



# **Моніторинг «Кордон дружній для друзів»: оцінки та очікування громадян**

**Огляд результатів опитування пасажирів за  
проєктом «Моніторинг змін у митній сфері в умовах  
російської агресії проти України»**

**Проведено: Асоціація митних брокерів України**

**Період: квітень-вересень, 2023 р.**

## ВСТУП

Протягом квітня – вересня 2023 року було проведено 4 хвили опитування громадян, які перетинали кордон на в'їзд до України.

Загалом опитано 122 респонденти в різних регіонах України, із них по 30 респондентів перетинали кордон у квітні, травні та липні та 32 респонденти у вересні.

**Метою опитування** було отримання зворотного зв'язку від громадян України щодо якості послуг, отриманих при перетині державного кордону між Україною та країнами Європейського Союзу і Республікою Молдова при в'їзді в Україну.

**Інструмент** – опитувальник у Google form.

### **Цільова аудиторія (ЦА)**

Під час дослідження вивчались думки громадян України, які пішки або на автомобілі перетнули кордон на в'їзд в Україну впродовж 30 днів напередодні опитування.

### **Реалізована вибірка**

До участі в опитуванні у кожній хвили було запрошено понад 40 потенційних респондентів, які відповідають усім критеріям ЦА, натомість отримано не 30 заповнених анкет у квітні, травні та липні та 32 анкети у вересні. Більшість відмов виникали через небажання громадян ділитися власними враженнями щодо перетину кордону.

Пасажири, які взяли участь в опитуванні, перетинали пункти пропуску: Краковець, Устилуг, Чоп, Шегині, Ягодин, Рава-Руська, Лужанка, Убля, Ужгород, Грушів, Угринів, Могилів-Подільський та інші. Найбільше опитаних у квітні та липні перетинали кордон через МАПП «Могилів-Подільський», а у травні та вересні – через МАПП «Рава-Руську»

### **Представлення даних**

Через те, що обсяг реалізованої вибірки становить 122 респонденти за 4 хвили опитування, усі соціологічні показники наведено в абсолютних значеннях (кількості респондентів).

### **Кількість опитаних пасажирів, за хвилями моніторингу**

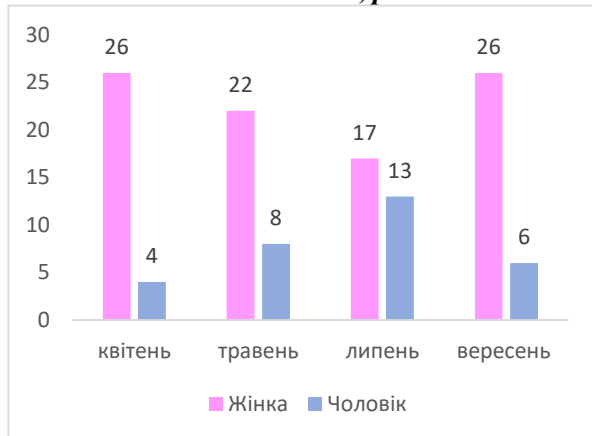
<i>місяць</i>	<b>квітень</b>	<b>травень</b>	<b>липень</b>	<b>вересень</b>
<i>респондентів</i>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>32</b>

## РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

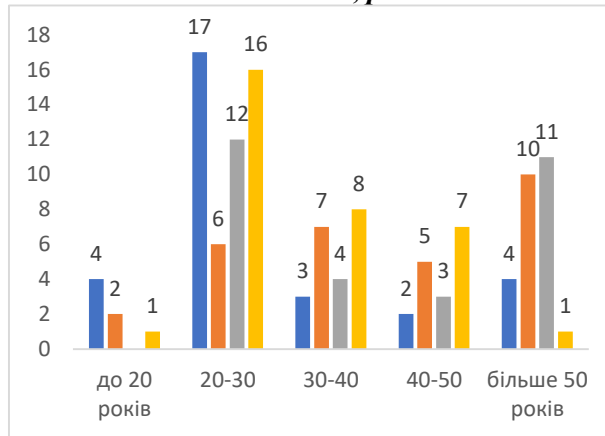
### **Основні характеристики респондентів**

Переважає більшість респондентів 4-х хвиль опитування – молоді жінки віком від 20 до 30 років (рис.1, рис 2).

**Рис 1. Стать опитаних, респондентів**

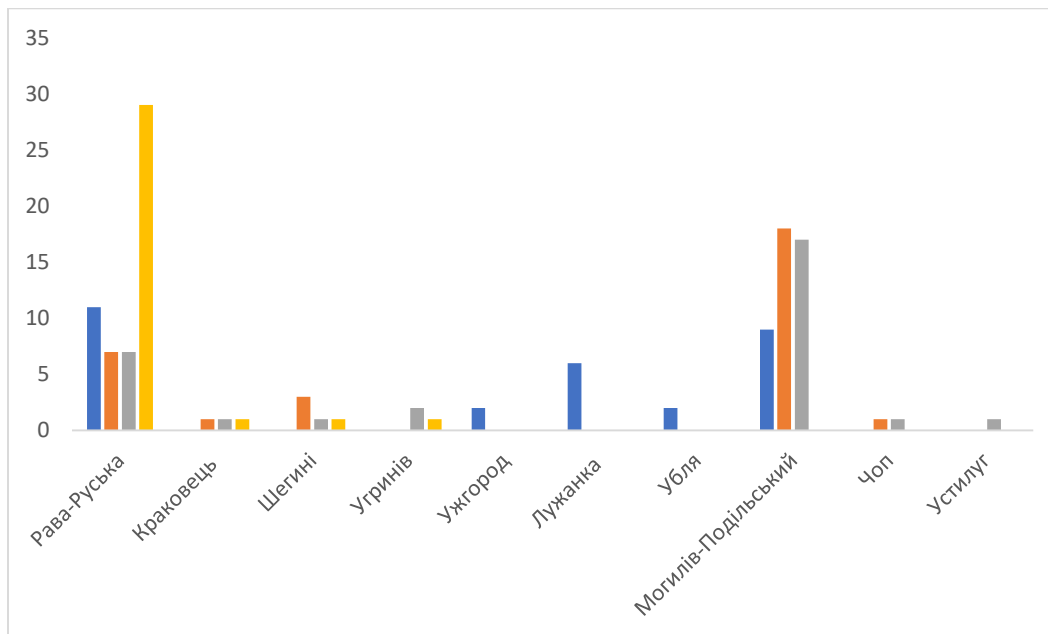


**Рис 2. Вік опитаних, респондентів**



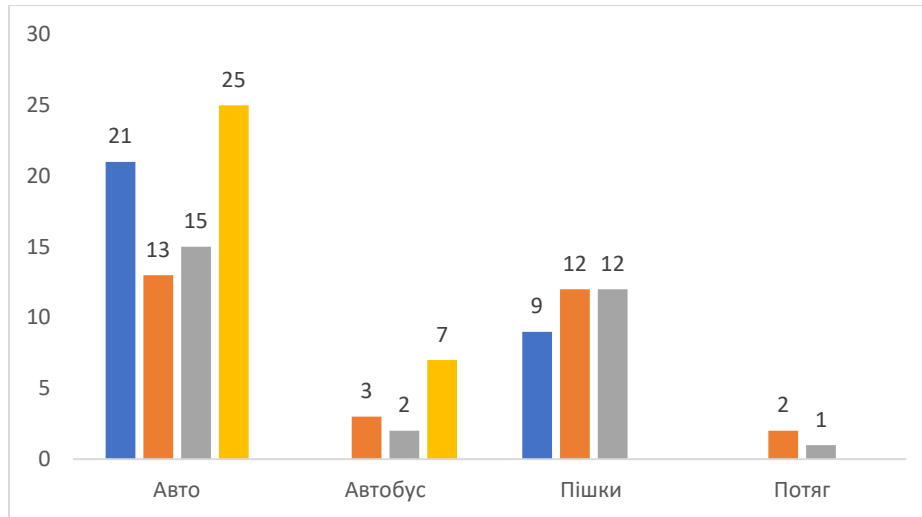
Найбільше опитаних у квітні та липні перетинали кордон через МАПП «Могилів-Подільський», а у травні та вересні – через МАПП «Рава-Руську» (рис.3). Що пов'язано з можливостями АМБУ щодо організації опитування в різні хвили моніторингу.

**Рис 3. Пункт пропуску повернення в Україну, респондентів**



Більшість опитаних громадян протягом 4-х хвиль опитування поверталися на автомобілі (рис.4).

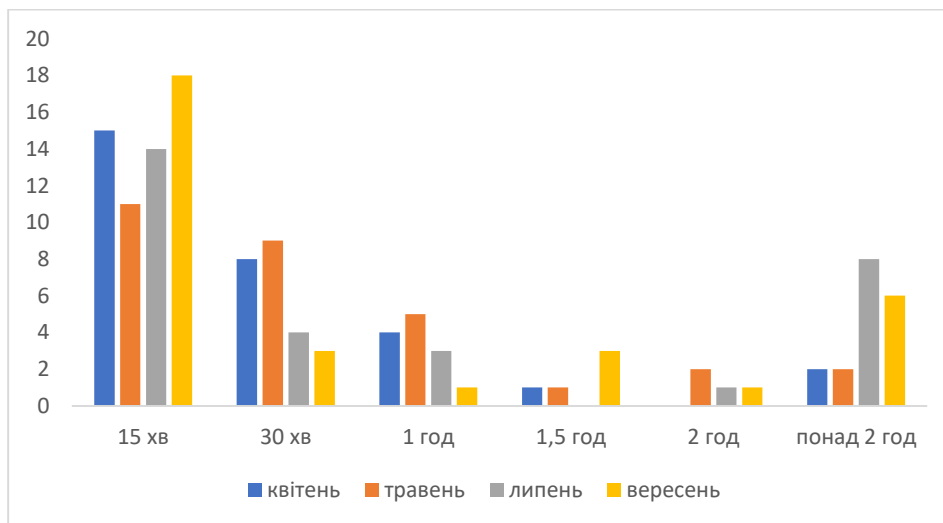
**Рис 4. Спосіб перетину кордону, респондентів**



### **Часові рамки перетину кордону**

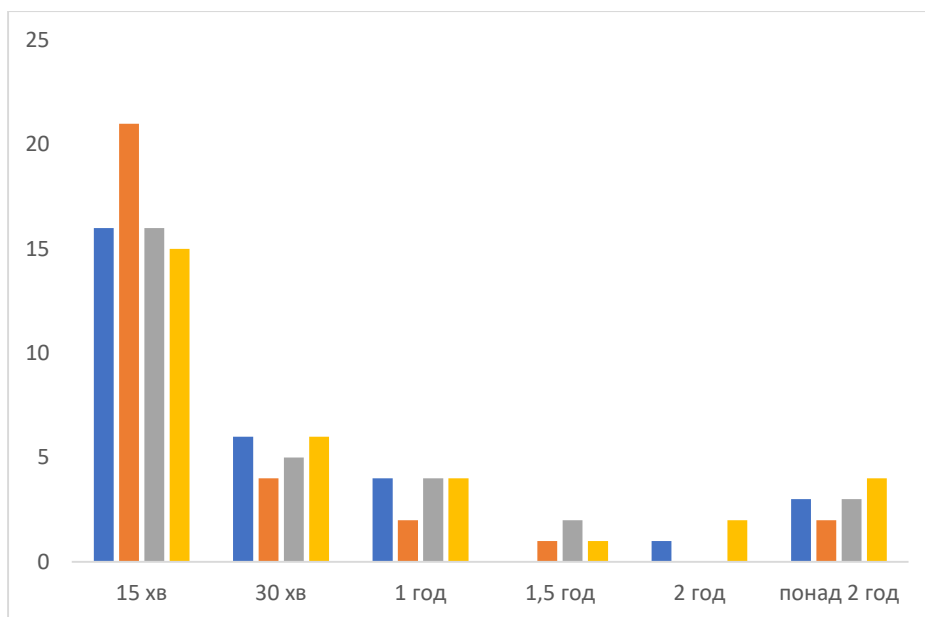
При поверненні в Україну більшість опитаних протягом 4-х хвиль перебували перед пунктом пропуску іноземної держави не більше 15 хвилин (рис.5).

**Рис 5. Час перебування в черзі перед пунктом пропуску іноземної країни, респондентів**



На перебування в самому пункті пропуску іноземної держави більшість респондентів 4-х хвиль опитування витратили не більше 15 хвилин (рис.6)

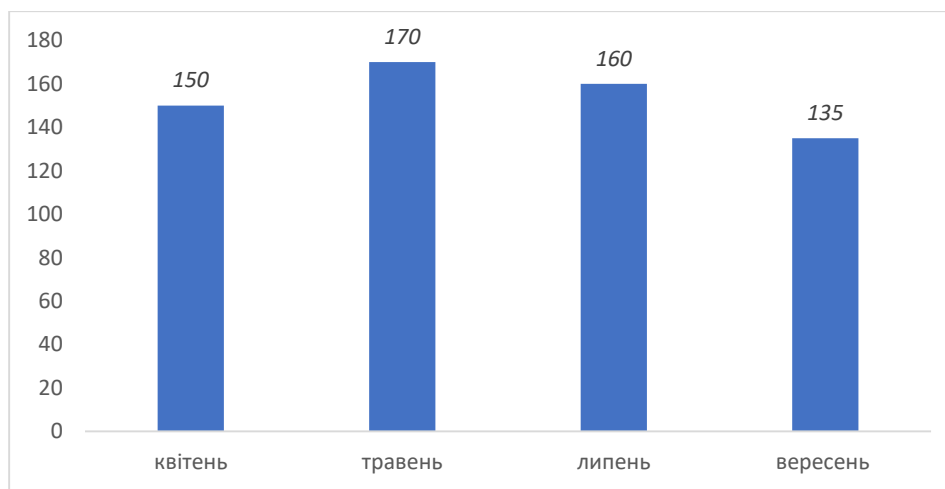
**Рис 6. Час перебування на самому пункті пропуску іноземної держави, респондентів**



Сумарний час при перетині кордону складається з часу перебування перед пунктом пропуску та часу перебування на самому пункті пропуску.

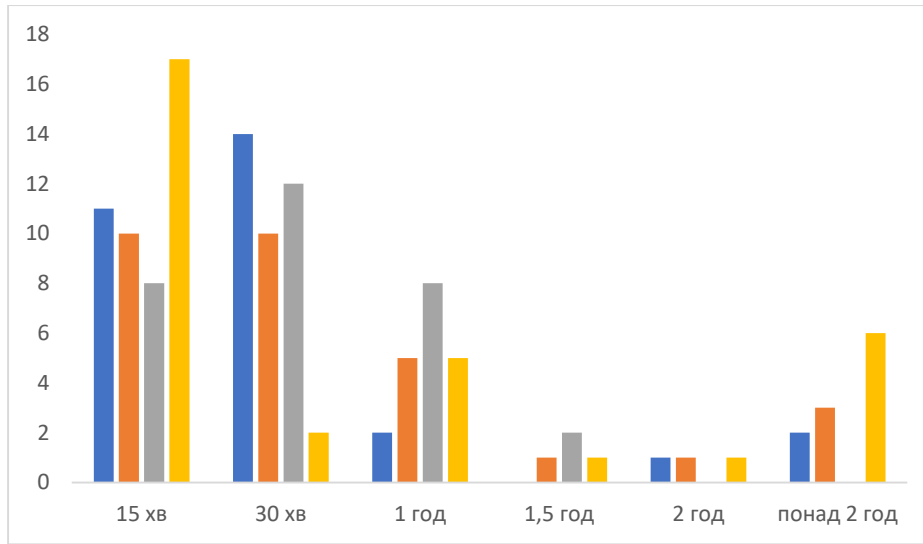
У середньому найбільше часу на перетин кордону з боку іноземної держави був у травні – 170 хвилин, трохи меншим в липні – 160 хвилин. Тенденція до зменшення часу зберіглася у вересні, коли середній час очікування склав 135 хвилин.

**Рис 7. Сумарний середній час перебування перед та на пункті пропуску іноземної країни, хвилин**



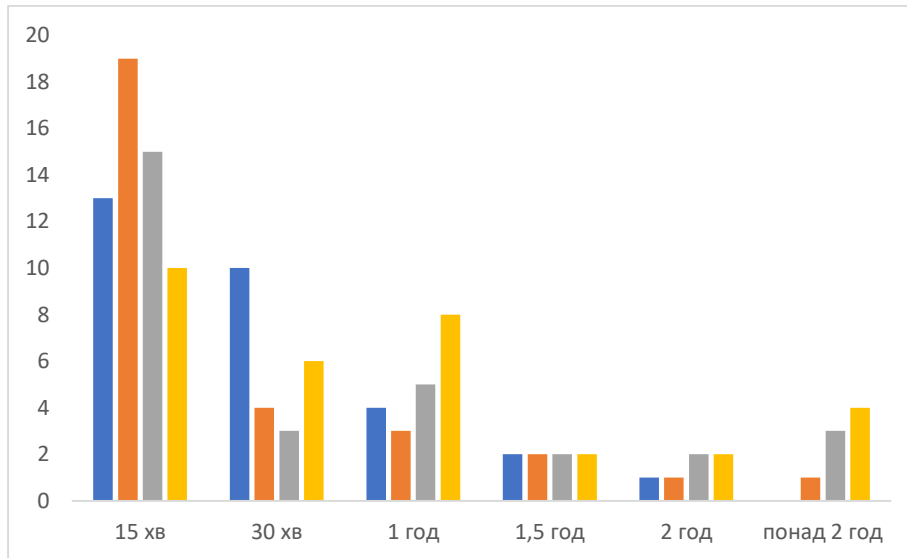
Суттєво не відрізняються часові витрати респондентів перед українським пунктом пропуску. Найчастіше респонденти зазначали 15 та 30 хвилин на очікування, при цьому у вересні більше половини опитаних витратили 15 хвилин (рис.8).

**Рис 8. Час перебування в черзі перед українським пунктом пропуску, респондентів**



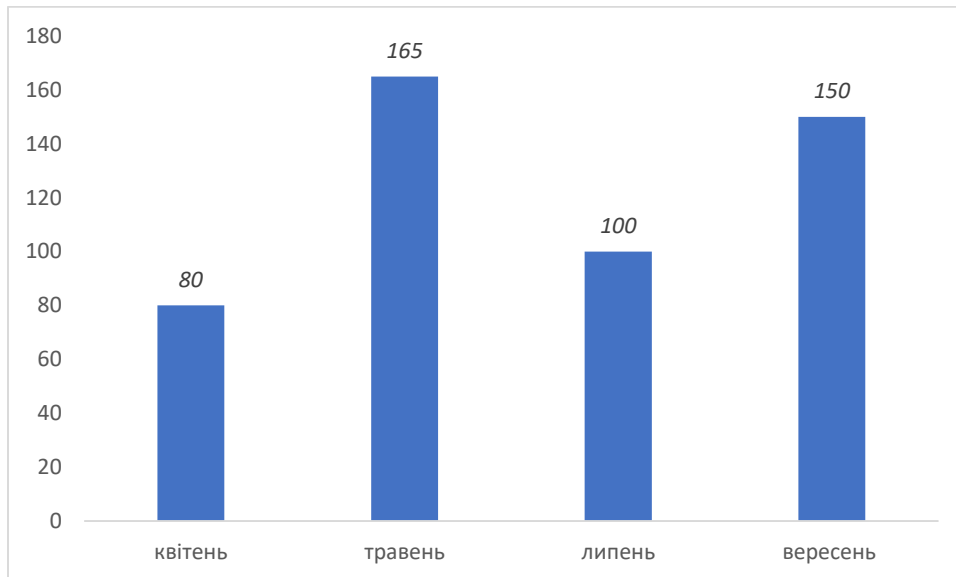
Час перебування на українському пункті пропуску більшість опитаних оцінили до 15 хвилин. (рис.9).

**Рис 9. Час перебування на українському пункті пропуску, респондентів**



У середньому найбільше часу на перетин кордону на українській стороні був у травні – 165 хвилин, значно меншим був середній час очікування в липні – 100 хвилин, у вересні середній час перебування на кордоні збільшився як на пункті пропуску, так і перед пунктами пропуску та склав 150 хвилин.

**Рис 10. Сумарний середній час перебування перед і на пункті пропуску з української сторони, хвилин**



Отже, досить схожими є тенденції щодо часових витрат на перетин кордону пасажиром як на боці іноземних країн, так і з боку України.

Найбільше часу на очікування як на іноземній, так і українській стороні респонденти витратили у травні, у липні середній час зменшився як зі сторони іноземних держав, так і України. Проте у вересні середній час очікування перед та на пунктах пропуску з боку іноземних держав зменшився, порівняно з липнем, а на пунктах пропуску з української сторони навпаки зріс, що зумовило зростання загального середнього часу очікування у вересні, порівняно з липнем.

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

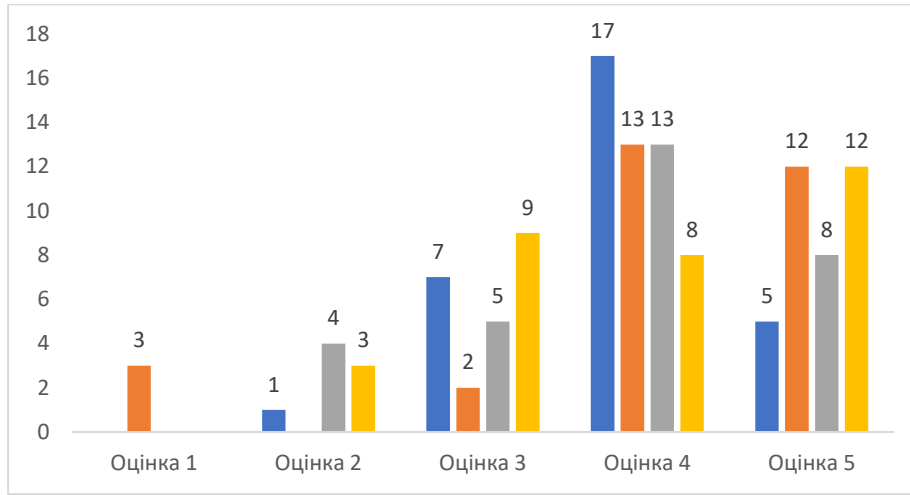
- 3 години 38 хвилин у квітні,
- 5 годин 30 хвилин у травні,
- 4 години 15 хвилин у липні,
- 4 години 45 хвилин у вересні.

## Стосовно організації перетину кордону

Більшість опитаних позитивно оцінили організацію перетину кордону з українського боку, переважна більшість респондентів кожної хвили опитування поставили оцінки «відмінно» та «добре».

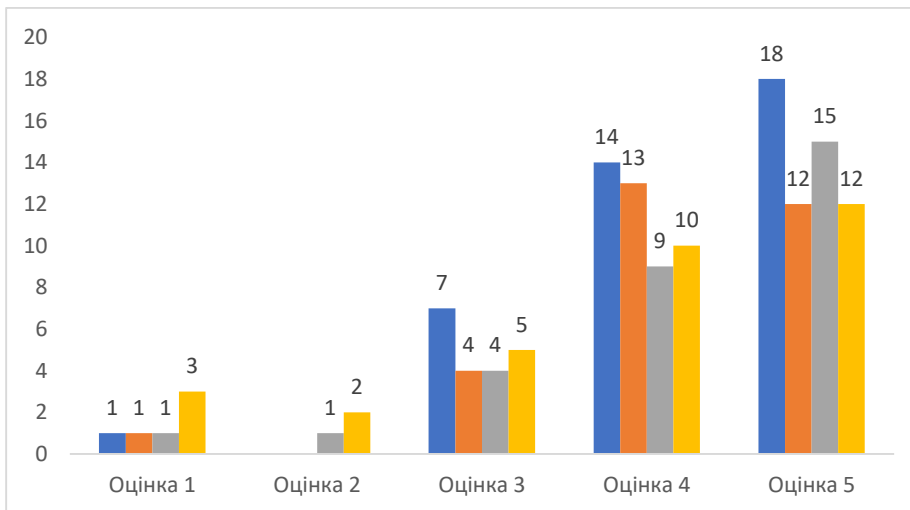
Отже, пасажери цілком задоволені організацією перетину кордону з українського боку (рис. 11)

**Рис 11. Організація процедури перетину кордону з українського боку, респондентів**



Аналогічні тенденції простежуються в розподілі оцінок щодо організації перетину кордону з боку іноземних держав, а саме переважна більшість респондентів кожної хвили опитування поставили оцінки «відмінно» та «добре». (рис. 12).

**Рис 12. Організація процедури перетину кордону з боку іноземної держави, респондентів**





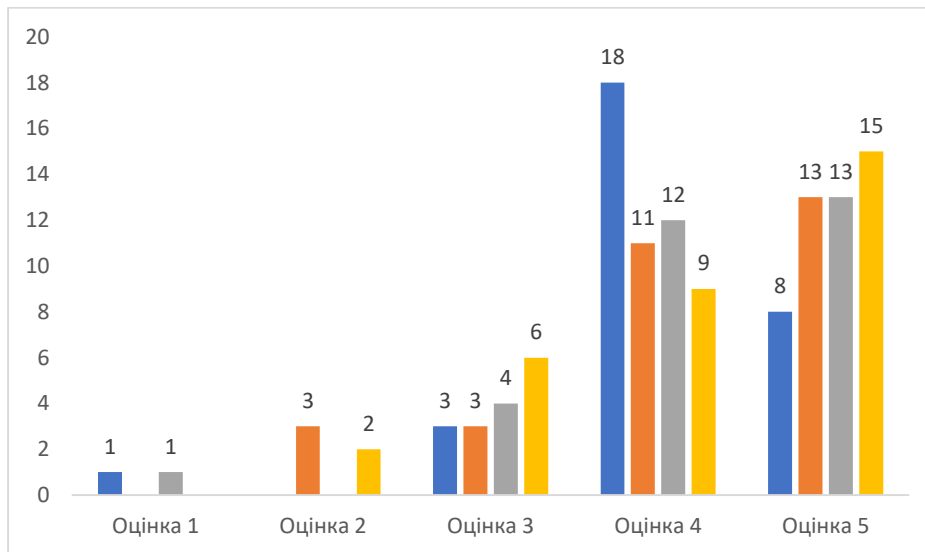
Середня оцінка задоволеності організацією перетину кордону в Україні становила від 3,83 у квітні 2023 року до 4,16 у вересні 2023 року. Це свідчить про задоволеність опитаних організацією перетину кордону в Україні.

Середня оцінка задоволеності організації перетину кордону з боку іноземної держави становила від 3,8 до 4,2 за аналогічний період.

Середня оцінка задоволеності організації перетину кордону в Україні за 4 місяці опитування – 3,93, а з боку іноземних держав – 4,02, що свідчить про дещо вищий рівень задоволеності громадян України організацією перетину кордону з боку іноземних держав.

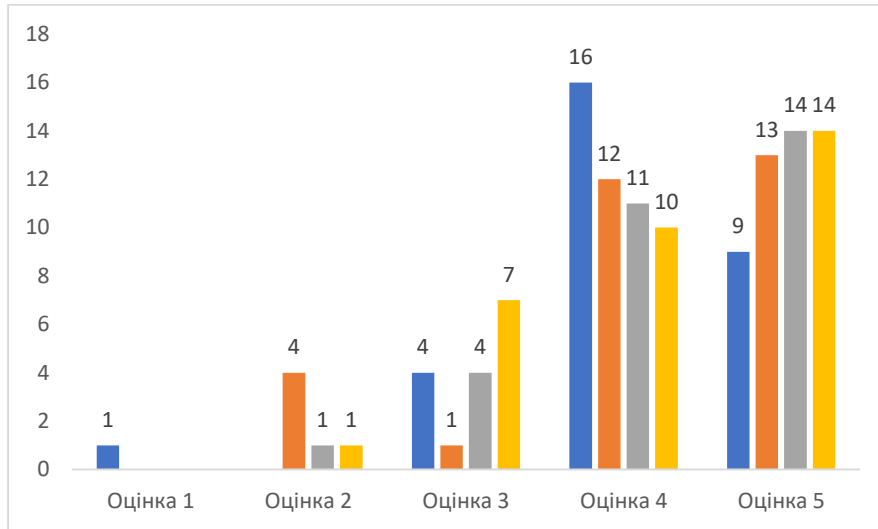
Високо оцінили респонденти якість обслуговування працівників Державної прикордонної служби України: переважна більшість респондентів протягом 4-х хвиль опитування виставляли оцінки «відмінно» та «добре». (рис.13).

**Рис 13. Якість обслуговування працівників Державної прикордонної служби на пункті пропуску з українського боку, респондентів**



Так само оцінили опитані якість обслуговування працівниками Державної митної служби на пункті пропуску: більше двох третин учасників опитування у кожній з 4-х хвиль виставили найвищі бали – «добре» та «відмінно» (рис. 14).

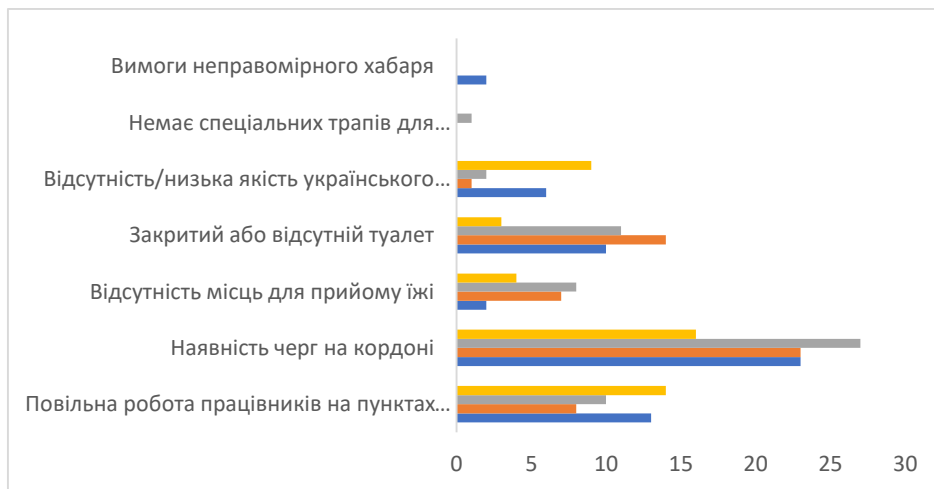
**Рис 14. Якість обслуговування працівників Державної митної служби на пункті пропуску з українського боку, респондентів**



### Причини незадоволення пасажирів

Здебільшого опитані незадоволені швидкістю перетину кордону, вважаючи її надто повільною. Особливо дратують черги, які виникають у т.ч. через повільну роботу працівників на ПП. Про них зазначили більше третини респондентів у кожній хвилині опитування. Значно менше громадян (від 3 до 8 в залежності від місяця опитування) відчували суттєві незручності через закриті або відсутні туалети, та від 1 до 9 респондентів нарікали на відсутність/низьку якість мобільного зв'язку. 2 - 8 опитаних вказали на проблему відсутності місць для прийому їжі (рис. 15).

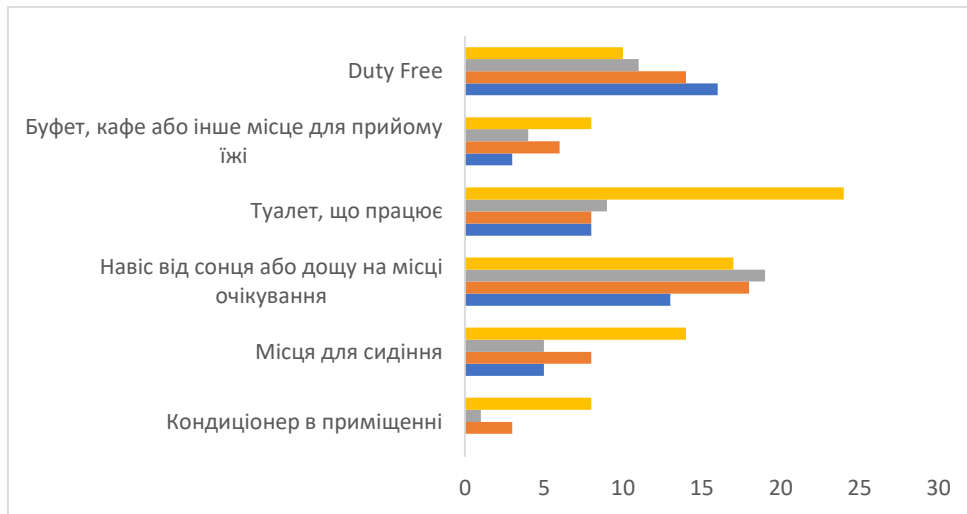
**Рис 15. Існуючі проблеми на кордоні, респондентів**



Відповіді опитаних на уточнююче запитання про наявні зручності в пункті пропуску свідчать про здебільшого некомфортні для пасажирів умови перетину кордону. Найчастіше бракує, за відповідями респондентів, облаштованих пунктів харчування, комфортних місць

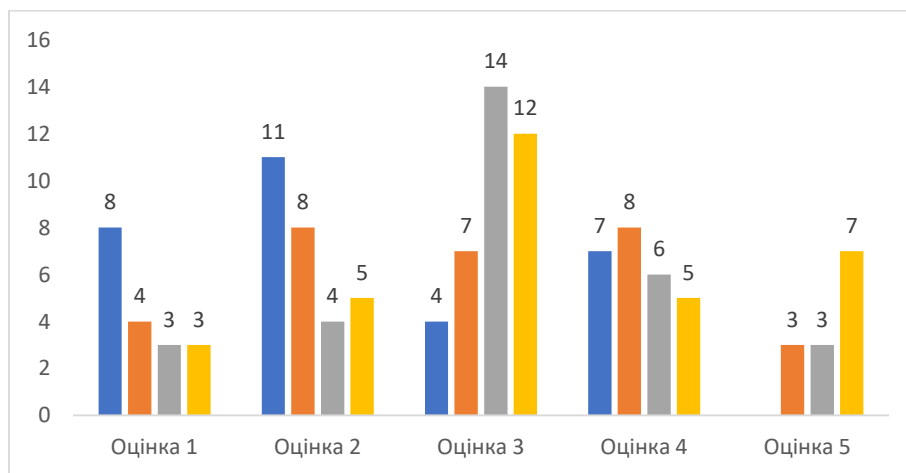
для сидіння, навісів від дощу та сонцю, кондиціонерів у приміщеннях, тобто базових умов, що забезпечують гідне перебування пасажирів (рис. 16).

**Рис 16. Наявність перелічених умов на пункті пропуску, респондентів**



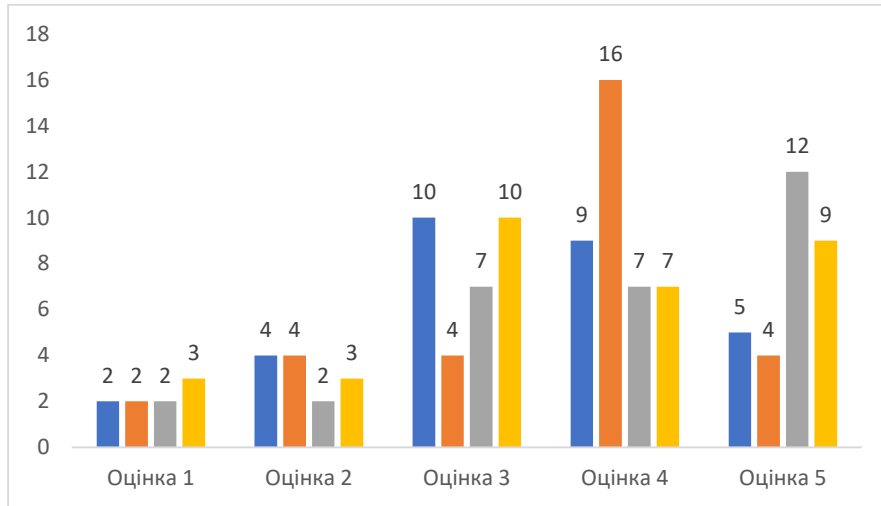
Навіть наявність туалетних кімнат на ПП ще не означає їх відповідність потребам пасажирів. Більше половини опитаних кожної хвили вважають рівень санітарних умов незадовільним на пункті пропуску в Україні (оцінки від 1 до 3), від 5 до 8 учасників опитування оцінили рівень санітарних умов як «добрий» та від 3 до 7 опитаних поставили оцінку «відмінно» (рис.17).

**Рис 17. Рівень задоволеності санітарними умовами на пункті пропуску в Україні, респондентів**



Чимало отримано критичних відповідей (4 - 6 респондентів кожної хвили опитування оцінили на 1-2 бали) і невисоких 3-бальних оцінок (від 4 до 10 відповідей) респондентів стосовно якості мобільного та інтернет-зв'язку. Проте більше половини респондентів кожного місяця цей сервіс оцінили як добрий або відмінний (рис.18).

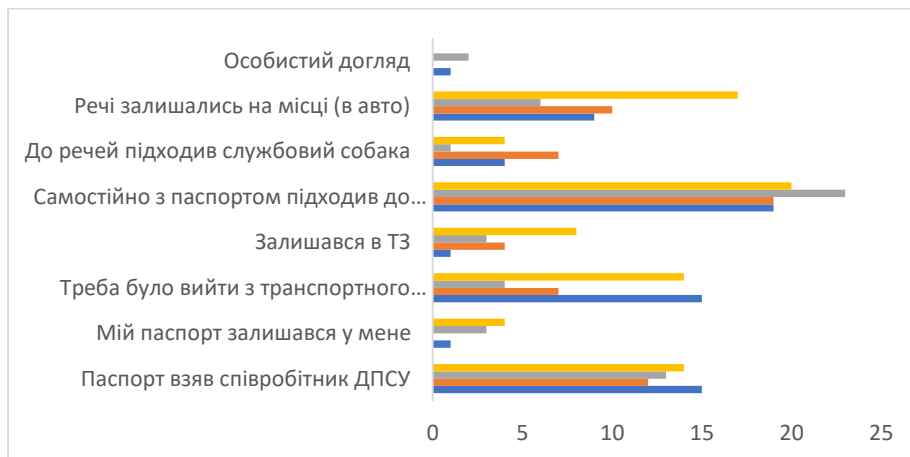
**Рис 18. Якість українського мобільного та інтернет-зв'язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску в Україні, респондентів**



### Процедури контролю

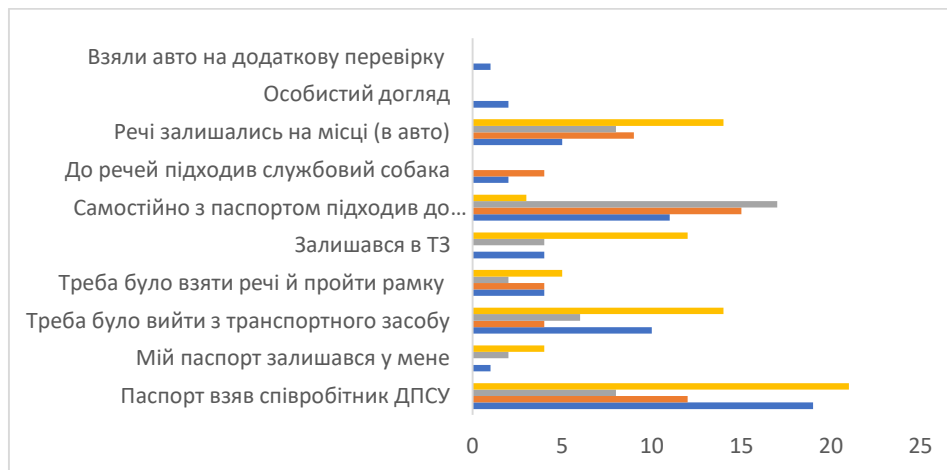
Під час паспортного контролю, контролю на безпеку та митного контролю на території України понад дві третини опитаних кожної хвили самостійно з паспортом підходили до віконця паспортного контролю, майже у половини респондентів (12-15 відповідей) паспорт взяв працівник ДПСУ. (рис. 19).

**Рис 17. Паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль в Україні, респондентів**



На території іноземних країн, за відповідями респондентів, під час паспортного контролю частіше паспорт беруть прикордонники особисто (від 8 до 21 відповіді в залежності від місяця опитування), від 3 до 17 опитаних самостійно з паспортом підходили до віконця паспортного контролю, від 4 до 14 респондентів зазначили про необхідність виходу з транспортного засобу та від 8 до 14 респондентів залишали речі в авто (рис.20).

**Рис 18. Паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль в іноземній країні, , респондентів**



Отже, оцінки респондентами контролю при перетині кордону в Україні не суттєво відрізняються від оцінок контролю при перетині кордону в іноземній державі. Проте деякі розбіжності спостерігаються у відповідях респондентів в залежності від ПП, які вони перетинали.

## Висновки

- Громадяни України під час своїх закордонних поїздок у середньому витрачали на перетин кордону від 3 години 38 хвилин (квітень 2023 року) до 5 годин 30 хвилин (травень 2023 року). Впродовж періоду моніторингу сформувалась тенденція щодо повільного зменшення часу на перетин кордону.
- Основною проблемою під час перетину кордону для більшості респондентів кожної хвили опитування стала наявність черг. Інші недоліки роботи пунктів пропуску пов'язані із незабезпеченням гідних умов перебування пасажирів, а саме відсутності для них облаштованих пунктів харчування, комфортних місць для сидіння, навісів від дощу та сонцю, кондиціонерів у приміщеннях.
- Пасажири здебільшого незадоволені санітарними умовами ПП протягом усіх 4-х хвилю опитування. Середня оцінка санітарних умов за п'ятибальною шкалою становить 2,87 бали.
- Опитані високо оцінюють роботу працівників Держмитслужби та Держприкордонслужби при здійсненні перетину державного кордону, проте дещо вище оцінюють організацію перетину кордону з боку іноземних країн.

## Пропозиції

До основних побажань щодо покращення інфраструктури або умов перебування у пункті пропуску та на під'їзді до нього учасники опитування віднесли такі:

- Додати смітники;

- Створити можливість придбати гарячі напої;
- Прискорити роботу (збільшити кількість співробітників);
- Зменшити час перебування в чергах;
- Створити пішохідну зону;
- Відновити дорожнє покриття;
- Забезпечити гідні санітарні умови (забезпечити працюючі туалети і чистоту у них);
- Забезпечити коректне ставлення з боку представників митниці;
- Передбачити освітлення у вечірній та нічний час;
- Створити зони для відпочинку;
- Забезпечити місця для сидіння під час очікування у черзі перед пішим переходом;
- У потягах випускати в туалет пасажирів у вагонах, які пройшли перевірку;
- Покращити інфраструктуру українських пунктів пропуску;
- Забезпечити можливість завчасної підготовки документів та направлення online з метою пришвидшення процедури проходження кордону;
- Забезпечити доступ громадян до питної води під час очікування.