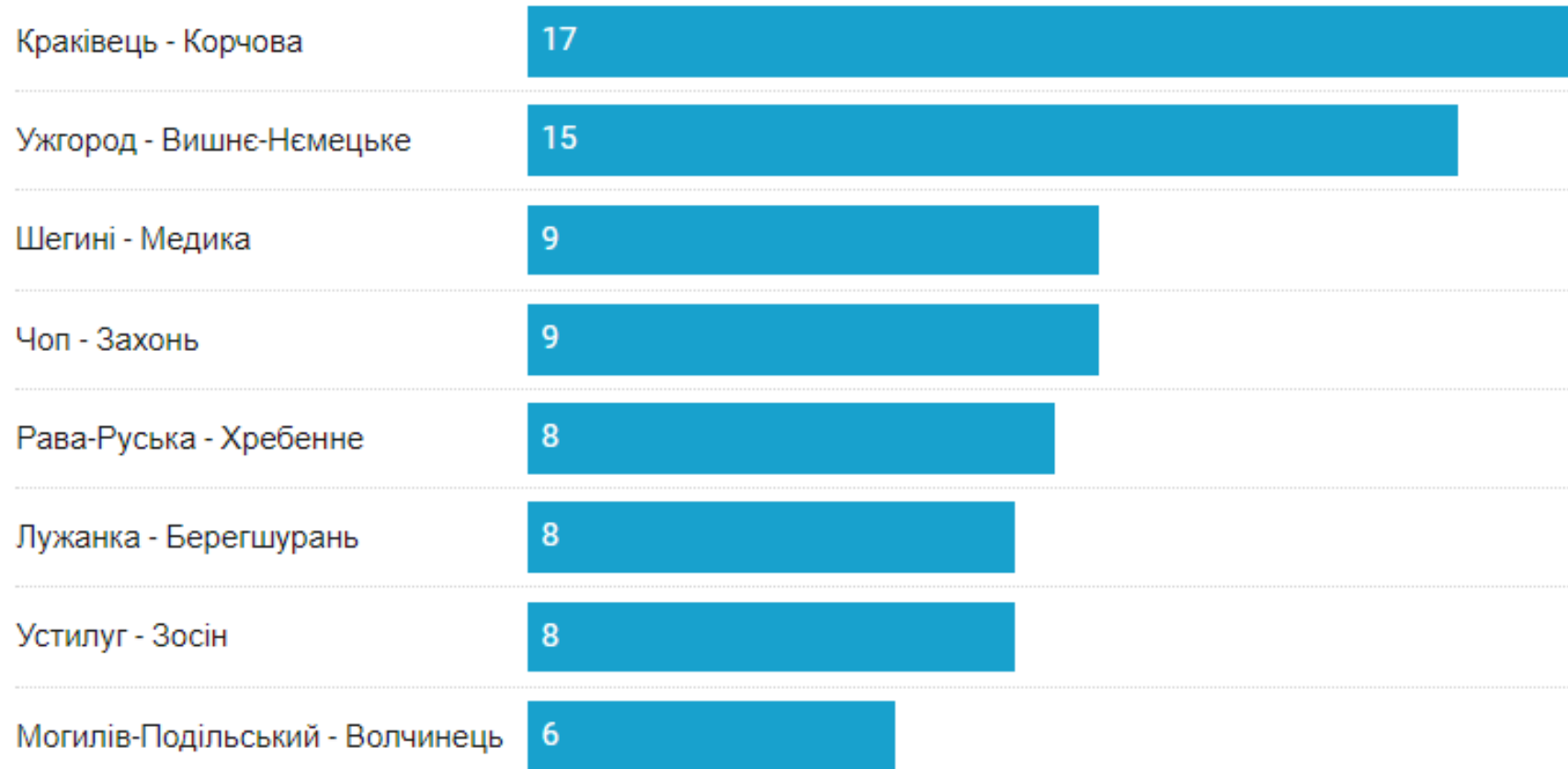
Всі результати є в телеграм каналі «Чесна митниця»

Результати моніторингу «Кордон дружній для друзів» (квітень-травень 2023 року)

- У квітні-травні 2023 року опитано 156 респондентів з 6 регіонів України, 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

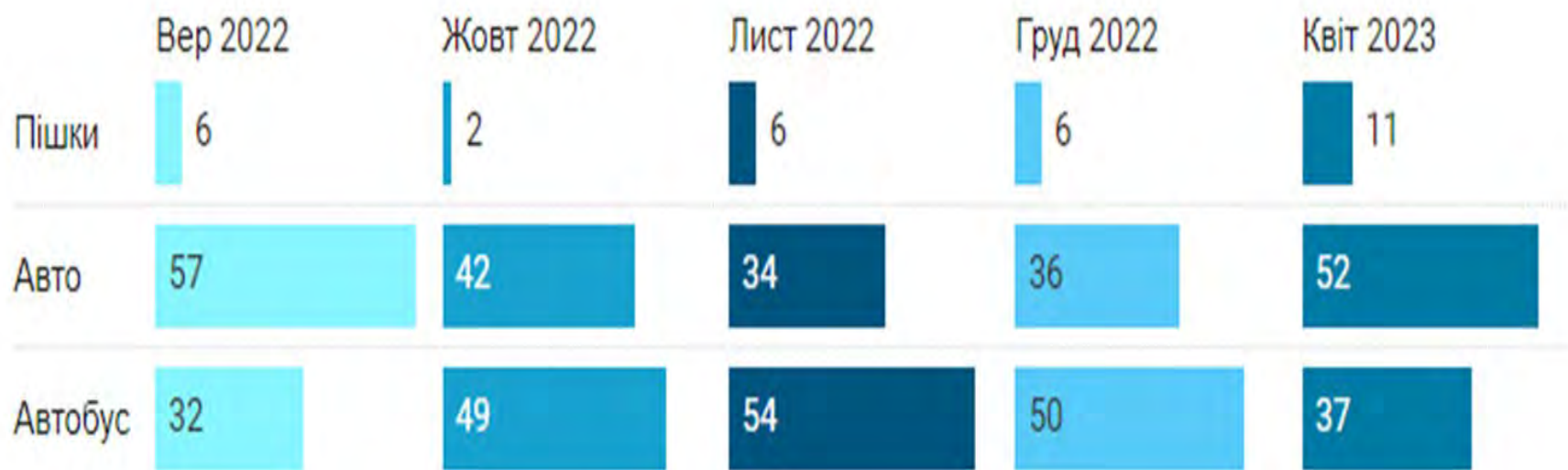
Рис. 1. Пункти пропуску, % опитаних (квітень)



- Найбільша частка, а саме 17% респондентів перетинали кордон у квітні-травні на КПП «Краківець - Корчова».
- На інші пункти пропуску прийшлося від 15% до 6%

Спосіб перетину державного кордону

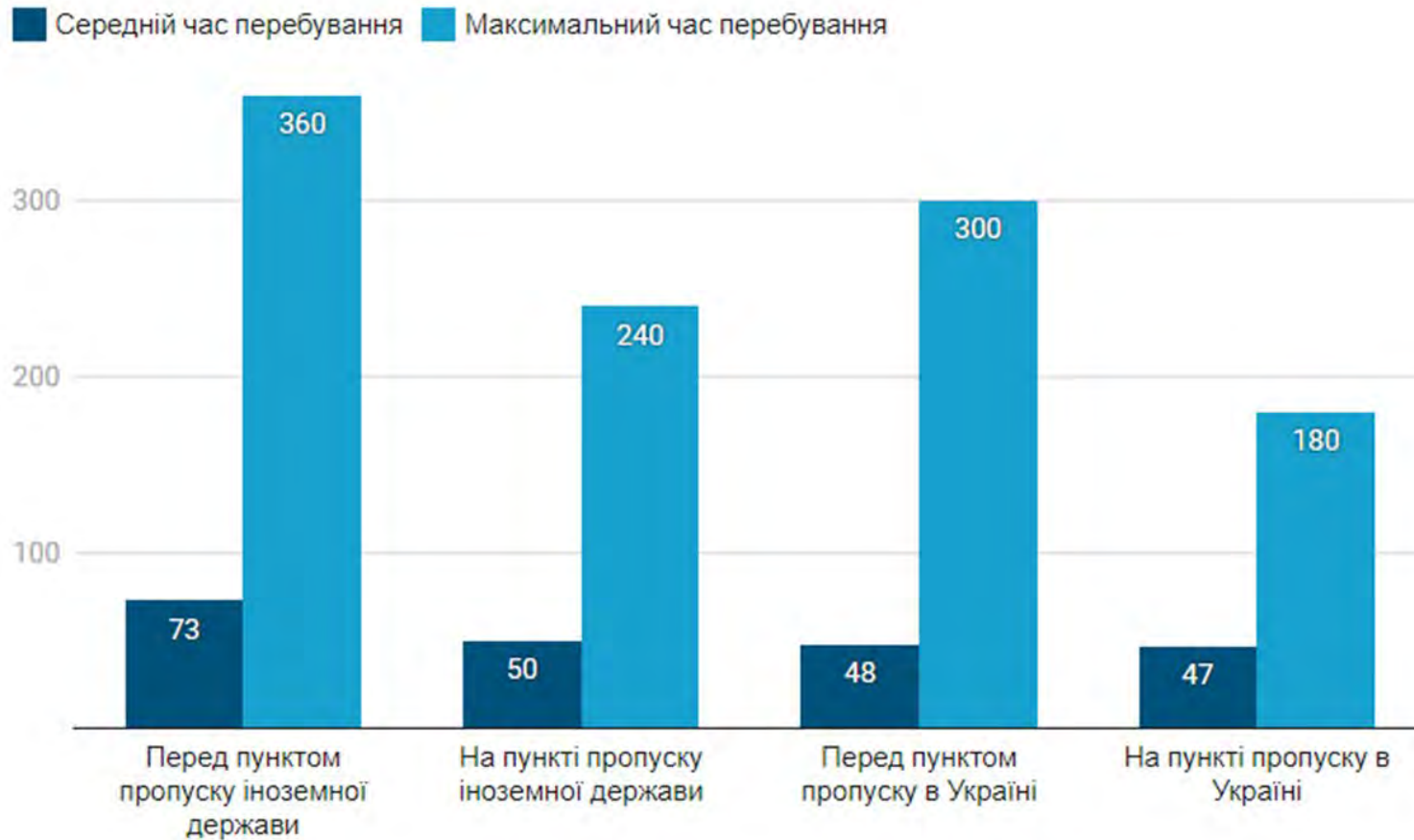
Рис. 2. Спосіб перетину кордону, % опитаних



- Протягом опитування найбільше респондентів перетинали кордон на авто - 52%, найменше пішки - 11%.
- *у квітні не опитувалися пасажирів, що перетинали кордон залізницею

Тривалість перетину державного кордону з точки зору пасажирів

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



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 пункту пропуску в Україні

- У середньому, на перетин іноземного пункту пропуску потрібно більше часу ніж на перетин пункту пропуску з українського боку під час в'їзду до України
- У квітні-травні випадки максимального часу проходження кордону більш тривалі з боку іноземної держави в порівнянні з аналогічними випадками з українського боку

Тривалість перетину державного кордону, динаміка складових

Рис. 4. Середній час перебування на кордоні, хв

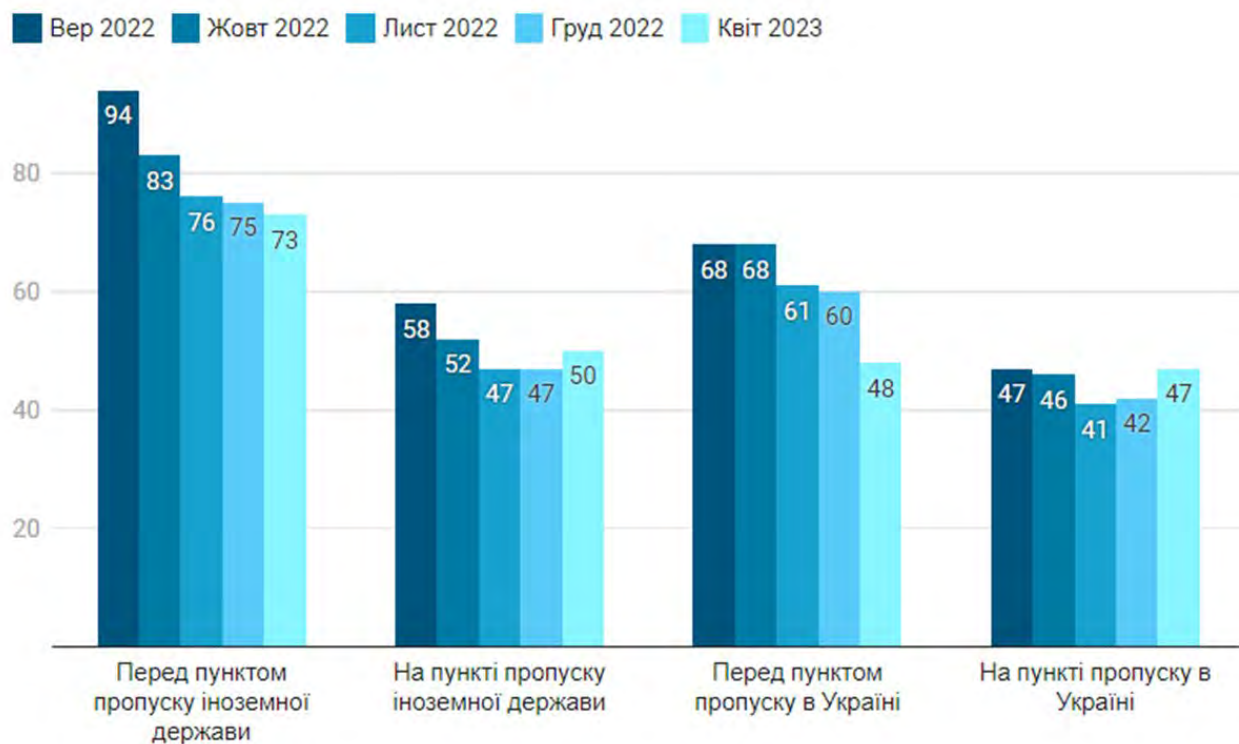
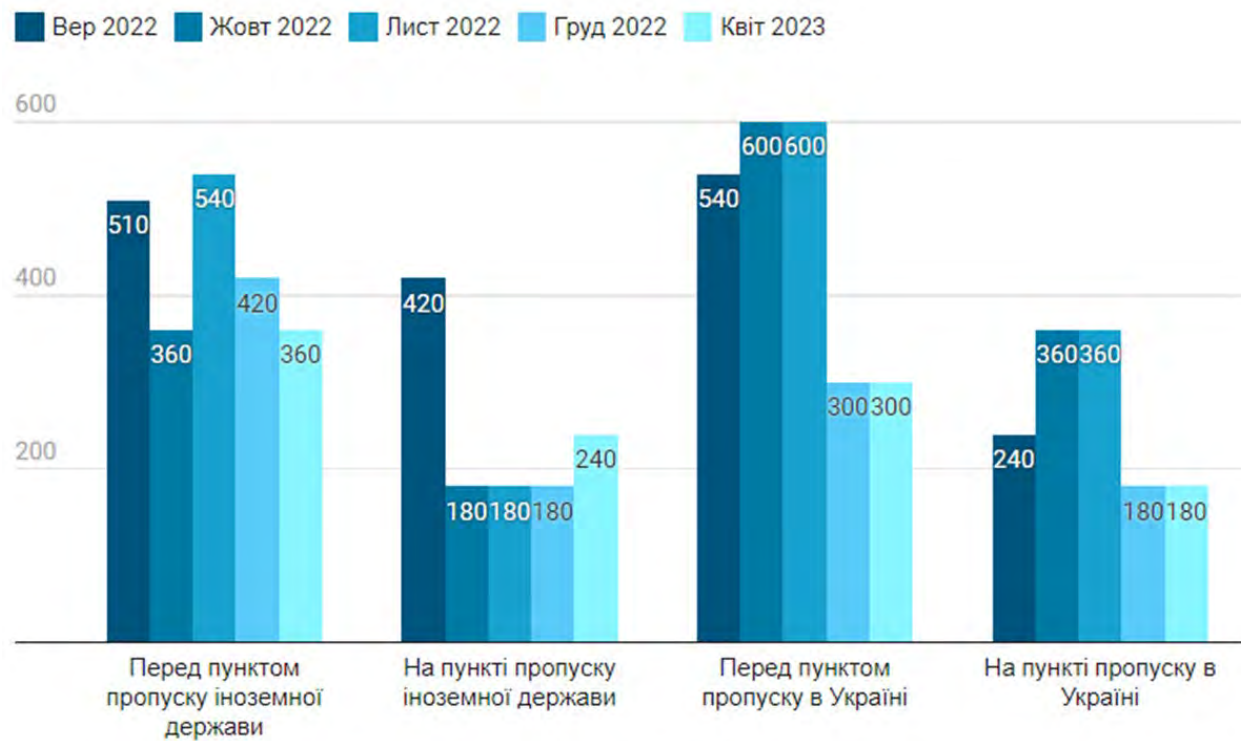
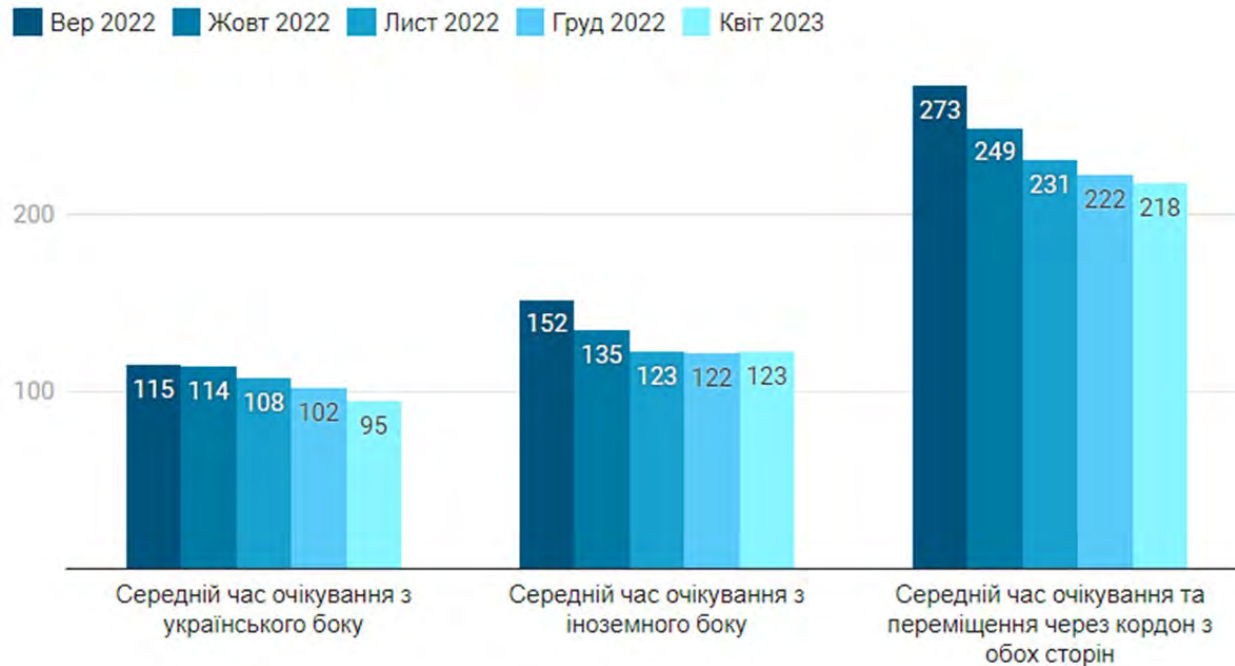


Рис. 5. Максимальний час перебування на кордоні, хв



Тривалість перетину державного кордону, середній час очікування

Рис. 6. Середній час перебування на кордоні, хв



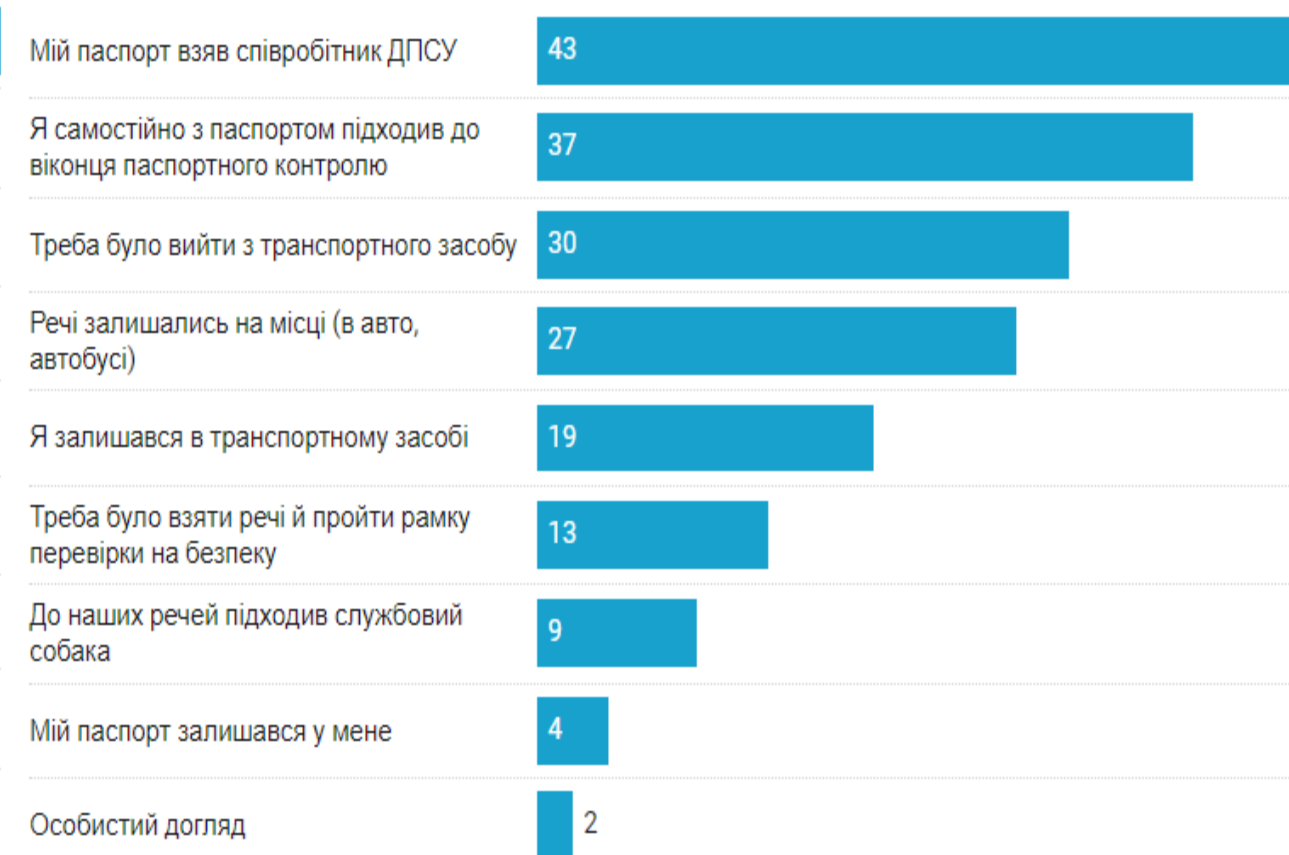
- У квітні в середньому громадяни витрачали на очікування та проходження усіх процедур з іноземного боку **123 хв**, з українського - **95 хв**
- Громадяни України під час своїх закордонних поїздок у середньому витрачали на перетин кордону **3 години 38 хвилин** у квітні

Як відбувається контроль на кордоні

Рис. 7. Як відбувається контроль на кордоні в Україні, % опитаних (квітень)



Рис. 8. Як відбувається контроль на кордоні в іноземній державі, % опитаних (квітень)



Основні проблеми при перетині державного кордону з точки зору пасажирів в динаміці

Рис. 9. Проблеми при перетині кордону, % опитаних



- **1 місці** з суттєвою перевагою посідає проблема **черг при перетині кордону** - 74%
- **На 2 місці** — проблема **повільної роботи працівників** - 36%
- **На 3 місці** проблема пов'язана з **недоступністю туалетів** – 27%.

Інфраструктура для пасажирів на українських пунктах пропуску в динаміці

Рис. 10. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних



- Лише 48% опитаних зазначили, що на пункті пропуску наявний туалет, який працює
- 46% відзначили наявність навісу від сонця/дощу
- 31% побачили Duty Free
- 17% зазначили про наявність місць для сидіння
- 4% відзначили наявність кондиціонеру в приміщеннях
- 20% не змогли дати відповідь

Задоволеність санітарними умовами та якістю інтернету і зв'язку

Рис. 11. Задоволеність санітарними умовами, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

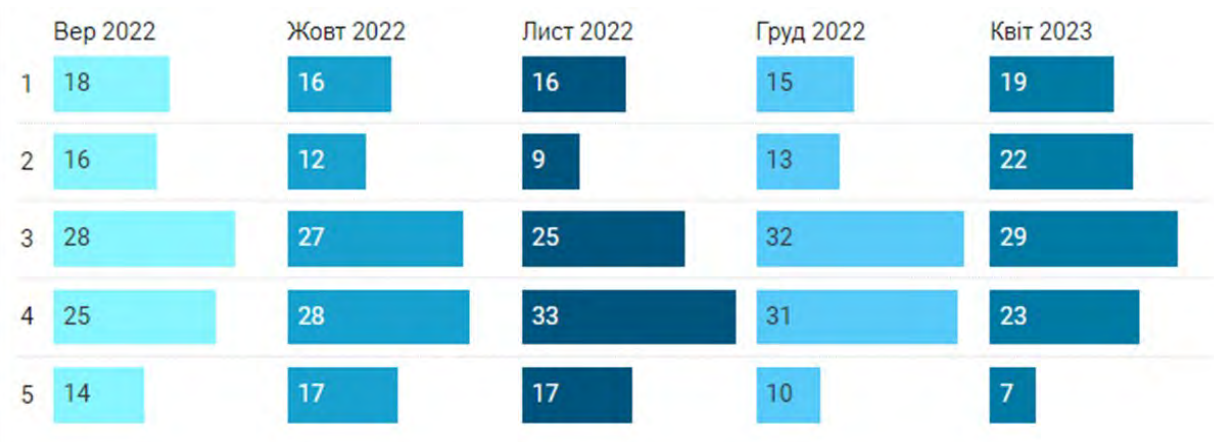


Рис. 12. Якість інтернету та мобільного зв'язку, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

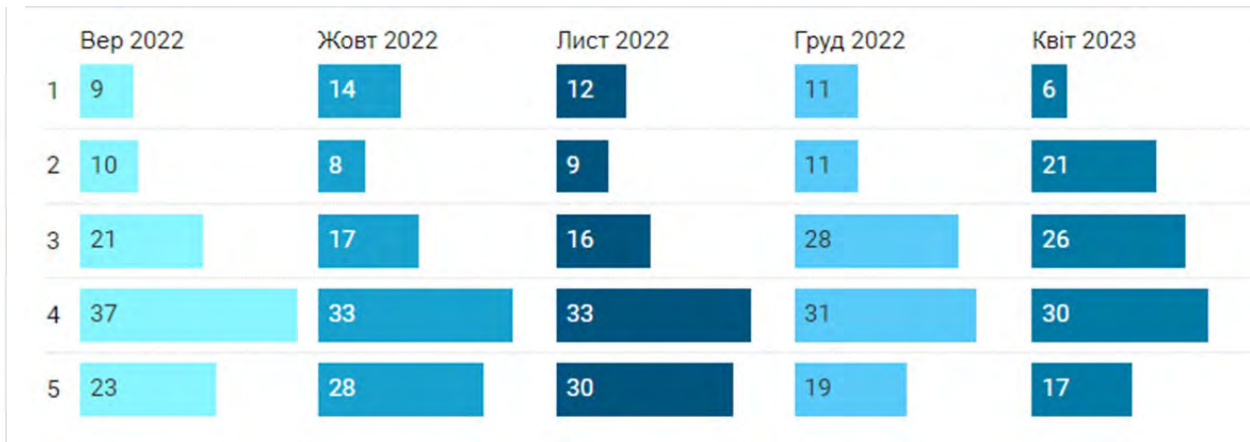
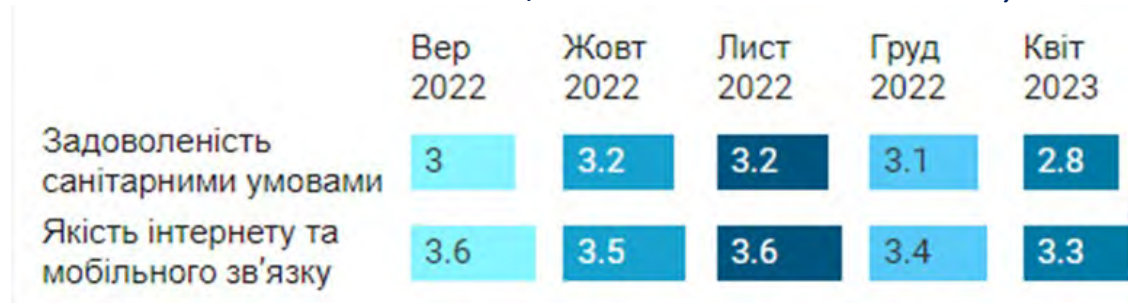


Рис. 13. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



Оцінка обслуговування працівниками Держприкордонслужби/ Держмитслужби України

Рис. 14. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, поведінка співробітників Державної прикордонної служби України, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



Рис. 15. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, поведінка співробітників Державної митної служби України, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

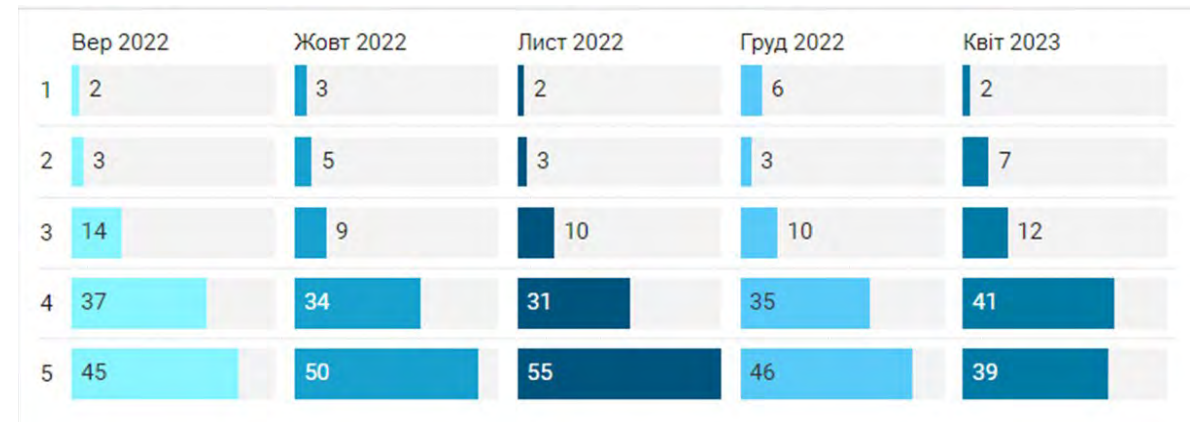


Рис. 16. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



Організація перетину кордону

Рис. 17. Організація процедури перетину кордону з українського боку, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

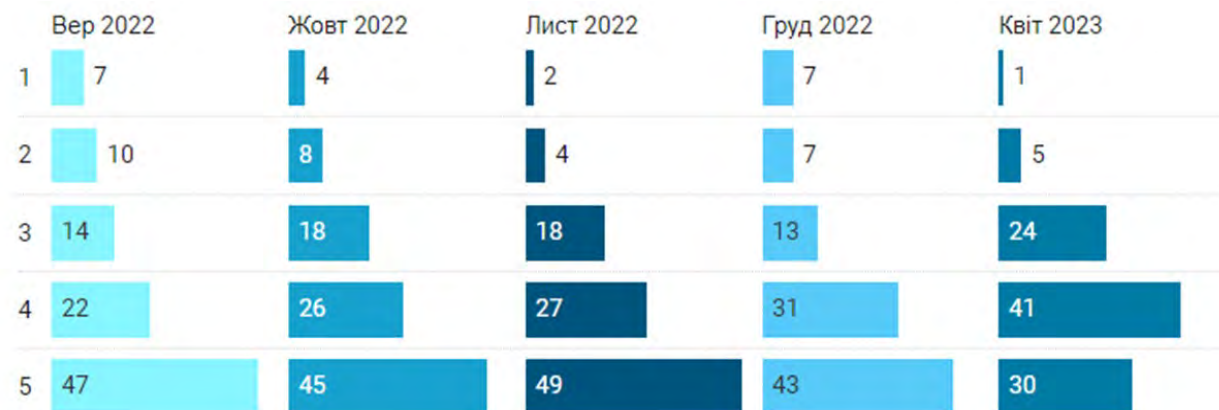


Рис. 18. Організація процедури перетину кордону з іноземного боку, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



Рис. 19. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Організація на пунктах пропуску місць для прийому їжі та сидіння.
2. Покращення санітарних умов, зокрема наявність чистих вбиральнь на самих пунктах пропуску та під'їздах до них.
3. Збільшення кількості працівників Держмитслужби та Держприкордонслужби, які обслуговують відповідні пункти пропуску, задля зменшення кількості черг.
4. Покращення доступу до мереж мобільного зв'язку українських операторів.
5. Облаштування місць/ буфетів для прийому їжі.

Результати моніторингу «Чесний кордон» (оцінки та очікування бізнесу)



Результати моніторингу «Чесний кордон»



- ✓ Квітень – травень 2023 року
- ✓ **Опитано 65 респондентів у форматі** фокус груп та глибинних інтерв'ю
- ✓ Представники підприємств, що є експортерами та/або імпортерами, брокери, представники бізнес-асоціацій, перевізники, митники, волонтери, експерти митної справи
- ✓ Регіони: Волинська, Вінницька, Закарпатська, Київська, Дніпропетровська, Чернігівська області та м. Київ

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

- Згадується про продовження застосування режиму спільного транзиту (NCTS) в Україні, *відзначено поступове збільшення операцій з її використанням, але у бізнесу залишаються складнощі у використанні нового сервісу*
- Відзначено поширення механізму «електронної черги» на інші МАПП, крім «Ягодин» «але зазначено про недостатність існуючих майданчиків для автомобілів і нерозв'язаність проблеми з чергами
- Відзначено можливість подачі документів на отримання сертифікату ЄВРО-1 в електронному вигляді

Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди з боку сусідніх країн



- обмеження з боку Польщі, Словаччини, Угорщини та Болгарії на ввезення української аграрної продукції, що поставило під загрозу виконання контрактів з країнами Європи, Азії та Латинської Америки і зупинило роботу окремих підприємств
- вимоги Польської сторони додаткових документів, які не вимагаються іншими країнами ЄС при експорті обладнання

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



- неможливість (ускладненість) підтвердження походження сировини при експорті для підприємств, що здійснили релокацію
- значні черги на кордоні/недостатність паркомісць на майданчиках біля МАПП, незважаючи на впровадження електронної черги (найпроблемніший МАПП «Ягодин»)
- складний процес бронювання водіїв перевізниками, як наслідок наявний дефіцит водіїв для міжнародних перевезень
- заблоковане внесення змін до реєстру об'єктів прав інтелектуальної власності
- імпортери скаржаться на використання митниками так зв. «таблиць» при ухваленні рішень щодо митної вартості при імпорті

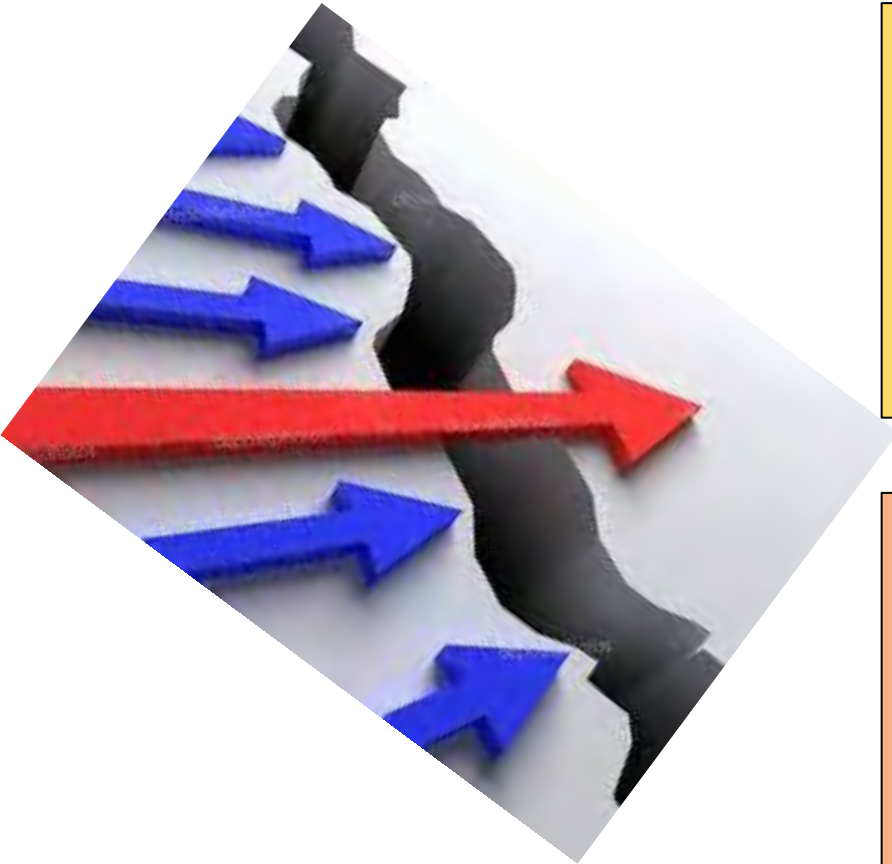
Результати моніторингу «Чесний кордон» побажання до роботи митних органів

- наявність вчасної реакції працівників митниці на звернення
- оприлюднення внутрішніх листів та роз'яснень, які наразі не публікуються для широкого загалу
- дотримання часових нормативів митного контролю при оформленні товарів та транспортних засобів
- підвищення спроможності митників при оформленні експорту запчастин для ремонту обладнання



** окремо відзначено високий рівень якості комунікації з представниками центрального апарату Держмитслужби*

Результати моніторингу «Чесний кордон» окремі заявлені перешкоди



Зволікання в оформленні вантажів
в останні числа кожного місяця,
оскільки вже виконаний план по
кількості оформлених ВМД

Волонтери скаржилися на
перешкоди, які виникають при
ввезенні гуманітарних вантажів на
ПП Краківець

Неможливість
завершення
зовнішньоекономі
чних контрактів,
за якими до 24
лютого 2022 року
були здійснені
платежі на адресу
контрагентів з
Білорусі

Результати моніторингу «Чесний кордон» найбільш позитивний факт (вирішене питання)



*Можливість подачі документів на отримання сертифікату
ЄВРО-1 в електронному вигляді*

Результати моніторингу «Чесний кордон»

Найбільш проблемний (негативний) випадок

- Підвищення митної вартості незважаючи на наявність прямого договору, оригіналу виписки з податкових органів країни контрагента про зарахування на рахунок підприємства коштів відповідно до договору, висновку ТПП як України так і країни контрагента, довідки про котирування на біржі тощо
- очікування представників ДБР більше 3 діб і після чого повідомлення, що їх не буде
- відмова у розміщенні на території митного поста “Чоп” брокерського підприємства



РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Збільшення пропускної спроможності міжнародних автомобільних пунктів пропуску.
2. Запровадження на найбільш проблемних ділянках кордону спільного митного та прикордонного контролю за прикладом пунктів пропуску на кордоні Україна-Молдова (МАПП «Паланка»).
3. Запровадження можливості комунікації щодо кожного митного оформлення з інспектором в режимі онлайн, що надало б можливість оперативного надання додаткових документів та роз'яснень за запитом інспектора.
4. Спрощення системи перереєстрації або тимчасової зміни місцезнаходження релокованих підприємств.
5. Припинення практики зволікання в оформленні вантажів митницею в останні числа кожного місяця.
6. Законодавче вирішення проблеми неповернення валютної виручки за контрактами, укладеними до 24 лютого 2022 року з білоруськими підприємствами.

*Рекомендації, сформульовані у [попередньому випуску бюлетеня](#) не втратили своєї актуальності.

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

КОНТАКТИ

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

