



ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИЙ ВІСНИК

НАШ КОРДОН

Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

Випуск 6. Грудень - 2023

Виконавець проекту:	 <p>ІНСТИТУТ ЕКОНОМІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПОЛІТИЧНИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ</p>	Громадська організація «Інститут економічних досліджень та політичних консультацій»
Фінансова підтримка:	 <p>ПРЯМУЄМО РАЗОМ</p>	Проект реалізується за фінансової підтримки Європейського Союзу
	 <p>МІЖНАРОДНИЙ ФОНД ВІДРОДЖЕННЯ</p>	Міжнародний фонд «Відродження»
	 <p>ATLAS NETWORK</p>	Atlas Network

Автори звіту:

Дар'я Шаповалова, молодша наукова співробітниця ГО «Інститут економічних досліджень та політичних консультацій»

Андрій Бутін, старший науковий співробітник ГО «Інститут економічних досліджень та політичних консультацій»

Публікацію підготовлено в рамках проекту «Підтримка громадської ініціативи «За чесну та прозору митницю», який фінансується Європейським Союзом та співфінансується МБФ «Відродження» та благодійним фондом ATLAS Network (США). Її зміст є виключно відповідальністю ГО «Інститут економічних досліджень та політичних консультацій» і не обов'язково відображає позицію Європейського Союзу, МФ «Відродження» чи ATLAS Network.

ГО «ІНСТИТУТ ЕКОНОМІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПОЛІТИЧНИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ»

01054 Київ, Україна, вул. Рейтарська 8/5-А,

тел.: +38(044) 278-63-42; +38 (044) 278-63-60; факс: +38(044) 278-63-36

institute@ier.kyiv.ua

www.ier.com.ua [Facebook](#) [ІЕД](#)

[Facebook За чесну та прозору митницю](#)

[Телеграм-канал «Чесна митниця»](#)

Зміст

Вступ	4
ДРУЖНІЙ КОРДОН: оцінки та очікування громадян	5
1. Про дослідження.....	5
2. Спосіб перетину кордону.....	6
3. Час на перетин кордону.....	6
Середній час.....	6
Максимальний час	8
Сумарний середній час	9
4. Контроль при перетині кордону.....	10
5. Проблеми при перетині кордону.....	12
6. Інфраструктура для пасажирів.....	13
7. Задоволеність санітарними умовами	14
8. Якість інтернету та мобільного зв'язку.....	14
Середня оцінка задоволеності.....	14
9. Організація перетину кордону з українського боку	15
10. Організація перетину кордону з іноземного боку	15
Середня оцінка задоволеності.....	16
11. Обслуговування Державною прикордонною службою України	16
Середня оцінка задоволеності.....	17
Підсумки та пропозиції.....	18
ЧЕСНИЙ КОРДОН: оцінки та очікування бізнесу	19
1. Загальна характеристика зовнішньоекономічної діяльності підприємств	19
2. Основні результати дослідження.....	20
3. Напрямки та динаміка експорту.....	21
4. Оцінка функціонування «Е-Черг» на кордоні	21
5. Впровадження NCTS.....	21
6. Інфраструктура/процедури.....	22
7. Перешкоди з боку сусідніх країн	22
Рекомендації та пропозиції учасників фокус-груп та глибинних інтерв'ю.....	23

Вступ

Шановні пані та панове, представляємо вашій увазі шостий випуск інформаційно-аналітичного вісника «Наш кордон», у якому публікуються результати громадського моніторингу якості надання сервісів органами влади при перетині державного кордону.

Моніторинг ґрунтується на результатах дослідження, метою якого є отримання зворотного зв'язку з громадянами та бізнесом щодо задоволеності послугами під час перетину кордону та формування відповідних рекомендацій.

Предметом дослідження є як оцінки та очікування бізнесу щодо перешкод у здійсненні експортно-імпортової діяльності, так і оцінки та очікування громадян України щодо якості послуг, отриманих при перетині державного кордону між Україною та країнами Європейського Союзу і Республікою Молдова від Держмитслужби та Держприкордонслужби України.

Моніторинг проводиться ІЕД спільно з учасниками Громадської ініціативи «За чесну та прозору митницю». Методологічна підтримка партнерам надається ІЕД, а збір даних здійснюється щомісяця партнерами ІЕД:

- Асоціація митних брокерів України (м. Київ)
- ГО «Агенція міжнародної співпраці» (м. Луцьк)
- ГО «Карпатські обрії» (м. Ужгород)
- ГО «АР ЗМІ» (м. Мена, Чернігівська обл.)
- ГО «Стратегія майбутнього» (м. Кропивницький)
- ГО «СФЕРО» (м. Вінниця)

Для збору інформації проводились фокус-групи та глибинні інтерв'ю з представниками бізнесу і стандартизовані інтерв'ю пасажирів, які перетнули державний кордон на в'їзд в Україну протягом місяця, що передував інтерв'ю. Фокус-групи та глибинні інтерв'ю проводяться за допомогою спеціально розробленого гайда, а опитування пасажирів відбувається у форматі F2F інтерв'ю за анкетною зі стандартним набором із чотирнадцяти закритих питань та орієнтовною тривалістю інтерв'ю до десяти хвилин.

У цьому випуску представлено дані, які було зібрано протягом жовтня - листопада 2023 року.

Звіт складається з двох розділів. Перший має назву «Дружній кордон». У розділі представлено результати опитування пасажирів, які проводилися протягом жовтня 2023 року. У другому розділі, який називається «Чесний кордон», представлено точку зору бізнесу на основі перешкод та викликів під час здійснення експортно-імпортової операцій, які збиралися протягом жовтня – листопада 2023 року шляхом проведення фокус-груп та глибинних інтерв'ю.

ДРУЖНІЙ КОРДОН: оцінки та очікування громадян

1. Про дослідження

Протягом жовтня 2022 року – жовтня 2023 року було проведено 8 хвиль опитування громадян, які перетинали кордон на в'їзд до України.

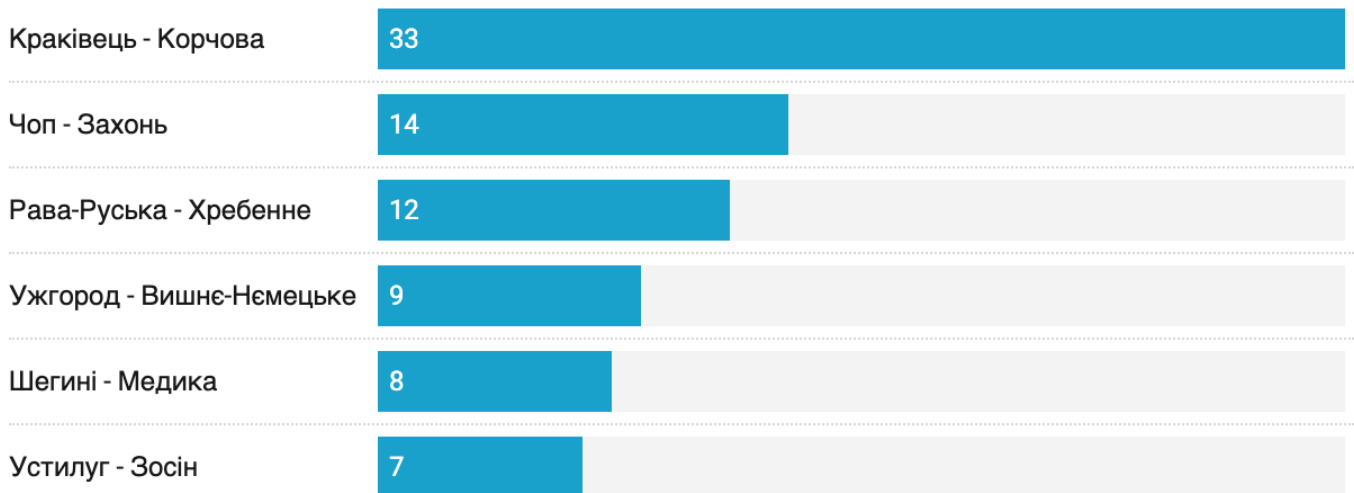
Загалом опитано 972 респонденти із 6-ти регіонів України, із них 124 у жовтні 2023 року, які протягом місяця до проведення опитування перетинали державний кордон на в'їзд в Україну.

Опитування були проведені у Вінниці - 30 (24%), Луцьку - 28 (23%), Ужгороді - 26 (21%), Чернігові – 10 (8%), Кропивницькому - 30 (24%).

Пасажири, які взяли участь в опитуванні, перетинали такі пункти пропуску: Краківець, Устилуг, Чоп, Шегині, Ягодин, Рава-Руська, Лужанка, Убля, Вишне-Немецьке, Грушів, Угринів, Солотвино, Косино, Перемишль, Могилів-Подільський та інші.

Найбільша частка, а саме 33% опитаних у жовтні - листопаді 2023 року, перетинала, кордон на КПП «Краківець - Корчова»; 14% респондентів перетинали кордон на КПП «Чоп - Захонь». Також 23% перетинали кордон на КПП «Рава-Руська - Хребенне». Значно менше опитаних (від 9% до 7%) перетинали кордон на інших КПП.

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



2. Спосіб перетину кордону

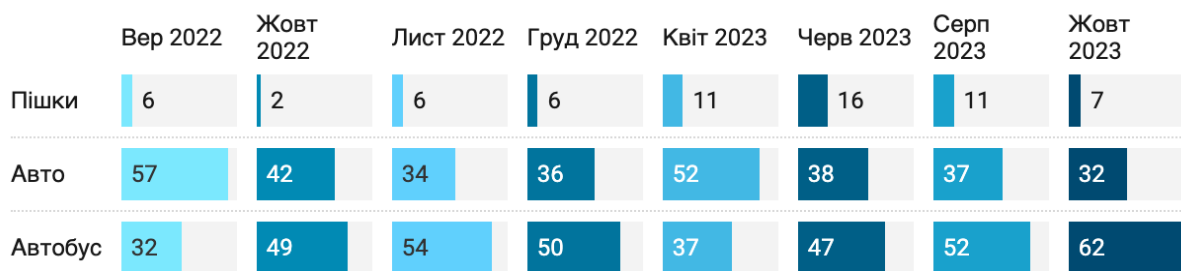
Протягом усіх хвиль опитування найбільше респондентів перетинали кордон на в'їзд до України автівкою та автобусом.

У структурі опитаних із вересня 2022 року по жовтень 2023 року відбулися незначні зміни.

Збільшилась частка тих, хто перетинав кордон автобусом (із 32% у вересні до 62% у жовтні), та зменшилась частка тих, хто перетинав кордон автомобілем (відповідно з 57% до 32%).

Частка опитаних, які перетинали кордон пішки, практично не змінилась (6% у вересні, 7% у жовтні).

Рис. 2. Спосіб перетину кордону, % опитаних



3. Час на перетин кордону

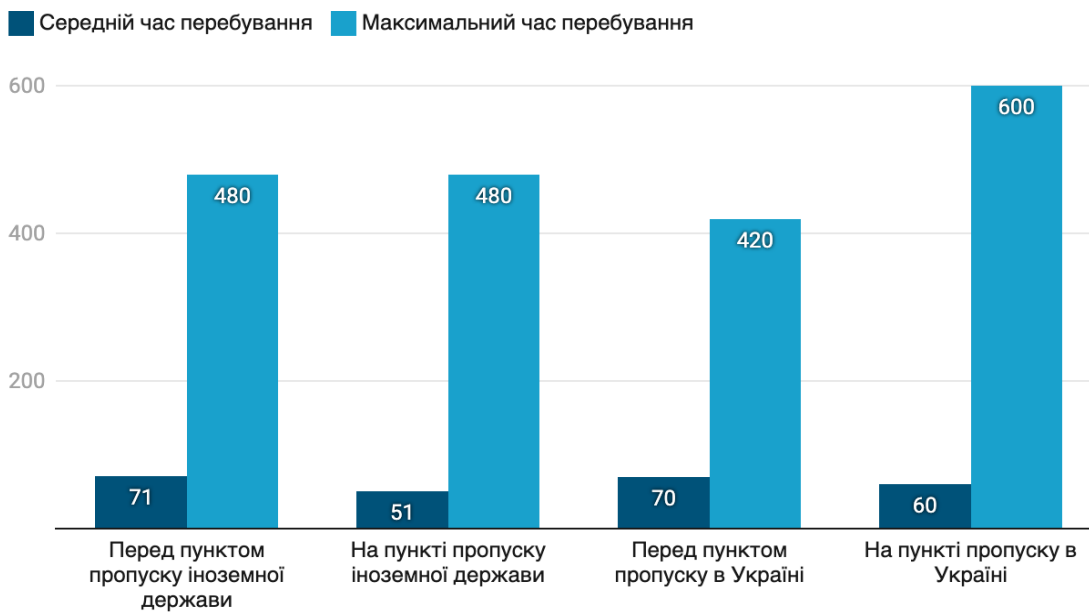
Середній час

Час при перетині кордону, який представлено в цьому дослідженні, складається з двох показників: (1) час перебування перед пунктом пропуску, (2) час перебування на пункті пропуску. Обидва показники обраховуються для української та закордонних частин пунктів пропуску.

У середньому респонденти в жовтні - листопаді перебували на пункті пропуску іноземної держави 51 хв, у же той час, на українському ПП - 60 хв.

Однакову тривалість перебування спостерігаємо перед пунктами пропуску. У середньому, перебування перед пунктом пропуску іноземної держави становить 71 хвилину, перед пунктом пропуску в Україні – 70 хвилин.

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



Отже, у середньому, на перетин іноземного пункту пропуску під час в'їзду до України в жовтні ц. р. було потрібно менше часу ніж на перетин пункту пропуску з українського боку.

Максимальний час очікування зріс фактично всюди: як перед ПП в Україні, так і перед іноземними ПП.

Максимальний час перебування перед пунктом пропуску іноземної держави в жовтні - листопаді 2023 року становив 480 хв, так само як і на пункті пропуску іноземної держави – 480 хв.

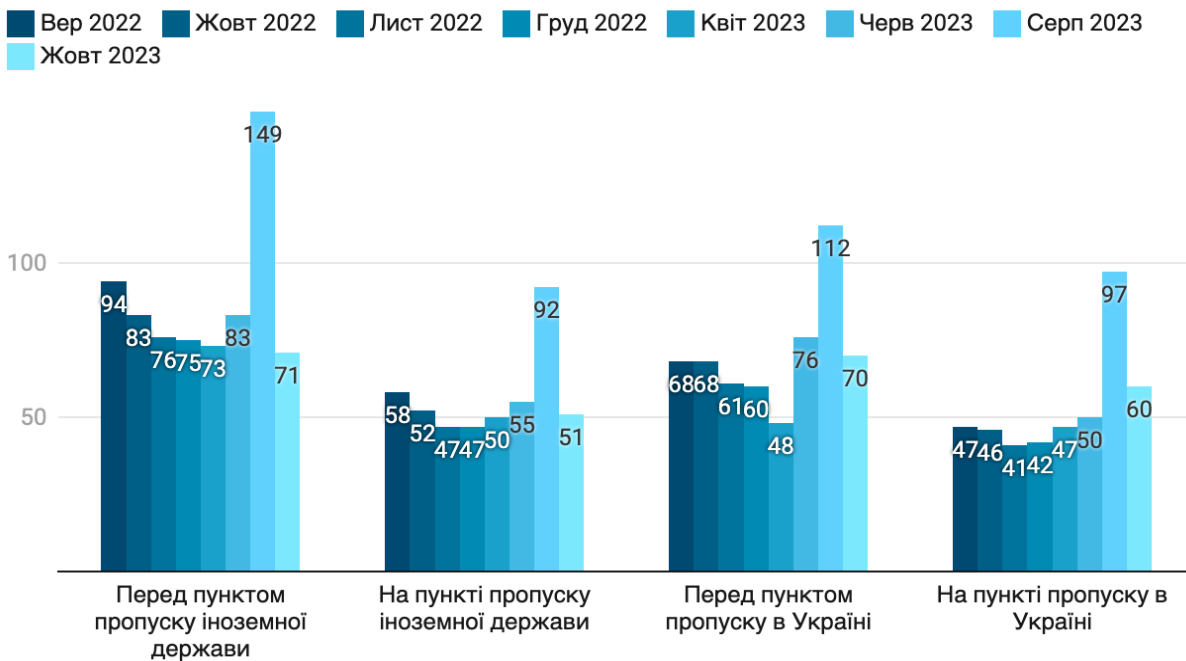
Максимальний час перебування на пункті пропуску в Україні складає 600 хв, у той час як перед пунктом пропуску в Україні - 420 хв.

Як бачимо, у жовтні - листопаді випадки максимального часу проходження кордону більш тривалі з українського боку в порівнянні з аналогічними випадками з іноземного боку.

Середній час

Порівняно з попередніми місяцями минулого року, у жовтні цього року середній час перебування на кордоні зменшився як на пунктах пропуску, так і перед пунктами пропуску з обох сторін. Найбільше зменшився середній час перебування перед пунктом пропуску іноземної держави – на 78 хв порівняно з серпнем. Середній час перебування перед пунктом пропуску в Україні також зменшився на 42 хв. Середній час на пункті пропуску в Україні зменшився на 37 хв, а на пункті пропуску іноземної держави на 41 хв.

Рис. 4. Середній час перебування на кордоні, хв.

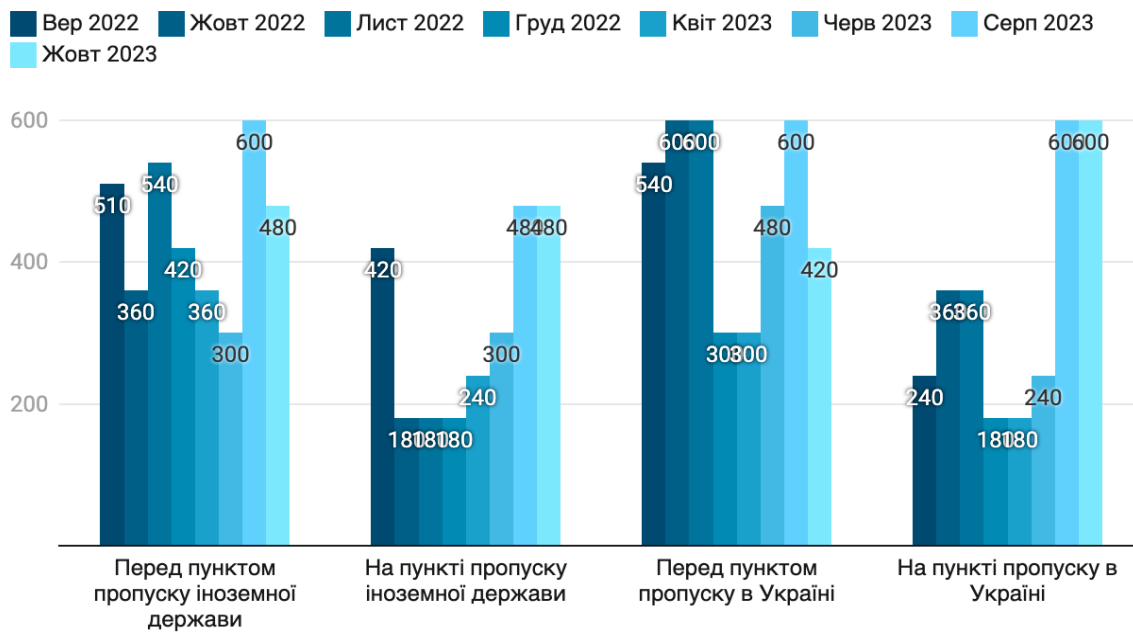


Максимальний час

У жовтні - листопаді 2023 року ми спостерігаємо різноманітні тенденції в максимальних часах перебування на кордоні порівняно з вереснем 2022 року. Максимальний час перебування перед пунктом пропуску в Україні у вересні 2022 року становив – 540 хв, а жовтні 2023 року – 420 хв. Також зменшився максимальний час перетину перед пунктом пропуску іноземної держави (у вересні 2022 року – 510 хв, у жовтні 2023 року – 480 хв). Водночас, максимальний час перебування як на пункті пропуску іноземної держави, так і на пункті пропуску в Україні зріс. На пункті пропуску іноземної держави у вересні 2022 року максимальний час становив 420 хв, а у жовтні 2023 року – 480 хв. Найбільший приріст зазначений на пункті пропуску в Україні, де максимальний час перебування зріс із 240 хв до 600 хв.

Отже, бачимо, що максимальний час перебування на кордоні більш суттєво зріс з боку України в порівнянні з іноземною стороною.

Рис. 5. Максимальний час перебування на кордоні, хв



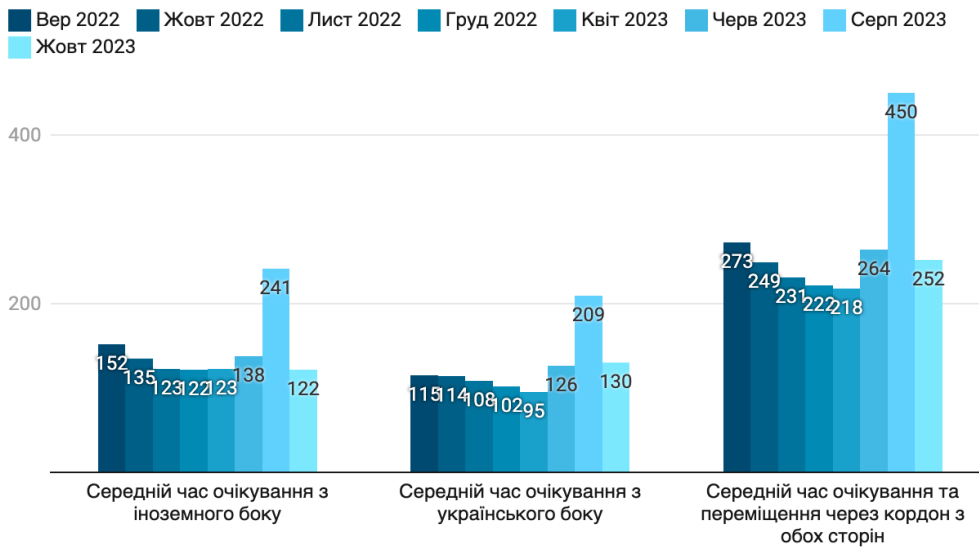
Сумарний середній час

Сумарний середній час очікування пасажирів у черзі з іноземного боку поступово зменшувався кожного місяця (за винятком серпня минулого року - 241 хв): у вересні 2022 року – 152 хв, а в жовтні 2023 року - 122 хв.

Середній час очікування з українського боку в жовтні 2023 року зменшився порівняно із серпнем 2023 року та становив 130 хв (у серпні – 209 хв). Середній час, який треба витратити пасажиром на очікування та переміщення через кодон із обох боків, у жовтні 2023 року становив 252 хв, тобто 4 години 12 хвилин, а у вересні 2022 року – 273 хв, або 4 години 53 хвилини.

Час, витрачений на очікування та проходження кордону з обох боків, мав тенденцію до зменшення, починаючи з вересня 2022 р. до квітня 2023 р. включно. У червні він почав знову зростати, у серпні також зростав, а в жовтні знову зменшився.

Рис. 6. Сумарний середній час перебування на кордоні, хв



Отже, громадяни України під час своїх закордонних поїздок, у середньому, витрачали на перетин кордону:

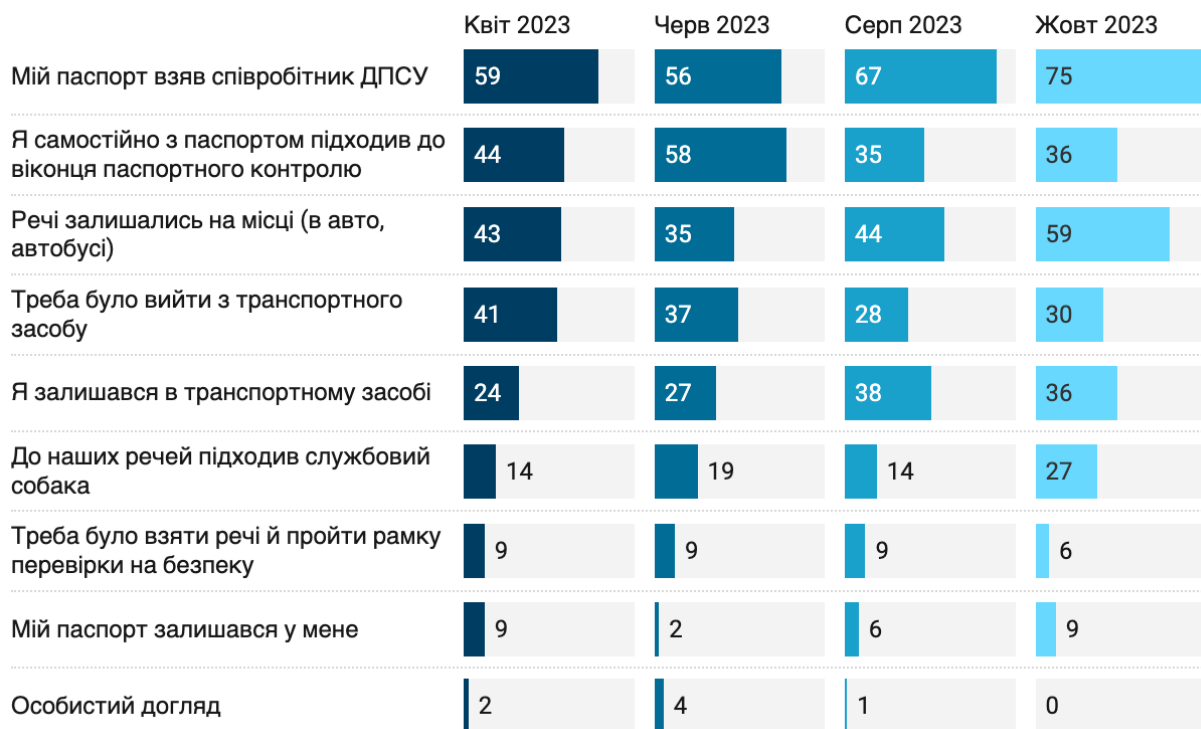
- 4 години 33 хвилини у вересні 2022 року,**
- 4 години 9 хвилин у жовтні 2022 року,**
- 3 години 51 хвилину в листопаді 2022 року,**
- 3 години 42 хвилини в грудні 2022 року,**
- 3 години 38 хвилин у квітні 2023 року,**
- 4 години 24 хвилини в червні 2023 року,**
- 7 годин 30 хвилин у серпні 2023 року,**
- 4 години 12 хвилин у жовтні 2023 року.**

4. Контроль при перетині кордону

В Україні

Під час перевірки безпеки більше половини респондентів, а саме 75%, зазначили, що їхній паспорт був узятий співробітником ДПСУ (Державної прикордонної служби України). У той же час, 36% опитаних самостійно підходили до віконця паспортного контролю. Ще 59% опитаних відповіли, що їхні речі залишалися на місці, тобто, їм не доводилося їх витягати з транспортного засобу або автобуса під час паспортного контролю. 36% опитаних стверджують, що їм не доводилось залишати транспортний засіб, вони могли в ньому перебувати на момент контролю. 27% стверджують, що до них підходив службовий собака. Жодний респондент не вказав, що при перетині кордону йому проводили особистий догляд.

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



В іноземній державі

Під час перевірки безпеки 77% респондентів давали свій паспорт прикордоннику. 11% опитаних самостійно підходили до віконця паспортного контролю. Ще 42% зазначили, що їм потрібно було вийти з транспортного засобу, 37%, що їхні речі залишались на місці. 43% опитаних стверджують, що їм не доводилось залишати транспортний засіб, вони могли в ньому перебувати на момент контролю на кордоні. Лише 5% респондентів вказали, що при перетині кордону їм проводили особистий догляд. У жовтні відсоток тих, хто паспорт залишав у себе, становив 11%.

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



Отже, як бачимо, контроль при перетині кордону в Україні не суттєво відрізняється від контролю при перетині кордону в іноземній державі.

5. Проблеми при перетині кордону

Основною проблемою під час перетину кордону для більшості респондентів (85%) стала наявність черг. Ця проблема лідирує протягом усіх хвиль опитування. Другою за значимістю проблемою зазначено відсутність туалету на пунктах пропуску (28%). Ця тенденція спостерігається з вересня 2022 року по жовтень 2023 року. Інші недоліки роботи пунктів пропуску були пов'язані також з повільною роботою працівників на пунктах пропуску (27%). Також про відсутність місця для прийому їжі зазначили 24%. 19% опитаних вказали на відсутність або низьку якість українського мобільного зв'язку. Наявність проблем із забезпеченням місць для споживання їжі, туалетів та низька якість мобільного зв'язку свідчать про необхідність поліпшення інфраструктури та комунікаційних послуг на кордоні для забезпечення комфорту та безпеки пасажирів. Також не можна оминати того, що 2% респондентів у жовтні все ж таки вказують на вимоги неправомірної вигоди, тобто хабаря. Наявність вимог неправомірної вигоди (хабаря) прямо вказує на проблему корупції на кордоні.

Рис. 9. Проблеми при перетині кордону, % опитаних.

	Вер 2022	Жовт 2022	Лист 2022	Груд 2022	Квіт 2023	Черв 2023	Серп 2023	Жовт 2023
Наявність черг на кордоні	62	71	67	74	74	74	77	85
Повільна робота працівників на пунктах пропуску	41	49	42	43	36	44	45	27
Закритий або відсутній туалет	25	26	26	18	27	25	27	28
Відсутність місць для прийому їжі	26	19	18	33	24	28	35	24
Відсутність/низька якість українського мобільного зв'язку	18	20	23	21	22	20	16	19
Вимоги неправомірної вигоди (хабаря)	1	2	2	2	5	5	9	2

6. Інфраструктура для пасажирів

Лише 67% респондентів, які перетинали кордон у жовтні, зазначили, що на пункті пропуску є туалет, який працює. Схожі, однак гірші результати, були й у вересні 2022 року: про наявність туалету тоді зазначили 45% опитаних. 24% опитаних у жовтні взагалі не звернули уваги на санітарні умови на пунктах пропуску, у вересні цей відсоток був значно вищим (43%). Другою умовою, якою респонденти були забезпечені, це навіс від сонця/дощу - 44% у жовтні та 36% у вересні відповідно. Достатньо значний відсоток опитаних респондентів у жовтні вказав на наявність Duty Free, а саме 19%. Для порівняння, у вересні про наявність Duty Free зазначали лише 11%. На наявність місць для сидіння вказали 17% опитаних у жовтні. На наявність кафе або місця для приймання їжі в жовтні вказали 7% респондентів, у вересні - 6%. Лише 3% опитаних вказали на наявність кондиціонеру в приміщеннях.

Рис. 10. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних.

	Вер 2022	Жовт 2022	Лист 2022	Груд 2022	Квіт 2023	Черв 2023	Серп 2023	Жовт 2023
Туалет, що працює	45	50	42	50	48	61	64	67
Навіс від сонця або дощу на місці очікування	36	37	31	26	46	47	54	44
Duty Free	11	14	21	18	31	22	22	19
Не знаю/ не пам'ятаю	43	36	38	35	20	18	18	24
Місця для сидіння	17	19	20	10	17	23	22	17
Буфет, кафе або інше місце для прийому їжі	6	12	8	3	7	17	10	7
Кондиціонер в приміщенні	4	5	4	6	4	9	9	3

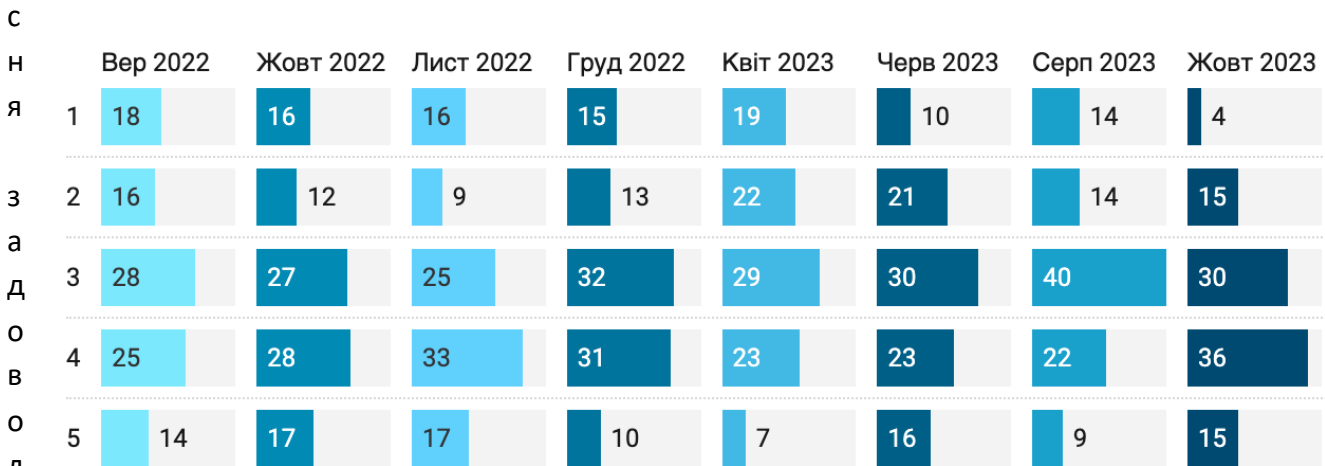
Загалом можна сказати, що є позитивні тенденції в покращенні умов на пунктах пропуску, але є також питання, які потребують подальшого вдосконалення, такі як зменшення черг, забезпечення комфорту та

доступу до додаткових послуг для пасажирів.

7. Задоволеність санітарними умовами

Питання про задоволеність санітарними умовами розділило респондентів майже навпіл. У жовтні переважають нейтральні та задовільні оцінки. Найвищою оцінкою - "5" задоволеність санітарними умовами визначили 15% респондентів, а найнижчою "1" - 4% респондентів. Найбільше опитаних (36%) визначили оцінкою "4" рівень санітарних умов. У сумі позитивні оцінки переважають над негативними.

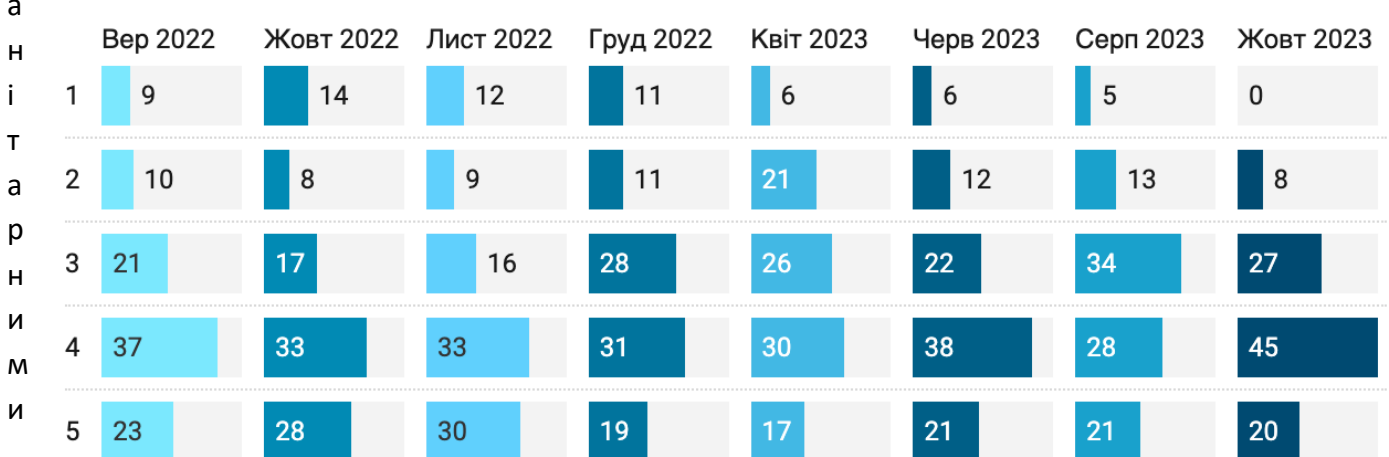
Рис.11. Задоволеність санітарними умовами, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1- зовсім незадоволений, 5 - повністю задоволений).



8. Якість інтернету та мобільного зв'язку

У цілому позитивно визначено якість доступу до мережі Інтернет та мобільного зв'язку в жовтні 2023 року. Зокрема, найвищу оцінку - "5" поставили 20% опитаних у жовтні, на "4" оцінили аж 45% опитаних. Посередньо якість інтернету та мобільного зв'язку оцінили 27%, частково або повністю незадоволеними виявились лише 8%. Позитивні оцінки значно переважають над негативними в жовтні 2023 року.

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



Середня оцінка задоволеності

Задоволеність санітарними умовами.

Середній рівень задоволеності санітарними умовами залишався стабільним із вересня 2022 року до серпня 2023 року, досягнувши значення 3,0 у серпні. Однак у жовтні 2023 року середній рівень задоволеності зріс і становить 3,4.

Якість інтернету та мобільного зв'язку.

Середня оцінка задоволеності якістю інтернету та мобільного зв'язку знижувалась протягом періоду з вересня 2022 року до квітня 2023 року, однак у червні почала зростати, і вже в жовтні 2023 року становила 3,7.

Потреба в поліпшенні як санітарних умов, так і якості інтернету та мобільного зв'язку на пунктах пропуску в Україні все ж таки існує і не може повністю задовольнити вимоги та очікування користувачів.

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

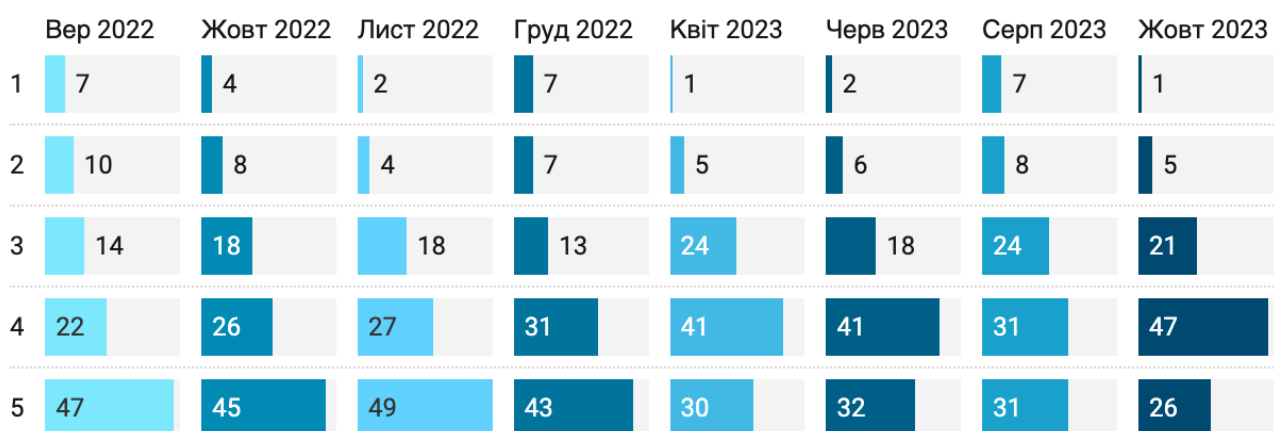


9. Організація перетину кордону з українського боку

Загалом респонденти позитивно оцінюють організацію перетину кордону з українського боку. У жовтні чверть опитаних, а саме 26%, оцінили організацію перетину кордону з боку України на «5». На «4» оцінили 47%, посередньо, а саме на «3», оцінили 21%. Найнижчу оцінку «1» організації перетину кордону в Україні поставив лише 1% опитаних.

У сумі позитивні оцінки переважають над негативними, а отже, пасажери цілком задоволені організацією процедури перетину кордону саме з українського боку.

Рис. 14. Організація процедури перетину кордону з українського боку, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 - зовсім незадоволений, 5 - повністю задоволений)



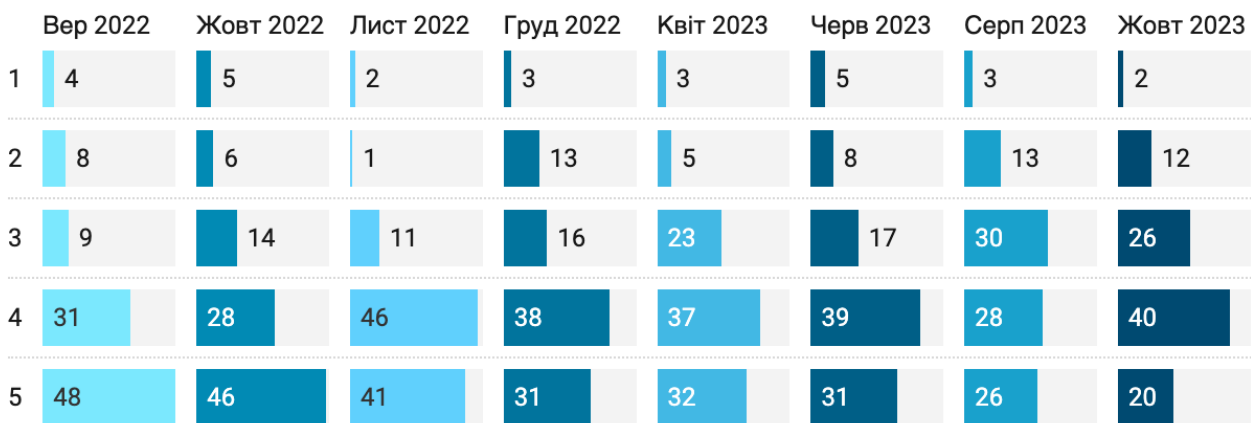
10. Організація перетину кордону з іноземного боку

Схожа тенденція є і з організацією процедури перетину кордону з іноземного боку. Респонденти переважно позитивно оцінюють перетин кордону з іноземного боку. У жовтні 20% опитаних оцінили

організацію перетину кордону на «5», 40% оцінили на «4». Відсоток таких оцінок коливався від 20% до 48% протягом періоду з вересня 2022 року до жовтня 2023 року. У жовтні нейтральну оцінку надали 26% респондентів, і 14% пасажирів залишились частково чи повністю незадоволеними.

Загалом більшість опитаних виставляла позитивні оцінки організації перетину кордону з боку іноземної держави. Проте є невеликий відсоток опитаних, які виставляли оцінки “1” та “2”, що може свідчити про наявність певних проблем або недоліків в організації перетину кордону з боку іноземної держави.

Рис. 15. Організація процедури перетину кордону з іноземного боку, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 - зовсім незадоволений, 5 - повністю задоволений)



Середня оцінка задоволеності

Організація перетину кордону з українського боку

Середня оцінка задоволеності організації перетину кордону в Україні становила від 3,7 до 4,0 протягом усього періоду від вересня 2022 року до жовтня 2023 року. У жовтні середня оцінка задоволеності становить 3,9. Це свідчить про помірну задоволеність опитаних організацією перетину кордону в Україні.

Організація перетину кордону з іноземного боку

Середня оцінка задоволеності організації перетину кордону з боку іноземної держави становила від 4,1 до 3,6 протягом періоду з вересня 2022 року до жовтня 2023 року. Лише в серпні та жовтні середня оцінка задоволеності була нижчою ніж протягом усіх попередніх хвиль опитування.

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

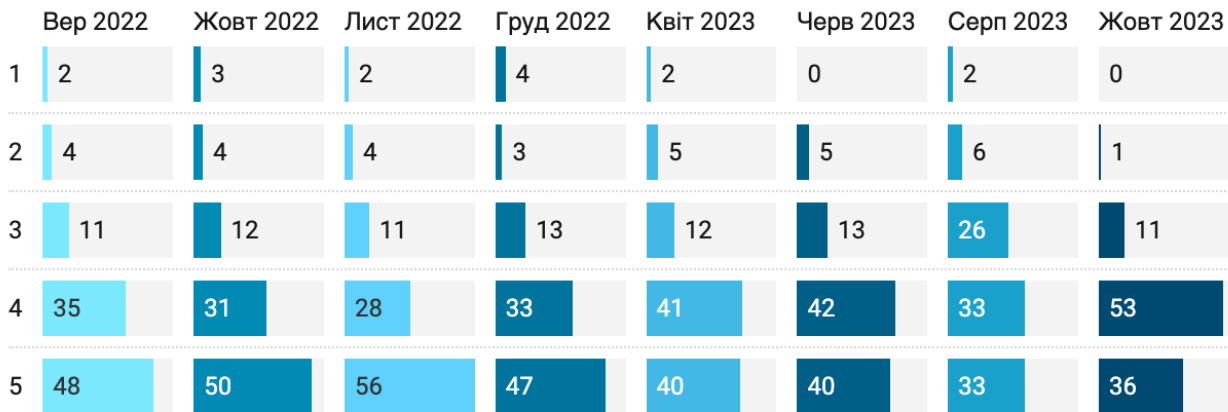


11. Обслуговування Державною прикордонною службою України

Якість обслуговування, а саме поведінку співробітників Державної прикордонної служби України, переважно респонденти оцінили позитивно. У жовтні найвищу оцінку «5» поставили більше третини

респондентів – 36%, на «4» оцінили аж 53% респондентів. Нейтральну оцінку надали лише 11%, та лише 1% опитаних оцінили якість обслуговування співробітників ДПСУ незадовільно.

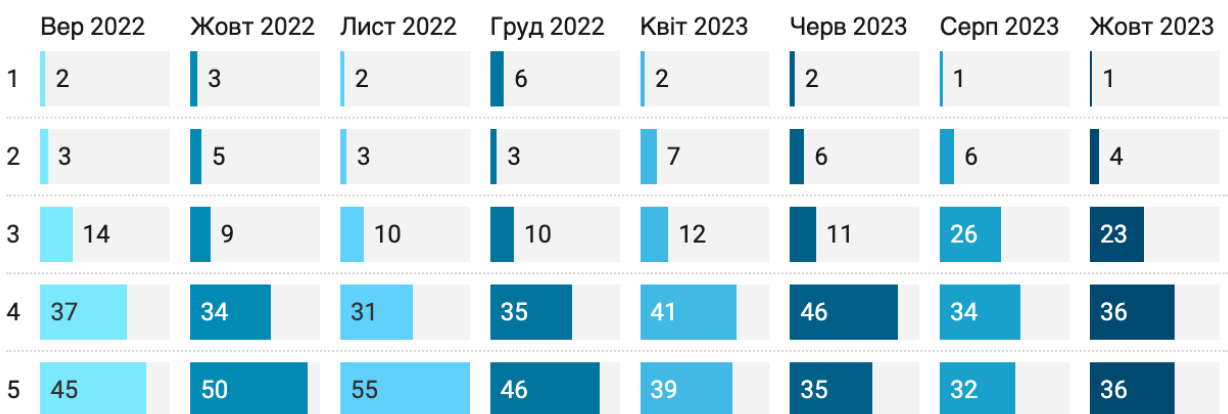
Рис. 17. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, поведінка співробітників Державної прикордонної служби України, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 - зовсім незадоволений, 5 - повністю задоволений)



Обслуговування Державною митною службою України

Респонденти також позитивно оцінили якість обслуговування Державною митною службою України. Найвищу оцінку - "5" поставили аж 36% пасажирів. Значний відсоток респондентів (36%) оцінює поведінку співробітників Державної митної служби України на «4». Нейтрально, тобто на «3», оцінили 23% опитаних, і лише 5% опитаних оцінили незадовільно.

Рис. 18. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, поведінка співробітників Державної митної служби України, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 - зовсім незадоволений, 5 - повністю задоволений)



Середня оцінка задоволеності

Оцінка рівня обслуговування Державною прикордонною службою України

У період із вересня 2022 року до жовтня 2023 року середня оцінка задоволеності якістю обслуговування прикордонниками коливалась від 3,9 до 4,3. У жовтні 2023 року цей показник становить 4,0. Це свідчить про те, що опитані в цілому були задоволені якістю роботи прикордонників та їхніми діями на пунктах пропуску.

Поведінка Державної митної служби України

За той же період часу середня оцінка задоволеності якістю обслуговування митниками також коливалась від 3,9 до 4,3. У жовтні 2023 року середня оцінка задоволеності становить 4,2. Це свідчить про те, що

опитані також були задоволені якістю роботи митників та їхніми діями на пунктах пропуску.

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

	Вер 2022	Жовт 2022	Лист 2022	Груд 2022	Квіт 2023	Черв 2023	Серп 2023	Жовт 2023
Прикордонники	4.2	4.2	4.3	4.2	4.1	4.2	3.9	4.0
Митники	4.2	4.2	4.3	4.1	4.1	4.1	3.9	4.2

Підсумки та пропозиції

1. Громадяни України під час своїх закордонних поїздок у середньому витрачали на перетин кордону 4 годин 12 хвилин у жовтні 2023 року.
2. Основною проблемою під час перетину кордону для більшості респондентів (85%) стала наявність черг. Інші недоліки роботи пунктів пропуску були пов'язані з побутовими умовами перебування, як-от: наявність туалету або місця для приймання їжі. На них вказали 28% та 24% опитаних відповідно.
3. Згідно з отриманими даними бачимо, що задоволеність санітарними умовами на посередньому рівні. Середня оцінка задоволеності за п'ятибальною шкалою становить 3,4.
4. У цілому опитані добре оцінили роботу персоналу Держмитслужби та Держприкордонслужби при здійсненні перетину державного кордону.

За підсумками опитування пасажирів, які протягом місяця до його проведення перетнули державний кордон, сформовано пропозиції з покращення ситуації при перетині громадянами України державного кордону України.

1. Подальша організація на пунктах пропуску місць для приймання їжі та сидіння.
2. Покращення санітарних умов, зокрема наявність чистих вбиралень 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.

ЧЕСНИЙ КОРДОН: оцінки та очікування бізнесу

Протягом жовтня - листопада 2023 року було опитано 60 респондентів у форматі фокус-груп та глибинних інтерв'ю. В опитуваннях брали участь підприємці, що здійснюють зовнішньоекономічну діяльність, митні брокери, перевізники, представники бізнес-асоціацій, волонтери, митники, експерти з митної справи.

У цій хвилі опитування особливу увагу було приділено перешкодам перетину кордону, що виникають у підприємців при здійсненні експортно-імпоротної діяльності з боку суміжних з Україною країн.

Опитування проводилися у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Закарпатській, Чернігівській, Київській областях та в місті Києві.

1. Загальна характеристика зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Протягом жовтня - листопада 2023 року підприємства продовжували працювати в умовах обмеженості логістичних маршрутів у зв'язку з воєнною агресією росії проти України. Переважна більшість товарів продовжує оформлюватися на кордоні України/ЄС у міжнародних автомобільних пунктах пропуску (МАПП). У зв'язку з цим посилене навантаження на західний кордон України продовжує впливати на терміни поставок товарів та якість логістики. Обмежена пропускна спроможність міжнародних пунктів пропуску залишається однією з нагальних проблем для суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності. Також на швидкість поставок впливає здатність опрацювання відповідної кількості вантажів з боку суміжних країн.

Проте, бізнес зазначив певну стабілізацію зі здійсненням експортно-імпорتنих операцій та пристосуванням суб'єктів ЗЕД до логістичних реалій. Тут, перш за все, мова йде не про покращення ситуації, а про певну адаптацію до існуючих умов міжнародних поставок.

Також у ході опитування порушено питання ефективності функціонування «Е-Черги» перетину кордону. Незважаючи на, в цілому, позитивну оцінку функціонування «Е-Черги» на кордоні, на думку респондентів, вона не вирішила проблему черг на кордоні. Окремо слід зазначити й про перешкоди перетину кордону для іноземних перевізників, які не вкладаються у встановлені терміни повернення з України.

Окремо приділено увагу реалізації режиму спільного транзиту (NCTS). Так, за інформацією респондентів, на деяких міжнародних автомобільних пунктах пропуску за друк декларації T1 необхідно сплатити понад 200 грн. Також зазначено факти відмов європейських партнерів фіксувати в декларації T1 пункт призначення вантажу в середині України (наприклад, місто Чернігів), оскільки іноземні контрагенти не хочуть нести відповідальність за вантажі всередині України в умовах військових дій на її території. Тому такі декларації втрачають чинність на кордоні. Крім цього, зазначено збільшення кількості випадків, коли польські митники відмовляються приймати декларації T1, видані в Україні, вказуючи на наявні помилки в їх оформленні. За свідченнями підприємців, такі помилки зникають у польського брокера за 140 злотих.

Окремо було зазначено негативний вплив на поставки страйку польських перевізників та блокування кордону з боку Республіки Польща. Окремі перевізники вбачають у цьому провину й української сторони, яка була попереджена про страйк, але не сприйняла серйозно вимоги, висунуті польськими перевізниками.

Опитані почали частіше згадувати «довоєнні або традиційні перешкоди» при перетині митного кордону:

- питання завищення митної вартості при імпорті;
- відмінності в процедурах митного оформлення одного й того самого товару в різних регіонах України.

У цілому, значна кількість респондентів зазначила про адаптацію до існуючих логістичних маршрутів і підлаштування до об'єктивних реалій, пов'язаних з їхньою пропускнуою спроможністю, та інших перешкод. Підприємства аграрного напрямку продовжують заявляти про перешкоди, пов'язані з експортом окремих видів сільгосппродукції, що пов'язано із запровадженими обмеженнями на ввезення української аграрної продукції з боку окремих європейських країн (Польща, Словаччина, Угорщина). Зокрема, з польського боку спостерігаються перешкоди для експорту, пов'язані з ветеринарними перевітками.

Експортери вказали на великі черги на митниці з боку Республіки Польща, зволікання при митному оформленні на території інших суміжних з Україною іноземних держав, додаткові перевірки тощо. Зокрема, з польського боку технічно не вистачає електронних пломб із GPS та інших засобів відстеження транзиту. Це призводить до того, що транзитних вантажів заїжджає більше, ніж польська сторона може опрацювати, а це, відповідно, призводить до черг.

Незважаючи на те, що ринок логістичних послуг адаптувався до умов війни, бізнес продовжує втрачати кошти і контрагентів через логістичну складову. Навіть якщо український постачальник має більш привабливу ціну ніж у конкурентів, іноземні покупці часто відкидають такі пропозиції і надають перевагу більш дорогим варіантам лише через тривалий час поставки з України, що залежить від логістичного плеча і затримок на митницях.

2. Основні результати дослідження

Основні тези, озвучені респондентами під час проведення фокус-груп та глибинних інтерв'ю.

1. Адаптація підприємців до логістичних реалій та умов здійснення зовнішньоекономічних операцій в умовах військової агресії росії проти України.

Водночас, черги на кордоні залишаються основною перешкодою при здійсненні експортно-імпортних операцій, оскільки бізнес продовжує втрачати кошти і контрагентів через логістичну складову. Черговим викликом для бізнесу став страйк польських перевізників та блокування кордону з боку Республіки Польща в листопаді 2023 року.

2. Позитивна оцінка запровадження механізму «Е-Черги».

Проте: запровадження «Е-Черги» на кордоні не вирішило проблем черг на міжнародних пунктах пропуску. Респонденти продовжують вгадувати про випадки помилок обрахунку часу при прибутті на пункт пропуску, можливості обійти Е-Чергу тощо.

3. Більш часте згадування «довоєнних, традиційних» перешкод при перетині митного кордону:

- питання завищення митної вартості при імпорті;
- процедура митного оформлення на один і той самий товар відрізняється в різних регіонах України.

4. **Значна увага респондентами приділена перешкодам при перетині кордону з боку суміжних країн (див нижче).**
5. **Традиційно порушуються питання покращення прикордонної інфраструктури та підвищення ефективності виконання митних процедур.**

3. Напрямки та динаміка експорту

У цілому про масштабний вихід на нові ринки збуту або відновлення довоєнних поставок мова не йде. Але окремі підприємства проводять активну роботу для відновлення свого експорту в окремі країни Європи та Азії.

Експортна складова за видами продукції також значно не змінилася. Підприємства працюють у межах погодженого асортименту, який у них замовляють, і в межах можливостей своїх виробництв.

Основною причиною скорочення експорту підприємств стали обмеження на ввезення української аграрної продукції з боку вже згаданих Польщі, Угорщини та Словаччини. Зокрема, респонденти зазначили значно ускладнений транзит продукції територією Польщі.

4. Оцінка функціонування «Е-Черг» на кордоні

Значна кількість респондентів позитивно оцінили впровадження «Е-Черги» на кордоні, хоча і визнають, її запровадження не вирішило проблем значного часу очікування на міжнародних пунктах пропуску.

На думку опитаних, із різних регіонів, є приклади невчасної актуалізації часу проходження та недостатня ефективність роботи електронної черги, зокрема:

- є свідчення неактуальності часу проходження кордону по прибутті на відповідний пункт пропуску;
- необхідність фізично відстежувати своє місце в черзі (відсутність повідомлень від системи);
- свідчення про випадки прискорення проходження черги за додаткову плату;
- не врегульоване питання відповідальності щодо порушення строків доставки товарів (якщо очікування в черзі перевищує встановлені обмеження (для автотранспорту – 10 та 5 діб);
- відсутність відповідальності за проходження кордону поза механізмом «Е-Черги».

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

5. Впровадження NCTS

Незважаючи на збільшення декларацій, оформлених у системі спільного транзиту (NCTS), значна кількість підприємств не дуже поспішає авторизуватись у системі спільного транзиту. На думку опитаних, імовірно це відбувається через велику кількість документів, які потрібно подати, і природний опір усьому новому.

Однією з причин, яка стримує суб'єктів ЗЕД від використання системи спільного транзиту, є висока вартість фінансової гарантії і послуг з організації гаранта. Так, підприємство може самостійно виступити фінансовим гарантом, однак це потребує наявності значних обігових коштів. Крім того, для багатьох підприємців незрозумілим залишається механізм розрахунку суми гарантії, що також

стримує їх від використання системи NCTS.

Крім цього, респонденти заявили, що на деяких пунктах пропуску за друк декларації T1 необхідно сплатити понад 200 грн, а також про факти відмов європейських партнерів фіксувати в декларації T1 пункт призначення вантажу всередині України через війну, тому такі декларації втрачають чинність на кордоні

6. Інфраструктура/процедури

Під час опитування окрема увага приділяється питанням розвитку прикордонної та митної інфраструктури, а також митним процедурам. З огляду на великі черги на кордоні, респондентами в кожному опитуванні порушується питання розширення пунктів пропуску, збільшення кількості митників, підвищення ефективності митних процедур тощо.

У ході проведеного опитування респонденти зазначили, зокрема, про таке:

- необхідність нормативного врегулювання функціонування системи "Шлях";
- складнощі при фрахтуванні специфічних транспортних засобів;
- відсутність у перевізників бажання застосовувати новітні технології, що поширюються в європейських країнах;
- складність проведення перестраховання ризиків;
- необхідність наближення інфраструктури контролюючих служб до МПП.

Необхідність облаштованого митного терміналу в м. Чернігові дещо втратила свою актуальність завдяки відновленню роботи терміналу Рівнопілля.

7. Перешкоди з боку сусідніх країн

У ході дослідження окремо приділено увагу перешкодам, з якими стикаються українські підприємства при здійсненні експортно-імпортних поставок з боку сусідніх країн, оскільки частина названих перешкод не залежить від української сторони, але впливає на просування вантажів, у т. ч. через українські пункти пропуску. Найбільше скарг стосувалося перешкод, які виникають при транзиті територією Польщі або поставках до Польщі.

Зокрема, респонденти скаржилися на такі перешкоди:

- ускладнений транзит вантажів територією Польщі;
- почастишали випадки, коли польські митники відмовляються приймати декларації T1, видані в Україні, вказуючи на наявні помилки в їх оформленні;
- факти відмов європейських партнерів фіксувати в декларації T1 пункт призначення вантажу всередині України (наприклад, м. Чернігів);
- залишаються проблеми з ветеринарним контролем на кордоні;
- час очікування на МПП суміжних країн збільшився.

Опитані підприємства не зверталися до helpdesk Держмитслужби щодо перешкод при здійсненні митного оформлення з боку суміжних країн.

Вставка 1.

Середній час на проходження кордону при крайній поставці в зоні митного переходу Дорогузьк, що не потребують ветеринарного контролю (на прикладі одного з респондентів):

- час очікування в нейтральній зоні до 15 хв;
- час очікування перед МПП суміжної країни в середньому 6 - 12 годин, при імпорті 12 – 48 годин (треба стояти в живій черзі);
- час очікування на МПП суміжної країни 6 - 12 годин;
- при поставці товарів, що потребують ветеринарного контролю час перебування на МПП; суміжної країни становив в середньому 36-48 годин.

Рекомендації та пропозиції учасників фокус-груп та глибинних інтерв'ю

- ✓ Підвищення ефективності роботи міжнародних автомобільних пунктів пропуску та покращення їхньої інфраструктури;
- ✓ Удосконалення механізму функціонування «Е-Черги»;
- ✓ Запровадження на найбільш проблемних ділянках кордону спільного митного та прикордонного контролю та опрацювання можливості відкриття спільних пунктів пропуску з країнами партнерами;
- ✓ Ініціація перемовин з країнами партнерами щодо вирішення проблемних питань перетину кордону.

Варто зазначити, що значна частина рекомендацій, сформульована в [попередніх випусках бюлетеня](#), не втратила своєї актуальності.