

Громадський моніторинг перетину кордону в умовах воєнного стану

“НАШ КОРДОН”

Жовтень-листопад 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, 30 листопада 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-імпоротної 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 жовтня 2023 року - опитування пасажирів

з 15 жовтня по 24 листопада 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

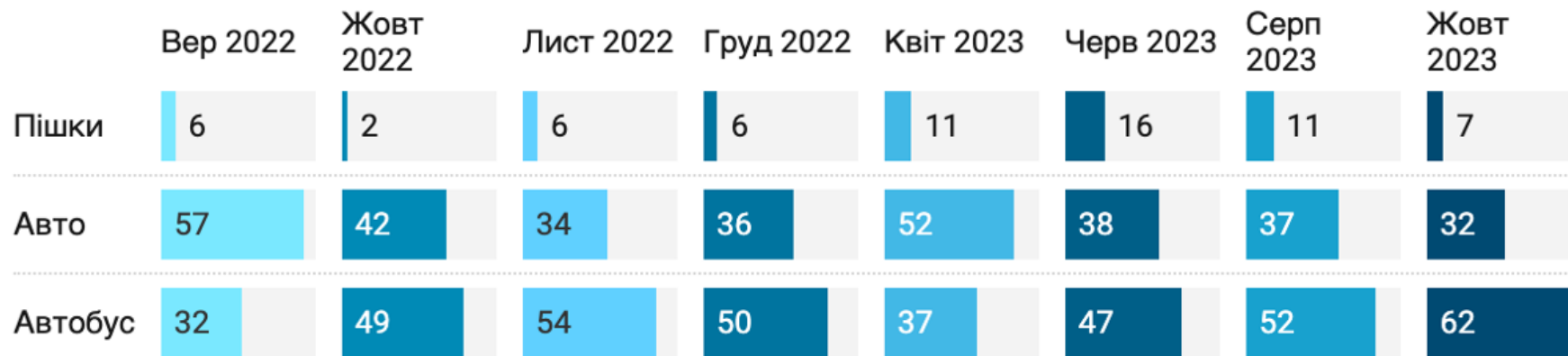
Всі результати розміщуються в телеграм каналі
«Чесна митниця»

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

- У жовтні 2023 року опитано 124 респондентів з 5 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

Спосіб перетину державного кордону

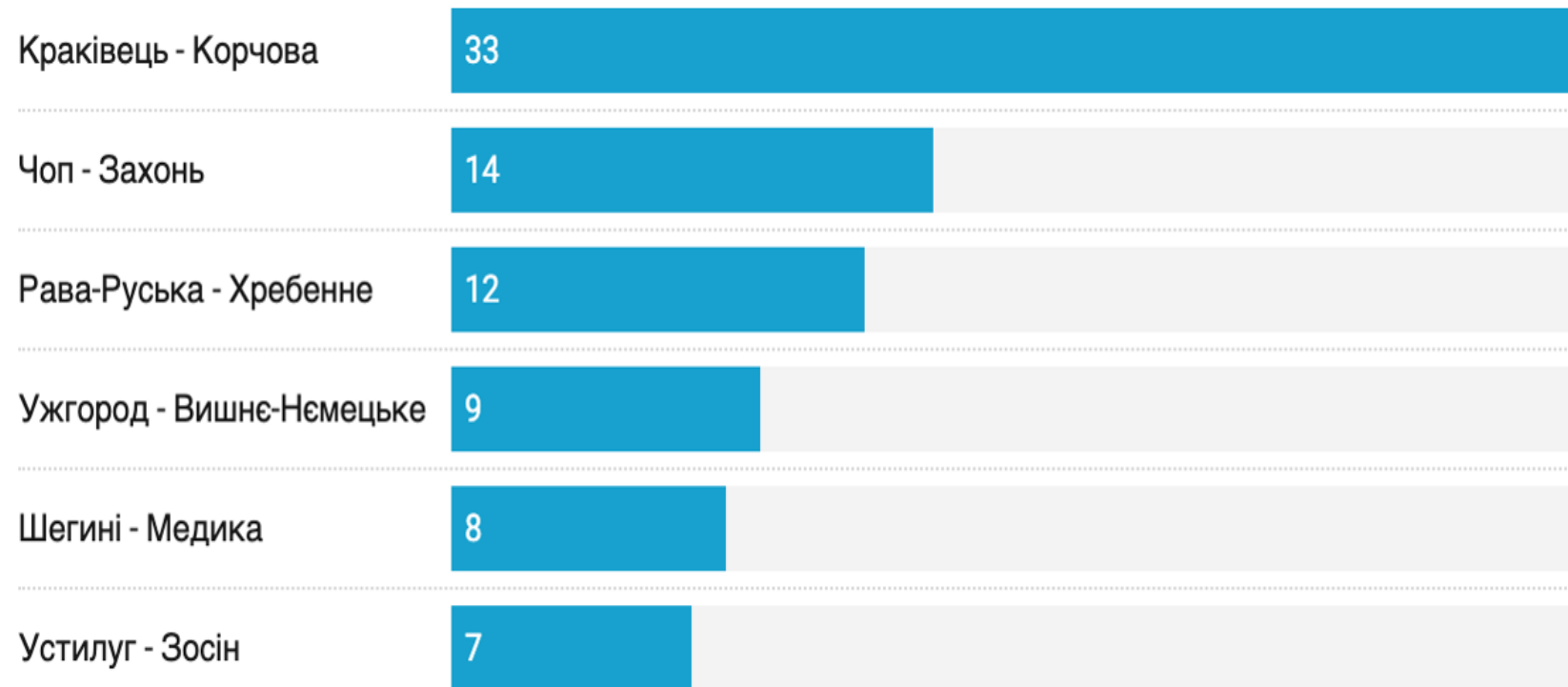
Рис. 1. Спосіб перетину кордону, % опитаних



- Серед опитаних найбільша частка тих, хто перетинав кордон автобусом - 62%, найменша частка тих, хто перетинав пішки - 11%
- *з квітня не опитуються пасажирів, котрі перетинають кордон залізницею

Місце перетину державного кордону

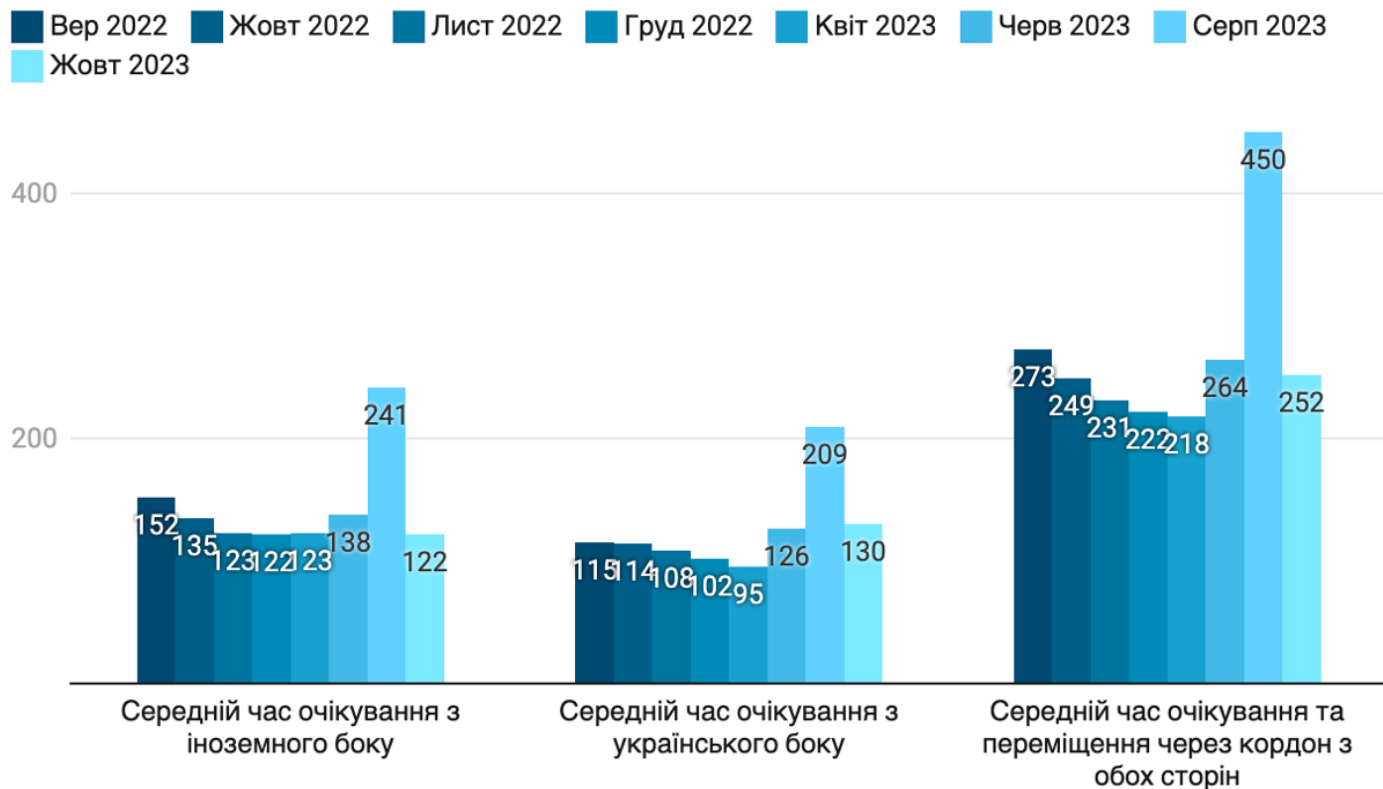
Рис. 2. Пункти пропуску, % опитаних (жовтень)



- Найбільша частка, а саме 33% респондентів перетинали кордон у червні на КПП «Краківець - Корчова».
- На інші пункти пропуску прийшлося до 14% респондентів

Тривалість перетину державного кордону, середній час очікування

Рис. 3. 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 та на пункті пропуску в Україні

- У жовтні в середньому громадяни витрачали на очікування та проходження усіх процедур з іноземного боку **122 хв**, з українського - **130 хв**
- Громадяни України під час своїх закордонних поїздок у середньому витрачали на перетин кордону **4 години 12 хв (252хв)** у жовтні

Тривалість перетину державного кордону з точки зору пасажирів

Рис. 4. Тривалість перебування на кордоні, хв (жовтень)



- 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. 5. Середній час перебування на кордоні, хв

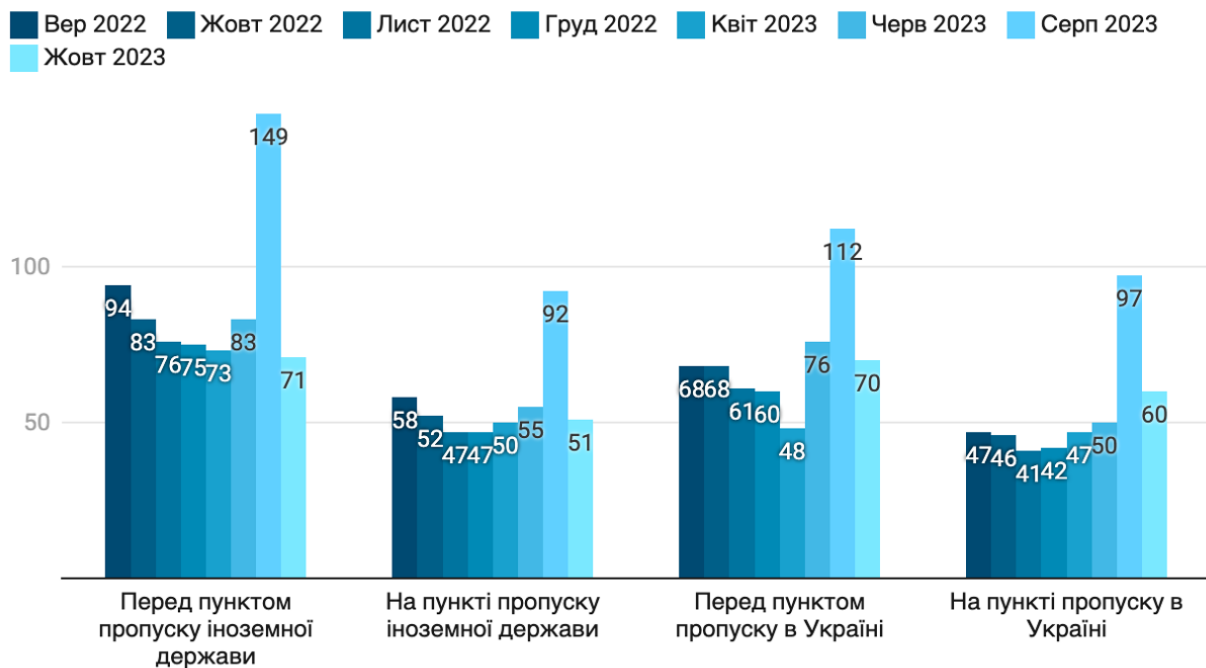
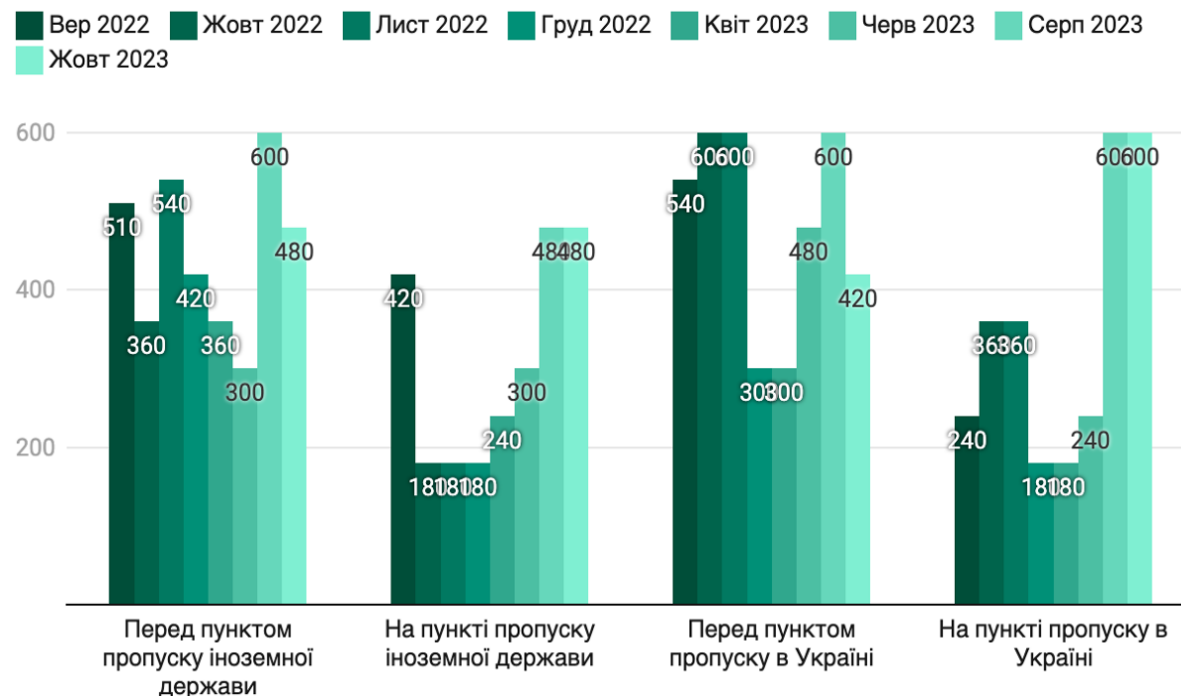


Рис. 6. Максимальний час перебування на кордоні, хв



Як відбувається контроль на кордоні

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

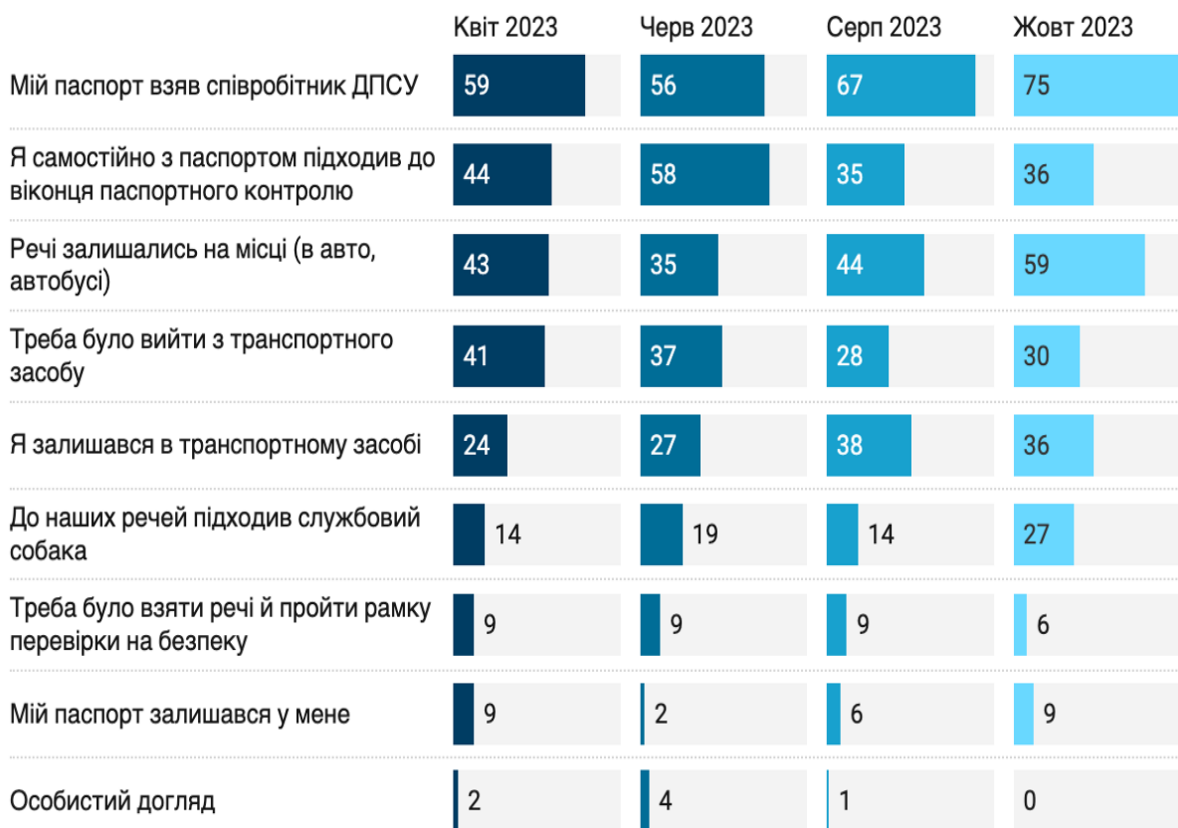
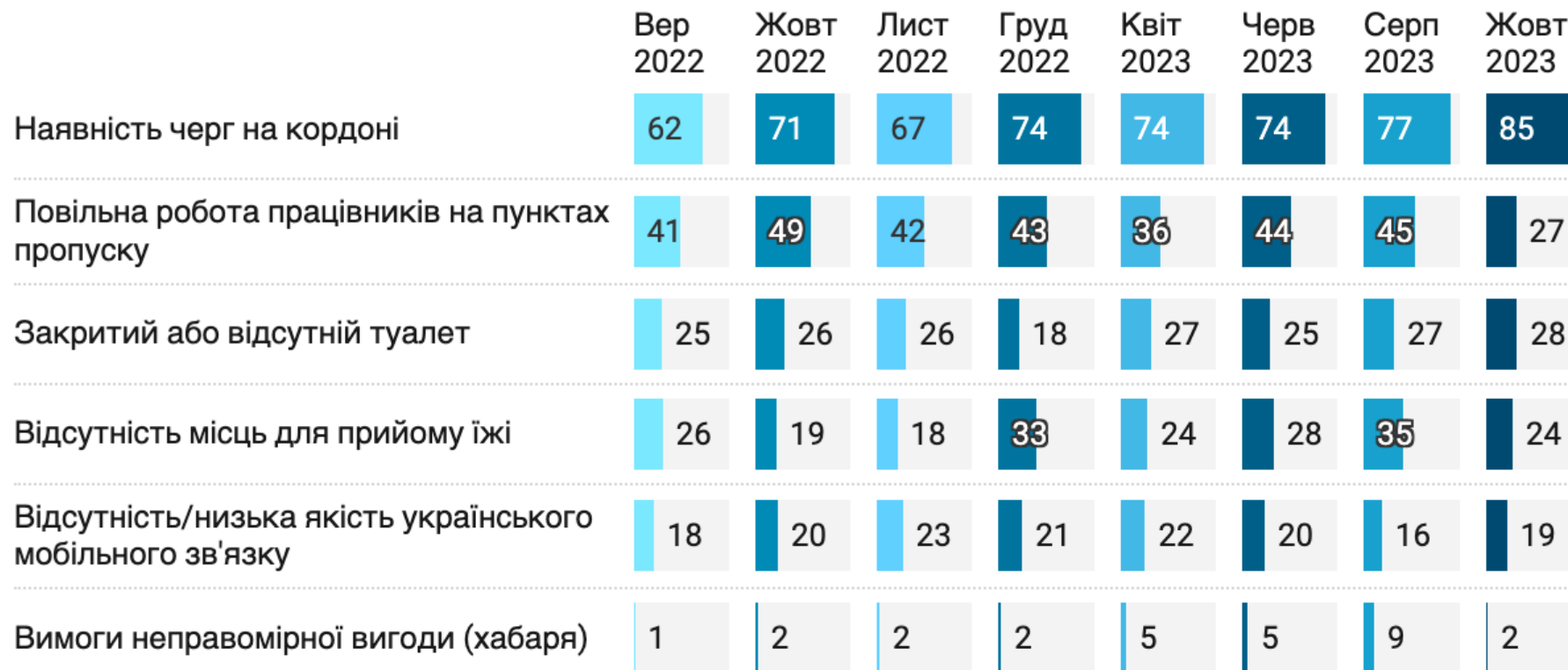


Рис. 8. Як відбувається контроль на кордоні в іноземній державі, % опитаних (жовтень)



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 - 85%
- На 2 місці - проблема пов'язана з відсутністю туалету або він виявився зачинений - 28%
- На 3 місці проблема повільної роботи працівників - 27%

Інфраструктура для пасажирів на українських пунктах пропуску в динаміці

Рис. 10. Забезпеченість необхідними умовами, % опитаних



- 67% опитаних зазначили, що на пункті пропуску наявний туалет, який працює
- 44% відзначили наявність навісу від сонця/дощу
- 19% побачили Duty Free
- 17% зазначили про наявність місць для сидіння
- 7% відзначили наявність буфету або іншого місця для прийому їжі
- 24% 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)

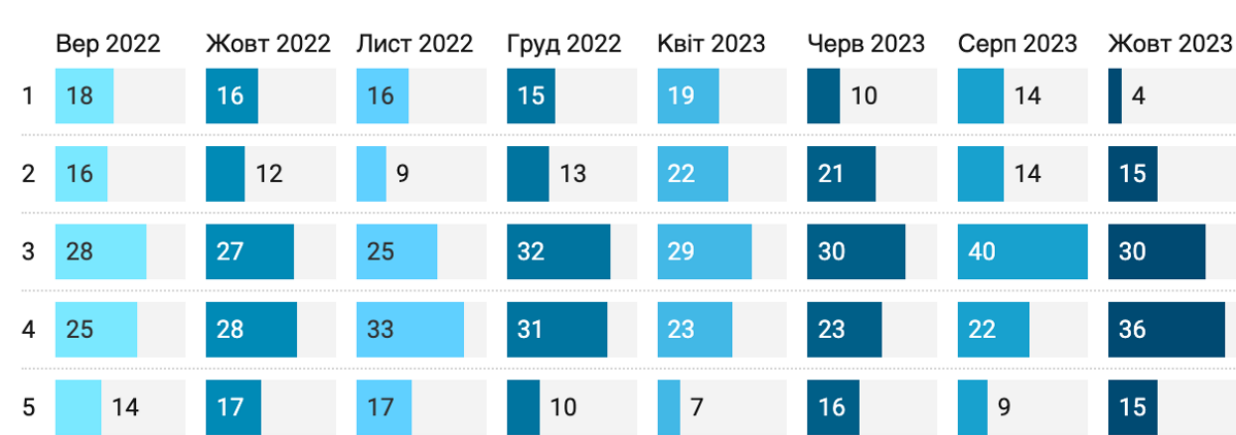


Рис. 12. Якість інтернету та мобільного зв'язку, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

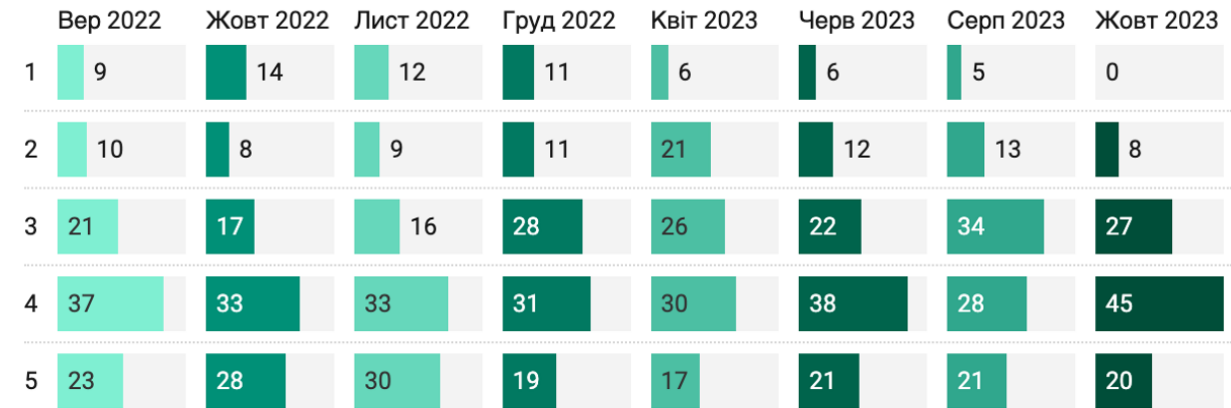


Рис. 13. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

	Вер 2022	Жовт 2022	Лист 2022	Груд 2022	Квіт 2023	Черв 2023	Серп 2023	Жовт 2023
Задоволеність санітарними умовами	3.0	3.2	3.2	3.1	2.8	3.1	3.0	3.4
Якість інтернету та мобільного зв'язку	3.6	3.5	3.6	3.4	3.3	3.6	3.5	3.7

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)

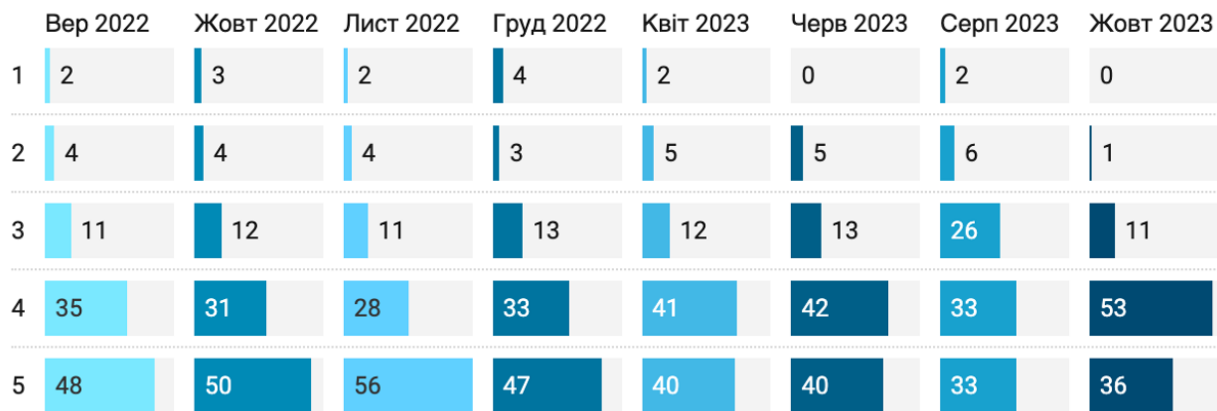


Рис. 15. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, поведінка співробітників Державної митної служби України, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

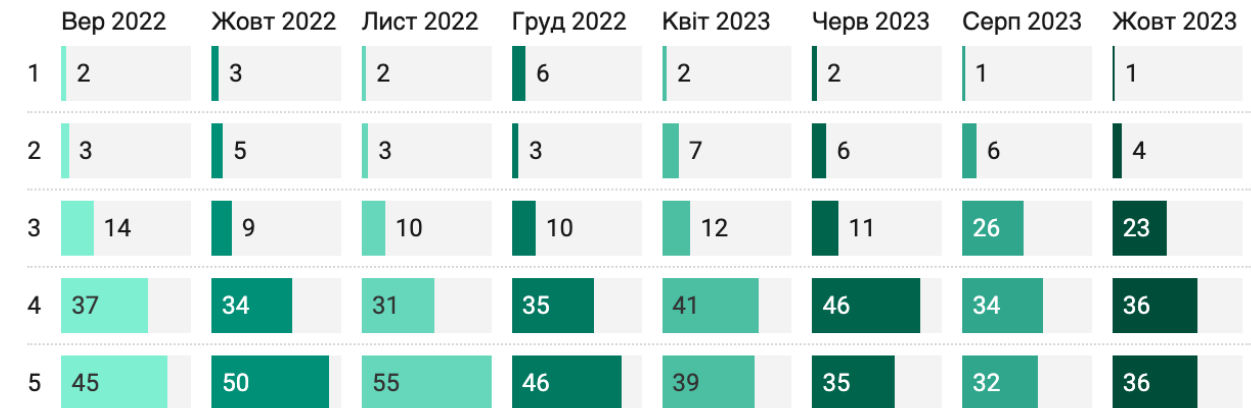
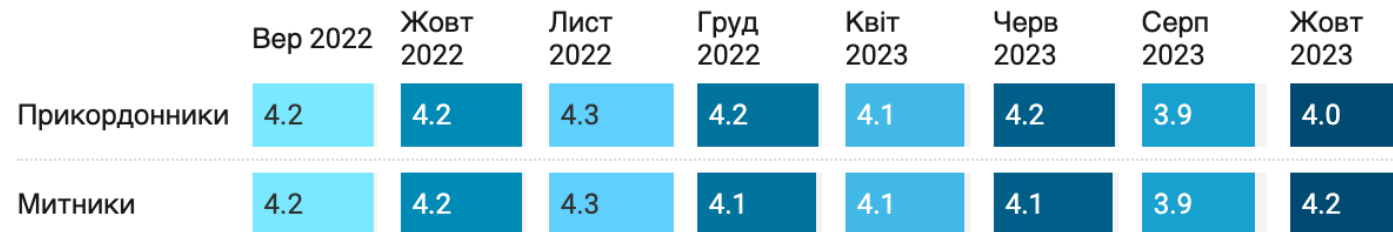


Рис. 16. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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)

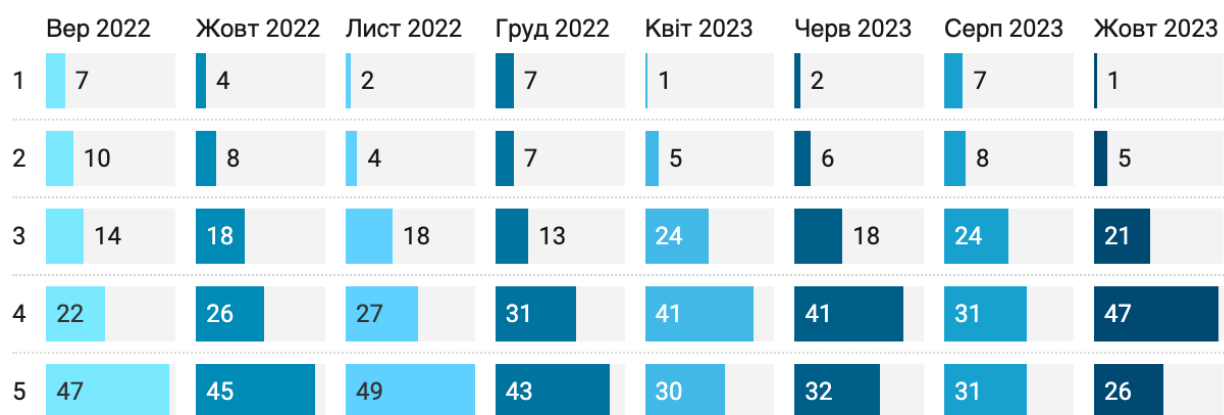


Рис. 18. Організація процедури перетину кордону з іноземного боку, % опитаних (на шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)

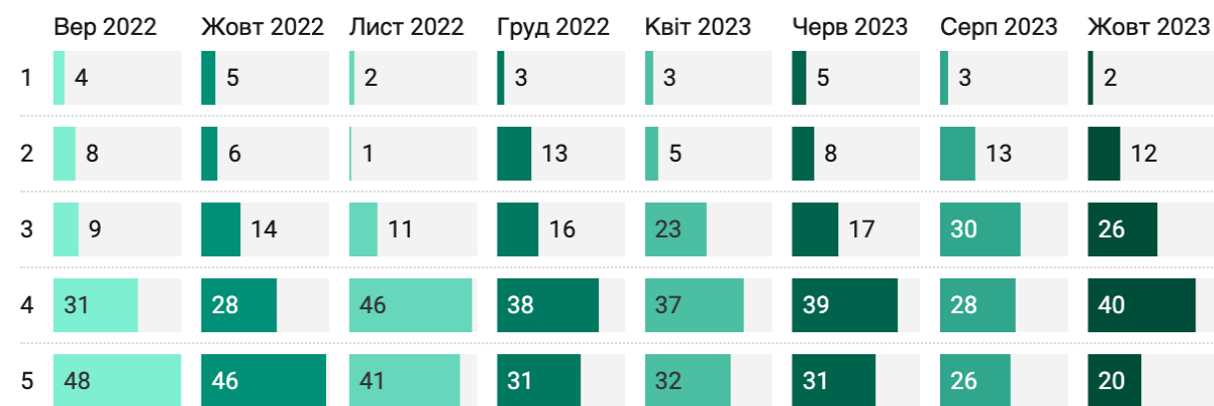


Рис. 19. Середня оцінка задоволеності, % опитаних (шкалі від 1 до 5, де 1 зовсім не задоволений, 5 повністю задоволений)



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 жовтня по 23 листопада 2023 року
- ✓ **Опитано 60 респондента у форматі** фокус груп та глибоких 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 експортно-імпортних операцій та пристосування суб'єктів ЗЕД до логістичних реалій
2. Незважаючи на позитивну оцінку функціонування Є-черги на кордоні вона не вирішила проблему черг на пунктах пропуску
3. Відзначено низку перешкод при поставках із суміжними країнами
4. Перешкоди в рамках реалізації NCTS:
 - на деяких ПП за друк декларації T1 необхідно сплатити понад 200 грн
 - є факти відмов європейських партнерів фіксувати в декларації T1 пункт призначення вантажу в середині України, тому такі декларації втрачають чинність на кордоні

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

6. Запровадження верифікації експорту кукурудзи, ріпаку, соняшнику і пшениці до країн Вишеградської групи (Польщі, Чехії, Словаччини та Угорщини)

Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди з боку сусідніх країн



- Польщу відзначають як країну, що зробила транзит товарів своєю територією досить ускладненим
- збільшилася кількість випадків, коли польські митники відмовляються приймати декларації T1, видані в Україні, вказуючи на наявні помилки в їх оформленні (у польського брокера за 140 зл. всі помилки зникають)
- є факти відмов європейських партнерів фіксувати в декларації T1 пункт призначення вантажу в середині України (наприклад м. Чернігів), тому такі декларації втрачають чинність на кордоні

Результати моніторингу «Чесний кордон» перешкоди з боку сусідніх країн



- Залишаються проблеми з ветконтролем на кордоні
- Час очікування на МПП суміжних країн збільшився
- Опитані підприємства, переважно, не зверталися до helpdesk Держмитслужби щодо перешкод при здійсненні митного оформлення з боку суміжних країн

Результати моніторингу «Чесний кордон»

Середній час на проходження кордону при крайній поставці в зоні митного переходу Дорогузьк, що не потребують ветконтролю



- час очікування у 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

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



- Нормативне врегулювання функціонування системи "Шлях"
- Складність фрахтування специфічних транспортних засобів
- Небажання перевізників застосовувати новітні технології, що поширюються в європейських країнах
- Складність проведення перестраховання ризиків
- Відсутність облаштованого терміналу в м. Чернігові (особливо в контексті пломбування)
- Необхідність наближення інфраструктури контролюючих служб до МПП

Результати моніторингу «Чесний кордон» (Є-ЧЕРГА)



Позитивна оцінка роботи Є-Черги

ПРОТЕ:

- недостатня ефективність роботи електронної черги
- необхідність фізично відстежувати своє місце у черзі (відсутність повідомлень від системи)
- є свідчення про випадки прискорення проходження черги за додаткову плату
- 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

РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Підвищення ефективності роботи 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
4. Опрацювання можливості відкриття спільних пунктів пропуску з країнами партнерами
5. Ініціація перемовин з країнами партнерами щодо вирішення проблемних питань перетину кордону

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

