

Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

“НАШ КОРДОН”

Серпень-вересень 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, 28 вересня 2023 року

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 по 30 серпня 2023 року - опитування пасажирів

з 15 серпня по 21 вересня 2023 року проведення фокус груп та глибинних інтерв'ю з суб'єктами 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

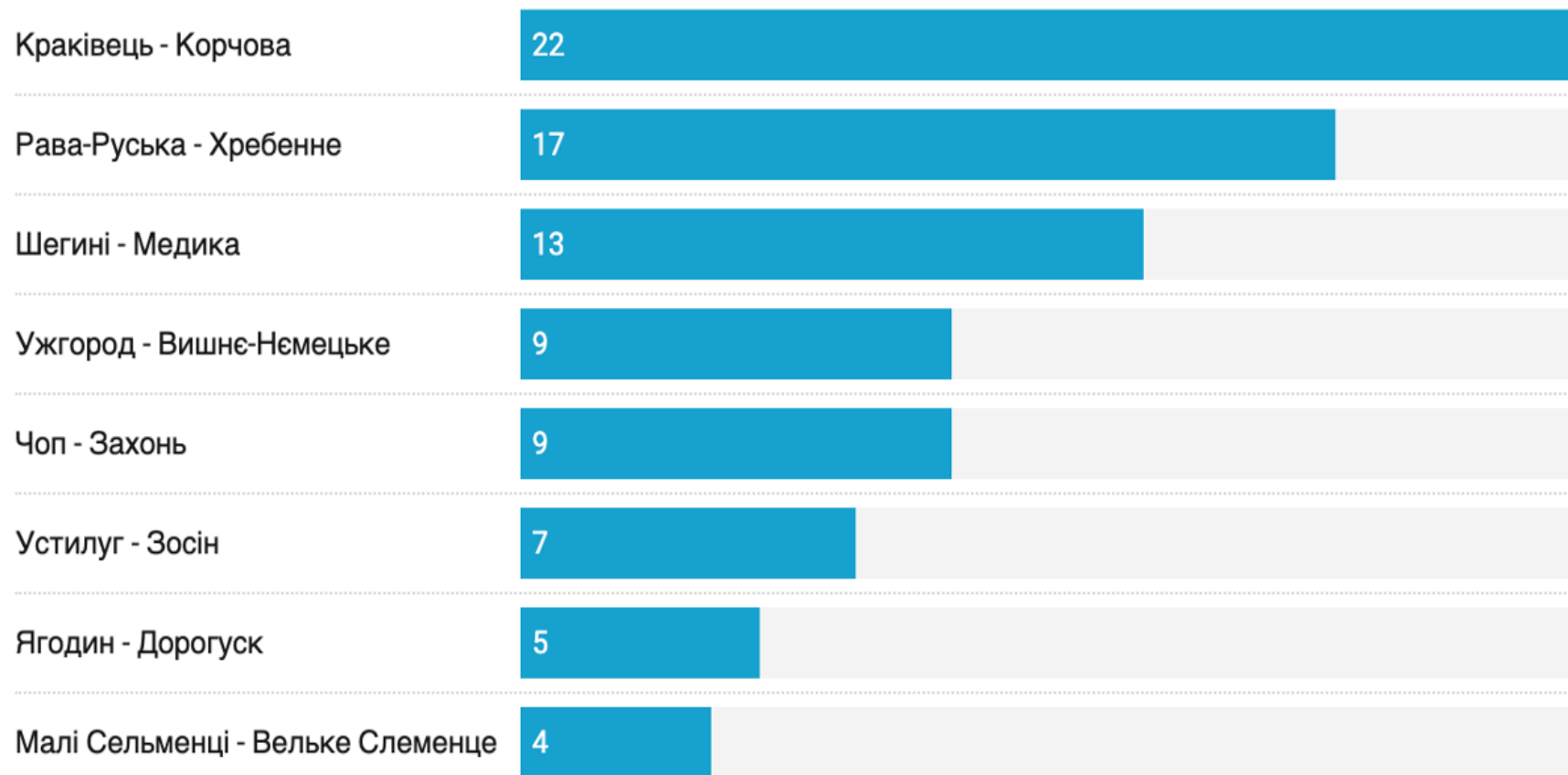
Всі результати розміщуються в телеграм каналі
«Чесна митниця»

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

- У серпні 2023 року опитано 127 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

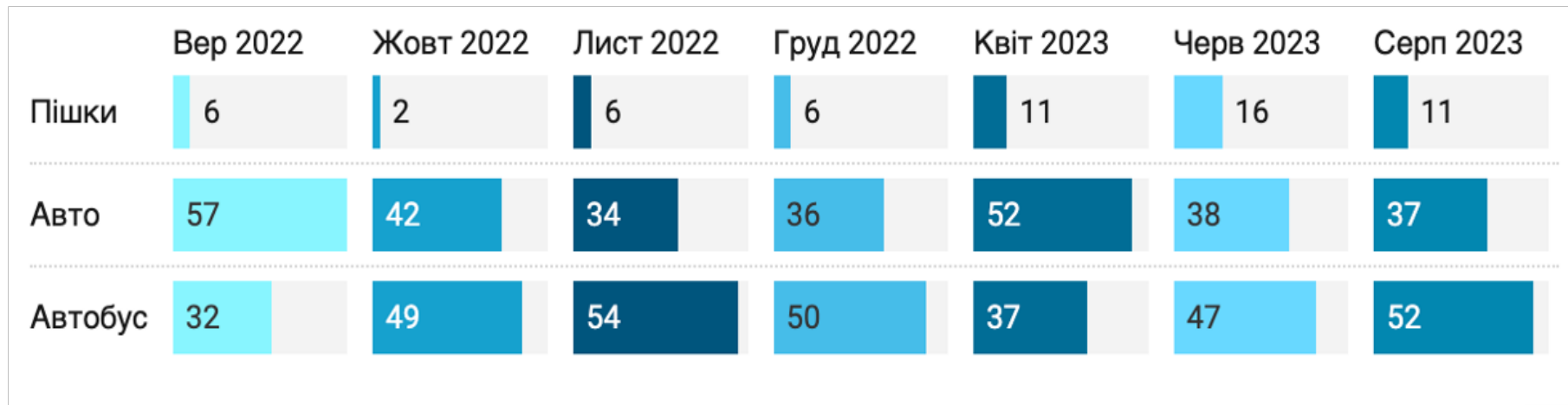
Рис. 1. Пункти пропуску, % опитаних (серпень)



- Найбільша частка, а саме 22% респондентів перетинали кордон у червні на КПП «Краківець - Корчова».
- На інші пункти пропуску прийшлося від 17% до перетинів

Спосіб перетину державного кордону

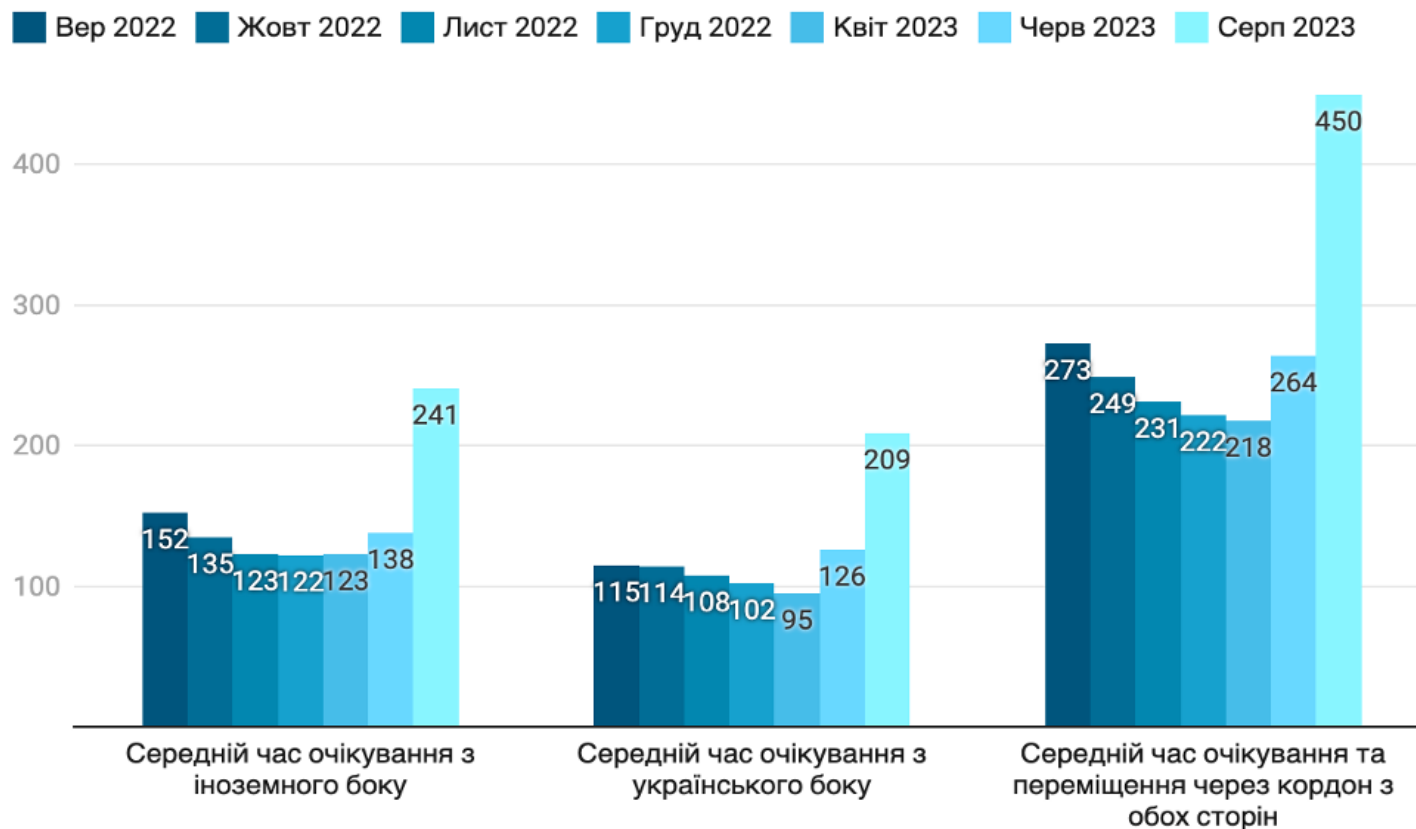
Рис. 2. Спосіб перетину кордону, % опитаних



- Серед опитаних найбільша частка тих, хто перетинав кордон автобусом - 52%, найменша частка тих, хто перетинав пішки - 11%
- *з квітня не опитуються пасажирів, що перетинають кордон залізницею

Тривалість перетину державного кордону, середній час очікування

Рис. 6. Середній час перебування на кордоні, хв

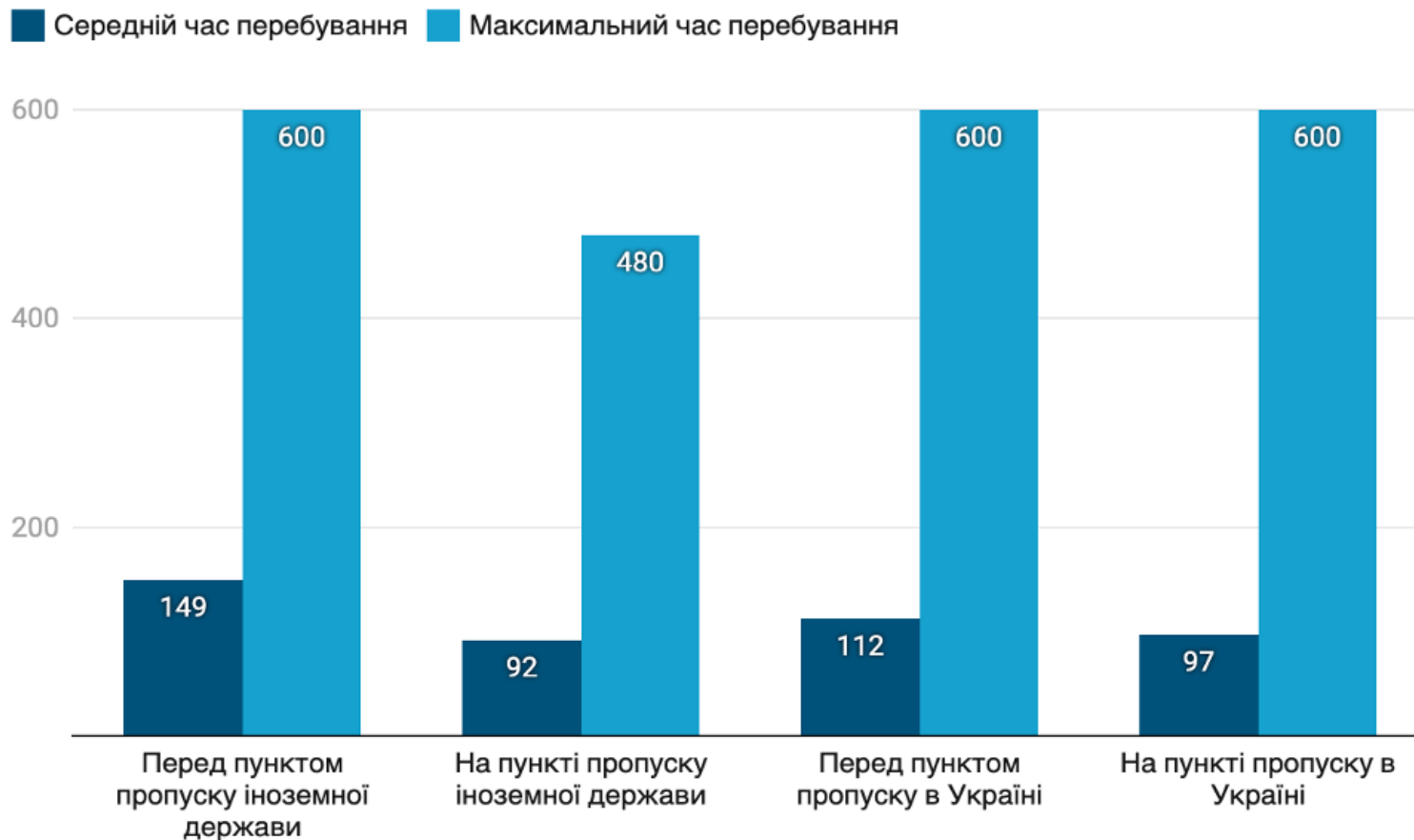


Тривалість перетину кордону складається з 4-х показників: час перебування перед пунктом пропуску іноземної держави, на пункті пропуску іноземної держави, перед пунктом пропуску в Україні та на пункту пропуску в Україні

- У червні в середньому громадяни витрачали на очікування та проходження усіх процедур з іноземного боку **241 хв**, з українського - **209 хв**
- Громадяни України під час своїх закордонних поїздок у середньому витрачали на перетин кордону **7 годин 30 хв (450 хв)** у серпні

Тривалість перетину державного кордону з точки зору пасажирів

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



- У середньому, на перетин іноземного пункту пропуску потрібно менше часу ніж на перетин пункту пропуску з українського боку під час в'їзду до України

Тривалість перетину державного кордону, динаміка складових

Рис. 4. Середній час перебування на кордоні, хв

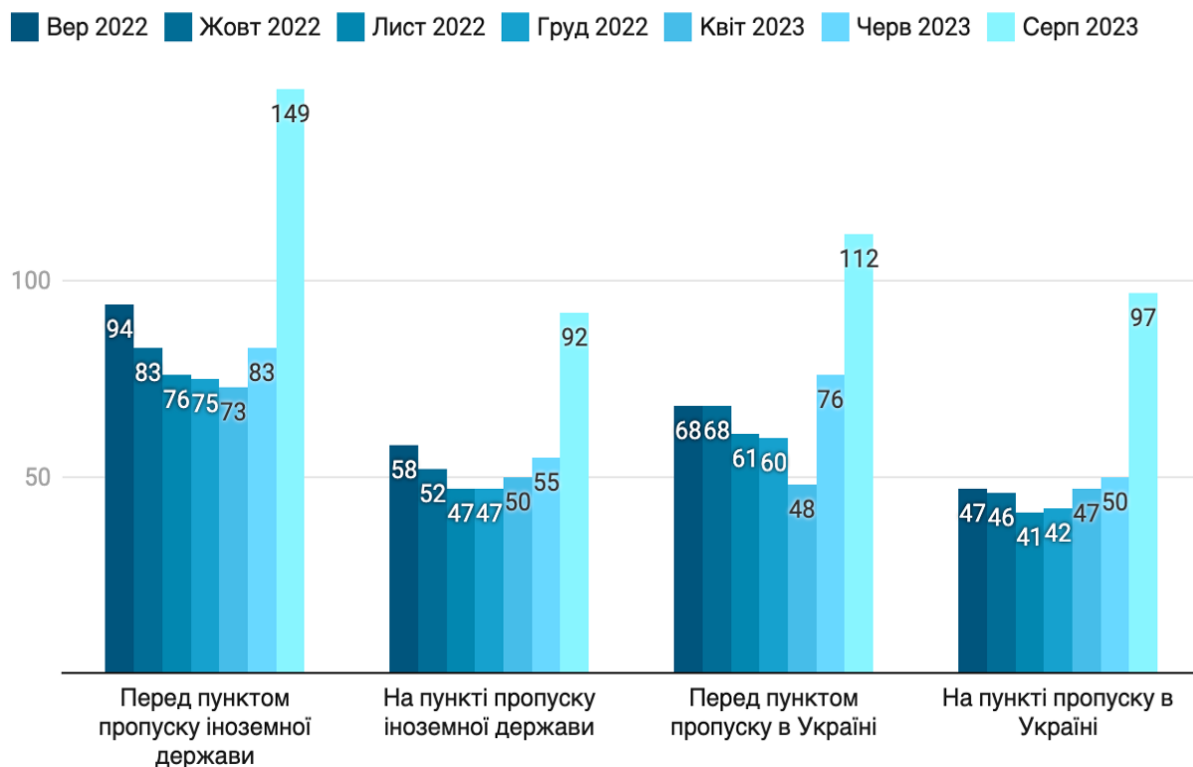
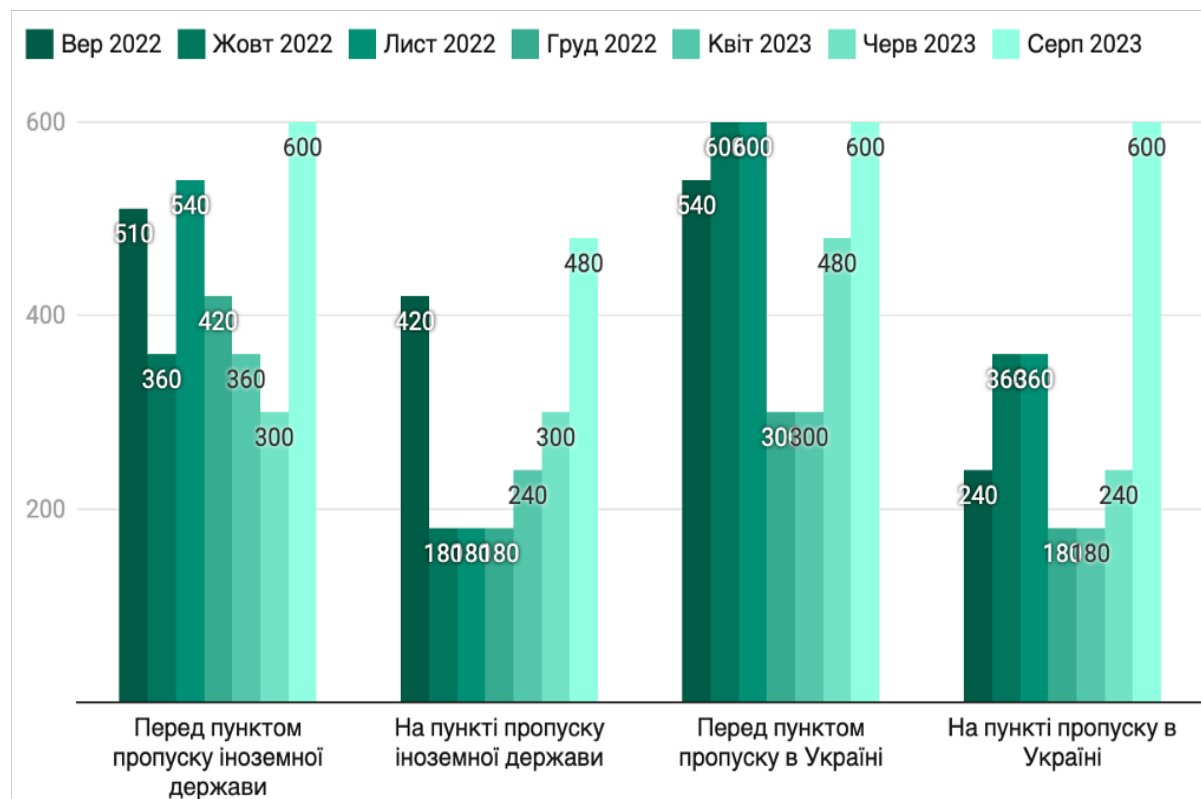


Рис. 5. Максимальний час перебування на кордоні, хв



Як відбувається контроль на кордоні

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

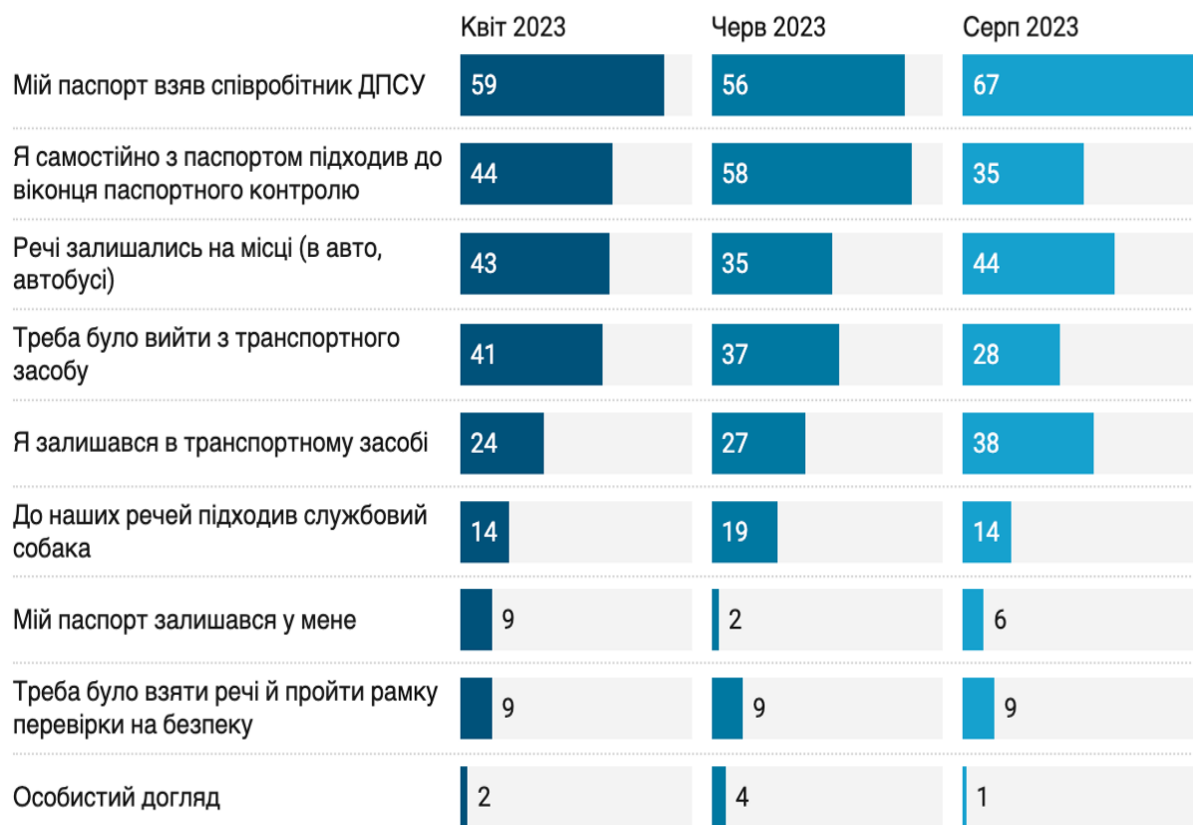
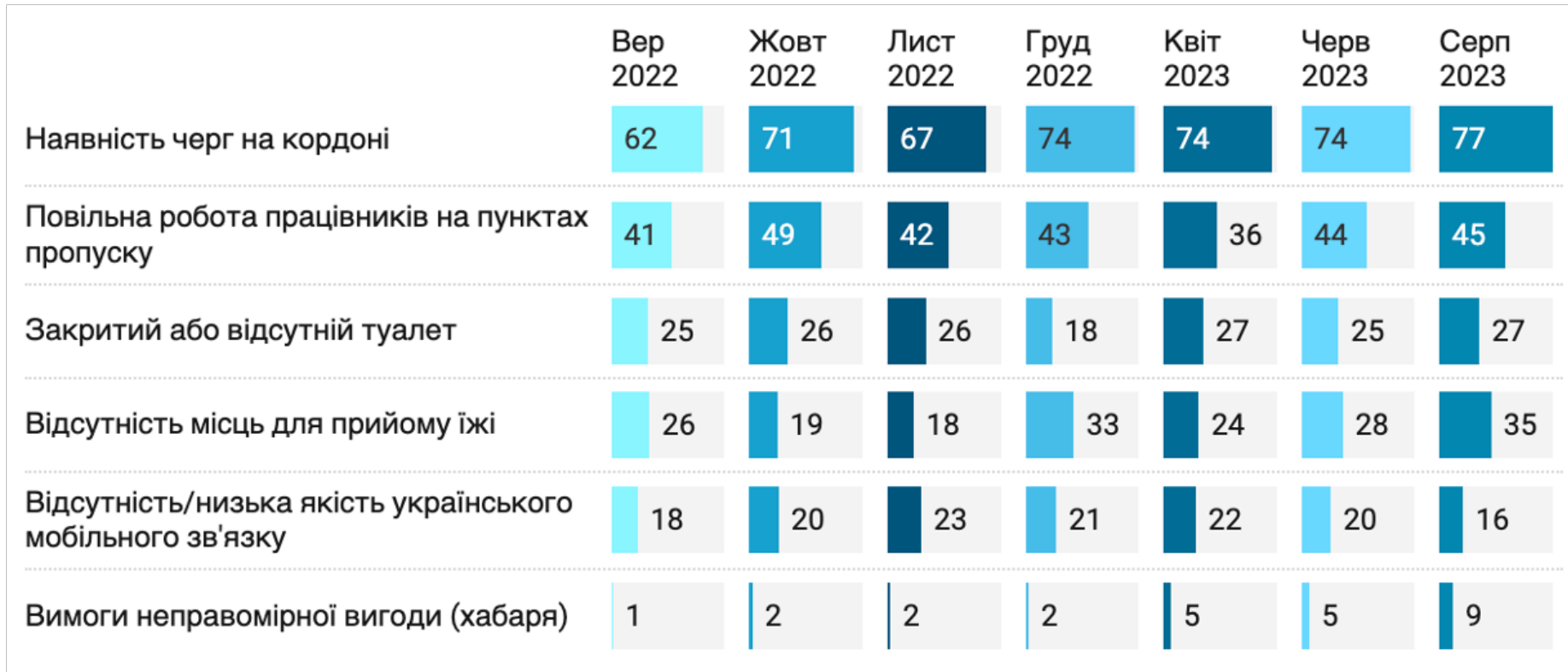


Рис. 8. Як відбувається контроль на кордоні в іноземній державі, % опитаних (серпень)



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

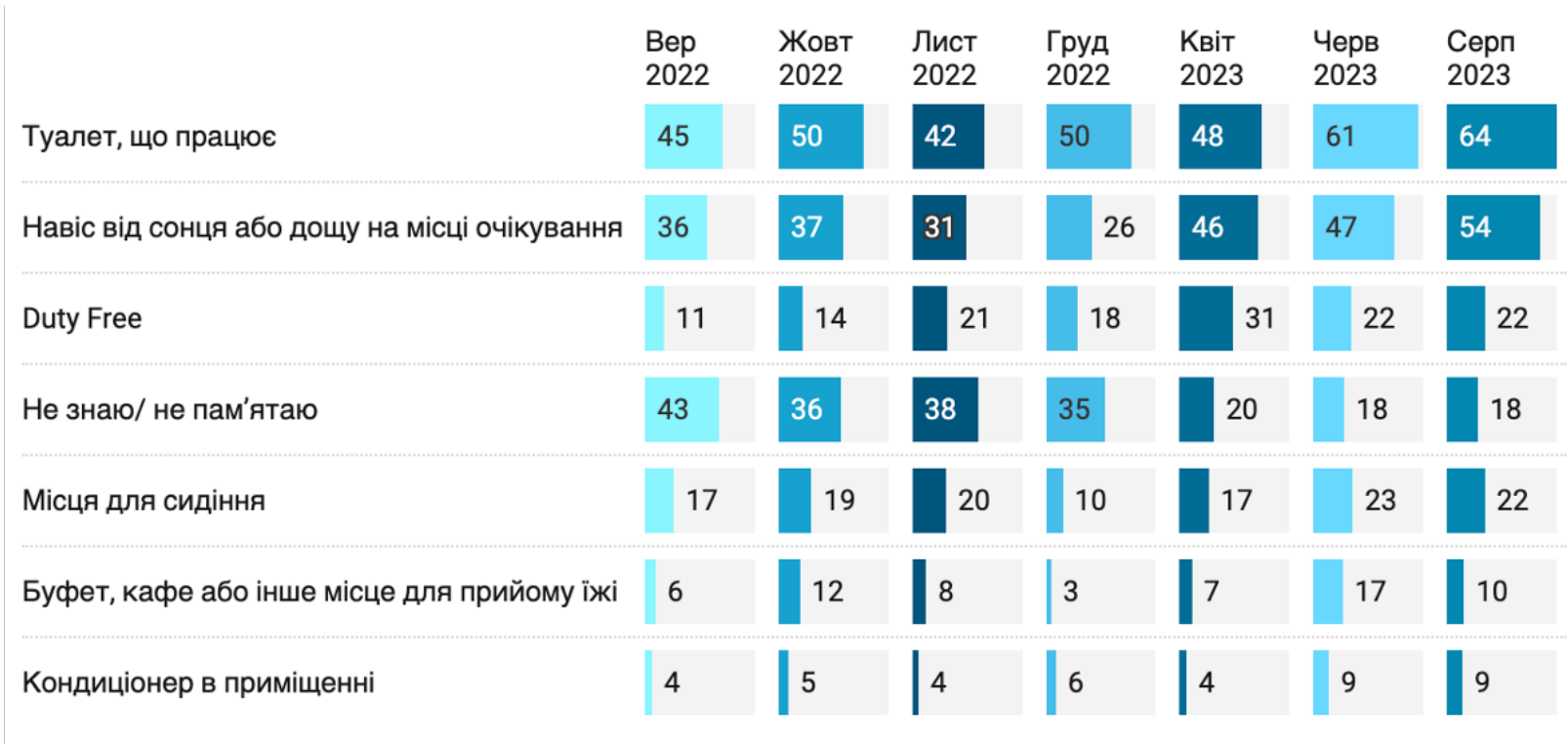
Рис. 9. Проблеми при перетині кордону, % опитаних



- На **1 місці** з суттєвою перевагою посідає проблема **черг при перетині кордону** - 77%
- На **2 місці** - проблема повільної **роботи працівників** - 45%
- На **3 місці** проблема пов'язана з **відсутністю місць для прийому їжі** – 35%.

Інфраструктура для пасажирів на українських пунктах пропуску в динаміці

Рис. 10. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних



- 64% опитаних зазначили, що на пункті пропуску наявний туалет, який працює
- 54% відзначили наявність навісу від сонця/дощу
- 22% 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)

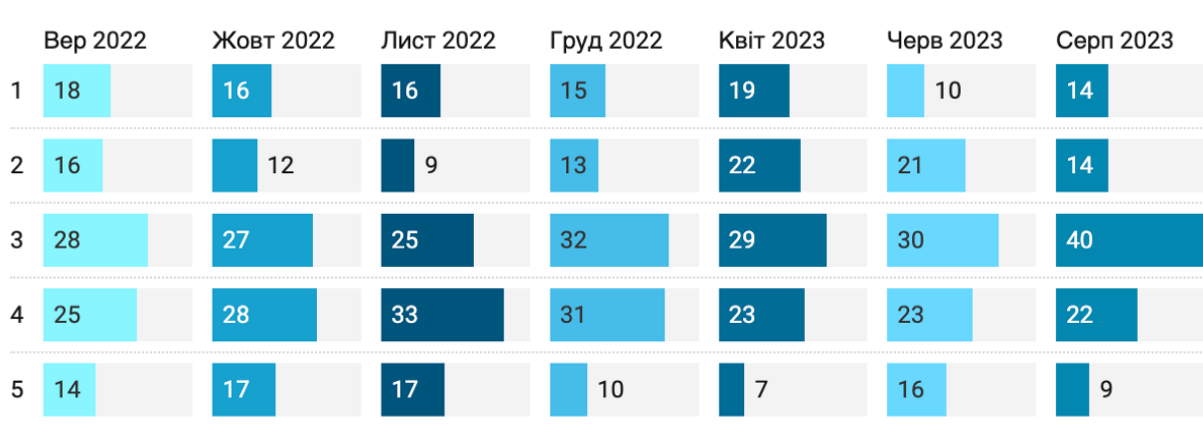


Рис. 12. Якість інтернету та мобільного зв'язку, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

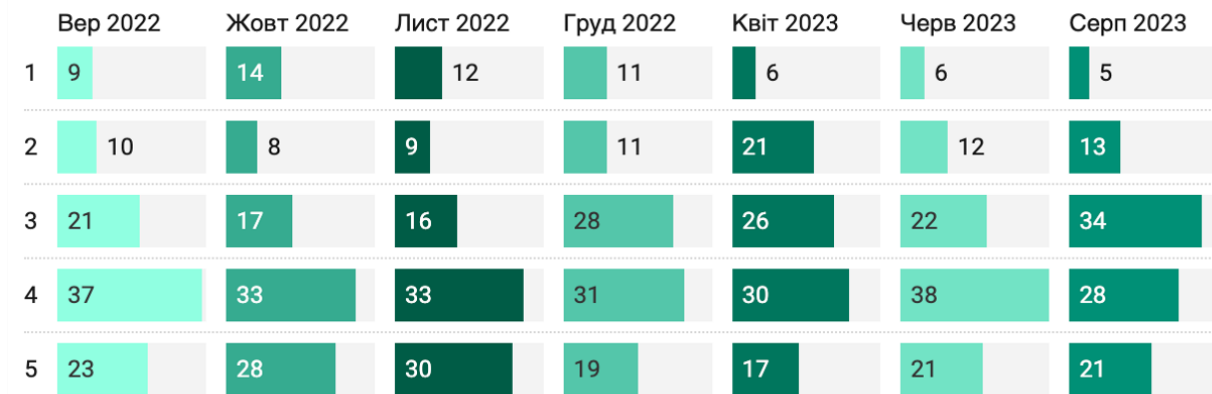
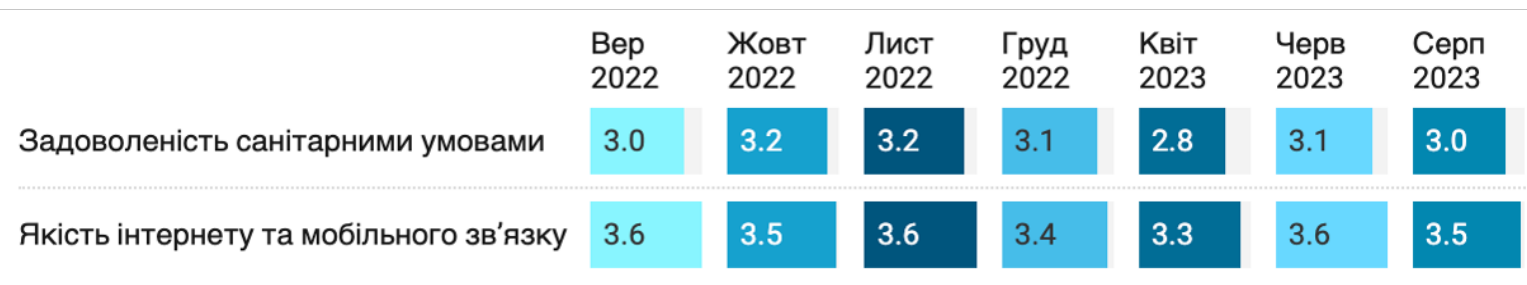


Рис. 13. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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)

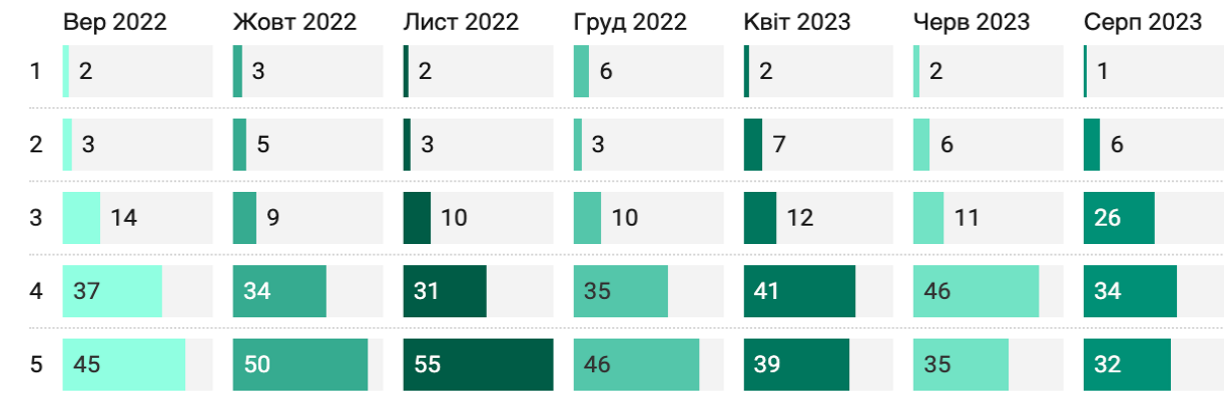


Рис. 16. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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)

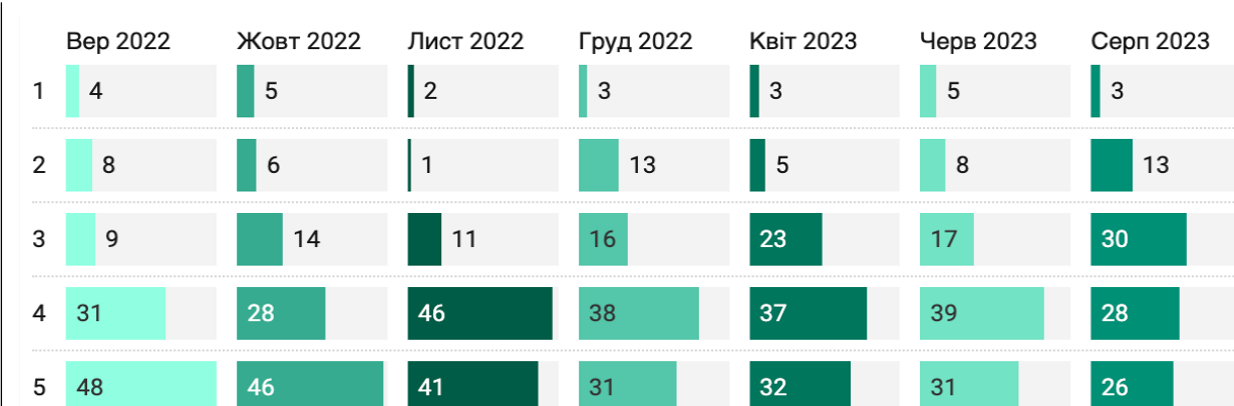
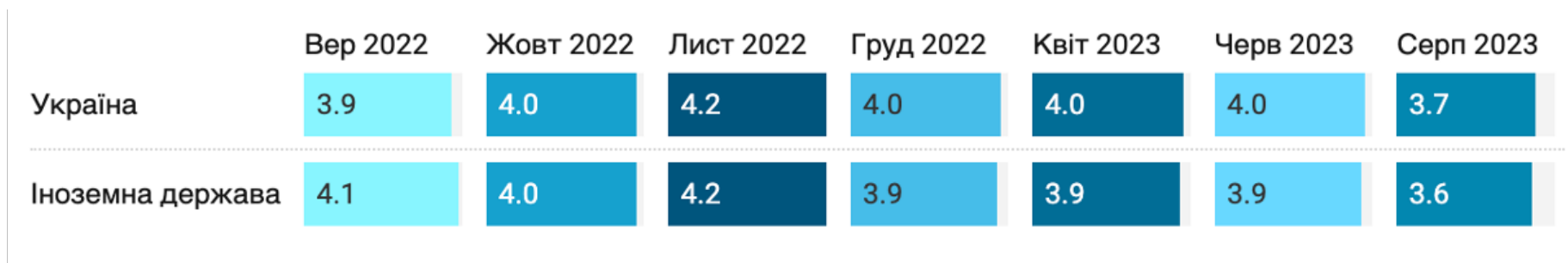


Рис. 19. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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»



- ✓ Опитування проводилися з 15 серпня по 21 вересня 2023 року
- ✓ **Опитано 51 респондент у форматі фокус груп та глибинних інтерв'ю**
- ✓ Представники підприємств, що є експортерами та/або імпортерами, митні брокери, представники бізнес-асоціацій, перевізники, митники, представники ТПП, експерти з митної справи
- ✓ Регіони: Волинська, Вінницька, Закарпатська, Київська, Дніпропетровська, Чернігівська області та м. Київ

Результати моніторингу «Чесний кордон» (основні результати)

1. Відзначено певну стабілізацію із здійсненням зовнішньоекономічних операцій та пристосуванням суб'єктів ЗЕД до логістичних реалій

2. Відзначено позитивний ефект від запровадження механізму Є-Черги

Водночас є свідчення про випадки помилок обрахунку часу при прибутті на пункт пропуску

Результати моніторингу «Чесний кордон» (основні результати)

3. Черги на кордоні залишаються основною перешкодою при здійсненні експортно-імпортних операцій, оскільки бізнес продовжує втрачати кошти і контрагентів через логістичну складову

4. Перешкоди, пов'язані із нововведенням з обов'язкового пломбування вантажів при експорті

- на деяких ПП на початку серпня спостерігався колапс через обов'язковість заїзду на митний термінал для пломбування
- Неможливість проведення пломбування у МАПП призвів до черг до найближчих терміналів поблизу західного кордону

Результати моніторингу «Чесний кордон» (основні результати)

5. Респонденти почали згадувати «довоєнні проблеми» у митній сфері:

- питання завищення митної вартості при імпорті
- процедура митного оформлення на один й той самий товар відрізняється у різних регіонах України
- митні брокери порушили питання щодо довготривалої процедури проходження кордону у МАПП «Орлівка» для експрес-перевізників

Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди з боку сусідніх країн



- Заборона імпорту аграрної продукції в окремі країни ЄС (зокрема Словаччина, Угорщина)
- В українських постачальників агропродукції є питання до роботи польських ветеринарів (*польська сторона заявила про неможливість прискорення цих видів державного контролю через суперечності із законодавством ЄС, бо такі види контролю можуть здійснюватися виключно на кордоні*)

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



- Відсутність облаштованого терміналу в м. Чернігові (особливо в контексті пломбування)
- Необхідність наближення інфраструктури контролюючих служб до МПП
- Брак перевалочних пунктів біля кордону
- Брак залізничних вагонів
- Функціонування МПП Ізов-Грубешів
- Збільшення пропускної спроможності МП Ягодин-Дорогузьк
- Сприяння держави у лізингу для придбання вагонів-хоперів під європейський стандарт

Результати моніторингу «Чесний кордон» (Є-ЧЕРГА)



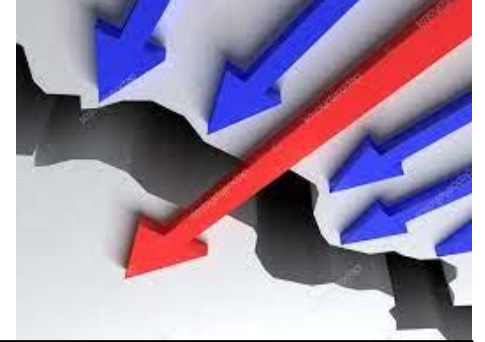
Позитивна оцінка роботи Є-Черги

ПРОТЕ:

- недостатня ефективність роботи електронної черги
- є свідчення неактуальності часу проходження кордону по прибутті на відповідний пункт пропуску
- неврегульоване питання відповідальності щодо порушення строків доставки товарів (якщо очікування в черзі перевищує встановлені обмеження (для автотранспорту – 10 та 5 діб))

Пропонується запровадити окрему реєстрацію в системі «Електронна черга перетину кордону» для перевезення с/г продукції автотранспортом

Результати моніторингу «Чесний кордон» окремі заявлені перешкоди



Проблематика впровадження пломбування експортних вантажів:

- Митні пости у великих містах не витримали миттєвого напливу важковагового транспорту і були вимушені повернутися до попереднього формату роботи. Але на маленьких митних постах підприємців попередили, що відтепер усі експортні вантажі повинні заїжджати на термінал для пломбування. На думку респондентів у таких рішеннях є зацікавленість окремих представників митниці, оскільки термінали, переважно, належать приватним структурам, а за в'їзд треба сплатити від 700 до 1 500 грн.
- Суб'єкти ЗЕД практично втратили право на помилку у документації у випадку, якщо вантаж і підприємство експортер знаходяться в різних місцях, що збільшило процедуру оформлення експорту на один день.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Збільшення пропускної спроможності міжнародних автомобільних пунктів пропуску та покращення їх інфраструктури
2. Удосконалення механізму функціонування Є-Черги
3. Запровадження на найбільш проблемних ділянках кордону спільного митного та прикордонного контролю

РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

4. Проведення додаткової роз'яснювальної роботи серед підприємств у зв'язку з очікуваним скасуванням декларацій типу ЕА та пломбування експортних вантажів
5. Наближення інфраструктури контролюючих служб до МПП
6. Облаштування терміналу у м. Чернігів

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

