

Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

“НАШ КОРДОН”

Червень - липень 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, 27 липня 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:

з 1 червня по 30 червня 2023 року - опитування пасажирів

з 15 червня по 17 липня 2023 року проведення фокус груп та глибинних інтерв'ю з учасниками ЗЕД

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»

- 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 публікуються в інформаційно-аналітичному віснику
«Наш кордон»

Організації партнери публікують результати досліджень на своїх сайтах та у соціальних мережах

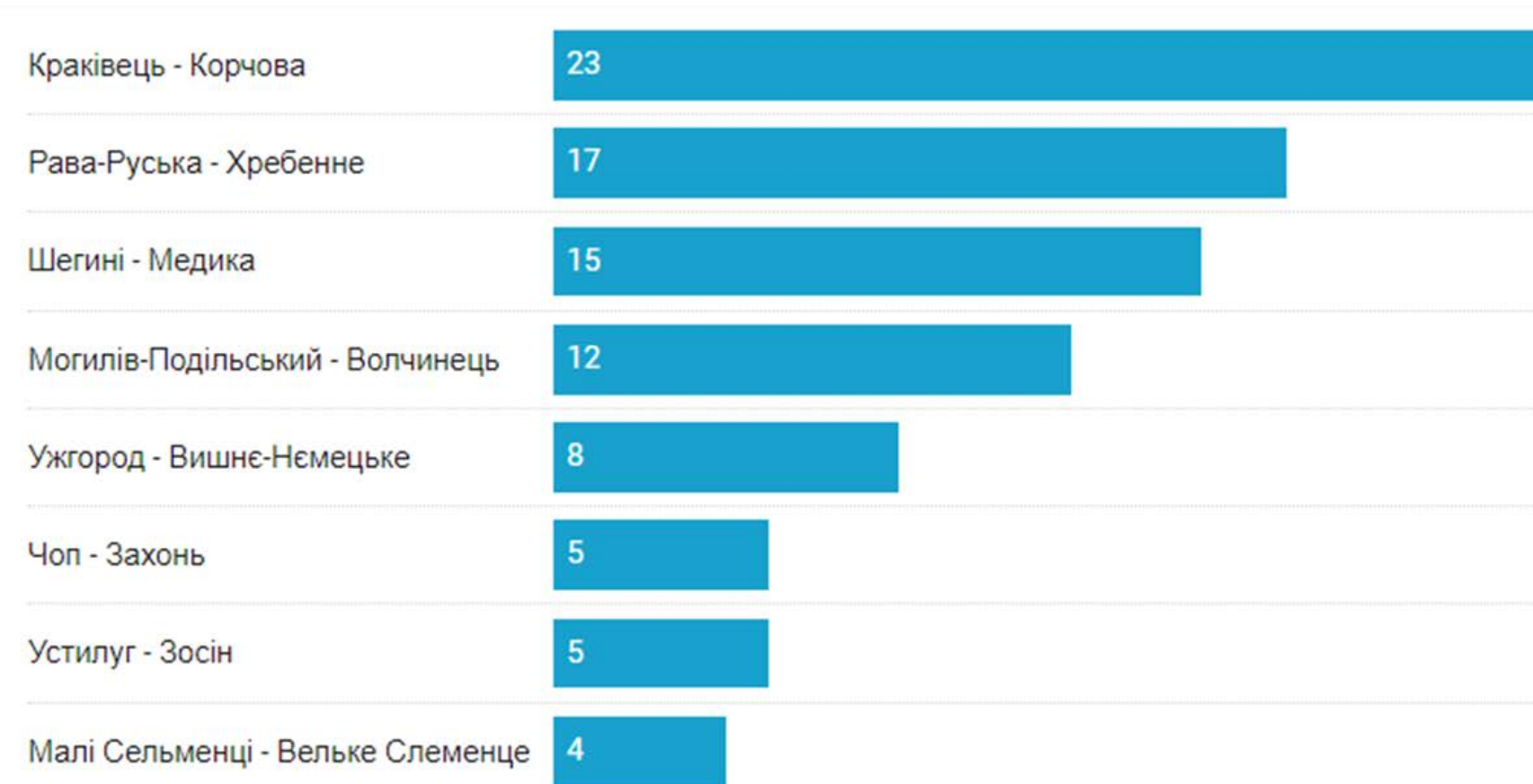
Всі результати розміщуються в телеграм каналі
«Чесна митниця»

Результати моніторингу «Кордон дружній для друзів» (червень 2023 року)

- У червні 2023 року опитано 146 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

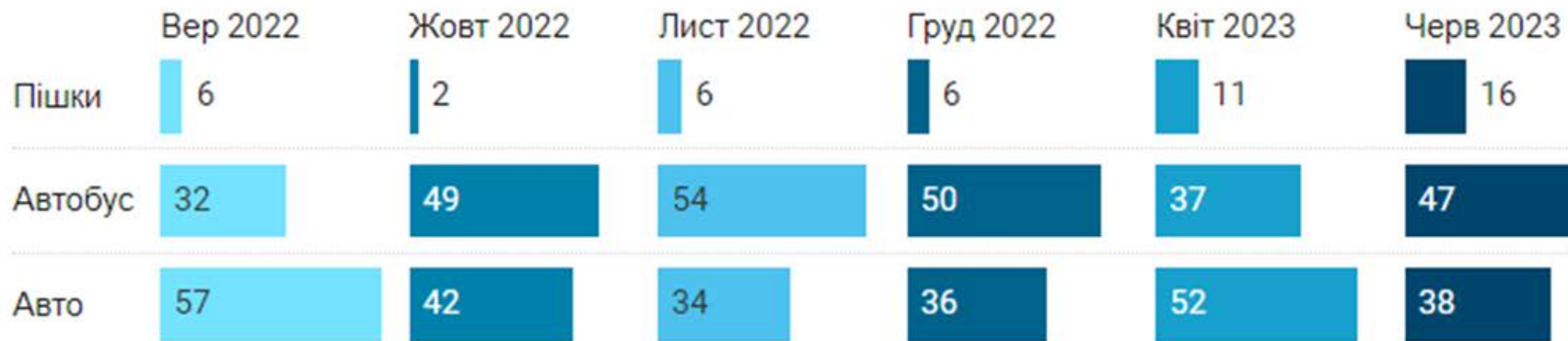
Рис. 1. Пункти пропуску, % опитаних (червень)



- Найбільша частка, а саме 23% респондентів перетинали кордон у червні на КПП «Краківець - Корчова».
- На інші пункти пропуску прийшлося від 17% до 4%

Спосіб перетину державного кордону

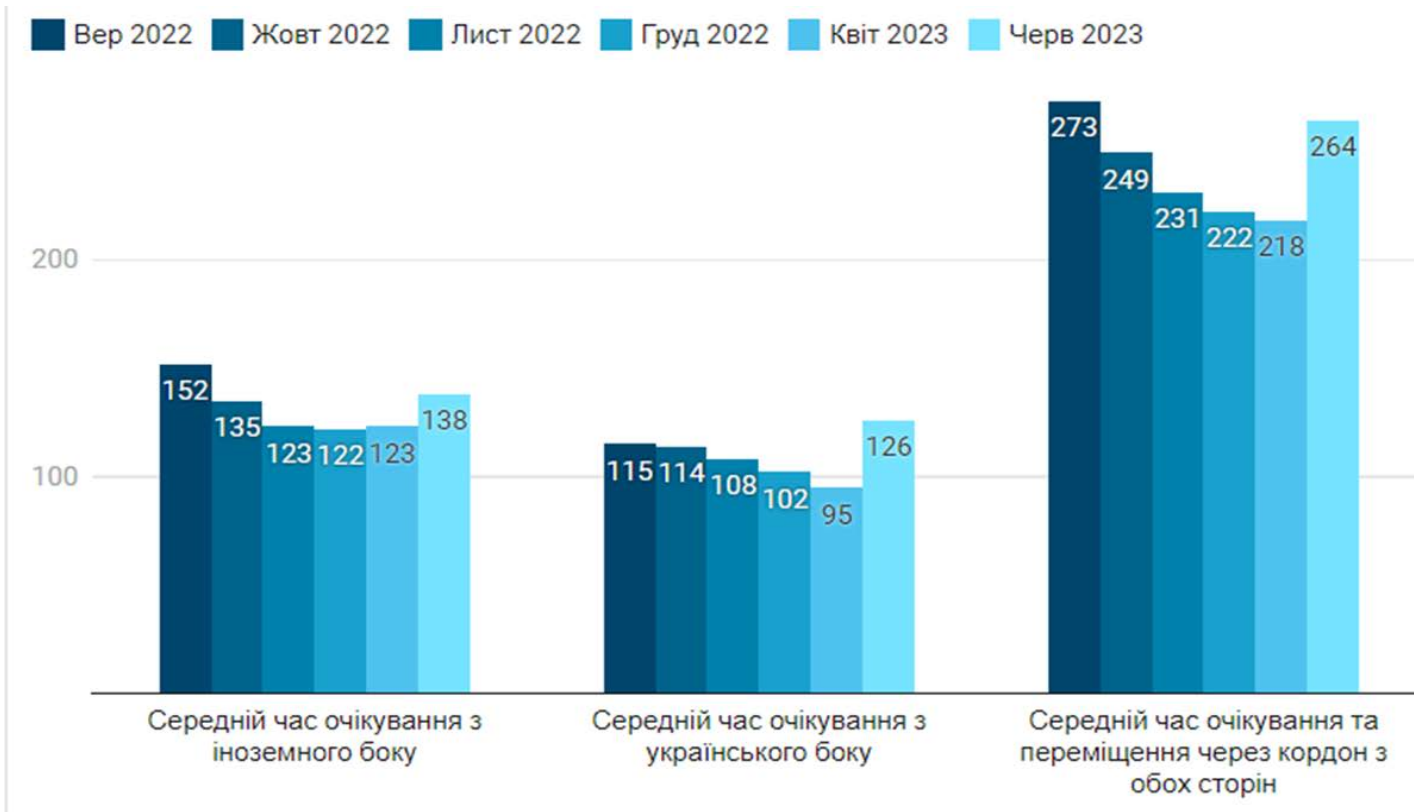
Рис. 2. Спосіб перетину кордону, % опитаних



- Серед опитаних найбільша частка тих, хто перетинав кордон автобусом - 47%, найменша частка тих, хто перетинав пішки - 16%
- *з квітня не опитуються пасажирів, що перетинають кордон залізницею

Тривалість перетину державного кордону, середній час очікування

Рис. 6. Середній час перебування на кордоні, хв

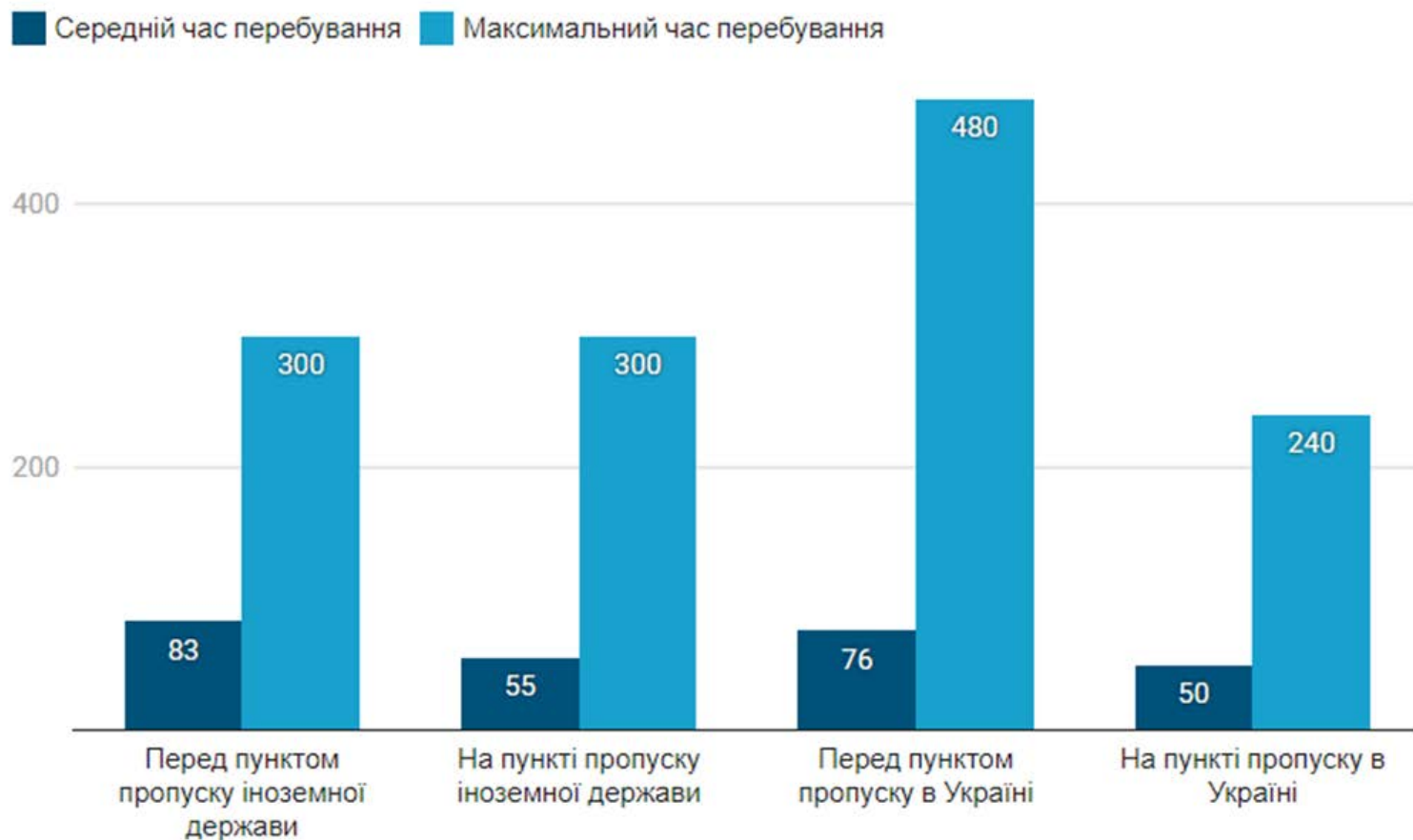


Тривалість перетину кордону складається з 4-х показників: час перебування перед пунктом пропуску іноземної держави, на пункті пропуску іноземної держави, перед пунктом пропуску в Україні та на пункту пропуску в Україні

- У червні в середньому громадяни витрачали на очікування та проходження усіх процедур з іноземного боку **138 хв**, з українського - **126 хв**
- Громадяни України під час своїх закордонних поїздок у середньому витрачали на перетин кордону **4 години 24 хв (264 хв)** у червні

Тривалість перетину державного кордону з точки зору пасажирів

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



- У середньому, на перетин іноземного пункту пропуску потрібно більше часу ніж на перетин пункту пропуску з українського боку під час в'їзду до України
але
- максимальний час очікування більший перед ПП в Україні ніж перед іноземними ПП

Тривалість перетину державного кордону, динаміка складових

Рис. 4. Середній час перебування на кордоні, хв

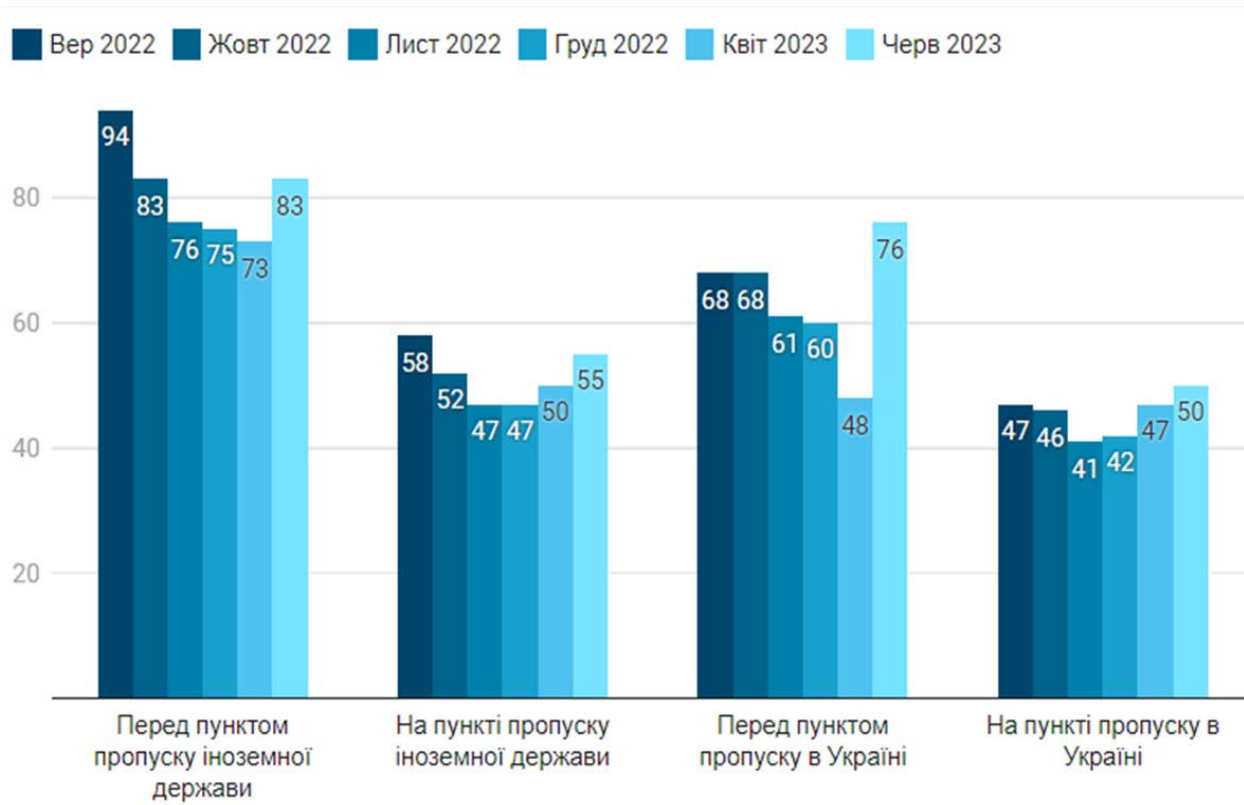
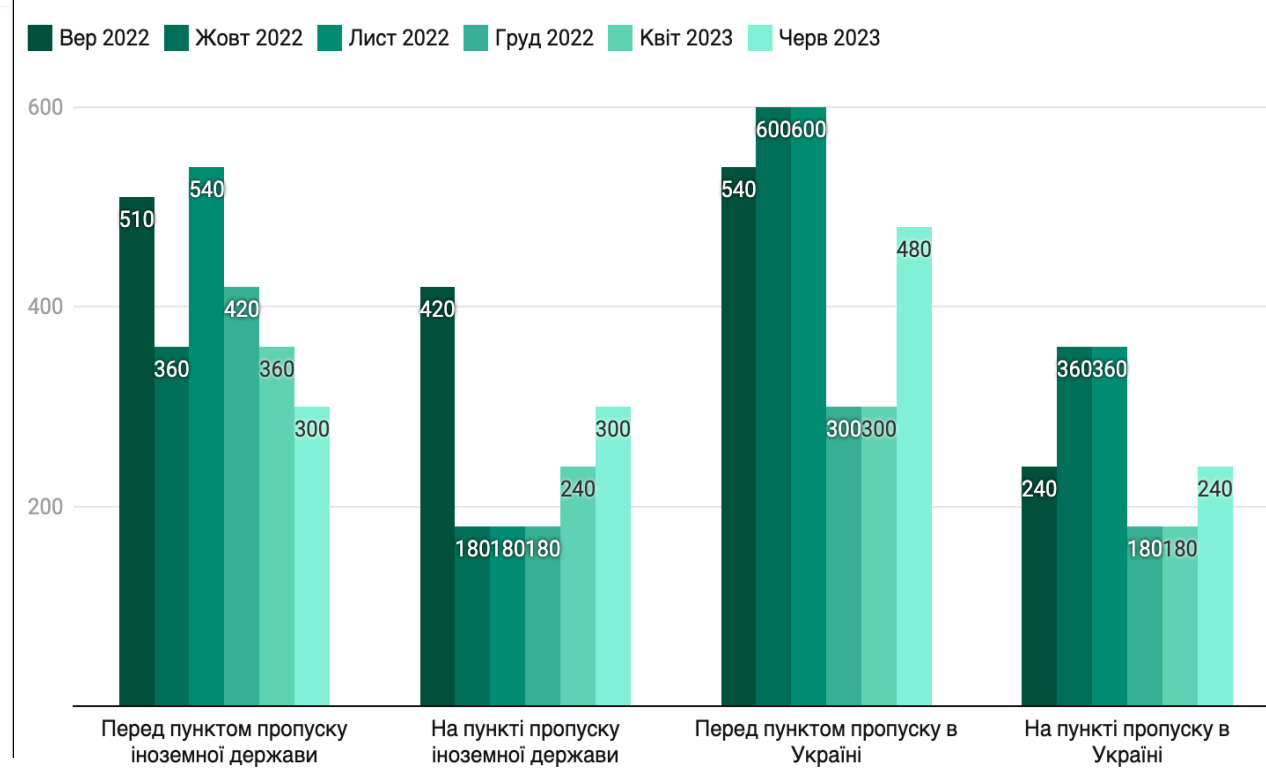


Рис. 5. Максимальний час перебування на кордоні, хв



Як відбувається контроль на кордоні

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

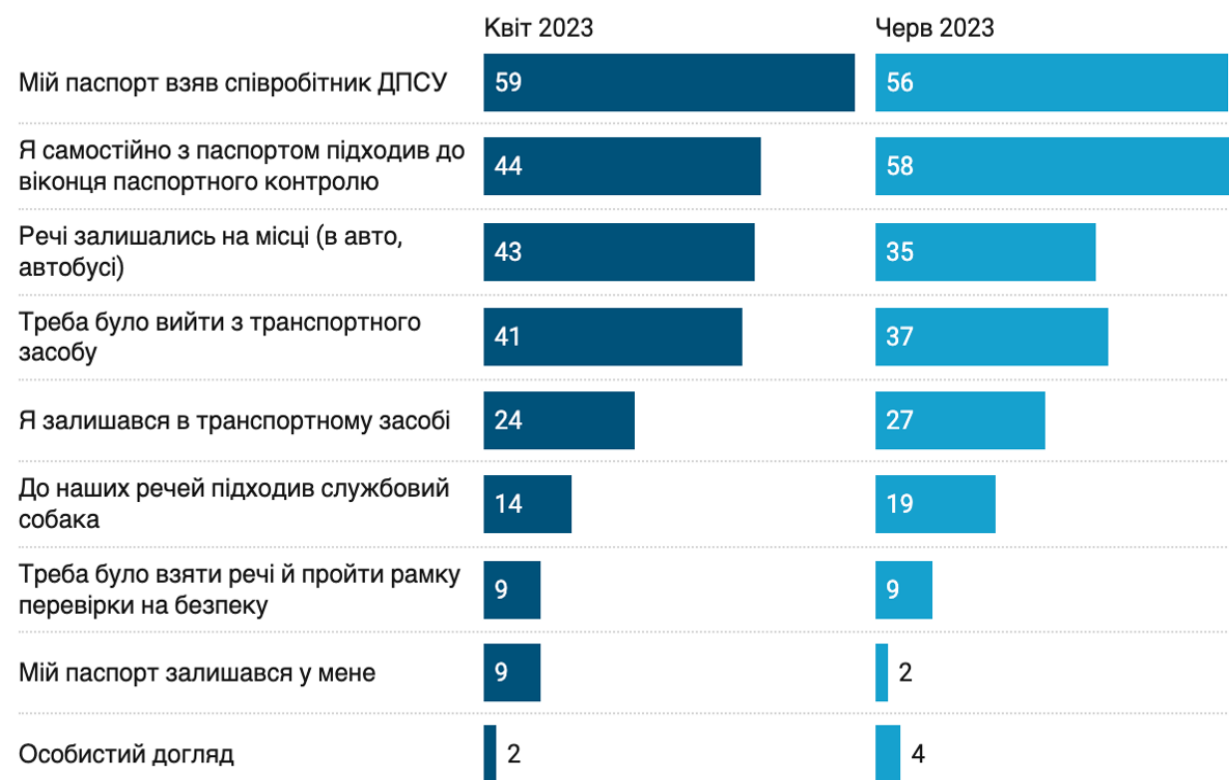
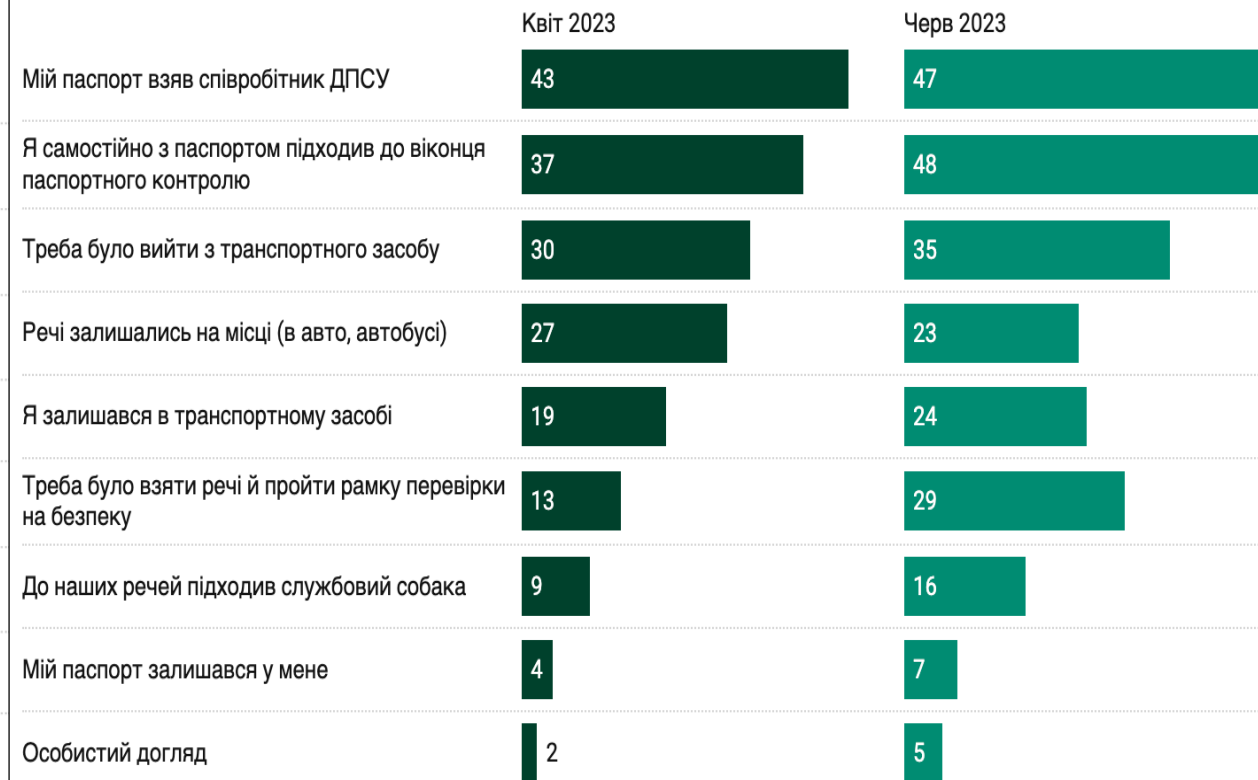
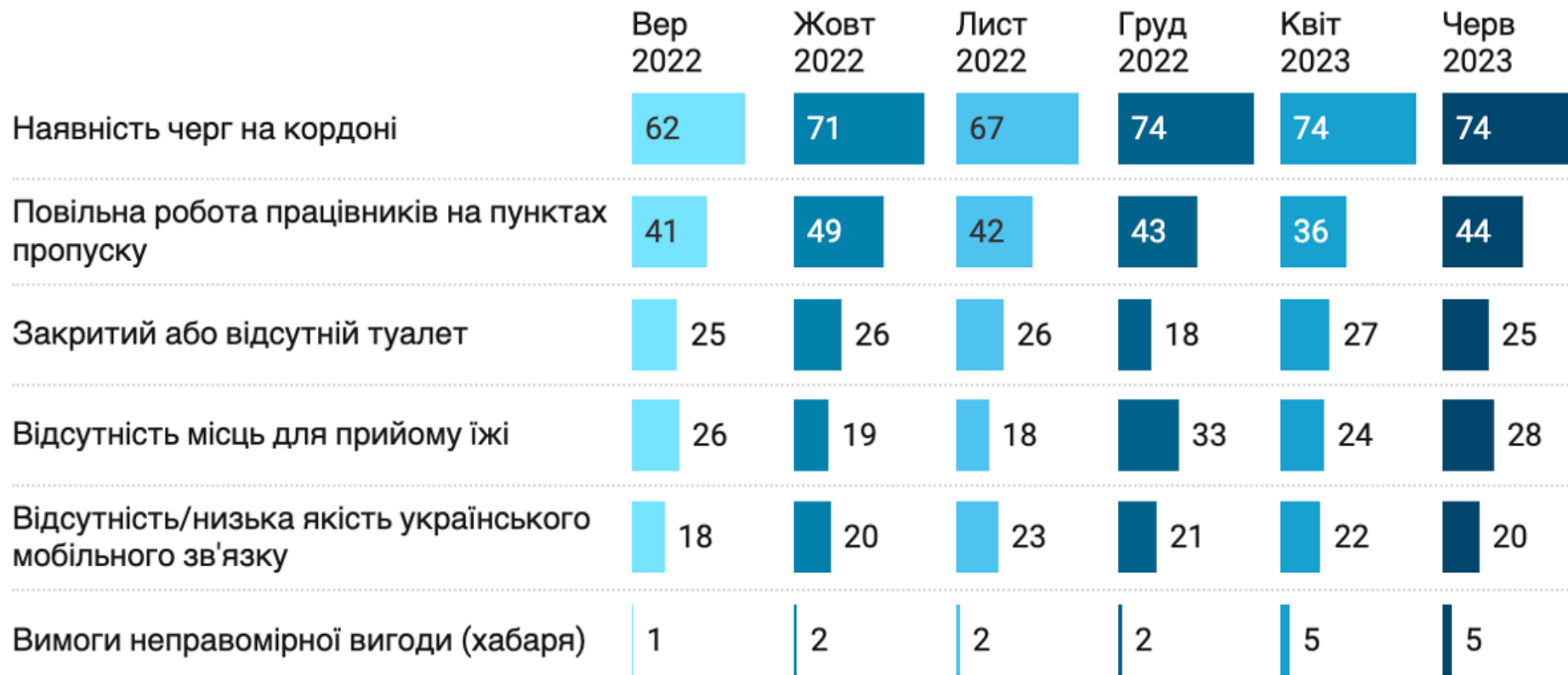


Рис. 8. Як відбувається контроль на кордоні в іноземній державі, % опитаних (червень)



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

Рис. 9. Проблеми при перетині кордону, % опитаних



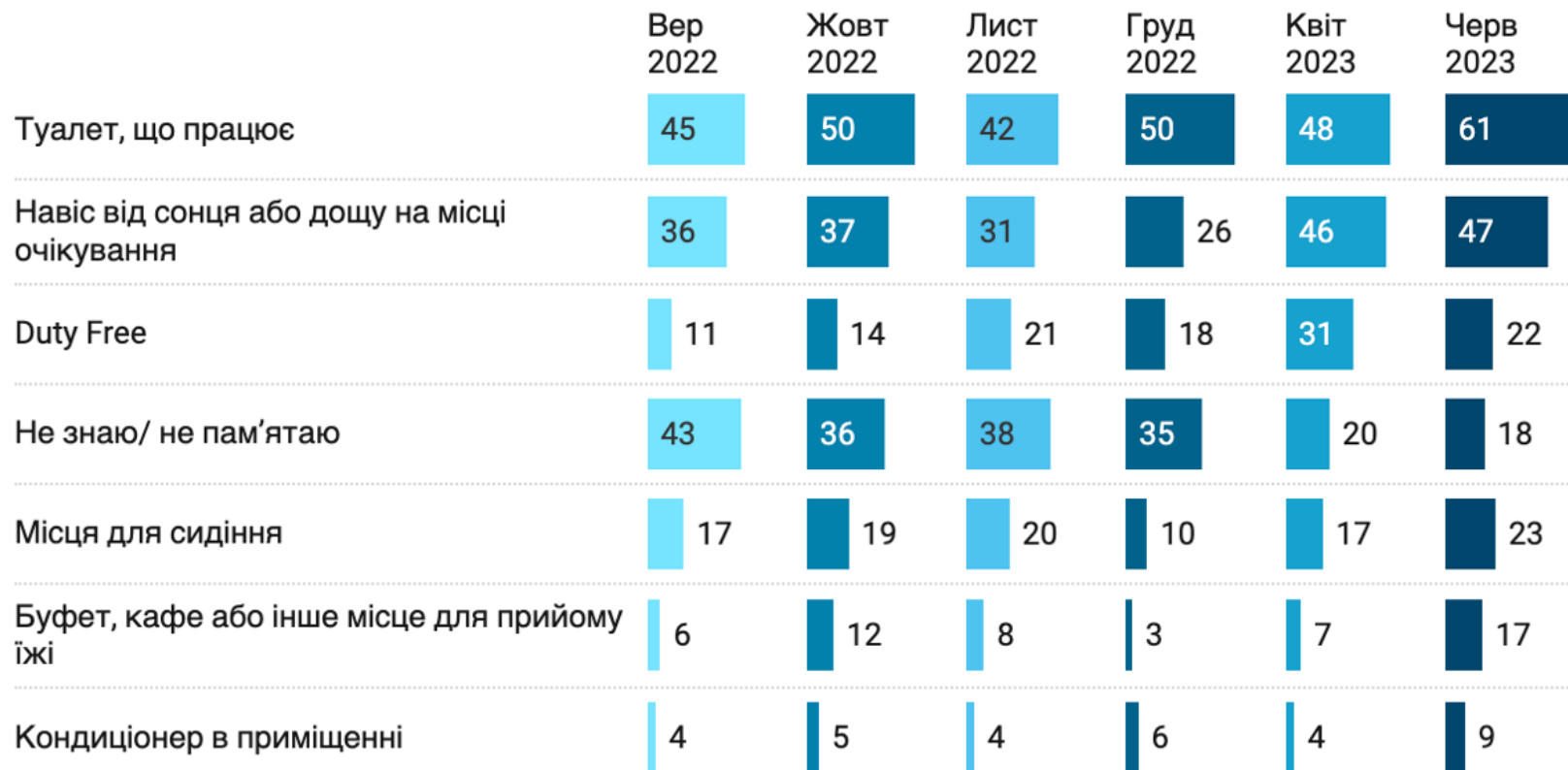
На 1 місці з суттєвою перевагою посідає проблема черг при перетині кордону - 74%

На 2 місці — проблема повільної роботи працівників - 44%

На 3 місці проблема пов'язана з відсутністю місць для прийому їжі – 28%.

Інфраструктура для пасажирів на українських пунктах пропуску в динаміці

Рис. 10. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних



- 61% опитаних зазначили, що на пункті пропуску наявний туалет, який працює
- 47% відзначили наявність навісу від сонця/дощу
- 23% зазначили про наявність місць для сидіння
- 22% побачили Duty Free
- 9% відзначили наявність кондиціонеру в приміщеннях
- 18% 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)

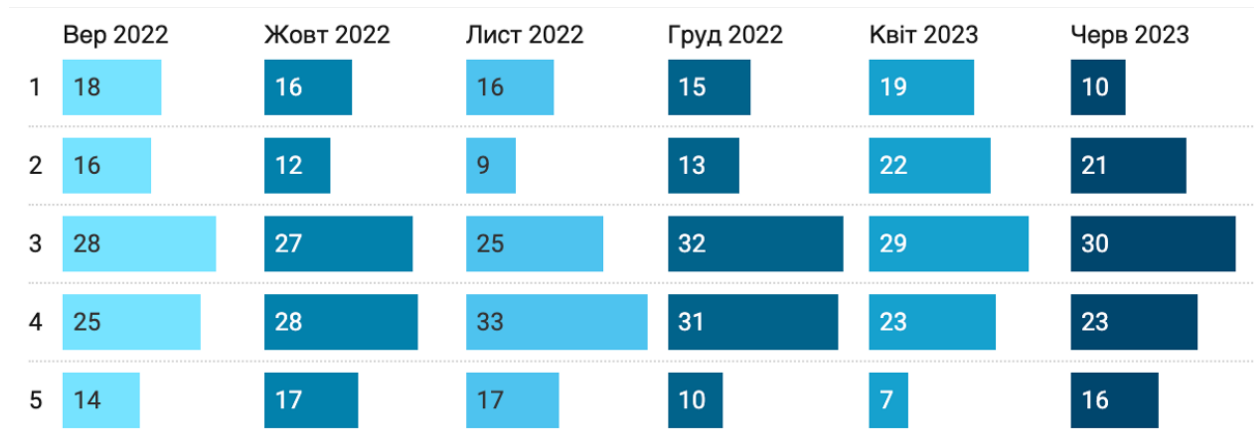


Рис. 12. Якість інтернету та мобільного зв'язку, % опитаних. (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

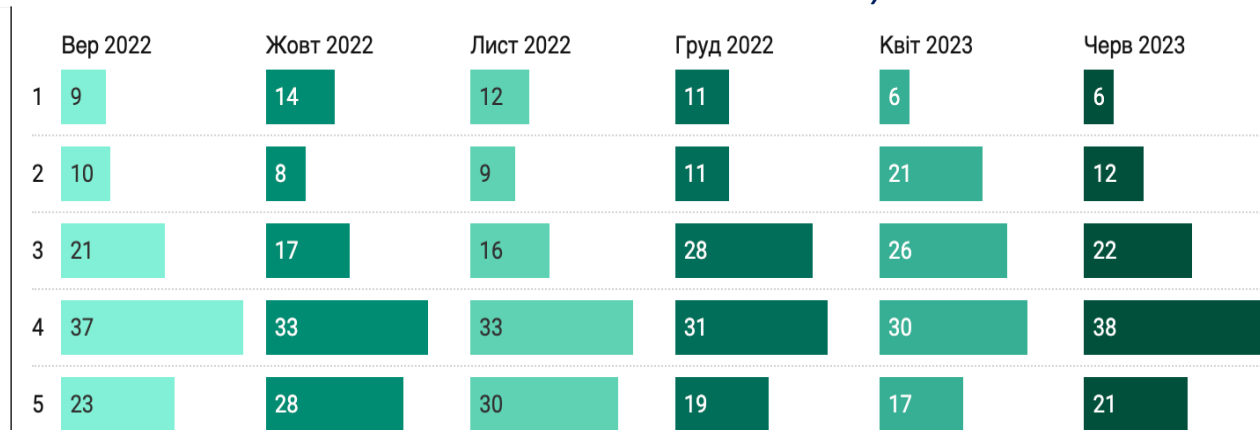
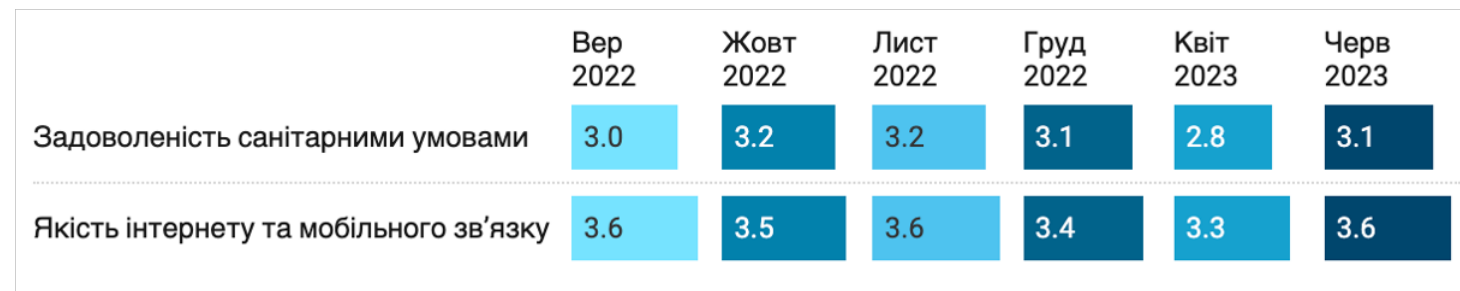


Рис. 13. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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)

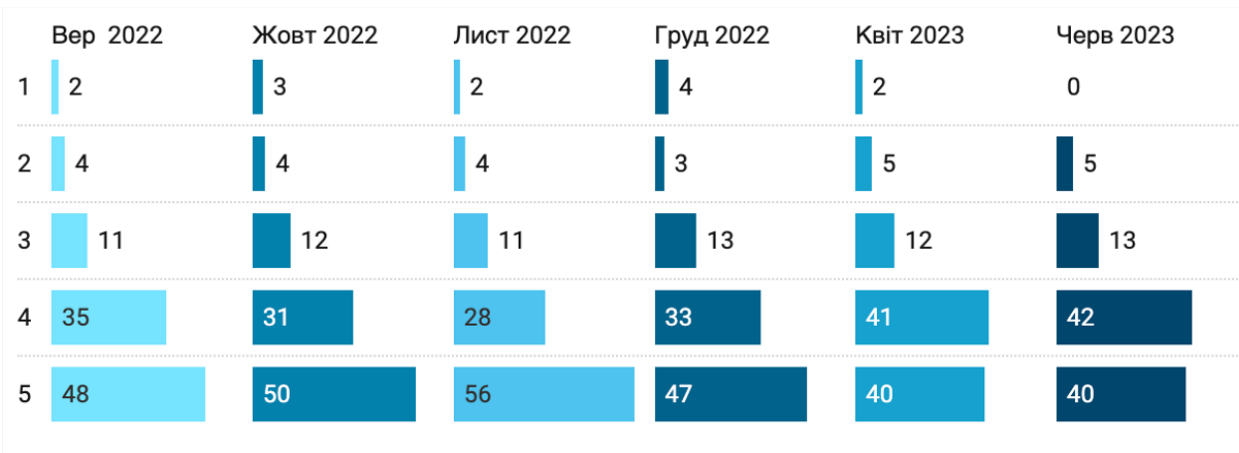


Рис. 15. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, поведінка співробітників Державної митної служби України, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

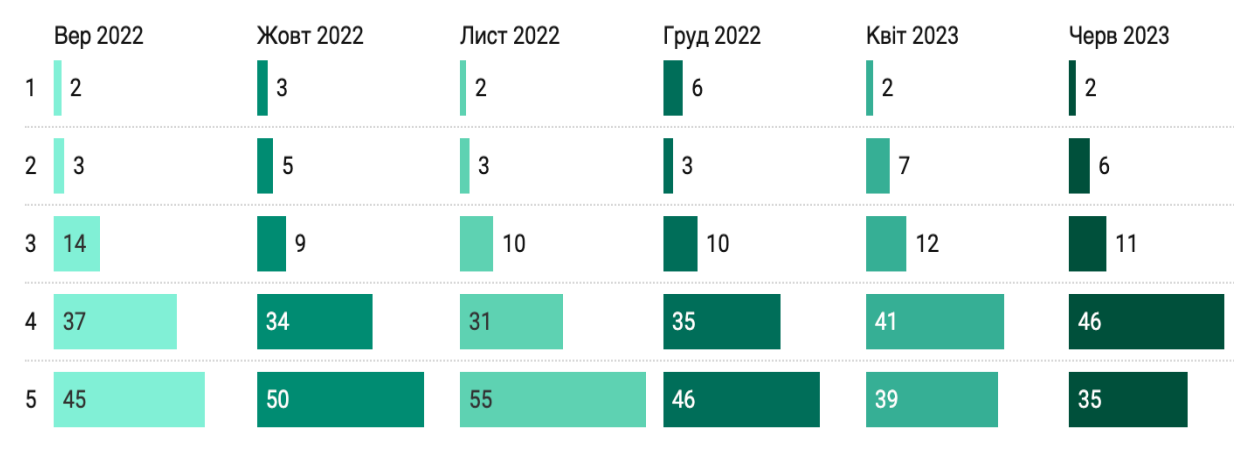
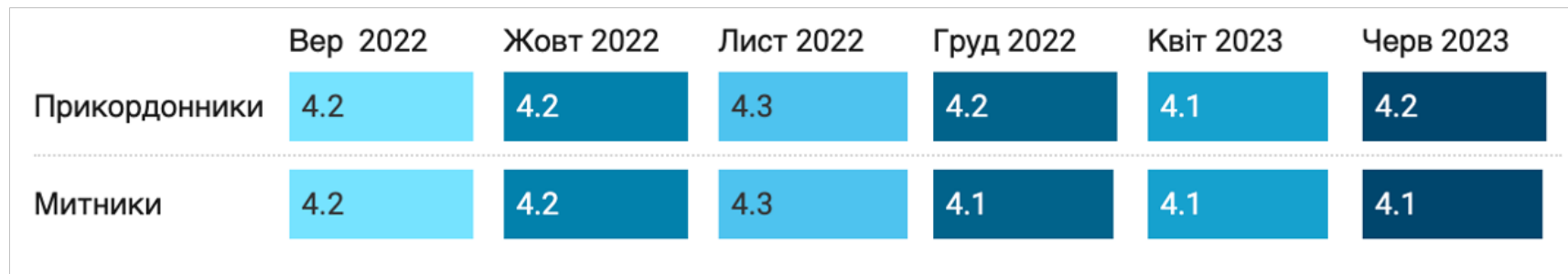


Рис. 16. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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)

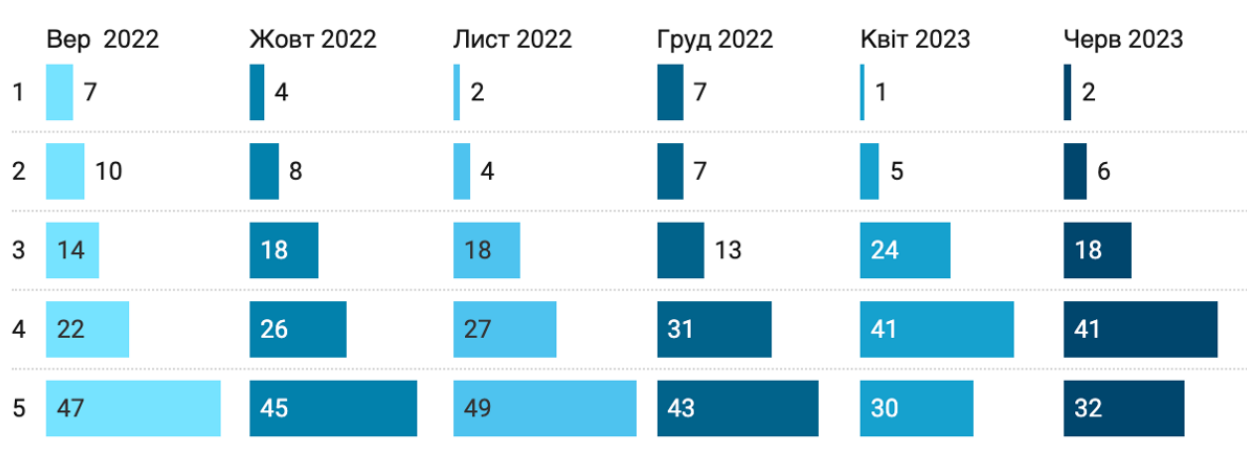


Рис. 18. Організація процедури перетину кордону з іноземного боку, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

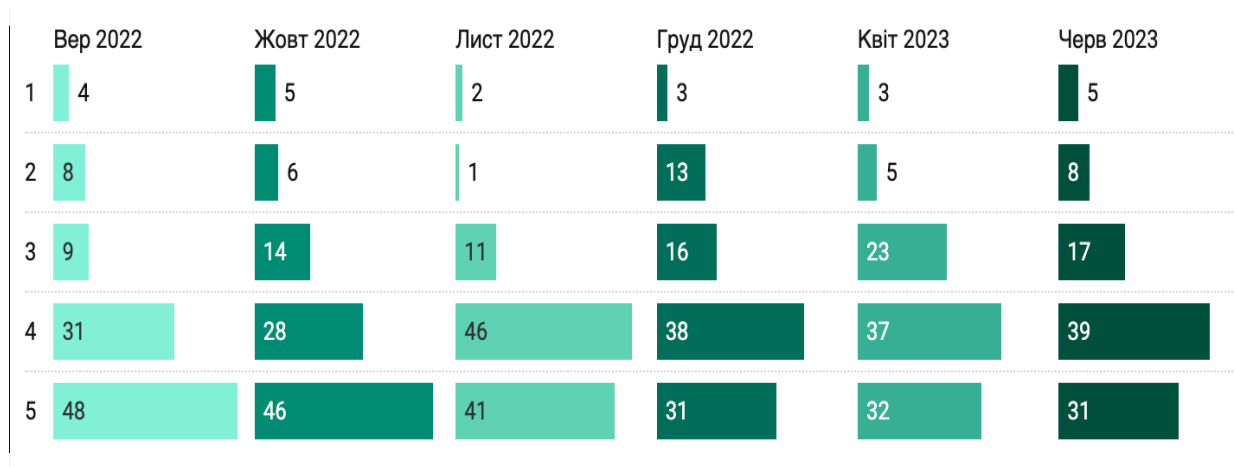
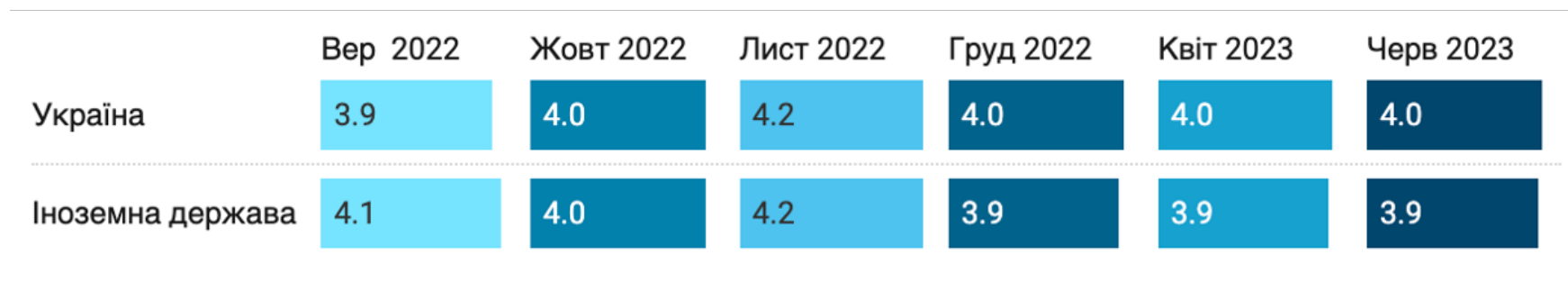


Рис. 19. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Подальша 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

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



Результати моніторингу «Чесний кордон»



- ✓ 3 15 червня по 17 липня 2023 року
- ✓ **Опитано 50 респондентів у форматі** фокус груп та глибоких інтерв'ю
- ✓ Представники підприємств, що є експортерами та/або імпортерами, митні 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» (основні результати)

1. Відзначено поступове збільшення використання підприємствами режиму спільного транзиту (NCTS)

Водночас бізнес заявляє про складнощі та побоювання у використанні нового сервісу (питання гарантування залишається основною перешкодою для бізнесу)

2. Відзначено позитивний ефект від запровадження механізму Є-Черги

Водночас є свідчення про випадки існування «паралельних» черг та помилок при обрахуванні часу перебування на кордоні

Результати моніторингу «Чесний кордон» (основні результати)

3. Невизначеність та побоювання бізнесу пов'язані із очікуваною втратою чинності положень Митного кодексу, які дозволяли митне оформлення товарів без їх пред'явлення митним органам
4. Черги на кордоні залишаються основною перешкодою при здійсненні експортно-імпортних операцій, оскільки бізнес продовжує втрачати кошти і контрагентів через логістичну складову
5. Неможливість перевірки митними брокерами достовірності сертифікату Євро-1

Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди з боку сусідніх країн

- при оформленні декларацій T1 у напрямку України деякі митні брокери країн ЄС (наприклад Словенії) відмовляються відкривати декларації T1 до місця призначення в Україні, мотивуючи високим ризиком непостачання товару кінцевому отримувачу і як наслідок – наявністю проблем із закриттям наданої декларації
- з польської сторони технічно не вистачає електронних пломб з GPS та інших засобів відслідковування транзиту. Це призводить до того, що транзитних вантажів заїжджає більше, ніж польська сторона може опрацювати, а це призводить до черг



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



- Необхідність облаштування терміналу в м. Чернігові, з огляду на очікувану втрату чинності положень Митного кодексу, які дозволяли митне оформлення товарів без їх пред'явлення митним органам
- Невизначеність опитаних через очікуване скасування декларацій типу ЕА

Результати моніторингу «Чесний кордон» (Є-ЧЕРГА)



Значна кількість опитаних позитивно відзначили роботу Є-Черги - це зручно і заощаджує час очікування

Водночас:

- є свідчення наявності «паралельних» черг, а також приклади невчасної актуалізації часу проходження кордону (при виїзді зі Львова вказувався один час, а по прибутті на кордон доводилося додатково чекати від 2 до 4 годин)
- за інформацією перевізників, найбільші черги пасажирських автобусів виникали на пунктах перетину Краківець та Шегині у другій половині дня, що пов'язано з пасажиропотоком з вокзалів

Результати моніторингу

«Чесний кордон»

оцінка настроїв у митних органах «НЕВИЗНАЧЕНІСТЬ ТА РАЗГУБЛЕНІСТЬ»



- Невпевненість у майбутньому у зв'язку з черговим етапом можливого реформування митних органів
- Побоювання щодо зміни статусу посадових осіб митних органів
- Скорочення грошового забезпечення за рахунок скасування премій та різноманітних доплат
- Збільшення кількості перевірок контролюючими органами та внутрішніх контрольних заходів
- Недотримання вимог законодавства щодо незалежності посадових осіб митних органів
- Проблеми організаційного характеру: часті повітряні тривоги та відключення електроенергії

Результати моніторингу «Чесний кордон» окремі заявлені перешкоди



Проблематика завершення зовнішньоекономічних контрактів, за якими до 24 лютого 2022 року були здійснені платежі на адресу контрагентів з Білорусі та Росії:

- опитані продовжують вказувати на застосування до них заходів валютного контролю за вказаними контрактами
- через дію Постанови НБУ «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану» №18 від 24.02.2022 р залишається проблемою сплата арбітражних зборів до судів іноземних юрисдикцій. Неможливо здійснити оплати за договорами позики, франчайзингу та іншим, що не відносяться до експортно-імпортних поставок.

На практиці рішення щодо дозволу на здійснення таких операцій нікому не видаються

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



- Позитивна оцінка створення полтавською митницею Телеграм-бота, де викладають нормативні документи для інформування бізнесу
- Позитивна оцінка у зміні ставлення до бізнесу з боку Чернігівської митниці
- Запровадження механізму Є-Черги

РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Збільшення пропускної спроможності міжнародних автомобільних пунктів пропуску
2. Удосконалення механізму функціонування Є-Черги
3. Запровадження на найбільш проблемних ділянках кордону спільного митного та прикордонного контролю
4. Розглянути можливість впровадження ідеї Полтавської митниці щодо створення аналогічного телеграм-боту іншими регіональними митницями
5. Спрощення системи перереєстрації або тимчасової зміни місцезнаходження релокованих підприємств
6. Проведення додаткової роз'яснювальної роботи серед підприємств у зв'язку з очікуваним скасуванням декларацій типу ЕА, оскільки не всі розуміють як система буде працювати надалі

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

