

РЕЗУЛЬТАТИ щомісячного опитування громадян «Державний кордон дружній для друзів», проведених ГО «Карпатські обрії» в рамках проекту «Підтримка Громадської ініціативи «За прозору та чесну митницю» протягом квітня-листопада 2023 року

ГО «КАРПАТСЬКІ ОБРІЇ» протягом восьми місяців проекту з 17 квітня по 30 листопада 2023 року проводили щомісячне опитування громадян «Державний кордон дружній для друзів» Інституту економічних досліджень та політичних консультацій (ІЕД). Опитування проводиться в рамках проекту ІЕД Громадська ініціатива «За прозору та чесну митницю», що фінансується Європейським Союзом, співфінансується МФ «Відродження» та Atlas Network. Метою дослідження є постійний моніторинг (оцінка поточного стану та зміни) задоволеності громадянами України умовами та якістю державних послуг, отриманих ними від Державної митної служби України та Державної прикордонної служби України, при перетині державного кордону між Україною та країнами Європейського Союзу та Республікою Молдова. Об'єктом дослідження є пасажери міжнародних автобусних (залізничних) маршрутів, які є громадянами України та перетнули державний кордон України протягом місяця до дня проведення кожної хвили опитування. Предметом дослідження є якість отриманих послуг від Держмитслужби України та ДПСУ при перетині кордону державного кордону.

Респондентами стали 202 громадяни України (рис.1.), які перетинали кордон з 17 квітня по 30 листопада 2023 року, а саме:

квітень – 31 респондент;
травень – 32 респонденти;
червень – 30 респондентів;
липень – 25 респондентів;
серпень – 26 респондентів;
вересень – 20 респондентів;
жовтень – 20 респондентів;
листопад – 18 респондентів.

1. Чи є Ви громадянином (громадянкою) України?

202 відповіді

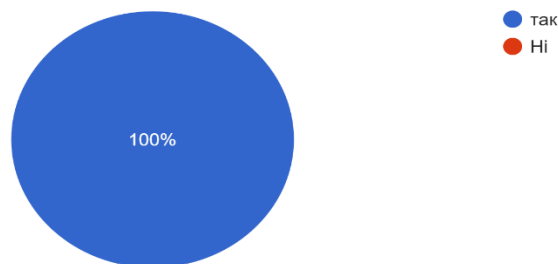


Рис.1

Усі опитані респонденти є громадянами України (Рис.2.)

II. Скажіть будь ласка, за останній місяць Ви повертались в Україну з-за кордону?
(жовтень, листопад)
202 відповіді

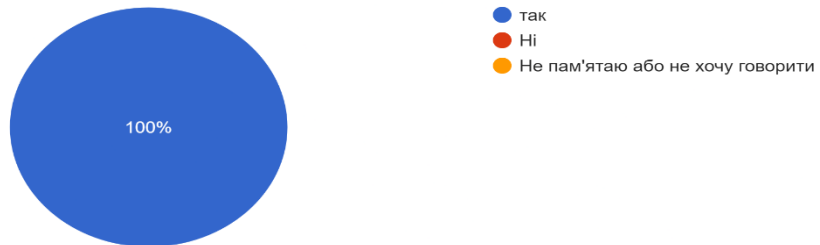


Рис.2.

Найбільше респондентів перетинали пункт пропуску КПП «Ужгород-Вишне Немецьке» - 73 респондентів; КПП «Чоп-Тиса- Загонь»- 53 респонденти; КПП «Малі Селменці - Вельке Селменці» - 21 респондент, КПП «Лужанка-Берегшурані» - 21 респондентів; КПП «Краківець-Корчова» - 7; КПП «Малий Березний- Убля» - 9; КПП «Солотвино» - 3; КПП «Дяково» - 4, КПП «Шегині» - 2, КПП «Дзвінкове-Лоня» - 1. (Рис.3.)

1. Назвіть пункт пропуску, через який Ви дісталися в Україну цього разу? Всі питання нижче будуть стосуватися саме Вашого цього (сьогодні, вчора, на днях) перетину кордону
202 відповіді

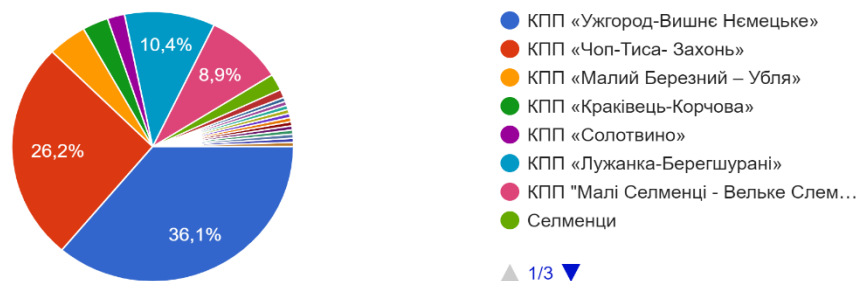


Рис.3.

Найбільше респондентів перетнули кордон автобусом -41,1% (83 респонденти), автомобілем – 29,7% (60 респондентів), пішки – 21,8% (40 респондентів), потягом – 6,9% (14 респондентів) рис.4.

2. Яким чином Ви здійснювали перетин кордону? Один варіант відповіді
202 відповіді

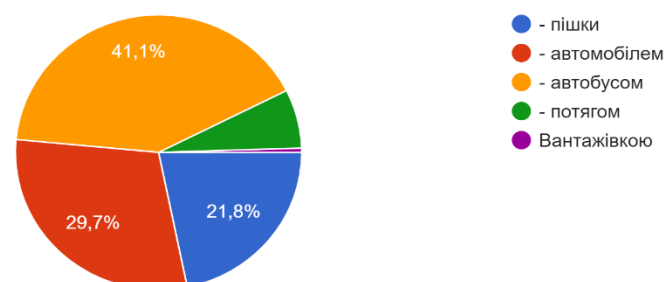


Рис.4

На запитання: «Скільки часу зайняло перебування у черзі перед пунктом пропуску

3. Скільки часу зайняло перебування у черзі перед пунктом пропуску іноземної країни?

Назвіть приблизно час у годинах (0,25, 0,5, 1, 2, ...).

100 відповідей



Рис.5.

На запитання: «Скільки часу зайняло перебування на самому пункті пропуску іноземної держави (це час як ви потрапили на територію пункту пропуску до моменту, як

4. Скільки часу зайняло перебування на самому пункті пропуску іноземної держави (це час як ви потрапили на територію пункту пропуску до м... приблизно час у годинах (0,25, 0,5, 1, 2, ...).

98 відповідей

у, 1- 3

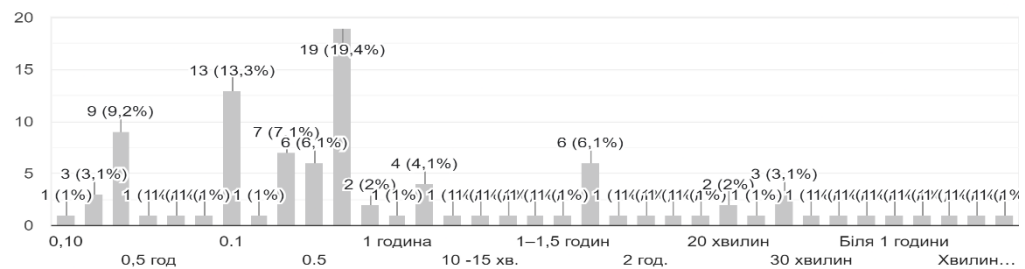


Рис.6.

На запитання: «Скільки часу зайняло перебування у черзі перед українським

5. Скільки часу зайняло перебування у черзі перед українським пунктом пропуску? Назвіть приблизно час у годинах (0,25, 0,5, 1, 2, ...).

99 відповідей

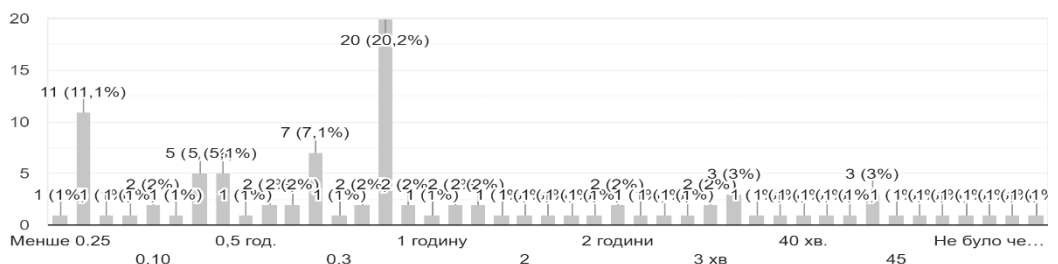


Рис.7.

На запитання: «Скільки часу зайняло перебування на самому українському пункті пропуску, до моменту, як Ви покинули пункт пропуску?» найбільше значення набрала

» респондентів відповіли, що до 1 години, 9 відповіли, що 2 години; 9 респондентів – 0,5 години, 9 респондентів – 2 години, 7 респондентів – 25 хвилин. (Рис.6.).

респондентів відповіли - 25 хвилин; 22 респондентів – 1 годину, до 30 хвилин – 25 респондентів (Рис.7.).

і
н
о
з
е
м
н
о
ї
к
р
а
ї
н
я
к
В
и
р
е
с
п
о
н
д
е
н
т
и
в
і
д
п
о
в
і
д
і
л
и
п
у
н
к
т
а
р
о
н
д
е
н
т
у
с
к
л
а
д
и

відповідь: 0,25 години - 19 респондентів; 1 година – 18 респонденти, 0,5 – 1 год. - 12 респондентів; 0,1 – 12 респондентів; 20 хвилин – 3 респонденти, 10 хвилин – 2 респонденти. Усі інші відповіді набирають по 1 значенню (Рис.8).

6. Скільки часу зайняло перебування на самому українському пункті пропуску, до моменту, як Ви покинули пункт пропуску? Назвіть приблизно час у годинах (0,25, 0,5, 1, 2, ..).

99 відповідей

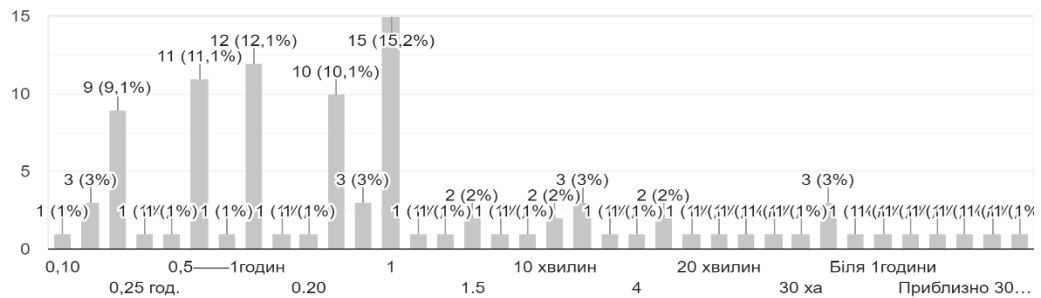


Рис.8.

На запитання «Яким чином відбувався паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль?» Виберіть все, що найточніше характеризує процедуру паспортного контролю. Серед варіантів відповідей, найбільше значення варіанту – «Мій паспорт взяв співробітник ДПСУ» - 122 відповіді; «Я самостійно з паспортом підходив до віконця паспортного контролю» - 92 відповіді; «Треба було вийти з транспортного засобу»- 58 відповіді; «Речі залишались на місці (в авто, автобусі, потязі)» - 48 відповіді; «Залишався в транспортному засобі» - 49 відповіді; «Треба було взяти речі й пройти рамку перевірки на безпеку» - 18 відповідей; «До наших речей підходив службовий собака» - 15 відповіді; Особистий догляд» - 10 відповідей; «Мій паспорт залишився у мене» - 4 відповіді; «Підходили співробітники та оглядали транспорт та речі в ньому» «Автобус був відправлений на сканер», «Паспорт передавали працівникам КПП» - по 1 відповіді. (рис.9.)

7. Яким чином відбувався паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль?

Виберіть все, що найточніше характеризує процедуру паспортного контролю

202 відповіді

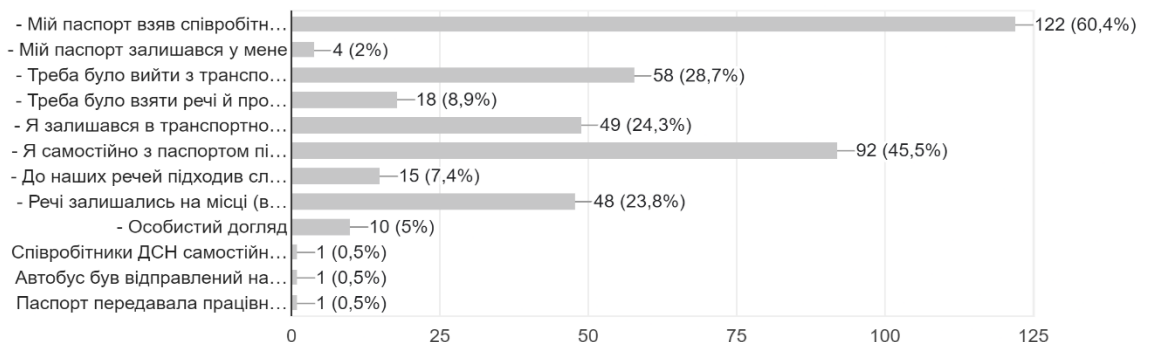


Рис.9.

На запитання «Яким чином відбувався паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль в іноземній країні? Виберіть все, що найточніше характеризує процедуру?» . Серед варіантів відповідей, найбільше значення «Я самостійно з паспортом підходив до віконця паспортного контролю» - 97 відповідей; «Мій паспорт взяв співробітник ДПСУ» - 12 відповідей ; «Треба було вийти з транспортного засобу»- 47 відповідей; «Треба було взяти речі й пройти рамку перевірки на безпеку» - 35 відповідей;

«Речі залишались на місці (в авто, автобусі, потязі)» - 32 відповіді; «Залишався в транспортному засобі» - 30 відповідей; «Мій паспорт взяв співробітник ДПСУ» - 12 відповідей; «До наших речей підходив службовий собака» - 5 відповідей; Особистий догляд» - 16 відповідей.

8. Яким чином відбувався паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль в іноземній країні? Виберіть все, що найточніше характеризує процедуру паспортного контролю 202 відповіді

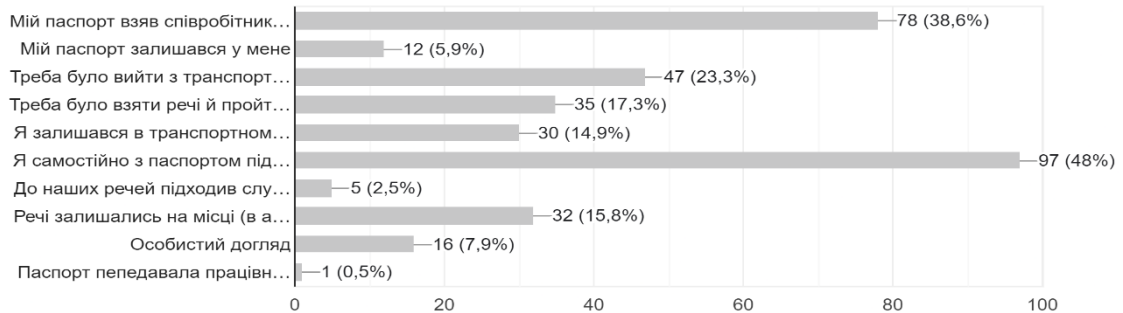


Рис.10

Чи задоволені Ви в цілому організацією процедури перетину кордону з українського боку? Оцінку 5 поставили 95 респондентів; 4 поставили 56 респондентів; 3 поставили 26 респондентів; 2 поставили 12 респондентів; 1 поставили 7 респондентів. Не стикався, не знаю - 6 респондентів (рис.11.)

9. Чи задоволені Ви в цілому організацією процедури перетину кордону з українського боку? Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу. 202 відповіді

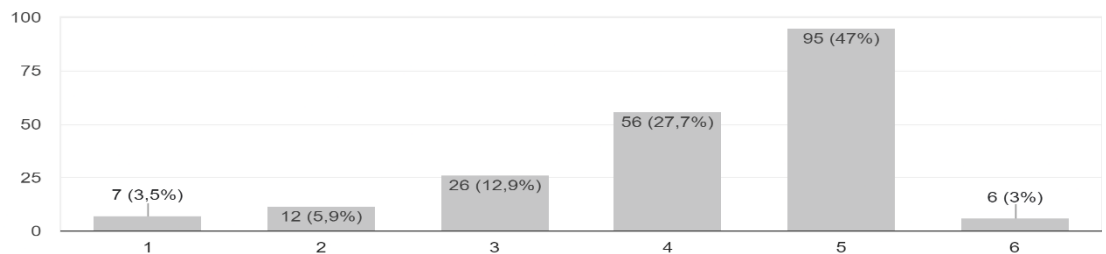


Рис.11.

Чи задоволені Ви в цілому організацією процедури перетину кордону з боку іноземної держави? Оцінку 5 поставили 79 респондентів; 4 відповіли 52 респонденти; 3 відповіли 41 респондент; 2 відповіли 19 респондентів; 1 відповіли 6 респондентів. Не стикався, не знаю - 5 респондентів. (рис.12.)

10. Чи задоволені Ви в цілому організацією процедури перетину кордону з боку іноземної держави? Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 д... , де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу. 202 відповіді

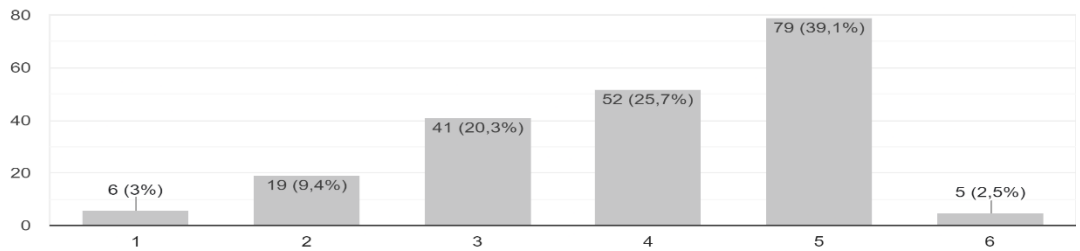


Рис.12.

Оцінка якості обслуговування прикордонників на пункті пропуску з українського боку найвищою оцінкою «5» оцінили 103 респондентів; «4» - 56 респондентів; «3» - 22 респондентів; «2» - 5 респондентів; «1» - 5 респондентів; «не стикалися, не знаю» - 11 респондентів. (рис.13.).

11. Як би Ви оцінили якість обслуговування прикордонників на пункті пропуску з українського боку, зокрема поведінку співробітників, а 5 – найвищу, 6 - не стикався. не знаю 202 відповіді

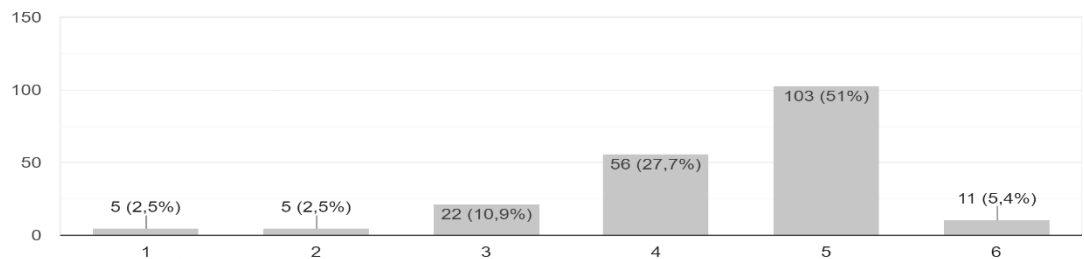


Рис.13

Якість обслуговування митників на пункті пропуску з українського боку найвищою оцінкою «5» оцінили 95 респондентів; «4» - 56 респондентів; «3» - 28 респондентів; «2»- 6 респондентів; «1» - 7 респондентів; «не стикалися, не знаю» - 10 респондентів (рис.14.).

12. Як би Ви оцінили якість обслуговування митників на пункті пропуску з українського боку, зокрема поведінку співробітників, їхнє вміння та...за шкалою від 1 до 5, 6 - не стикався. не знаю 202 відповіді

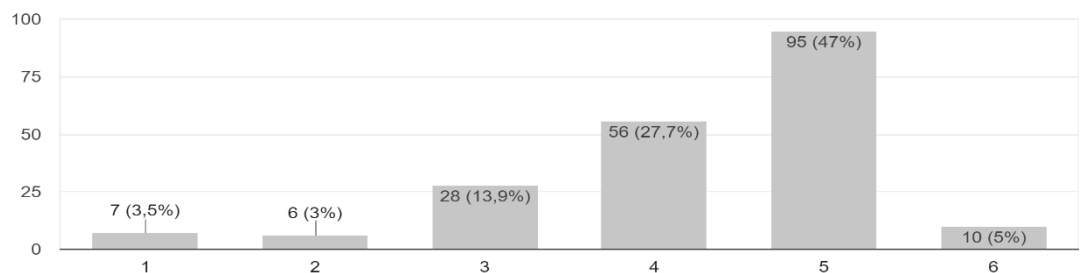


Рис.14

Усі респонденти вказали на існуючі проблеми на кордоні, найбільше значення: 59.9% - наявність черг на кордоні; 43,9% - повільна робота працівників на пунктах

пропуску, 21,9% - закритий або відсутній туалет, 19,3% - відсутність місця для прийому їжі, 19,3% - відсутність/низька якість українського мобільного зв'язку; 9,1% - все добре, 8% - вимоги неправомірної вигоди (хабаря); 0,8 % набирають наступні твердження: - на укр. кордоні через вимкнене світло була кілька годинна затримка в русі, під час перезміна потрібно довго очікувати, -можна було б робити перезміна якимось поетапно, щоб процес пропуску не переривався, хамське відношення до людей, брудний туалет, запізнення електрички «Чоп-Захонь», **при проходженні огляду авто системою сканер, співробітник митниці який проводить огляд цією системою, постійно вимагає фінансову винагороду - хабар, за безперешкодний пропуск продуктових передач!** (Рис. 15).

13. Якщо Ви зі свого досвіду знаєте про існуючі проблеми на кордоні, у відповідних сферах, позначте або вкажіть.

187 відповідей

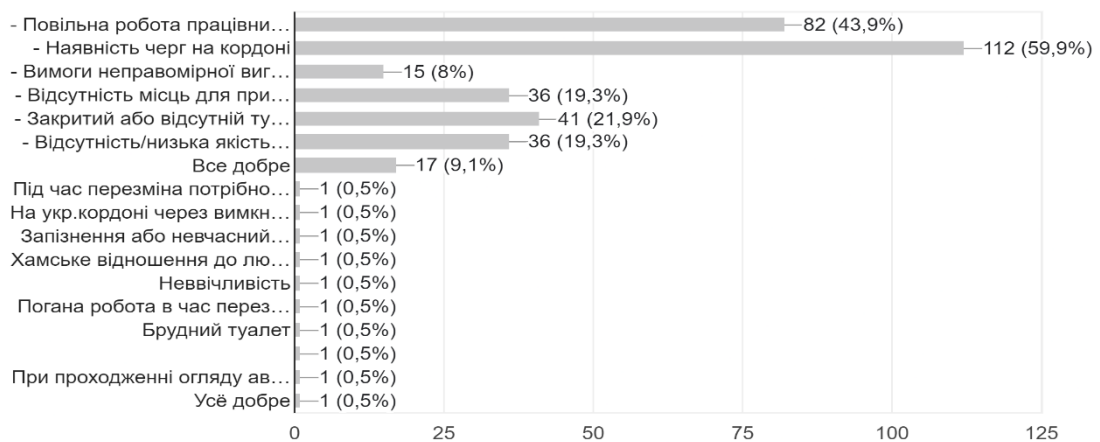


Рис.15.

На запитання: «Чи були на пункті пропуску, де Ви останнього разу в'їжджали в Україну перелічені умови?» 62,8% - Туалет не працює; 49,2% - Duty Free; 40,2% - Навіс від сонця або дощу на місці очікування; 24,6% - місця для сидіння; 16,6% - буфет, кафе чи інше місце, 3,5% - кондиціонер у приміщенні, 16,1% - не знають, не пам'ятають. (Рис.16)

14. Чи були на пункті пропуску, де Ви останнього разу в'їжджали в Україну перелічені умови? (можна зазначити декілька варіантів)

199 відповідей

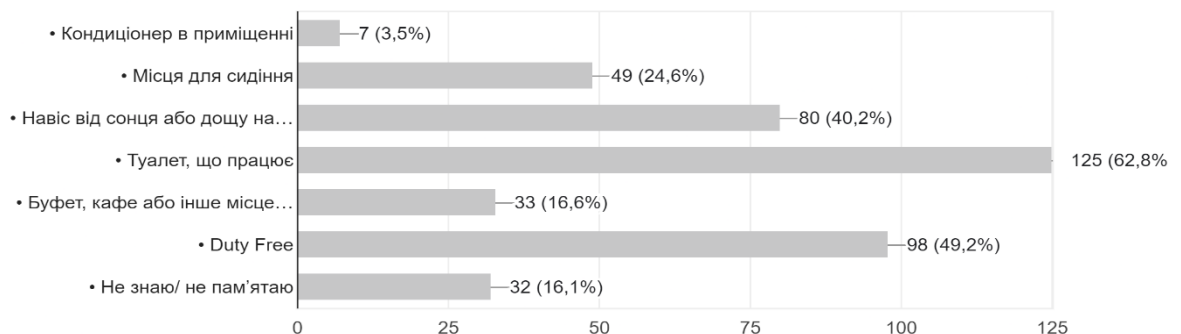


Рис.16.

Респонденти оцінили рівень своєї задоволеності санітарними умовами під час перебування на пункті пропуску (туалет, наявність води, чистота тощо), «1» - 28

респондентів. Оцінку «3» поставили 61 респондент, «4» - 35 респондентів; оцінку «2» поставили 46 респондентів. Найвищою оцінкою «5» оцінили 27 респондентів. (рис.17.).

15. Визначте рівень своєї задоволеності санітарними умовами під час перебування на пункті пропуску (туалет, наявність води, чистота тощо)... де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу. 197 відповідей

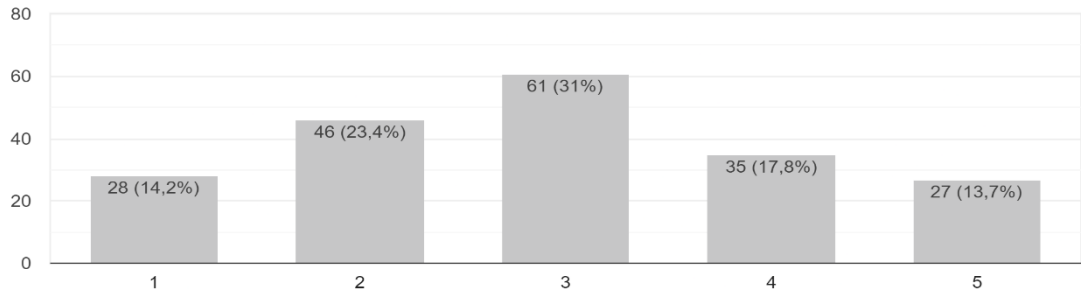


Рис.17.

Респонденти оцінили якість українського мобільного та інтернет-зв'язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску, найвищою оцінкою «5» оцінили 40 респондентів; «4» - 54 респондентів; «3» - 56 респондентів. Оцінку «2» поставили 38 респондентів; «1» - 10 респондентів (рис.18.).

16. Як би Ви оцінили якість українського мобільного та інтернет-зв'язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску? Оцініть, будь ласка, за шкалою... де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу. 200 відповідей

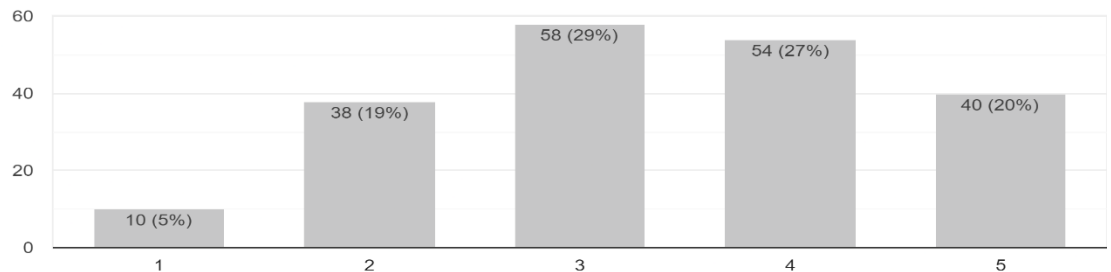


Рис.18.

49 респондентів зазначили свої побажання щодо покращення інфраструктури або умов перебування у пункті пропуску та на під'їзді до нього, 17 з них відповіли «усе добре» а саме:

17. Якщо у Вас є побажання щодо покращення інфраструктури або умов перебування у пункті пропуску та на під'їзді до нього, Ви можете зазначити про це.

49 відповідей



Серед опитаних респондентів найбільше жінок – 79,1% респондентів та чоловіки-20,9% респондентів (рис. 19)

Ваша стать:
201 відповідь

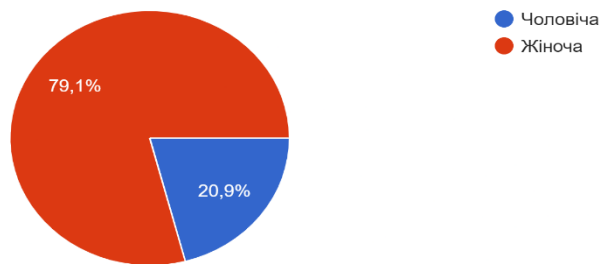


Рис.19

Вік респондентів від 16 до 75 років.