Business
OMBUDSMAN
Council

01 липня – 30 вересня 2021

Квартальний звіт

Тема звіту:
аналіз скарг щодо правоохоронних органів

РБО фінансується

через мультидонорський рахунок Європейського банку реконструкції та розвитку, відкритий у 2014 році для створення сприятливих умов ведення бізнесу українських підприємців.

Донорами є:

- Європейський Союз
- Нідерланди
- Данія
- Норвегія
- Фінляндія
- Польща
- Франція
- Швеція
- Німеччина
- Швейцарія
- Італія
- Велика Британія
- Японія
- США

Зміст

Вступне слово бізнес-омбудсмена 4

Огляд III кварталу 2021 року 6

1. Тенденції скарг 8

1.1. Обсяг та характер отриманих скарг 8
1.2. Часові межі проведення попереднього розгляду скарг 15
1.3. Кількість проведених розслідувань та причини залишення скарг без руху 15
1.4. Часові межі проведення розслідувань 17
1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше 18
1.6. Географія отриманих скарг 20
1.7. Портрет скаржників 21
1.8. Тема звіту: аналіз скарг щодо правоохоронних органів 24
1.9. Відгуки 30

2. Огляд розслідувань та рекомендації державним органам 32

2.1. Інформація по закритих справах та наданих рекомендаціях 32
2.2. Виявлені та вирішені системні проблеми 38
2.3. Огляд нового системного звіту щодо зловживань з боку правоохоронців 40
2.4. Огляд важливих розслідувань 41

3. Співпраця зі стейкхолдерами 62

3.1. Співпраця з державними органами 62
3.2. Онлайн-заходи з партнерами 64
3.3. Зв’язки з громадськістю 65

Скорочення «РБО», «Рада» використовуються по тексту звіту для позначення Ради бізнес-омбудсмена.

Вступне слово

бізнес-омбудсмена

бізнес-омбудсмен
Марчін Свєнчіцький

Шановні друзі, колеги та партнери,

У третьому кварталі 2021 року Рада бізнес-омбудсмена отримала 638 скарг підприємців на порушення з боку державних органів. Це на 20% більше проти другого кварталу 2021 року та на 45% більше проти третього кварталу 2020 року. Більше за цю кількість скарг підприємці подавали лише у четвертому кварталі 2017 року та у першому кварталі 2018 року, коли запускалася та налагоджувалася робота системи автоматичної реєстрації податкових накладних (СМКОР). Але якщо виокремити скарги щодо блокування податкових накладних, то загалом по інших предметах у звітному кварталі ми реєструємо рекорд звернень з початку роботи РБО.

Таке зростання кількості скарг, на мою думку, не обов'язково свідчить про погіршення бізнес-клімату в Україні. Безперечно, зростає обізнаність про діяльність Ради бізнес-омбудсмена серед підприємців, наші практичні вебінари для бізнесу та адвокатів приносять результати. Крім того, зберігається високий рівень довіри до інституції, багато підприємців звертається до нас повторно.

Як і завжди, більшість отриманих скарг стосувалася податкових питань. У звітному кварталі частка податкового блоку становила 65%. Аналогічно до попереднього кварталу, найбільш поширеним предметом звернень стало невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних. Нагадаємо, що у наших системних звітах ми

рекомендували призначити у кожному державному органі відповідального за моніторинг та регулярно звітувати щодо виконання судових рішень, які набули законної сили.

Кількість скарг щодо включення у переліки ризикових платників податків скоротилася проти попереднього кварталу. За нашими спостереженнями, у 98% випадків причиною включення зазначається пункт 8 критеріїв ризиковості, який є дуже розмитим. Тому ми рекомендуємо податковим органам уточнити цей пункт на нормативному рівні та зрозуміло пояснювати платникам податків, що саме необхідно змінити, щоб вийти з переліків ризикових.

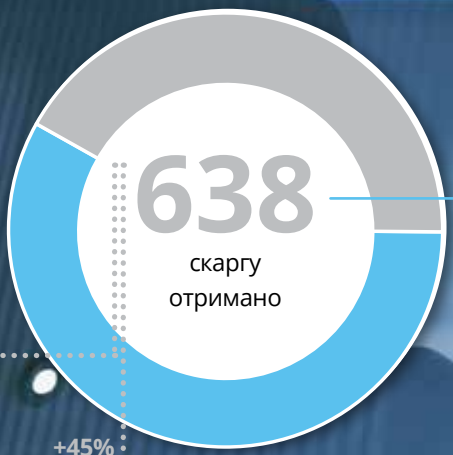
Ще один рекордний показник кварталу – кількість скарг на правоохоронців, другого найбільш розповсюдженого блоку скарг після податкових питань. У третьому кварталі ми отримали найбільшу кількість звернень щодо проблем у взаємодії з правоохоронними органами (98) за весь час роботи установи. Зважаючи на розповсюдженість та складність проблеми зловживання правоохоронцями своїми повноваженнями, новий системний звіт ми присвятили її вирішенню. Про питання, які опинилися у фокусі системного дослідження, читайте в анонсі на сторінках даного звіту.

Вже традиційно переважна більшість (87%) наших заявників – це український бізнес, частка іноземного бізнесу становить лише 13%. Три чверті (73%) скарг надійшло від малого та середнього бізнесу, від великого – 27%. Цікаво, що вперше за довгий час частка Києва та Київської області разом становила менше 40% звернень, що говорить про активність інших областей України, з яких надходять скарги.

У третьому кварталі 2021 року РБО завершила розслідування 373 справ, що на 30% більше у порівнянні з другим кварталом 2021 року та на 36% більше у порівнянні з третім кварталом 2020 року. Успішне вирішення кейсів дозволило бізнесу повернути та заощадити 483 млн грн. Значна частка цього фінансового результату стосується кейсу Нової пошти, яка звернулася до нас зі скаргою на дії Держпродспоживслужби, і ми разом з партнерами допомогли компанії скасувати безпідставний штраф державного регулятора.

Питання законопроєкту «Про Установу бізнес-омбудсмена» порушувалося на саміті у Вільнюсі, коли перший заступник Голови Верховної Ради України озвучив сумніви щодо конституційності даного документа. Розвіюючи ці сумніви, я представив відповідні пояснення та висновки незалежних експертиз, які вкотре доводять відповідність законопроєкту принципам Конституції. В листопаді цього року законопроєкт має бути на порядку денному ВРУ.

Огляд III кварталу 2021 року



638
скаргу
отримано

373
справ закрито

+30%
проти
II кв. 2021 року

+36%
порівняно
з III кв.
2020 року

+20%
проти
II кв. 2021 р.

+45%
проти
III кв. 2020 р.

Прямий
фінансовий ефект:

483
млн. грн.

93%

заявників, які надали відгуки, були задоволені співпрацею з РБО

88%

індивідуальних рекомендацій, наданих РБО державним органам, вже виконано

ТОП-5 предметів звернень

Податкові питання **65%**

Дії правоохоронних органів **15%**

Дії державних регуляторів **6%**

Дії місцевих органів влади **4%**

Митні питання **3%**

ТОП-5 найактивніших регіонів

Київ **32%**

Дніпропетровська область **9%**

Харківська область **9%**

Київська область **8%**

Одеська область **6%**

ТОП-5 індустрій

Оптова торгівля **21%**

Сільське господарство та гірничодобувна промисловість **18%**

Виробництво **11%**

Приватні підприємці **9%**

Нерухомість та будівництво **8%**

27% Великий

73% Малий/середній

87% Український бізнес

13% Бізнес з іноземними інвестиціями

1. Тенденції скарг

1.1. Обсяг та характер отриманих скарг

(п.5.3.1 (а) Регламенту)

У III кв. 2021 року ми спостерігали значний стрибок у кількості скарг до РБО: +20% проти II кв. 2021 року, +50% проти I кв. 2021 року та +45% проти III кв. 2020 року. Таким чином, Рада зафіксувала рекордно високу кількість скарг з I кв. 2018 року. Іншою особливістю цього кварталу є те, що кількість скарг збільшилася не по окремих проблемах, а майже по всіх предметах звернень бізнесу з ТОП-10.

Загальна кількість скарг, що отримала РБО з травня 2015 року:

9859

У звітному кварталі ми отримали 638 скарг бізнесу. Більше звернень до нас надходило тільки в IV кв. 2017 року (729) та I кв. 2018 року (646). Такий сплеск кількості скарг був пов'язаний із запуском СМКОР. Проте, якщо виокремити скарги щодо блокування податкових накладних,

кількість звернень по інших предметах у III кв. 2021 року була рекордною в історії РБО.

	III кв. 2021 р.	II кв. 2021 р.	III кв. 2020 р.
Загальна кількість отриманих скарг	638	646	729
Скарги щодо блокування податкових накладних (зокрема вкдючення в переліки ризикових платників та невиконання судових рішень у III кв. 2021 р.)	275	303	368
Всі інші предмети	**363**	**343**	**361**

ТОП-10 предметів скарг у III кварталі 2021 року

	Кількість скарг, отриманих у		
	III кв. 2021 р.	II кв. 2021 р.	III кв. 2020 р.
Податкові питання	**413**	**346**	**297**
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	164	115	36
Зупинення реєстрації податкових накладних	75	71	102
Податкові перевірки	56	45	35
Включення в списки ризикових платників податків	36	41	63
Кримінальні справи з податкових питань	21	20	16
Електронне адміністрування ПДВ	5	3	12
Затримка з поверненням ПДВ	3	3	4
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	1	1	1
Інші податкові питання	52	47	28

	Кількість скарг, отриманих у		
	III кв. 2021 р.	**II кв. 2021 р.**	**III кв. 2020 р.**
Дії Національної поліції	**42**	**33**	**24**
Процесуальні зловживання	17	17	12
Бездіяльність	15	14	10
Кримінальні провадження проти бізнесу	5	0	0
Звинувачення у корупції	0	0	1
Інші дії	5	2	1
Дії державних регуляторів	**41**	**26**	**21**
Антимонопольний комітет (АМКУ)	4	2	4
Державна архітектурно-будівельна інспекція (ДАБІ)	2	2	1
Держгеокадастр	2	1	0
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП)	2	1	1
Національний банк України (НБУ) - ліцензування	0	1	0
Національний банк України (НБУ) – інше	0	0	1
Державні регулятори – інші дії	31	19	14
Дії органів Прокуратури	**26**	**16**	**19**
Процесуальні зловживання	14	10	16
Бездіяльність	8	4	2
Звинувачення у корупції	1	1	0
Інші дії	3	1	1
Дії місцевих органів влади	**23**	**21**	**14**
Правила та дозволи	3	6	2
Виділення земельних ділянок	5	4	6
Інвестиційні спори	1	0	0
Дії місцевих органів влади – інші дії	14	11	6

	Кількість скарг, отриманих у		
	III кв. 2021 р.	**II кв. 2021 р.**	**III кв. 2020 р.**
Митні питання	**18**	**12**	**23**
Оцінка митної вартості	6	2	7
Повернення митних платежів	2	0	0
Митні адміністративні провадження	1	1	0
Митне оформлення (затримка/відмова)	1	5	14
Інші дії	8	4	2
Дії Міністерства юстиції	**17**	**13**	**16**
Департамент державної виконавчої служби	9	4	11
Департамент державної реєстрації та нотаріату	8	9	5
Законопроєкти та зміни до них	**17**	**10**	**3**
Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	10	5	1
Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	0	3	0
Недоліки нормативно-правової бази – інші дії	7	2	2
Дії Служби безпеки	**9**	**9**	**4**
Процесуальні зловживання	8	7	0
Кримінальні провадження проти бізнесу	1	0	2
Бездіяльність	0	1	1
Інші дії	0	1	1
Дії державних компаній	**6**	**8**	**3**
Дії державних компанії – комерційні суперечки	1	1	1
Дії державних компаній – зловживання владою	0	2	2
Дії державних компаній – інше	5	5	0

Податкові питання

У третьому кварталі 2021 року Рада бізнес-омбудсмена отримала від підприємців 413 скарг з податкових питань – найбільшу кількість з першого кварталу 2018 року. Примітно, що у порівнянні з другим кварталом 2021 року збільшилася кількість скарг практично з усіх предметів за винятком включення у переліки ризикових платників податків.

Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних знову стало найбільш розповсюдженою причиною звернень бізнесу. Загалом ця проблема становила 40% скарг з податкових питань. Більше того, ми зафіксували суттєве зростання кількості скарг з цього предмету, як у короткому, так і довгому тренді: у порівнянні з другим кварталом 2021 року підприємці направили нам майже вполовину більше скарг (115 проти 164), у порівнянні з третім кварталом 2020 року – у понад 4 рази (36 проти 164). Суттєва частка та висхідний тренд скарг з невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних вкотре підкреслюють важливість імплементації державними органами наших системних рекомендації у напрямку покращення ситуації.

Зупинення реєстрації податкових накладних з великим відривом стало другим за кількістю предметом звернень у звітному кварталі. Підприємці направили нам 75 таких скарг, що на 6% більше проти другого кварталу 2021 року, але на 26% менше проти третього кварталу 2020 року.

Після зняття мораторію також зросла кількість скарг щодо **податкових перевірок**. У третьому кварталі 2021 року підприємці 56 разів зверталися до нас з цією проблемою, що на 24% більше проти попереднього кварталу та на 60% більше проти аналогічного періоду минулого року.

Стосовно **включення платників податків до переліків ризикових** ми отримали 36 скарг: це на 12% менше ніж у другому кварталі 2021 року та на 43% менш ніж у третьому кварталі 2020 року. За даними ДПС, наразі в Україні у переліках ризикових знаходиться від 30 до 50 тис. платників ПДВ. Серед факторів, які впливають на включення платників податків до переліків ризикових, за спостереженнями РБО, можна виокремити: недостатню податкову віддачу з ПДВ та податку на прибуток, від'ємне значення ПДВ «без поважних причин»; недостатню кількість працівників та оборотних засобів, низький рівень заробітних плат; сумнівний ПДВ-кредит «на вході»; «підозріле» накопичення запасів; непорозуміння з податковими органами стосовно запитів, зустрічних звірок, допуску до перевірок; потрапляння в поле зору правоохоронців. Виправивши можливі помилки, можна звернутися до податкового органу з заявою про перегляд ризиковості (п. 6 Порядку № 1165) – це можна робити неодноразово. Можна також залучити Раду бізнес-омбудсмена до процедури адміністративного оскарження – серед завершених розслідувань РБО з цього предмету 49,2% справ закривається успішно.

Підприємці більше скаржилися щодо безпідставно відкритих **кримінальних проваджень з податкових питань**. У звітному кварталі ми отримали 21 звернення з цього приводу, що на 5% більше проти другого кварталу 2021 року та на 31% більше проти другого кварталу 2020 року.

Дещо зросла кількість скарг стосовно **електронного адміністрування ПДВ** у порівнянні з попереднім кварталом (з 3 до 5), але у порівнянні з третім кварталом 2020 року вона, навпаки, зменшилася з 12 до 5. Одиничні скарги ми отримали щодо **відшкодування ПДВ** (3 скарги) та **розірвання договорів про визнання електронної звітності** (1 скарга).

Дії правоохоронних органів

У третьому кварталі 2021 року підприємці більше скаржилися на правоохоронні органи. На рішення, дії та бездіяльність (далі «дії») правоохоронців ми отримали загалом 77 скарг. Понад половина з них стосувалася Національної поліції (42 скарги), третина – органів Прокуратури (26 скарг), решта – Служби безпеки України (9 скарг).

Кількість скарг на **дії Національної поліції** зросла на чверть (з 33 до 42) проти другого кварталу 2021 року. Найчастіше звернення бізнесу стосувалися процесуальних порушень поліцейських (17 скарг) та їх бездіяльності (15 скарг).

На дії органів Прокуратури надійшло на дві третини більше скарг (16 проти 26) у порівнянні з другим кварталом 2021 року на третину більше (19 проти 26) у порівнянні з третім кварталом 2020 року. Понад половина скарг у звітному кварталі стосувалася процесуальних порушень з боку органів Прокуратури, третина – їх бездіяльності. Ми отримали одну скаргу, у фокусі якої було безпосередньо звинувачення співробітника Прокуратури в корупції.

На дії Служби безпеки України ми отримали 9 скарг – стільки ж скільки і в другому кварталі 2021 року, але вдвічі більше, ніж у третьому кварталі 2020 року (4 проти 9). Майже всі скарги (89% у звітному кварталі) стосувалися процесуальних порушень співробітників СБУ.

Дії місцевих органів влади.

У третьому кварталі 2021 року кількість скарг зросла на 10% проти другого кварталу 2021 року та на 64% проти третього кварталу 2020 року. Звернення бізнесу стосувалися, серед іншого, проблем з виділенням земельних ділянок та отримання дозволів.

Дії державних регуляторів

Підприємці направили до РБО 41 скаргу, в яких повідомили про неправомірні дії АМКУ, ДАБІ, Держгеокадастру, НКРЕКП та інших контролюючих органів. Таким чином, загальна кількість скарг блоку зросла на 58% проти другого кварталу 2021 року (з 26 до 41) та на 95% проти третього кварталу 2020 року (з 21 до 41). Суттєво зросла кількість скарг на інші державні регулятори, серед яких у звітному кварталі були Міністерство соціальної політики України (10 скарг) та Міністерство економіки України (18 скарг).

Митні питання

Підприємці направили до РБО на 50% більше скарг з митних питань, якщо порівнювати з другим кварталом 2021 року (18 проти 12). Серед іншого, підприємці повідомляли про проблеми з митною оцінкою товарів (6 скарг) та поверненням митних переплат (2 скарги). Варто зазначити, що у звітному кварталі ми отримали лише одну скаргу щодо затримок у митному оформленні, тоді як у попередньому квартал їх було 5, а торік – 14.

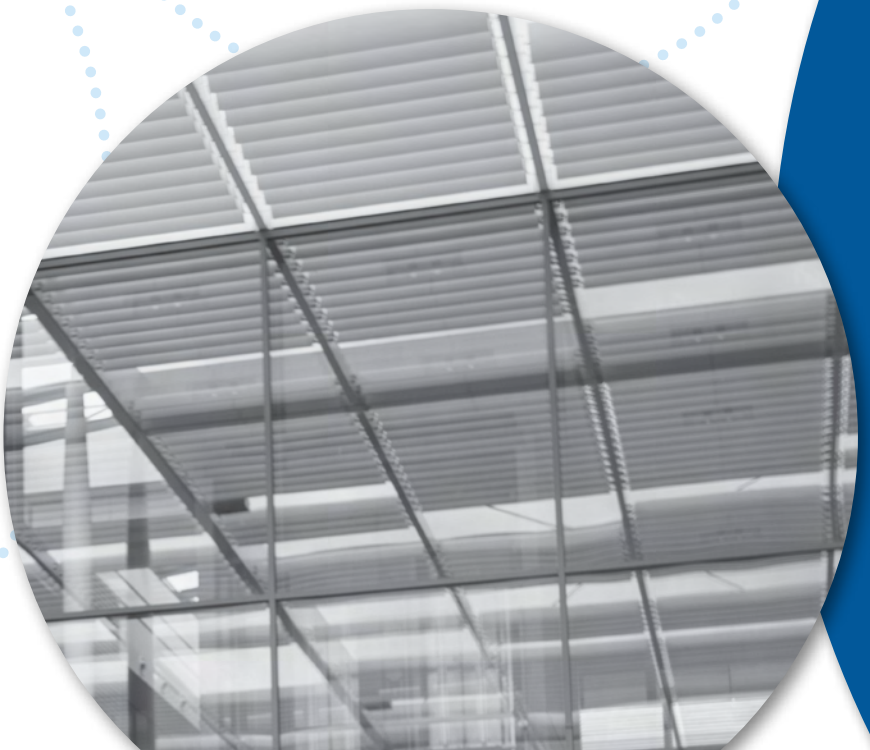
Дії Міністерства юстиції України

Кількість скарг бізнесу на дії Мін'юсту зросла на третину проти другого кварталу 2021 року (з 13 до 17) та на 6% проти третього кварталу 2020 року (з 16 до 17). Ключовим драйвером такого зростання став саме Департамент державної реєстрації та нотаріату Мін'юсту (+125% проти попереднього кварталу), тоді як кількість скарг на Виконавчу службу навпаки зменшилася на 11% за останні три місяці.

Інші питання

До ТОП-10 найбільш розповсюджених предметів звернень у звітному кварталі потрапили також скарги на недосконалість законодавства, кількість яких суттєво зросла як у порівнянні з попереднім кварталом (+70%, з 10 до 17), так і з аналогічним періодом 2020 року (+467, з 3 до 17). Найбільша частка пропозицій щодо зміни законодавства у цьому блоці стосувалася питань функціонування державних регуляторів (59% або 10 скарг).

На порушення з боку державних підприємств ми отримали 6 скарг, що вдвічі більше проти третього кварталу 2020 року, але на чверть менше проти другого кварталу 2021 року.



1.2. Часові межі попереднього розгляду скарг

(п. 5.3.1 (b) Регламенту)

У третьому кварталі попередній розгляд скарг в середньому тривав

7 робочих днів.

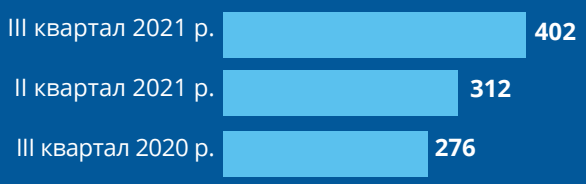
Це означає, що ми чудово вклалися у норматив нашого Регламенту — 10 робочих днів.

1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

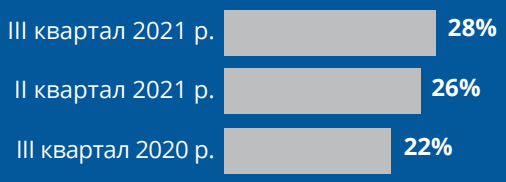
(п.5.3.1 (c) Регламенту)

У III кв. 2021 року з 638 отриманих скарг РБО провела 402 розслідування, що на 29% більше проти попереднього кварталу та на 46% більше проти III кв. 2020 року, що складає 63% від загальної кількості отриманих скарг. Решта звернень лишилася на стадії попереднього розгляду (9%) або була відхилена (28%) через невідповідність критеріям Ради станом на 30 вересня 2021 року.

Частка розпочатих розслідувань:



Частка відхилених скарг:



Основні причини відхилення скарг у III кварталі 2021 року	III кв. 2021 р.	II кв. 2021 р.	III кв. 2020 р.
Скарги, розгляд яких не належить до компетенції бізнес-омбудсмена	94	107	63
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесено судове, арбітражне або будь-яке подібне рішення	25	20	12
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	12	2	2
Скарга, яка подається повторно після прийняття рішення бізнес-омбудсменом про залишення її без руху	9	3	2
Скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше	8	3	2
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	8	4	0
На думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявив достатній рівень співпраці	5	12	23
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен визначає, що в розслідуванні скарги немає необхідності	4	2	1
На думку бізнес-омбудсмена скарга безпідставна або інші органи або установи вже розглядають таку справу	4	8	7
Якщо скаржник попросив відкликати скаргу, бізнес-омбудсмен має припинити розслідування, якщо він/вона вирішить не розглядати скаргу з власної ініціативи відповідно до п. 6.1.2 Регламенту	3	1	2
Все інше	5	6	8

Переважна причина (53%) відхилення скарг – вони були поза межами компетенції бізнес-омбудсмена. Активні судові провадження (14%) та подібні скарги, розгляд яких тривав (7%), також були розповсюдженими причинами відхилення скарг у третьому кварталі 2021 року.

Завдяки спільним зусиллям Адвокатського об'єднання «Правова та економічна безпека» та команди Ради бізнес-омбудсмена, вдалося припинити протиправну бездіяльність і дії податкових органів та відновити порушені права підприємства, у результаті чого останнє отримало реальне відшкодування ПДВ на банківський рахунок у повному обсязі.

Сергій Колісник
Керуючий партнер
АО «Правова та економічна безпека»

1.4. Часові межі проведення розслідувань

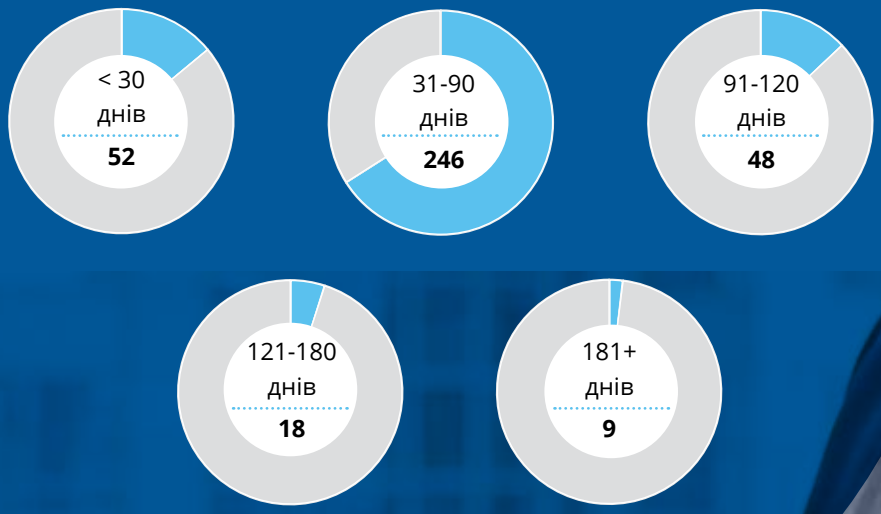
(п. 5.3.1 (d) Регламенту)

У звітному кварталі РБО закрила 373 справи. Середня тривалість цих розслідувань склала 77 днів, що на 13 днів менше нормативу, передбаченого нашим Регламентом.

III квартал 2021 р.	II квартал 2021 р.	III квартал 2020 р.
77 днів	**79** днів	**76** днів

Відсоток закритих справ по днях:

Більшість кейсів – 298, що становить 80% від усіх закритих розслідувань у III кварталі 2021 року, ми розслідували протягом 90 днів, як і передбачено нашим Регламентом.



1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

ТОП-11 скарг на:

	III квартал 2021 р.	II квартал 2021 р.	III квартал 2020 р.
Державна податкова служба	393	327	281
Державна митна служба	18	12	23
Державна фіскальна служба (Податкова міліція)	21	20	16
Національна поліція	42	33	25
Офіс Генерального прокурора	26	16	18
Органи місцевого самоврядування	23	21	14
Міністерство економіки	18	10	3
Міністерство юстиції	17	14	18
Парламент, Кабінет Міністрів та Президент України	10	11	3
Міністерство соціальної політики	10	3	3
Служба безпеки України	9	9	5
Інші	14	12	3

Ваше компетентне втручання в цю непросту справу, яка протягом трьох років позбавляла підприємство перспективи розвитку, ставила під сумнів сам факт його існування,дозволило не лише домогтися виконання рішення апеляційного суду про повторний розгляд Держгеонадра нашої заяви, а й прийняття відповідного наказу цим органом про надання спеціального дозволу.

Костянтин Шпильовий
Директор
ТОВ «Азов-Мінералтехніка»

Інші органи, на які надійшли скарги:

	Кількість отриманих скарг у		
	III кварталі 2021 р.	**II кварталі 2020 р.**	**III кварталі 2020 р.**
Державні підприємства	6	9	3
Міністерство розвитку громад і територій	5	3	2
Міністерство інфраструктури	5	3	2
Антимонопольний комітет України	4	2	4
Міністерство фінансів	3	3	1
Державна служба з надзвичайних ситуацій	3	0	0
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	2	1	1
Державна прикордонна служба	1	0	0
Комерційні та інші суди	1	5	0
Національне бюро розслідувань України	1	4	4
Державні фонди	1	1	4
Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	1	0	0
Міністерство оборони України	1	1	0
Міністерство внутрішніх справ	1	0	2

У третьому кварталі 2021 року підприємці подали до РБО 393 скарги щодо дій або бездіяльності Державної податкової служби, що на 20% більше проти минулого кварталу та 40% більше проти аналогічного кварталу минулого року. Порівняно з II кв. 2021 року, кількість звернень щодо Державної митної служби та Податкової поліції також зросла: +50% та +5% відповідно.

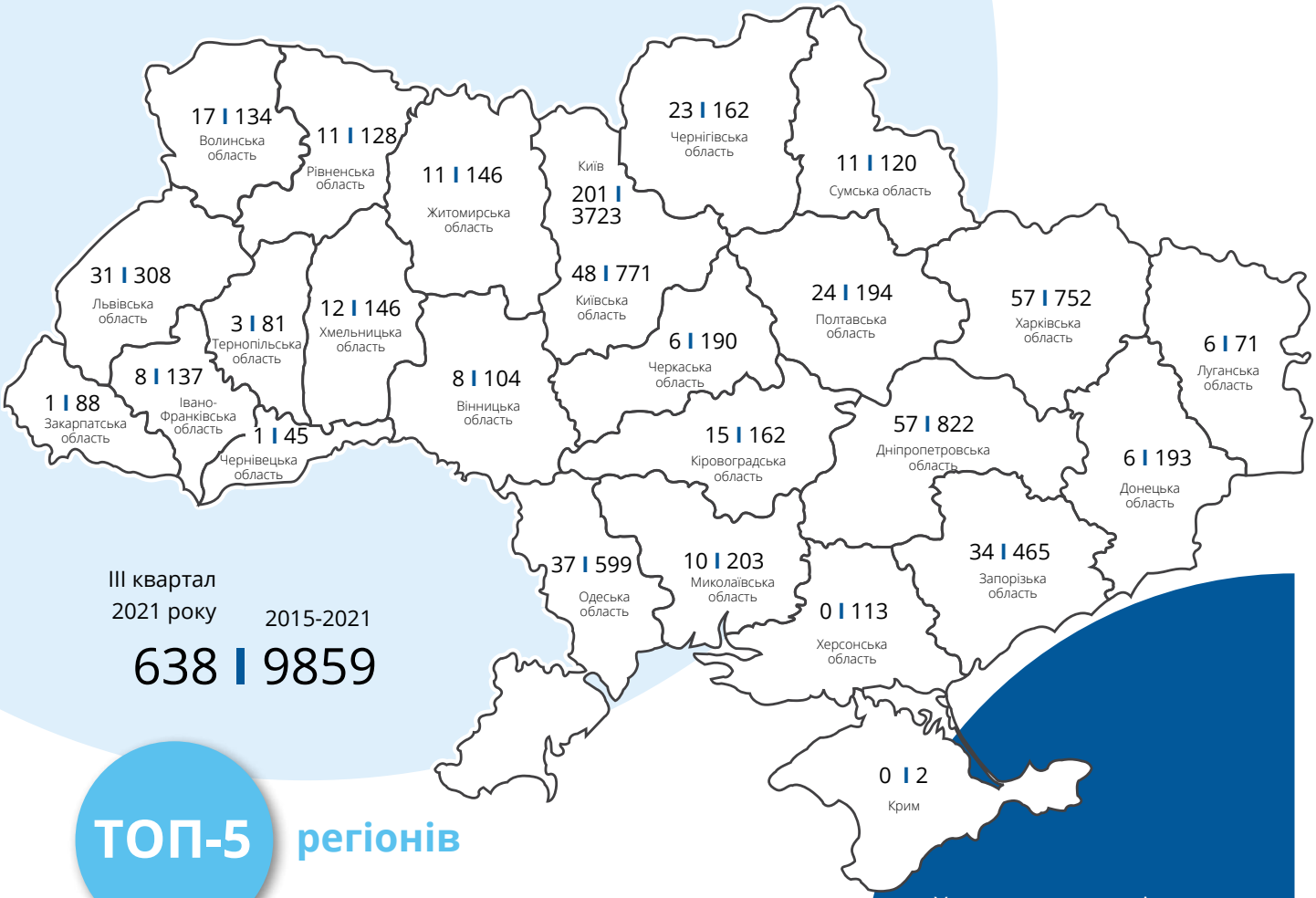
Підприємці скаржилися більше стосовно неправомірних дій та бездіяльності правоохоронних органів: на 33% більше проти попереднього кварталу та на 48% більше проти минулого року. Найбільше зростання кількості скарг спостерігалося щодо зловживань Національної поліції (+27% порівняно з II кв. 2021 року та +68% порівняно з III кв. 2020 року) та Офісу Генерального прокурора (+63% порівняно з II кв. 2021 року та +44% порівняно з III кв. 2020 року).

Кількість звернень щодо неправомірних дій органів місцевої влади також збільшилася: +10% проти II кв. 2021 року та +64% проти III кв. 2020 року.

Що стосується інших державних органів з ТОП-11, у порівнянні з II кв. 2021 року підприємці скаржилися більше щодо випадків зловживань з боку Міністерства економіки (+100%), Міністерства юстиції (+21%) та Міністерства соціальної політики (+233%).

Кількість звернень щодо Верховної Ради, Кабінету Міністрів та Президента України зменшилася на 9% проти минулого кварталу, проте зросла на 233% проти аналогічного періоду минулого року.

1.6. Географія отриманих скарг



III квартал 2021 року

638 I 9859

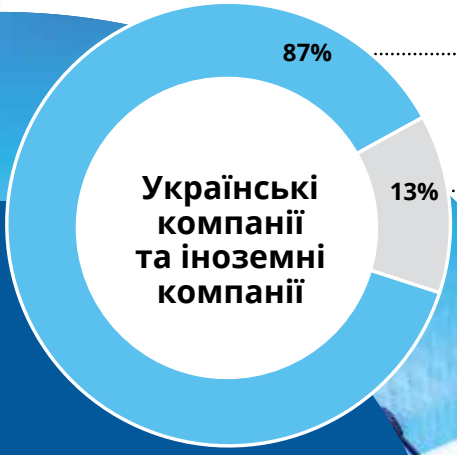
2015-2021

ТОП-5 регіонів

У третьому кварталі 2021 року ми отримали більше скарг від підприємців Києва:+4% проти другого кварталу 2021 року. Однак приріст скарг з інших областей був ще більшим, тому частка Києва у загальній структурі звернень скоротилася на 4 п.п. – до 32%.

У порівнянні з другим кварталом, кількість звернень з Дніпропетровської області зросла на 14%, , з Харківської – на 33%, Київської – на 60%, Одеської – на 19%.

87% скаржників РБО – українські компанії – у звітному кварталі ми отримали 555 звернень від вітчизняного бізнесу. Водночас підприємства з іноземним капіталом подали 83 скарги до Ради з часткою в 13%.

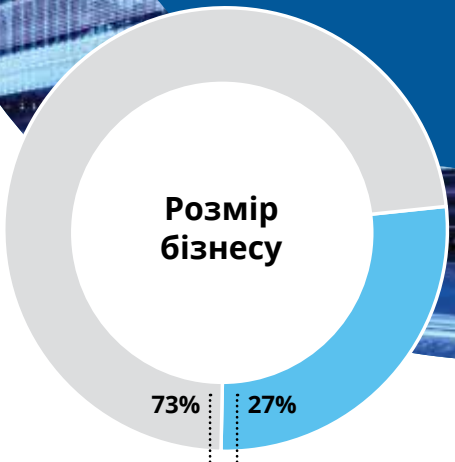


555 Українські компанії

83 Іноземні компанії

1.7. Портрет скаржників

638
скарг



465 Малий/середній

173 Великий

Малий та середній бізнес (МСБ) складає переважну більшість заявників Ради. У III кв. 2021 року кількість скарг від МСБ досягла 73%. Що стосується великих компаній, у звітному періоді по допомогу до РБО зверталися тільки 27%.

ТОП-5 індустрій, що скаржилися до РБО

	Кількість скарг		
	III кв. 2021 року	II кв. 2021 року	III кв. 2020 року
Всі види оптової торгівлі та дистрибуція	136	134	125
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	114	73	58
Виробництво	72	54	44
Приватні підприємці	56	47	42
Нерухомість та будівництво	53	44	48

У порівнянні з II кв. 2021 року ми зафіксували збільшення кількості скарг від кожної з представників ТОП-5 індустрій. У звітному кварталі ми отримали найбільше звернень від оптовиків (136) – ця індустрія традиційно очолює рейтинг. Водночас різке зростання кількості скарг продемонстрували представники агробізнесу (+56%) та виробники (+33%) порівняно з попереднім кварталом. Зокрема, ми зафіксували збільшення кількості звернень від представників нерухомості та будівництва (+20%) та приватних підприємців (+19%).

Інші галузі промисловості:

Роздрібна торгівля	29
Фізична особа	27
Автотранспорт	19
Тваринництво (розведення худоби та/або птиці)	9
Надання послуг у сфері добування нафти та природного газу	9
Складське господарство	9
Електромонтажні роботи	8
Інформація та телекомунікації	8
Діяльність громадських організацій	7
Прокат, оренда та лізинг	7
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	7
Надання фінансових послуг	5
Консалтинг	5
Послуги з ремонту та технічного обслуговування	4
Рекламна діяльність	4
Діяльність у галузі права	4
Діяльність приватних охоронних служб	4
Переробна промисловість	4
Освіта	3
Постачання електроенергії, газу, гарячої води, пари та кондиціонування	3
Діяльність у сфері інформаційних технологій	3
Здоров’я, фармацевтика та біотехнології	3

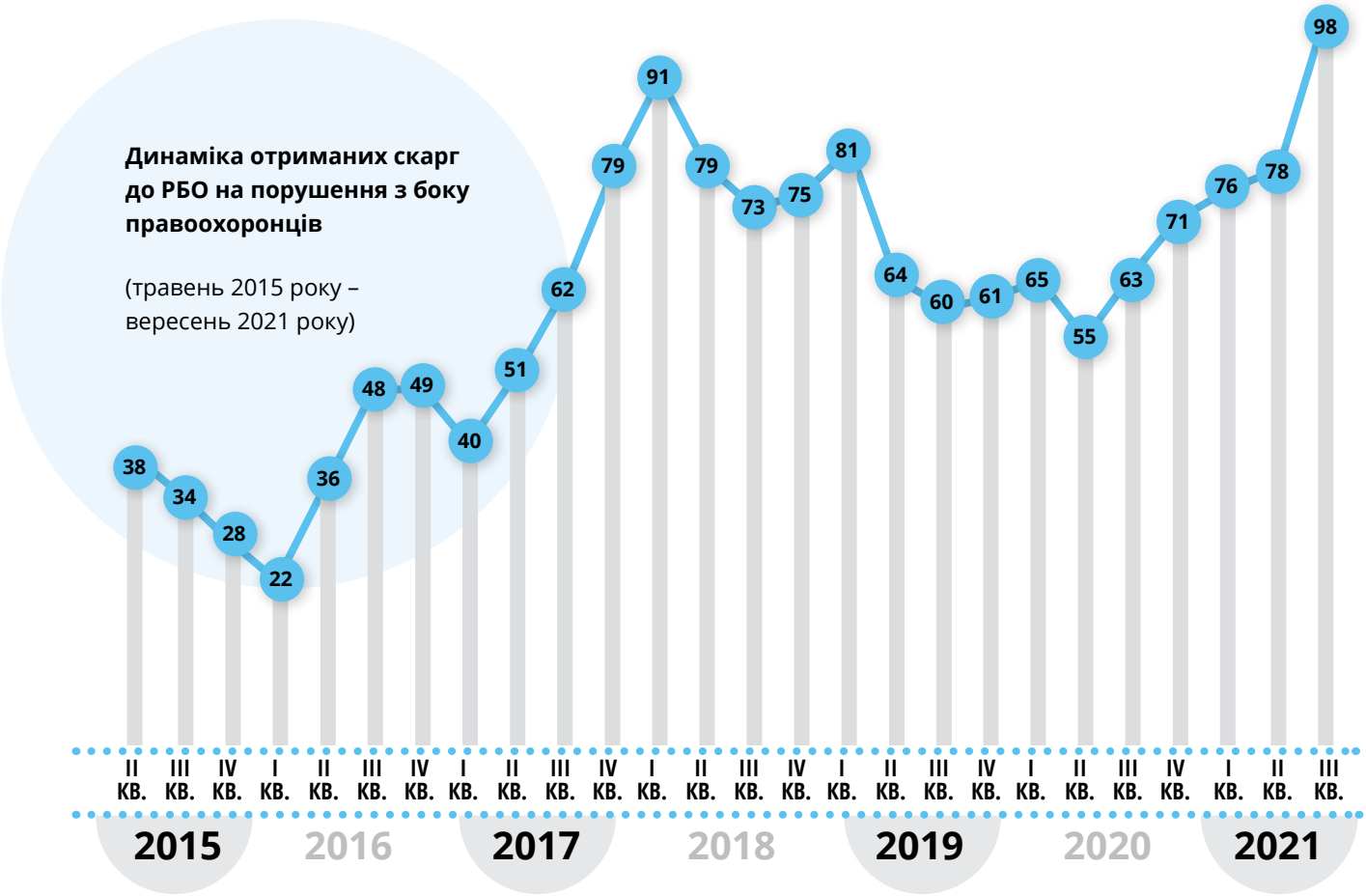
Вантажні перевезення та зберігання вантажів	2
Ремонт і технічне обслуговування комп'ютерів та електронного устаткування	2
Видання звукозаписів	2
Наземний та трубопровідний транспорт	2
Організація конгресів і торговельних виставок	1
Діяльність у галузі культури та спорту, відпочинку та розваг	1
Діяльність телефонних центрів	1
Поліграфічна та відтворювальна діяльність	1
Недержавне пенсійне забезпечення	1
Благодійні організації	1
Ресторанний бізнес	1
Послуги з доставки	1
Діяльність у сфері спорту	1
Збирання, оброблення й видалення відходів	1
Банки	1
Видавничі та поліграфічні послуги	1
Діяльність у сфері архітектури	1
Водний транспорт	1
Послуги з розміщення	1
Інше	3

1.8. Спеціальна тема звіту: аналіз скарг щодо правоохоронних органів

1. Динаміка отриманих скарг

За весь час роботи Рада бізнес-омбудсмена отримала 1577 скарг підприємців на недобросовісну поведінку (рішення, дії та бездіяльність) правоохоронних органів. До правоохоронного блоку у даному аналізі ми відносимо Національну поліцію, органи Прокуратури, ДФС (Податкову міліцію), Службу безпеки України та Міністерство внутрішніх справ. У структурі звернень до РБО цей блок посідає другу позицію з часткою у 16% (на першому місці з великим відривом – податкові питання).

У третьому кварталі 2021 року кількість звернень бізнесу досягла максимуму за всю історію інституції – до РБО надійшло 98 скарг на правоохоронний блок. Минулий рекорд ми фіксували у першому кварталі 2018 року – тоді ми отримали 91 скаргу.

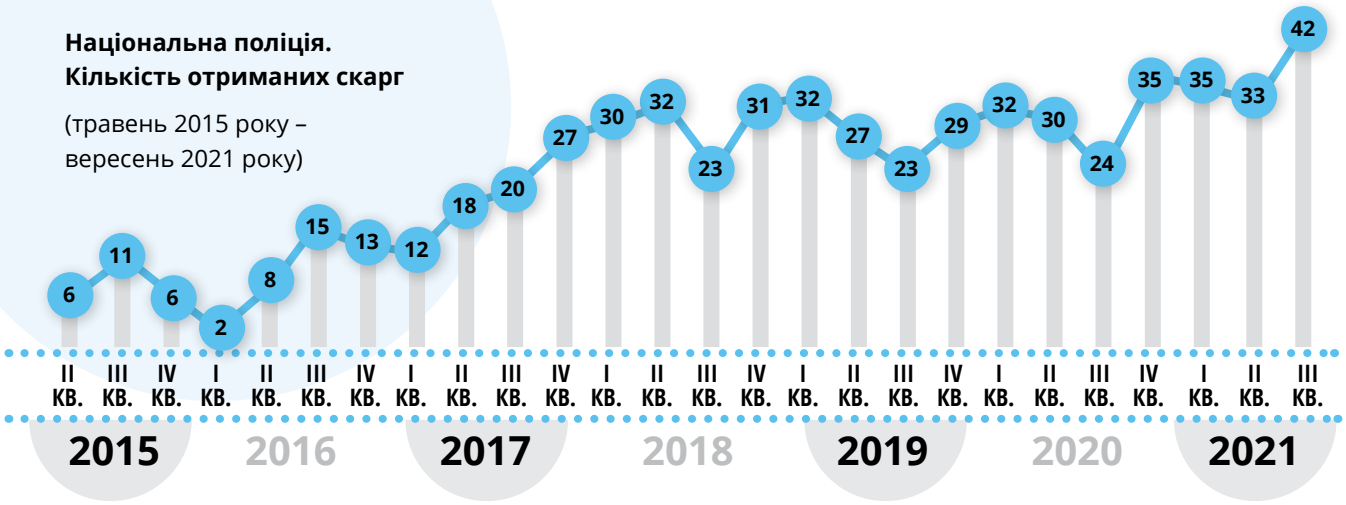


У довгому тренді можна помітити сезонність скарг на правоохоронців – з піками у перших кварталах 2018-2020 років.

У другому кварталі 2020 року ми фіксуємо падіння кількості скарг, після чого тренд впевнено пішов вгору. У третьому кварталі 2021 року кількість звернень підприємців досягла максимуму за 6 років роботи РБО – підприємці направили до установи 98 скарг на правоохоронців.

Національна поліція.
Кількість отриманих скарг

(травень 2015 року – вересень 2021 року)



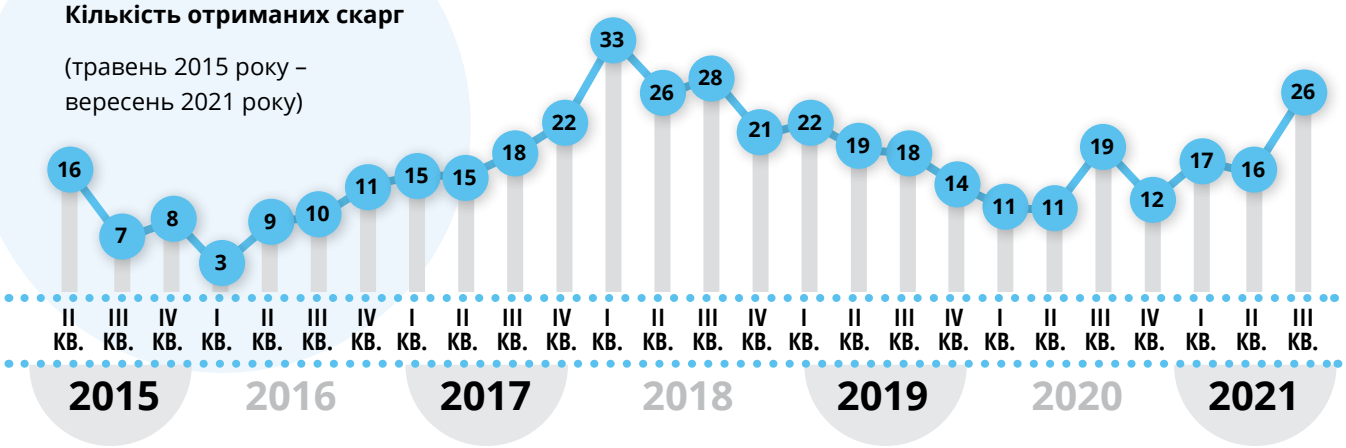
Нацполіція – лідер серед правоохоронних органів за кількістю скарг бізнесу. За весь час роботи РБО на неї надійшло 596 скарг або 38% всіх звернень.

Яскраво виражений тренд – найменша кількість скарг у третіх кварталах – так було у 2018, 2019, 2020 роках.

Але 2021 рік став особливим – протягом всього року ми фіксуємо найбільші показники кількості звернень з піком у 42 скарги у третьому кварталі 2021 року. Це майже вдвічі більше, ніж у третьому кварталі 2020 року.

Органи Прокуратури.
Кількість отриманих скарг

(травень 2015 року – вересень 2021 року)



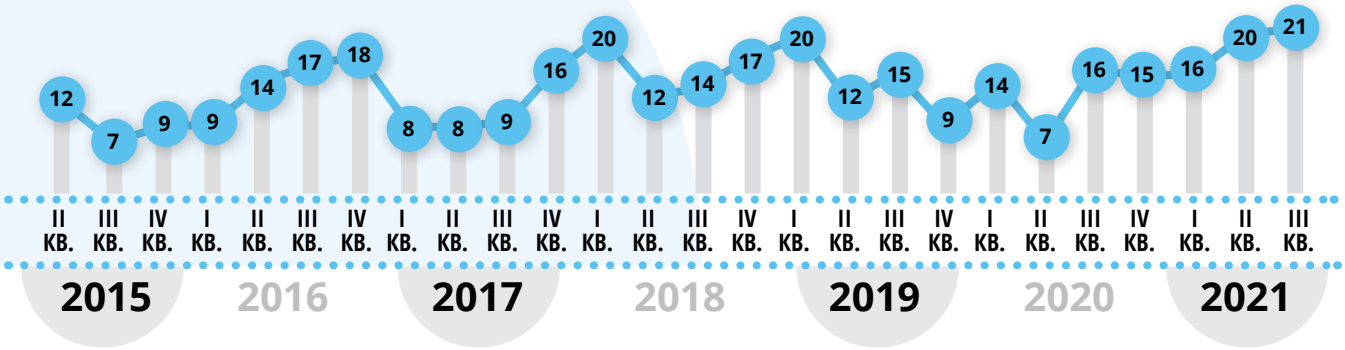
На другому місці з часткою у 28% – система органів Прокуратури. На їх рішення, дії та бездіяльність ми отримали 438 скарг бізнесу.

Пік звернень фіксуємо у першому кварталі 2018 року. Тоді якраз проходила реформа правоохоронних органів, набули чинності закони МаскиШоуСтоп, і бізнес почав вільно говорити про порушення з боку органів Прокуратури.

Після цього протягом двох років можна спостерігати виражений спадний тренд.
З 2020 року почалися флуктуації, в результаті яких у третьому кварталі 2021 року фіксуємо найбільшу кількість звернень з 2018 року.

Податкова міліція.
Кількість отриманих скарг

(травень 2015 року – вересень 2021 року)

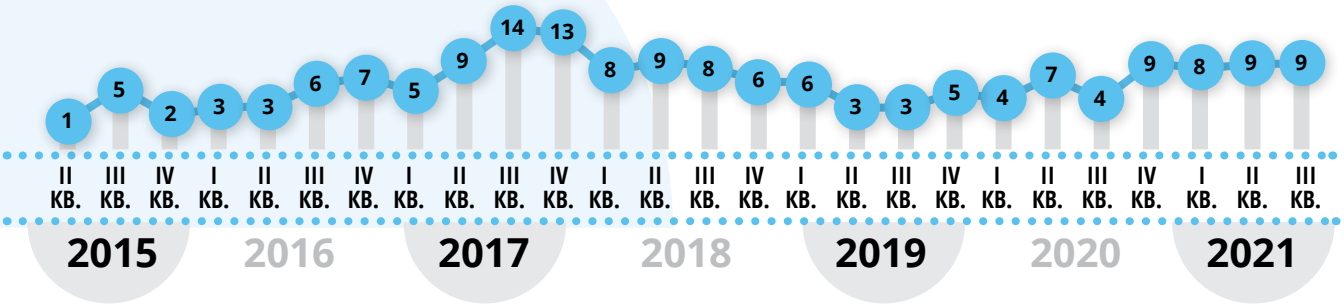


Третя позиція за кількістю скарг бізнесу до РБО серед правоохоронців (355 або 23%) – за Податковою міліцією.

Найвищі показники кількості скарг фіксуємо у перших кварталах 2018, 2019 та 2021 років. Проте станом на кінець вересня 2021 року кількість скарг зростає вже четвертий квартал поспіль.

Служба безпеки України.
Кількість отриманих скарг

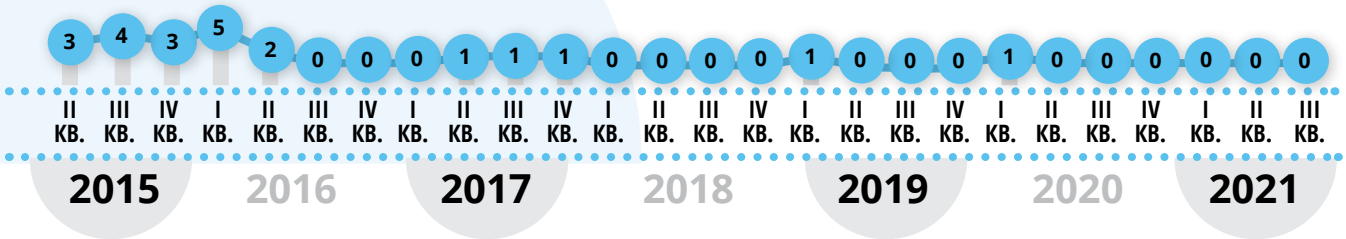
(травень 2015 року – вересень 2021 року)



У порівнянні з іншими правоохоронними органами, кількість скарг на СБУ суттєво нижча – за весь час надійшло 166 скарг підприємців. Найвищу кількість звернень фіксуємо у третьому кварталі 2017 року.

Міністерство внутрішніх справ.
Кількість отриманих скарг

(травень 2015 року – вересень 2021 року)



Стосовно МВС підприємці направили до РБО загалом 22 скарги за весь час діяльності установи.

Після того, як більшість правоохоронних функцій перейшли від МВС до Нацполіції, ми практично перестали отримувати скарги на МВС.

2. Статуси скарг:

	Нацполіція	Прокуратура	Податкова міліція	СБУ	МВС	Всього
Поточні скарги	22	15	14	7	0	58
Відхилені скарги	253	210	142	72	13	690
Закриті справи	321	213	199	87	9	829
Всього	**596**	**438**	**355**	**166**	**22**	**1577**

За весь час роботи РБО завершила розслідування 829 справ стосовно правоохоронних органів, що складає 53% від отриманих скарг цієї тематики.

Частка відхилених скарг серед звернень щодо правоохоронців становить 44%, що суттєво більше за середній рівень відхилених скарг – 29%.

Статуси закритих справ:

	Нацполіція	Прокуратура	Податкова міліція	СБУ	МВС	Всього
Справи, закриті з успіхом	198	138	146	62	5	549
Справи, закриті без успіху	88	63	44	21	3	219
Справи, закриті з рекомендаціями	35	12	9	4	1	61
Всього	**321**	**213**	**199**	**87**	**9**	**829**

Загалом дві третини справ (66%) закриваються з бажаним результатом для скаржника. Найкращі показники успішно закритих справ – стосовно Податкової міліції (73% або +7 п.п.) та СБУ (71% або +5 п.п.). Найнижчий відсоток успішно завершених розслідувань – у справах за участю МВС (56% або -10 п.п.), Нацполіції (62% або -4 п.п.). Частка успішно закритих справ стосовно органів Прокуратури (65%) близька до середнього показника успішності серед всіх справ з правоохоронної тематики. Варто зазначити, що середній показник успішності з усіх предметів звернень до РБО становить 62%.

3. Предмети закритих справ

(травень 2015 року – вересень 2021 року)

Нацполіція	321
Процесуальні зловживання	149
Бездіяльність	125
Інше	22
Відкриті кримінальні провадження	21
Звинувачення у корупції	4

Прокуратура	213
Процесуальні зловживання	104
Бездіяльність	47
Відкриті кримінальні провадження	41
Інше	16
Звинувачення у корупції	5

Податкова міліція	199
Процесуальні зловживання	150
Бездіяльність	26
Відкриті кримінальні провадження	20
Інше	2
Звинувачення у корупції	1

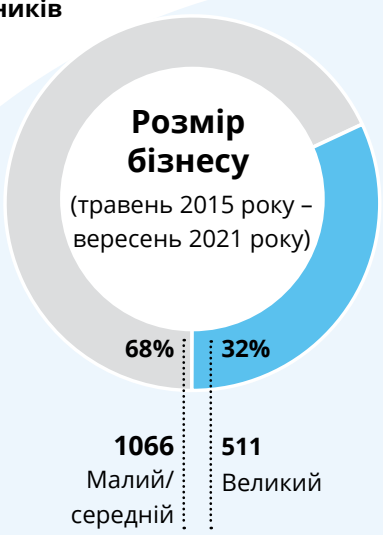
СБУ	87
Процесуальні зловживання	47
Інше	21
Відкриті кримінальні провадження	13
Звинувачення у корупції	3
Бездіяльність	3

МВС	9
Бездіяльність	4
Відкриті кримінальні провадження	2
Процесуальні зловживання	1
Звинувачення у корупції	1
Інше	1

Структура скарг бізнесу за предметами звернень демонструє, що підприємці найбільше стикалися з процесуальними порушеннями та бездіяльністю з боку правоохоронних органів, представлених у переліку. Так, з 321 36% скарг стосувалися процесуальних порушень з боку Національної поліції, тоді як 38% — їх бездіяльності. Слід зазначити, що правоохоронці або порушували законодавство під час проведення розслідувань у кримінальних провадженнях, або не вживали заходів, що призводило до звернень бізнесу за медіацією Ради для вирішення їх проблем. Згадані предмети найчастіше зустрічалися у скаргах на Офіс Генерального прокурора та Податкову міліцію — половина звернень надійшла на процесуальні зловживання та близько чверті — на бездіяльність правоохоронців. Процесуальні зловживаня були у фокусі переважної кількості скарг на Службу безпеки України. Водночас бездіяльність була поширеним предметом звернень щодо недобросовісної поведінки Міністерства внутрішніх справ.

4. Портрет скаржників

Понад дві третини скарг (68%) щодо зловживань правоохоронців надійшло від малого та середнього бізнесу (МСБ). 32% звернень Ради з цього предмету ми отримали від великих компаній.



З початку діяльності український бізнес з часткою у 82% найчастіше звертався по допомогу РБО для протидії зловживанням правоохоронних органів. Втім, менше звертався з цього питання іноземний бізнес -18%.

Розмір бізнесу

(травень 2015 року – вересень 2021 року)

Ми отримали найбільшу кількість звернень щодо неправомірних дій правоохоронців з м. Києва – 671. Наступні області увійшли до ТОП-5 скаржників на правоохоронні органи: Київська область (130), Дніпропетровська область (115), Харківська область (95) та Одеська область (89).

ТОП-5 індустрій

(травень 2015 року – вересень 2021 року)

318

20%

Оптова торгівля

220

14%

Всі види виробництва

167

11%

Приватні підприємці

151

10%

Нерухомість та будівництво

131

8%

Сільське господарство та добувна промисловість

З ТОП-5 індустрій, які характеризують заявників РБО, ми отримали 20% скарг від оптовиків. 14% звернень надійшло від виробників та 11% - від приватних піприємців. Представники нерухомості будівництва та сільського господарства та добувної промисловості розмістилися в кінці рейтингу з часткою 10% та 8% відповідно.

1.9. Відгуки

Відгуки є важливою формою спілкування зі скаржниками, оскільки це дає змогу Раді бізнес-омбудсмена зрозуміти настрої своїх заявників, оцінити ефективність наданих послуг та визначити моменти, що потребують покращення.

Після завершення розслідування (з успіхом або без успіху), ми надсилаємо форму зворотного зв'язку кожному скаржнику. Ми просимо компанії оцінити нашу роботу за декількома критеріями:

- Клієнтська підтримка та увага до питання
- Розуміння суті скарги
- Якість результатів роботи

Скаржники завжди зазначають рівень задоволеності допомогою РБО у розв'язанні їх справ.

У звітному кварталі ми отримали

138

форм зворотного зв’язку від скаржників

У **129** з них заявники повідомили, що були задоволені співпрацею з нами.

Таким чином, рівень задоволеності клієнтів склав **93%**

Рада бізнес-омбудсмена отримує відгуки від скаржників електронною поштою, в соціальних мережах та звичайною поштою.

У звітному кварталі ми отримали наступні відгуки від скаржників:

Хочемо висловити вашій команді щиру подяку за активну та незмінну позицію у захисті законних прав та інтересів українського бізнесу. Ми впевнені, що без допомоги та наполегливої правці всіх членів команди Ради бізнес-омбудсмена, без вашої підтримки, ТОВ «Нова Пошта» та всьому українському бізнесу було б складно відстоювати свої законні права та відновлювати справедливість

Олександр Бульба
Директор «Нова Пошта»

Висловлюю Раді бізнес-омбудсмена вдячність за надзвичайно дієве реагування та людяне ставлення до моєї проблеми, яка полягала у тривалих протиправних зловживаннях чиновників архітектурно-будівельного контролю в Івано-Франківській області.
Завдяки вашій злагодженій, якісній та ефективній роботі, було усунуто перешкоди в реалізації моїх законних прав та інтересів, як підприємця.

Людмила Ружило

Висловлюємо щиру вдячність Раді бізнес-омбудсмена за високопрофесійне супроводження та дієву допомогу у спонуканні ДПС України до належного виконання рішення суду, що набрало законної сили.

Олександр Фесенко
Директор
ТОВ «ГАРАНТ РЕСУРС ФМ»

Прийміть щирі слова подяки за виконану командою Ради бізнес-омбудсмена роботу під час вирішення наших звернень. Саме ваша послідовна та принципова позиція призвела до прийняття Комісією ДПС рішення про невідповідність нашого товариства як платника податку критеріям ризиковості.

Володимир Шикун
Генеральний директор
ТОВ «СПЕЦПІДВОДБУД-7»

Щиро дякуємо вам за ті зусилля та професіоналізм у роботі, результатом якої є підтримка і захист інтересів бізнесу у державних органах. Впевнені, що інститут бізнес-омбудсмена, безумовно, є ефективною комунікацією бізнесу з державними органами, зокрема з контролюючими органами.

Денис Хренов
В.о. керівника ПРАТ «АБІНБЕВ ЕФЕС УКРАЇНА»

2. Огляд розслідувань та рекомендації державним органам

Бізнес-омбудсмен має право розглядати питання підприємців у їх відносинах з державними органами по кожній окремій справі, надавати відповідні рекомендації державним органам у разі порушення прав бізнесу та привертати увагу до нагальних проблем підприємців, які стали системними, пропонуючи можливі шляхи їх вирішення.

У цьому розділі ми звітуємо про закриті розслідування та їх результати, рекомендації, надані державним органам, та стан їх виконання, виявлені та вирішені системні проблеми бізнесу.

2.1. Інформація по закритих справах

III квартал 2021 р.

373 справи

II квартал 2021 р.

287 закритих справ

III квартал 2020 р.

274 закриті справи

Усього закрито справ з початку діяльності:

6483

194
Справи, закриті з успіхом

70
Справи, закриті з рекомендаціями

109
Справи, закриті без успіху

ТОП-10 предметів закритих справ

	III кв. 2021 р.	II кв. 2021 р.	III кв. 2020 р.
Податкові питання	282	193	209
Дії державних регуляторів	21	22	9
Дії Національної поліції	13	19	17
Митні питання	11	14	8
Дії місцевих органі влади	10	4	6
Дії органів Прокуратури	9	11	8
Дії Міністерства юстиції	7	4	4
Дії державних компаній	4	7	6
Дії Служби безпеки України	3	4	1
Інші питання	8	8	2
Всього закритих справ	**373**	**287**	**274**

У звітному кварталі ми завершили розслідування 373 справ, що на 30% більше, ніж у II кв. 2021 року та на 36% більше, ніж у III кв. 2020 року. 67% закритих кейсів стосувалися податкових питань.

Дії державних регуляторів були в фокусі 21 закритої справи.

Що стосується правоохоронних органів, загалом ми закрили 25 справ. 13 кейсів стосувалися неправомірних дій Національної поліції, 9 – Офісу Генерального прокурора та 3 – Служби безпеки України.

Серед найбільш розповсюджених предметів закритих розслідувань також були митні питання (11 справ), дії місцевих органів влади (10 справ), зловживання Міністерства юстиції (7 справ) та державних компаній (3 справи).

Фінансовий ефект від діяльності РБО для бізнесу у III кв. 2021 року склав

483
млн. грн.

Фінансовий ефект – це сума коштів, яку підприємцям вдалося повернути та заощадити завдяки успішному розв'язанню спорів з державними органами. З дозволу підприємців ми враховуємо тільки суми, що фігурували у справах. Ми не позначаємо грошову вартість збережених інвестицій або, наприклад, фінансову вартість повернення майна. Втім, з травня 2015 року фінансовий ефект від діяльності РБО для бізнесу, що працює в Україні, перевищив 19,5 млрд. грн.

Сукупний фінансовий ефект від діяльності РБО з 20 травня 2015 року по 30 вересня 2021 року:

19,5 млрд грн.

Інші державні регулятори	325,851,550
Податкові перевірки	94,416,447
Блокування реєстрації податкових накладних	34,039,175
Податкові питання – інше	16,274,311
Державні компанії/комерційні спори	4,928,758
Електронне адміністрування ПДВ	2,000,000
Адміністративні провадження на митниці	1,211,567
Офіс Генерального прокурора – відшкодування донарахувань	1,203,850
Оцінка митної вартості	985,500
Митні питання – інше	887,051
Податкові кримінальні провадження	713,917
Митне оформлення (затримка/відмова)	345,000
Повернення митних переплат	113,224
Виконавча служба	8,522
Пенсійний фонд – бюджетні компенсації	8,000
Всього	**482,986,872**

У III кв. 2021 року найбільша сума фінансового ефекту від діяльності РБО – 325 млн. грн. – припала на успішне розв'язання кейсу «Нової пошти» щодо зловживань Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Перегляд результатів податкових перевірок призвів до повернення підприємцям 94 млн. грн.

Реєстрація податкових накладних дозволила заощадити бізнесу 16 млн. грн. в той час, коли вирішення інвестиційних спорів з державними підприємствами додатково повернуло підприємцям 5 млн. грн.

Нефінансовий ефект від діяльності Ради у другому кварталі 2021 року:

	III кв. 2021 р.	II кв. 2021 р.	III кв. 2020 р.
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони	0	0	1
Контракт, підписаний/укладений з державним органом	0	1	0
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	1	1	1
Зміни/прийняття законодавства; покращення процедури	1	5	4
Претензії та штрафні санкції проти скаржника скасовані	2	1	0
Закриття кримінальної справи, порушеної проти скаржника: зняття арешту з майна/рахунків	3	6	2
Узгодження/прийняття податкової звітності	8	1	9
Дозволи, ліцензії, висновки/отримання реєстрації	11	3	3
Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться	48	49	41
Інші питання	71	33	39

У III кварталі 2021 року ми припинили 48 випадків порушень (переважно процедурних зловживань) держорганів, допомогли компаніям отримати 11 ліцензій та дозволів, узгодити 8 пакетів документів з податковою звітністю та, серед іншого, закрити 3 необґрунтовано відкритих кримінальних провадження.

Надані індивідуальні рекомендації

Рекомендації, надані в III кварталі 2021 року:

256

Рекомендацій виконано

3684

Рекомендації, що підлягають моніторингу

208

Рекомендацій не виконано

304

Відомства, яким РБО надала рекомендації у 2015-2021 рр. та частка виконаних рекомендацій

	Надано рекомендацій	Виконано рекомендацій	Кумулятивний рівень виконання рекомендацій з травня 2015 по вересень 2021 року
Державна фіскальна служба	2944	2673	91%
Національна поліція	244	183	75%
Органи Прокуратури	166	130	78%
Органи місцевого самоврядування	156	111	71%
Міністерство юстиції	134	120	90%
Міністерство економіки	113	96	85%
Служба безпеки України	62	58	94%
Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів	51	46	90%
Державні компанії	42	37	88%
Міністерство розвитку громад та територій	39	35	90%
Міністерство соціальної політики	37	32	86%
Парламент, Кабінет Міністрів та Президент України	33	28	85%
Міністерство інфраструктури	27	19	70%
Міністерство фінансів	25	18	72%
Міністерство охорони здоров’я	17	14	82%
Міністерство енергетики та вугільної промисловості	14	14	100%
Міністерство внутрішніх справ	14	11	79%
Антимонопольний комітет	12	8	67%
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	12	11	92%
Господарські та інші суди	7	7	100%
НАБУ	7	4	57%
Національне бюро розслідувань	6	4	67%
Державні фонди	6	3	50%
Національний банк України	5	2	40%

	Надано рекомендацій	Виконано рекомендацій	Кумулятивний рівень виконання рекомендацій з травня 2015 по вересень 2021 року
Міністерство освіти і науки	3	3	100%
Міністерство оборони	2	1	50%
Державна прикордонна служба	1	1	100%
Міністерство цифрової трансформації	1	1	100%
Державна служба з надзвичайних ситуацій	1	1	100%
Державна регуляторна служба	1	0	0%
Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	1	1	100%
Національна рада з питань телебачення і радіомовлення	1	1	100%
Комунальні служби	1	1	100%
Інше	11	10	91%
Всього	**4196**	**3684**	**88%**

У III кварталі 2021 року РБО видала 256 нових рекомендацій, тоді як державні органи виконали 200 індивідуальних рекомендацій від початку діяльності установи. Таким чином, кумулятивна кількість виконаних індивідуальних рекомендацій державними органами становить 3684, що складає 88% станом на кінець III кв. 2021 року. Це відображає готовність державних органів покращувати свої показники та співпрацювати у вирішенні проблемних питань бізнесу.

З 2944 індивідуальних рекомендацій Ради, які традиційно стосувалися блоку Державної податкової служби, Державної митної служби та Державної фіскальної служби, 91 % було виконано.

Серед інших держорганів, яким РБО видала 30+ рекомендацій тільки державні компанії продемонстрували відсоток виконання вищий за середній (+3 п.п.). Показник виконання рекомендацій іншими державними органами залишився стабільним.

Висловлюємо вашій команді вдячність за професійне сприяння в забезпеченні виконання органом досудового розслідування вищевказаних рішень слідчих суддів, поновленні прав особи та бажаємо успіхів у захисті інтересів бізнесу у державних органах.

Сергій Осьмуха
Адвокат

2.2. Виявлені та вирішені системні проблеми

Крім індивідуальних рекомендацій, РБО видає державним органам системні рекомендації. За 6 років роботи ми підготували 17 системних звітів щодо окремих проблем бізнесу та надали понад 400 рекомендацій державним органам. Зокрема, у III кварталі 2021 року ми підтверджуємо, що були виконані наші наступні рекомендації:

Системний звіт **Лютий 2017**

ВИКЛИКИ ДЛЯ УРЯДУ ТА БІЗНЕСУ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З МІСЦЕВИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

Проблема/завдання

Встановлення чітких і вичерпних вимог для отримання дозволів на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря.

Рекомендація РБО

Розробити проєкт внесення змін до Закону України «Про охорону атмосферного повітря» з метою забезпечення визначення в спеціальному законі переліку і вимог до документів, які суб'єкту господарювання необхідно подати для отримання дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами.

Дії, виконані державними органами

Проєкт Закону про внесення змін до деяких законів України щодо удосконалення механізму регулювання викидів забруднюючих речовин в атмосферне повітря №5339 від 06.04.2021 р.

15 липня 2021 року занопроєкт було прийнято в першому читанні.

Системний звіт **Лютий 2017**

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Проблема/завдання

Зменшення адміністративних бар'єрів для залучення в Україну кваліфікованих іноземних робітників (зокрема, для отримання дозволу на працевлаштування іноземних фахівців).

Рекомендація РБО

Розробити нормативно-правову базу та механізм реалізації «електронного кабінету», які відповідатимуть міжнародним стандартам та найкращим європейським практикам для процедур, які стосуються трудових правовідносин (зокрема, для отримання дозволу на працевлаштування іноземних фахівців).

Дії, виконані державними органами

14 липня 2021 року КМУ погодив законопроєкт, спрямований на удосконалення законодавства про працевлаштування іноземців.

Законопроєктом серед іншого передбачається

- надати можливість іноземцям, які навчаються в навчальних закладах України, працювати, передбачивши для роботодавця безкоштовне отримання дозволу для такої категорії працівників;
- чітко визначити перелік документів, які подаються для отримання або продовження дії дозволів; передбачити зручний спосіб отримання дозволу, зокрема через центри надання адміністративних послуг;
- забезпечити безкоштовну видачу дубліката дозволу у випадках його втрат

У 2019 році Рада надала 57 системних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення правової бази, що регулює процедуру адміністративного оскарження. Варто зазначити, що внаслідок постійних зусиль Ради на всіх рівнях, текст урядового законопроєкту №3475 «Про адміністративну процедуру», поданий на розгляд Верховної Ради у другому читанні у квітні 2021 року, забезпечує повне виконання двадцяти та часткове п'яти рекомендацій. Хоча законопроєкт був прийнятий у першому читанні більше року тому (тобто 2 вересня 2020 р.), його подальший розгляд ще триває.

2.3. Огляд нового системного звіту щодо зловживань з боку правоохоронців

Після минулорічного аналізу проблем у сфері адміністрування податків, у новому системному звіті Рада вдруге повертається до питання, яке раніше (у 2016 році) вже було висвітлено – **проблемі зловживань і тиску правоохоронців на бізнес**. Нове дослідження, відповідно, охоплює найбільш актуальні для бізнесу питання взаємовідносин з правоохоронцями, з якими Рада стикалась у практиці за всі роки свого існування.

Звіт розпочинається з дослідження проблематики **початку досудового розслідування кримінальних проваджень**.

Серед іншого, Рада обґрунтовує доцільність належної **диджиталізації процедури внесення даних до Єдиного державного реєстру досудових розслідувань**, яка дозволить вибудувати чітку, сучасну і уніфіковану систему реєстрацій заяв про вчинення кримінального правопорушення.

Далі Рада актуалізувала свої попередні рекомендації, які покликані зменшити тиск, який зазнає бізнес внаслідок (i) **безпідставного відкриття кримінальних проваджень за ухилення від сплати податків**; та (ii) **необґрунтованої відмови у відкритті кримінальних проваджень**.

Наступний розділ присвячено **неефективності (затягуванню) досудового розслідування**. На початку ми проаналізували проблематику **кримінальних провадженнях, які були відкриті до 15 березня 2018 року**, стосовно яких КПК не встановлює граничні строки досудового розслідування, що робить такі кримінальні провадження зручним інструментом тиску на бізнес. Далі ми зупинилися на **проблемі відсутності належного доступу потерпілого і підозрюваного до окремої інформації про хід досудового розслідування** і способах її вирішення, зокрема, шляхом спрощення процедури доступу до Єдиного державного реєстру досудових розслідувань. Далі увага приділена необхідності **наділити сторону захисту і потерпілого правом самостійно подавати до прокурора або слідчого судді клопотання про продовження строку досудового розслідування**. Наприкінці розділу ми зосередились на проблематиці **судових експертиз.** Зокрема ми детально проаналізували такі її аспекти як (i) затягування із проведенням експертиз; (ii) зловживання правоохоронців під час формулювання та/або зміни питань експертизи; (iii) отримання додаткових документів під час експертизи; (iv) процесуальні можливості потерпілого щодо призначення експертизи; та (v) доступ до текстів методик проведення експертиз.

У розділі, присвяченому **зловживанням під час досудового розслідування** ми зупинилися на таких проявах цієї проблематики як (i) **незаконне утримання арештованого майна**; (ii) **передача матеріалів кримінальних проваджень** від одного органу досудового розслідування до іншого; та (iii) практика **повторних арештів**, коли правоохоронці ініціюють накладення арештів на майно підприємців у кримінальних провадженнях, де вже приймалися рішення слідчим суддею скасувати арешт майна, або де орган досудового розслідування був зобов'язаний повернути вилучене майно його володільцю.

Звіт закінчується розлогим розділом про **дисциплінарну відповідальність слідчих і прокурорів**. Так, стосовно прокурорів у полі зору Ради опинились наступні питання: (i) практика безпідставних відмов у відкритті дисциплінарних проваджень; (ii) доцільність розширення переліку підстав для відкриття дисциплінарного провадження; та (iii) оскарження його результатів. Стосовно слідчих, Рада зосередила свою увагу на дисциплінарній відповідальності поліцейських та співробітників СБУ. Серед іншого, Рада звернула увагу на те, що дисциплінарна відповідальність останніх не врегульована окремим «відомчим» нормативно-правовим актом. Щодо поліцейських, Рада зупинилась на необхідності удосконалення наступних елементів цього інституту: (i) структури органів, що здійснюють розгляд дисциплінарної справи; (ii) переліку підстав для притягнення до дисциплінарної відповідальності; (iii) порядку розгляду дисциплінарних справ і прийняття рішення; та (iv) повідомлення скаржників про результати службового розслідування, включно з процедурою їх оскарження.

2.3. Огляд важливих розслідувань

У цьому розділі можна ознайомитися зі справами, які РБО успішно розв'язала.

Податкові питання

Предмет скарги: Невиконання судових рішень з реєстрації податкових накладних

Судове рішення виконано. Податкові накладні зареєстровано

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС)

Суть скарги:

Підприємство звернулося до РБО, оскільки ДПС не виконувала рішення суду щодо реєстрації його податкових накладних. Суд визнав дії податкової незаконними та зобов'язав стягнути на користь скаржника судові витрати по справі. Однак, судове рішення, що набрало законної сили, податкова служба не виконувала. Стикнувшись з бездіяльністю податкового органу, компанія просила РБО розпочати власне розслідування.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. РБО рекомендувала ДПС виконати рішення суду та зареєструвати податкові накладні підприємства.
В листі до податкової служби Рада нагадала, що згідно з законом «Про судоустрій та статус суддів», судове рішення, що набрало законної сили, є обов'язковим до виконання всіма органами державної влади. Умисне невиконання рішення суду або перешкоджання їх виконанню, є кримінальним правопорушенням.

Результат:

ДПС зареєструвала накладні компанії. Справу закрито.

Предмет скарги: Невиконання судових рішень з реєстрації податкових накладних

Рішення суду щодо реєстрації податкових накладних виконано

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС в Одеській області (ГУ ДПС)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від одеської компанії, що займається торгівлею фруктами. Підприємство скаржилося, що податкова заблокувала його накладні на суму 174 тис. грн. та віднесла його до списку ризикових платників податків. Суд визнав дії податківців протиправними та зобов'язав ГУ ДПС зареєструвати податкові накладні скаржника. Компанія зверталася до податкової служби та вимагала виконати рішення суду, що набрало законної сили. Проте, попри вимоги

закону, судове рішення залишалось поза увагою податкової. Через блокування накладних компанія не могла скористатися податковим кредитом та ризикувала втратити постачальників. Підприємство невідкладно попросило РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив обставини справи та визнав скаргу обґрунтованою. РБО рекомендувала ДПС виконати рішення суду, що набрало законної сили, та зареєструвати податкові накладні підприємства. Зокрема, Рада передала предмет скарги на розгляд робочої групи з ДПС.

Результат:

ДПС дослухалась до рекомендацій Ради та зареєструвала податкові накладні компанії на суму 174 тис. грн. Справу успішно закрито.

Предмет скарги: Зупинення реєстрації податкових накладних

ДПС прийняла декларацію агрокомпанії

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС у м. Києві

Суть скарги:

РБО отримала скаргу від агрокомпанії з Київщини. Підприємство скаржилося, що податкова служба відмовилася прийняти його декларацію з єдиного податку четвертої групи (декларація). А все через нібито помилку в назві контролюючого органу, до якого подається декларація.

У графі 8 «Найменування контролюючого органу за місцем розташування земельних ділянок, до якого подається декларація» підприємство вказало адресатом «ГУ ДПС у Полтавській області». Водночас, у графі 7 «Найменування контролюючого органу за основним місцем обліку» підприємство вказало «ГУ ДПС у м. Києві». Через невідповідність найменувань адресатів податкова визнала декларацію підприємства неподаною. Скаржник не погодився з таким рішенням, оскільки він не отримав письмового повідомлення щодо причин у встановлений законодавством п’ятиденний строк. Підприємство звернулося до Ради по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги компанії та прийняти її декларацію. РБО пояснила, що графа 8 «Найменування контролюючого органу за місцем розташування земельної ділянки, до якого

подається декларація» не є обов'язковим реквізитом та не може бути підставою для відхилення декларації. Скаржник правильно заповнив інші обов’язкові реквізити.

Результат:

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та визнала декларацію агрокомпанії, такою, що була подана у встановленому законом порядку без порушення строків подачі. Справу успішно закрито.

Предмет скарги: Податкові перевірки

ДПС скасувала рішення на мільйон гривень

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС в м. Києві (ГУ ДПС)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від компанії, що займається розвитком зеленої енергетики. Підприємство прийняло рішення про припинення своєї діяльності в Україні та не погоджувалося з результатами фінальної податкової перевірки. Податкова служба встановила, що скаржник завищив суму від’ємного значення, що зараховується до складу податкового кредиту наступного звітного періоду на загальну суму понад 1 млн. грн. За словами компанії, останній звітний податковий період з ПДВ не настав, тому скаржник мав право декларувати вищезазначену суму від'ємного значення. Самостійно переконати податківців компанії не вдалося, тому вона звернулася до РБО.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив обставити скарги та визнав скаргу обґрунтованою. Рада розглянула заперечення скаржника за участю адміністрації ГУ ДПС у форматі відеоконференції.

Результат:

Після втручання РБО податкова служба скасувала висновок щодо завищення скаржником від’ємного значення, що зараховується до складу податкового періоду на суму понад 1 млн. грн. Справу закрито.

Предмет скарги: **Електронне адміністрування ПДВ**

З 12 спроби: врахували таблиці даних

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС в Одеській області (ГУ ДПС)

Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернулося сільськогосподарське підприємство з Одещини. Компанія скаржилася на те, що податкова служба не враховувала таблиці даних платника ПДВ та заблокувала реєстрацію податкових накладних підприємства. На думку ГУ ДПС, види господарської діяльності скаржника не відповідали наявним основним засобам, визначеним в таблиці даних. Компанія одинадцять разів подавала таблиці даних з письмовими поясненнями та додатками про спроможність здійснювати відповідні види господарської діяльності. Проте податкова щоразу їх відхиляла, не конкретизуючи причин. РБО розпочала власне розслідування.

Вжиті заходи:

Інспектор проаналізував обставини справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ГУ ДПС пояснити, в чому саме полягає невідповідність видів діяльності в таблиці даних платника наявним у скаржника основним засобам. РБО винесла обговорення скарги на засідання експертної групи між Радою та ГУ ДПС. Остання надала РБО інформацію про конкретні зауваження до таблиці даних компанії, які в подальшому були усунуті платником податків та таблиця була подана знову до ГУ ДПС.

Результат:

ГУ ДПС дослухалась до рекомендацій РБО та врахувала таблиці даних платника ПДВ. Справу успішно закрито.

Предмет скарги: **Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ**

Скасовано рішення про анулювання реєстрації платника ПДВ

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС в м. Києві (ГУ ДПС)

Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена надійшла скарга від компанії, що займається торгівлею продуктами здорового харчування. Підприємство скаржилося, що податкова служба анулювала його свідоцтво про реєстрацію платника ПДВ. На думку податкової, компанія нібито не подавала декларацій з ПДВ протягом 12 послідовних місяців, або подавала декларації, які свідчать про відсутність торговельного обороту. Оскільки підприємство своєчасно подавало всі декларації, в яких відображені обсяги постачання/придбання товарів/послуг, ще минулого року воно звернулося до ДПС зі скаргою. Не отримавши відповіді, компанія повторно відправила скаргу до податкової та просила РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила обставини справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги компанії та скасувати рішення про анулювання свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ.

Результат:

РБО вдалося привернути увагу податкової до скарги підприємства. Через два місяці ДПС скасувала рішення про анулювання свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ. Справу успішно закрито.

Предмет скарги: Податкові питання – інше

Рада допомогла «сплячому» ФОПу з Одеси списати недоїмку з єдиного внеску

Скарга на:
Головне управління ДПС в Одеській області (ГУ ДПС)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від приватної підприємиці з Одеси. На момент звернення до Ради скаржниця припинила підприємницьку діяльність та у серпні 2020 року намагалась отримати списання сум нарахованого єдиного внеску за періоди, коли вона не отримувала доходу від здійснення господарської діяльності. Для цього у порядку, встановленому пунктом 9-15 Розділу VIII Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» (Закон), жінка подала заповнену звітність з єдиного внеску та відповідну заяву про списання недоїмки. Однак в результаті перевірки податківці відмовили підприємиці у списанні боргу з єдиного внеску через те, що вона начебто отримала дохід у вказаний період, зафіксувавши цю інформацію в звітах з єдиного внеску. Така позиція податкового органу обґрунтовувалась тим, що у поданій звітності скаржниця самостійно визначила для себе базу нарахування єдиного внеску на рівні мінімальної заробітної плати, а не поставила на цьому місці прочерки.

Відтак, згідно з позицією ГУ ДПС, самостійно визначені суми єдиного внеску підлягають сплаті на загальних підставах. Таким чином, загальний борг скаржниці складав 24 тис. грн. Намагаючись допомогти приватній підприємиці, Рада розпочала відповідне розслідування.

Вжиті заходи:

Інспекторка Ради визнала скаргу обґрунтованою. У світлі повторного анонсування у грудні 2020 року кампанії зі списання недоїмки з єдиного внеску «сплячим» ФОПам Рада підтримала позицію підприємиці та рекомендувала ГУ ДПС переглянути можливість списання боргу в її ситуації. Свою позицію Рада підкріпила офіційними листами Державної податкової служби України, у яких, по-перше, йдеться про те, що формальне відображення у звітності суми доходу, на яку нараховується єдиний внесок, не може бути підставою для відмови у списанні сум недоїмки, штрафних санкцій і пені відповідно до пункту 9-15 розділу VIII Закону; по-друге, наводиться спосіб заповнення звітів з єдиного внеску у разі неотримання доходу (прибутку). Отже, на думку Ради, скаржниця склала свої звіти згідно з методологією, передбаченою чинним законодавством, а факт формального визначення в них суми доходу, на яку нараховується єдиний внесок, в даному випадку не може бути єдиною і самостійною підставою для відмови ГУ ДПС списати обліковану у неї недоїмку, штрафні санкції і пеню.

Результат:

За сприяння Ради в межах повторного розгляду поданої скаржницею заяви про списання сум недоїмки з єдиного внеску, штрафних санкцій і пені, ГУ ДПС врахувала наведені вище аргументи та списала борг, нарахований з 2018-го року. Справу успішно закрито.

Предмет скарги: Податкові питання – інше

Скасовано 6,5 млн. грн. податкового боргу миколаївському підприємству

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС у Миколаївській області (Миколаївська ДПС)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від підприємства, що займається ремонтом авто. Компанія скаржилася, що попри незакінчене судове оскарження результатів перевірки, ГУ ДПС незаконно внесло до інтегрованої картки платника борг на загальну суму 6,5 млн. грн. Через наявність такого боргу підприємство не могло брати участь в тендерах і навіть могло втратити своїх контрагентів.

Податковий орган мав прибрати інформацію про борг компанії з системи, проте не поспішав із цим. Аби допомогти підприємству вирішити питання з недоїмкою, РБО розпочала власне розслідування.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада просила ГУ ДПС привести дані інтегрованої картки скаржника відповідно до вимог законодавства, оскільки грошові зобов'язання скаржника були неузгодженими на той момент.

Результат:

Завдяки своєчасному зверненню підприємства до установи, РБО вдалося допомогти компанії. ГУ ДПС відкоригувало дані інтегрованої картки платника та видалило інформацію щодо відповідного боргу. Справу успішно закрито.

Дії Національної поліції

Предмет скарги: Національна поліція – зловживання

Справа іноземного інвестора зрушила з місця

Скарга на:
Національна поліція України, Головне слідче управління Національної поліції України (ГСУ Національної поліції)

Суть скарги:

Серед підприємців, які звертаються по допомогу до бізнес-омбудсмена побутує думка, що Рада бізнес-омбудсмена здебільшого допомагає бізнесу у захисті від необґрунтованого втручання правоохоронних органів у їх підприємницьку діяльність. Насправді ж, статистика останніх скарг, отриманих Радою свідчить про те, що зараз бізнес все частіше звертається до установи, коли не може отримати від правоохоронних органів ефективний захист як потерпіла сторона в межах розслідування кримінального провадження.

З подібною скаргою в червні 2020 року до Ради звернувся іноземний інвестор, у якого зловмисники протиправно відчужили нерухомість вартістю понад 40 млн. грн. Дізнавшись про злочин, інвестор звернувся до правоохоронних органів. Однак тривалий час інвестор не міг домогтися від слідчого отримання статусу потерпілого та будь-якої інформації щодо прогресу розслідування. Крім того, незрозумілою для власника була спроба правоохоронців передати арештоване майно у розпорядження Національного агентства України з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів (АРМА). Після того, як АРМА спробувало продати арештовану нерухомість, інвестор звернувся по допомогу до Ради.

Вжиті заходи:

Отримавши скаргу інвестора, команда Ради невідкладно обговорила справу на зустрічі із представниками ГСУ Національної поліції, проведеної в межах Меморандуму про партнерство та співпрацю між Національною поліцією України та Радою бізнес-омбудсмена від 7 вересня 2016 року. В ході подібних зустрічей Рада завжди наголошує на тому, що в правовій державі, яка прагне вибудувати довіру громадськості до правоохоронних органів, останні повинні демонструвати певний рівень відкритості, що має означати можливість отримання потерпілим своєчасної інформації про хід розслідування. Як з'ясувалося згодом, оскільки спірне майно за короткий час декілька разів змінювало свого власника, слідство не мало достовірної інформації про те, хто ж є реальним власником і одночасно відпрацьовувало декілька версій розслідування. Саме через те, що слідство не було впевнене у тому, що інвестор дійсно є законним власником нерухомості, його й не визнавали потерпілим.

Результат:

Завдяки медіації Ради інвестор все ж отримав статус потерпілого, а його адвокати почали ефективно взаємодіяти із слідчим. Нещодавно слідству вдалося встановити та затримати осіб, які були причетні до протиправного заволодіння майном інвестора. Як виявилося, зловмисники організували цілу злочинну групу, яка також заволоділа майном інших підприємців.

Рада вітає успішні результати розслідування та висловлює подяку керівництву ГСУ НП за уважне ставлення до питання захисту інтересів бізнесу в межах розслідування кримінальних проваджень. Щиро сподіваємося, що невдовзі матеріали кримінального провадження будуть передані до суду і зловмисники понесуть відповідальність за скоєне. Розгляд скарги триває.

Предмет скарги: **Національна поліція – кримінальні провадження**

Правоохоронці повернули майно та понад 11 млн. салону кераміки

Скарга на:
Державна фіскальна служба (ДФС), Слідче управління фінансових розслідувань ГУ ДФС у м. Києві (СУФР)

Суть скарги:

Салон плитки та сантехніки звернувся до Ради бізнес-омбудсмена. Компанія скаржилася на те, що слідчі тимчасово вилучили її майно та не повертали. У межах кримінального провадження правоохоронці провели обшук в офісі скаржника та вилучили гроші на суму понад 11 млн. грн., комп'ютерну техніку та документи підприємства. Суд відмовив задовольнити клопотання про арешт майна компанії та зобов'язав слідчих повернути вилучені речі. Скаржник декілька разів просив ДФС виконати ухвалу суду, аби отримати назад своє майно, але безрезультатно. У свою чергу, ДФС просила роз'яснення судового рішення, щоб його виконати. На допомогу підприємству прийшла РБО.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила матеріали скарги та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Офісу Генерального прокурора та ДФС повернути вилучене майно скаржнику. Проте правоохоронці повернули підприємству тільки кошти. Тоді РБО винесла скаргу на розгляд експертної групи з Офісом Генерального прокурора. ДФС повідомила, що нібито не отримувала ухвали суду. Однак інформація не відповідала дійсності. Рада повторно звернулася до правоохоронців та просила виконати ухвалу суду.

Результат:

ДФС дослухалась до рекомендацій Ради та повернула майно скаржнику в повному обсязі. Адвокат компанії подякував Раді за допомогу: *«Приносимо вам свою вдячність за ваш внесок у здійснення захисту інтересів наших клієнтів. Завдяки вашому професіоналізму ми змогли вирішити наш конфлікт з органами державної влади та попередити порушення законних прав представників українського бізнесу».* Справу успішно закрито.

Предмет скарги: **Дії Прокуратури – процесуальні зловживання**

Агрофірма під тиском правоохоронців

Скарга на:
Білоцерківське районне управління поліції Головного управління Національної поліції в Київській області (Нацполіція в Київській області)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від аграрної компанії, що займається вирощуванням зернових та олійних культур. Підприємство скаржилося, що правоохоронці відкрили кримінальне провадження щодо підроблення договорів про оренду земельних ділянок. Зокрема, слідчі вилучили в компанії документи на землю та наклали арешт на майно.

Рада з'ясувала, що орендодавці в односторонньому порядку намагалися розірвати договори оренди землі. Внаслідок цього, агрофірму незаконно позбавили права оренди. Хоча заявники через суд домагалися визнання договорів недійсними, орган правосуддя, навпаки, визнав факт дійсності договорів та необхідності їх виконання. Під час судових слухань орендодавці не надали переконливих аргументів та й не заперечували, що уклали договори оренди землі зі скаржником. Оскільки арешт майна створював кризову ситуацію на виробництві агрофірми, підприємство звернулося до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, Рада визнала скаргу обґрунтованою. РБО рекомендувала Нацполіції в Київській області та прокуратурі Київської області повно і неупереджено перевірити законність ведення кримінального провадження у справі агрофірми. Серед іншого, суд встановив, що компанія належно виконувала договірні зобов'язання перед орендодавцями.

Результат:

Завдяки залученню Ради правоохоронці закрили кримінальне провадження у справі агрофірми та повернули тимчасово вилучене майно. Справу успішно завершено.

Дії Служби безпеки України

Предмет скарги: **СБУ – бездіяльність**

СБУ погодила видачу перепусток працівникам підприємства

Скарга на:
Служба безпеки України (СБУ), Центральне управління СБУ у Київській області

Суть скарги:

Рада отримала скаргу від приватного підприємства з Одеси. Підприємство виграло тендер на надання послуг з прибирання внутрішніх приміщень в міжнародному аеропорту «Бориспіль». Проте працівники компанії не могли отримати постійні перепустки на територію приміщень аеропорту. Більше того, через нібито невиконання умов договору слідчі СБУ провели обшук в офісі підприємства. Бездіяльність правоохоронців щодо погодження видачі перепусток змусила компанію просити РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила матеріали справи на визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала СБУ розглянути клопотання підприємства та погодити видачу постійних перепусток до внутрішніх приміщень аеропорту. РБО нагадала, що звернення, відповідно до закону, мають вирішуватись у термін не більше одного місяця з дня надходження. Якщо вирішити питання неможливо, керівник відповідного органу має встановити необхідний термін для його розв’язання.

Результат:

СБУ погодила видачу постійних перепусток працівникам підприємства. Справу закрито.

Дії державних регуляторів

Предмет скарги: **ДАБІ**

ДАБІ видала дозволи на будівництво сонячних електростанцій в Житомирській області

Скарга на:
Державна архітектурно-будівельна інспекція (ДАБІ)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від компанії з іноземними інвестиціями, що займається будівництвом сонячних електростанцій. Підприємство планувало встановити п’ять електростанцій в Новоград-Волинському районі Житомирської області загальною потужністю 5 МВт. Для цього ДАБІ мала видати компанії 5 окремих дозволів на початок будівництва. Скаржник подав документи через портал державних послуг «ДІЯ». Проте він отримав від контролюючого органу зауваження через не-

відповідність документів законодавству України. На думку ДАБІ, компанія не погодила висновок щодо наслідків будівництва, та назви об'єктів не відповідали тим, що були зазначені в проєктній документації. Підприємство виправило всі недоліки та повторно звернулося до ДАБІ. Цього разу інспекція знайшла інші аргументи, аби відмовити компанії у видачі дозволів на будівництво сонячних електростанцій. ДАБІ посилалася на те що, проєктна документація була неузгоджена з містобудівними умовами та обмеженнями. Подавши заяву втретє, компанія просила РБО ініціювати власне незалежне розслідування.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. На думку Ради, дії ДАБІ містили ознаки недобросовісної поведінки, оскільки суперечили принципу належного урядування. Інспекція не надала компанії вичерпний перелік зауважень з самого початку, а щоразу після звернень підприємства свідчила про нові недоліки в документах. Зокрема, відповідно до законодавства, орган державно-будівельного контролю має видати дозвіл на будівництво протягом 5 робочих днів з дня реєстрації заяви. У разі відмови видати такий дозвіл, контролюючий орган має пояснити рішення про відмову протягом 10 робочих днів. Наш скаржник не отримав жодної інформації про статус розгляду звернень після того, як втретє подав документи через портал «ДІЯ». РБО просила ДАБІ забезпечити повний та неупереджений розгляд заяв компанії та повідомити скаржника про результати їх розгляду.

Результат:

Після втручання РБО, ДАБІ видала компанії дозволи на будівництво сонячних електростанцій в Житомирській області. Підприємство подякувало РБО за допомогу: *«Висловлюємо вдячність Раді бізнес-омбудсмена за конструктивну та оперативну реакцію на наше звернення. На момент звернення до РБО третя заява від нашої компанії про видачу дозволів вже більше семи тижнів знаходилася на розгляді ДАБІ без будь-якого рішення. Будь-які наші намагання отримати відповідь від ДАБІ були безуспішними. Висловлюємо особливу вдячність команді РБО за оперативність та професіоналізм у відстоюванні інтересів нашої компанії».* Справу закрито.

Предмет скарги: ДАБІ

ДАБІ видала компанії дозвіл на будівництво

Скарга на:
Державна архітектурно-будівельна інспекція (ДАБІ)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від підприємства, що займається виробництвом м'яких меблів. Компанія планувала провести реконструкцію виробничих приміщень під цех з виробництва поролону. Проте підприємство не могло отримати в ДАБІ дозвіл на будівництво. Скаржник чотири рази звертався до ДАБІ, виправляв недоліки в документах, однак отримував відмову. Остання заява до контролюючого органу знаходилася на розгляді понад 20 днів. Не отримавши відповіді від ДАБІ, компанія просила РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Рада, вивчивши матеріали справи, визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДАБІ забезпечити повний, всебічний, неупереджений розгляд заяви скаржника та видати підприємству дозвіл на будівництво. У листі до ДАБІ РБО звернула увагу на положення Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, відповідно до якої Україна зобов'язується дотримуватися принципу належного урядування. Згідно з цим принципом, державні органи повинні діяти вчасно та в належний та якомога більш послідовний спосіб. Серед іншого, Рада наголосила на необхідності ДАБІ дотримуватися строків розгляду заяви підприємства на отримання дозволу на будівництво, що має не перевищувати десяти робочих днів.

Результат:

ДАБІ дослухалася до рекомендацій Ради та видала компанії дозвіл на будівництво. Підприємство подякувало команді РБО за підтримку: *«Висловлюємо вдячність за оперативність на професіоналізм у відстоюванні інтересів нашої компанії»*. Справу закрито.

Предмет скарги: **Інші питання**

Колективну скаргу на ГУМР Міноборони вирішено

Скарга на:
Головне управління майна та ресурсів Міністерства оборони України (ГУМР Міноборони)

Суть скарги:

До Ради надійшла колективна скарга від 11-ти підрядників, що будують казарми, їдальні та гуртожитки для військовослужбовців на замовлення Міноборони.

Підрядники поскаржились, що на тлі передачі повноважень колишніх територіальних квартирно-експлуатаційних управлінь (ТКЕУ) новоутвореному структурному підрозділу – ГУМР Міноборони, не дотримувались їхні права, які випливають з відповідних договорів. Зокрема, скаржники повідомили про відсутність своєчасного фінансування будівництва об'єктів, внаслідок чого будівлі залишаються недобудованими. Підрядники також поскаржились на відсутність належної комунікації з боку замовника, через що не вдається своєчасно підписувати документи, які стосуються будівництва, неможливо оперативно вирішувати робочі питання (стосовно охорони недобудов, їх опалення у зимовий сезон тощо).

Вжиті заходи:

Рада звернулась до ГУМР МОУ та ініціювала обговорення питань, порушених у скарзі. На початку лютого 2021 року у приміщенні ГУМР МОУ відбулась низка багатосторонніх нарад за участю посадовців ГУМР, включно із начальником та представниками підрядників. На першу з цих нарад були запрошені й інспектори Ради. У ході зустрічі фахівці ГУМР надали розгорнуті пояснення щодо всіх проблемних питань, які порушили занепокоєні підрядники. Зокрема, вони пояснили, що тимчасові перебої у комунікації із підрядниками були вимушеним наслідком передачі справ з колишніх ТКЕУ до ГУМР. Підрядників було зорієнтовано стосовно перспектив, строків та обсягів фінансування об'єктів виходячи з виділених на цю мету бюджетних коштів. Були узгоджені питання стосовно оперативного підписання окремих документів, пов'язаних з будівництвом. Були визначені контактні особи ГУМР, відповідальні за подальшу співпрацю з підрядниками по конкретних об'єктах.

Результат:

У середині березня 2021 року представниця скаржників підтвердила Раді, що нормальна робоча комунікація із замовником відновлена, підписуються додаткові угоди із скаржниками, на окремих об'єктах скаржники відновили будівельні роботи. Справу успішно закрито.

Предмет скарги: **Інші питання**

Міносвіти поновило ліцензії приватному вишу

Скарга на:
Міністерство освіти на науки України (МОН)

Суть скарги:

Приватний заклад вищої освіти поскаржився до Ради бізнес-омбудсмена на те, що Міністерство освіти та науки України передчасно анулювало його ліцензії за всіма рівнями освіти, заблокувавши таким чином можливість здійснювати подальшу освітню діяльність, в тому числі забезпечити випускників 2020/2021 навчального року документами про освіту. Адже попри оскарження рішення МОН про анулювання ліцензій у судовому порядку і отримання заходів забезпечення позову у вигляді зупинення дії останнього, МОН не лише внесло інформацію про анулювання ліцензій скаржника до Ліцензійного реєстру суб'єктів освітньої діяльності у сфері вищої освіти, але й видалило інформацію про нього у Реєстрі суб'єктів освітньої діяльності (ЄДЕБО). Це, своєю чергою, унеможливило вчинення Університетом таких дій для здобувачів освіти, як видача дипломів чи здійснення процедури переведення студентів до інших вищих навчальних закладів.

Слід зазначити, що Університет з 1992 року готує фахівців за різними спеціальностями. Однак через описану вище ситуацію, яка трапилася навесні 2021 року, серед студентів почали ширитися чутки, що вони не зможуть отримати свої дипломи або перевестися на наступні курси. Між тим, своєчасне оскарження рішення про анулювання ліцензій і отримання заходів забезпечення позову дозволяли Університету продовжувати свою роботу в законному полі. Однак, через передчасне застосування МОН наслідків оскаржуваного рішення, приватний виш звернувся до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Команда інспекторів Ради оперативно вивчила обставини справи та визнала скаргу обґрунтованою. РБО звернула увагу МОН на ознаки порушення права Університету продовжувати освітню діяльністю з огляду на своєчасне оскарження рішення МОН про анулювання ліцензій і зупинення його дії судом у визначеному законом порядку. Таким чином, Рада рекомендувала МОН невідкладно актуалізувати дані Ліцензійного реєстру про поточний статус ліцензій скаржника, а також повернути інформацію про Університет в ЄДЕБО.

Результат:

МОН дослухалось до рекомендацій Ради та відновило/актуалізувало інформацію про скаржника в ЄДЕБО та Ліцензійному реєстрі. Як результат, Університет забезпечив

понад 300 випускників 2020/2021 навчального року документами про освіту. Скаржник подякував команді РБО за її зусилля: *«Адміністрація та колектив нашого університету висловлює Раді бізнес-омбудсмена щиру подяку та глибоку вдячність за своєчасне сприяння і допомогу у справі та її вирішенні. Бажаємо сил, творчого натхнення та успіху у вашій діяльності, яка є життєво важливою для українського суспільства»*. Справу успішно закрито впродовж місяця розслідування. Університет продовжив свою діяльність, поки питання правомірності прийнятого МОН рішення щодо анулювання ліцензій перевіряється адміністративним судом.

Предмет скарги: Інші питання

Підприємство отримало протокол про відповідність для підготовки моряків

Скарга на:
Державна служба морського та річкового транспорту України (Морська адміністрація), Міністерство інфраструктури України

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від центру підготовки та підвищення кваліфікації моряків. Підприємство скаржилося, що попри його заявку Морська адміністрація не провела огляд скаржника на відповідність вимогам Конвенції про підготовку і дипломування моряків та несення вахти (ПДНВ) та національним вимогам підготовки моряків. Відповідно до законодавства компанія повинна проходити огляд кожні два роки та отримати протокол, який дозволяє займатися підготовкою моряків.

Морська адміністрація повідомила, що отримала заявку та внесла скаржника до плану огляду підприємств, проте огляд так і не провела. Компанія намагалася з'ясувати дату проведення огляду, але не отримала жодної відповіді. Термін дії старих протоколів компанії закінчився. Підприємство просило Раду по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила обставини справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада звернулася до Міністерства інфраструктури та просила забезпечити повний та всебічний розгляд скарги підприємства та провести огляд на відповідність вимогам Конвенції ПДНВ.

Результат:

Морська адміністрація провела огляд підприємства на відповідність вимогам Конвенції ПДНВ та видала скаржнику протокол. Підприємство змогло продовжити діяльність з підготовки моряків. Справу успішно закрито.

Законопроєкти та зміни до них

Предмет скарги: **Недоліки в сфері законодавства**

Усунуто недоліки законодавства в сфері митних відносин

Скарга на:
Державна митна служба (ДМС), Київська митниця

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена (РБО) отримала скаргу від компанії, що займалася торгівлею машинами та промисловим устаткуванням. Скарга стосувалася регуляторних перешкод у завершенні імпортних операцій підприємством в стані припинення. Ще в 2017 році компанія вирішила припинити свою діяльність, однак мала ще виконати низку взятих на себе раніше зобов'язань з поставок товарів контрагентам за старими контрактами. Проте Київська митниця зняла з обліку та анулювала обліковий номер компанії в Реєстрі осіб, що здійснюють операції з товарами (Реєстр), не пояснивши причин. Підприємство звернулося до митниці та просило відновити обліковий запис в Реєстрі, оскільки воно не завершило поставки клієнтам. Але майже через пів року митниця вдруге зняла компанію з обліку. Митниця пояснила, що діяла відповідно до розділів II та V Порядку обліку осіб, які здійснюють операції з товарами (Порядок №552) від 15.06.2015 р. З одного боку, особа, котра хоч і перебуває в процесі припинення, проте не внесла запис про остаточне припинення підприємницької діяльності в Єдиний державний реєстр, підлягає взяттю на облік. З іншого ж боку, наявність рішення засновників про припинення юридичної особи є підставою для зняття з обліку. Неоднозначна ситуація, з якою стикнувся скаржник, стосувалася й інших підприємців.

Початкова проблема скаржника щодо організації імпортних поставок була вирішена іншим чином. Водночас РБО вирішила вийти за межі первинно поданої скарги та забезпечити опрацювання у подальшому системного питання, яке могло створювати перешкоди для інших суб’єктів підприємництва, які здійснюють імпортні операції.

Вжиті заходи:

Інспектори вивчили матеріали справи, дійшли висновку про обґрунтованість скарги та підготували відповідні рекомендації Міністерству фінансів України (Мінфін) та ДФС України.

У подальшому ДФС України розробила проєкт наказу Мінфіну «Про затвердження Змін до Порядку обліку осіб, які здійснюють операції з товарами», що мав уточнити підстави для взяття на облік та зняття з обліку осіб, які здійснюють операції з товарами у

разі ліквідації або реорганізації таких осіб.

У свою чергу, Мінфін повідомив РБО про те, що проєкт, наданий ДФС України, не забезпечував досягнення цілей з удосконалення положень розділів II та V Порядку №552 в частині розмежування підстав для взяття на облік та зняття з обліку юридичних осіб, що припиняються в результаті реорганізації або ліквідації, а положення Господарського та Цивільного кодексів не визначають чітких часових меж втрати підприємством права на здійснення господарської діяльності у таких випадках. У зв'язку із цим, Мінфін проводив подальші консультації з доопрацювання вказаного проєкту та його оформлення.

Далі Мінфін поінформував про те, що Порядок №552 має бути визнаний таким, що втратив чинність, із затвердженням замість нього нового альтернативного Порядку обліку осіб, які під час провадження своєї діяльності є учасниками відносин, що регулюються законодавством України з питань державної митної справи (з урахуванням змін, внесених до статті 455 Митного кодексу України).

В порядку моніторингу виконання рекомендації РБО, Державна митна служба повідомила, що рекомендації РБО були враховані при розробці проєкту наказу Мінфіну «Про внесення змін до наказу Міністерства фінансів України від 15.06.2015 № 552», зазначений Проєкт у тому числі мав на меті усунути суперечності з нормами ст.ст 104, 105 Цивільного кодексу України щодо визначення моменту припинення юридичної особи та відповідно моменту зняття з обліку в митних органах такої особи.

Результат:

29квітня 2021 року за №242 Мінфіном було прийнято наказ «Про внесення змін до наказу Міністерства фінансів України від 15 червня 2015 року №552» (набрав чинності з 25.06.2021 р.).

Відтепер відмова в обліку особи без включення даних про особу до Реєстру здійснюється у разі наявності інформації про внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, ФОПів та громадських формувань відомостей про державну реєстрацію припинення підприємницької діяльності. Зняття ж з обліку здійснюється автоматично через Єдину автоматизовану інформаційну систему у разі отримання інформації про припинення підприємницької діяльності. Таким чином, питання взяття і зняття з обліку було остаточно та однозначно врегульовано.

Гучні розслідування*

Нова Пошта під прицілом Держпродспоживслужби

Скарга на:
Головне управління Держпродспоживслужби в Харківській області (Держпродспоживслужба в Харківській області)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від «Нова Пошта» – української компанії, що надає послуги в сфері експрес-відправлень. Держпродспоживслужба в Харківській області прийшла до відділень компанії у Харкові та Чугуєві з перевірками через скаргу двох споживачів. Наприклад, в одного із споживачів було пошкоджено скляний акваріум під час транспортування. Відповідно до позиції Держпродспоживслужби в Харківській області, скаржник не надав необхідні документи та не забезпечив проведення позапланової перевірки, таким чином, начебто створивши перешкоди посадовим особам Держпродспоживслужби. В зв'язку з цим, Держпродспоживслужба в Харківській області нарахувала «Новій Пошті» максимально можливий штраф на суму 325 млн. грн, який розрахувала з обороту всієї компанії, а не одного відділення.

В той же час, на думку скаржника, інспектори провели перевірки з низкою процесуальних порушень. Вважаючи рішення Держпродспоживслужби в Харківській області неправомірними, «Нова Пошта» звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив обставини справи та визнав скаргу компанії обґрунтованою. Заступник бізнес-омбудсмена представив РБО під час трьохсторонньої зустрічі з головою Держпродспоживслужби та керівником «Нової Пошти», де вони обговорили можливі порушення законних прав компанії. В продовження зазначеної зустрічі, РБО підготувала та направила до Держпродспоживслужби лист, в якому просила державний орган забезпечити всебічний, об’єктивний та неупереджений розгляд скарги компанії та скасувати санкції на загальну суму 325 млн. грн. по двох епізодах перевірок. Виходячи з позиції РБО, перевіряючі Держпродспоживслужби допустили низку процесуальних порушень. Також РБО звернула увагу на те, що застосування до ТОВ «Нова Пошта» максимальних санкцій порушує вимоги Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», а саме принцип пропорційності порушення і покарання.

* *В цьому кейсі та далі за текстом компанії надали свій дозвіл на розголошення назви.*

РБО звернула увагу також на законодавчі прогалини в сфері державного нагляду та господарської діяльності. РБО підкреслила, що необмежена дискреція контролюючого органу на власний розсуд визначати розмір санкції від одного до десяти відсотків вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць за будь-яке порушення, вчинене суб'єктом господарювання, не відповідає принципу належного врядування.

Результат:

Держпродспоживслужба дослухалася до рекомендацій Ради та скасувала штраф «Новій Пошті». Скаржник подякував Раді за допомогу. Справу успішно закрито.

Візит компанії за результатами завершеного розслідування

Предмет скарги: Митні питання – митне оформлення (затримка/відмова)

Як РБО допомогла «Зееландії»

Скарга на:
Національна поліція — бездіяльність

Атмосфера Амстердаму, цегляних будиночків та каналів, усміхнені працівники та солодкий запах шоколаду – цим зустрічає відвідувачів офіс «Зееландії» – дочірнього підприємства нідерландської компанії, що спеціалізується на виробництві інгредієнтів для хлібобулочної та кондитерської промисловості. Виготовляючи близько 700 тон продукції на рік, підприємство експортує сухі суміші, кондитерські глазурі та джеми в Румунію, Польщу, Індію, Білорусь та країни Кавказу.

«Вже 18 років «Зееландія» працює в Україні, сплачуючи податки та створюючи робочі місця. Ми допомагаємо нашим клієнтам, українським виробникам готової продукції, підвищувати конкурентоспроможність: навчаємо, знайомимо з провідними технологіями, вводимо нові товарні категорії. *Наприклад, сьогодні шоколадний мафін – продукт знайомий кожному українцю. Але багато років тому ми були першими, хто завіз суміш для його приготування в Україну»,* – розповідає **директор «Зееландії» Андрій Василенко.**

Більшість продукції компанії виготовляється з українських інгредієнтів, але частка імпорту досить висока. Підприємству часто доводиться мати справу з митницею. Перша скарга, з якою

компанія звернулася до Ради бізнес-омбудсмена (РБО) ще в 2015 році, стосувалася саме митних питань. Імпортуючи товар, компанія подала пакет необхідних документів для оформлення вантажу, проте митники не погодилися з заявленою вартістю продукції. Вони скоригували митну вартість товарів, через що компанія мала сплатити більший розмір мита. Не погоджуючись з діями Київської митниці, компанія звернулася до РБО.

«Вивчивши документи справи, Рада бізнес-омбудсмена підтримала позицію підприємства та рекомендувала митному органу перевірити, чи є корекція суми митного оформлення правомірною. Митний орган досить оперативно відреагував на звернення РБО та скасував рішення про коригування митної вартості», – коментує справу **інспектор РБО Олександр Хоменко**.

Вдруге «Зееландія» звернулася до РБО вже у 2020 році зі скаргою на бездіяльність правоохоронців. Вантажівка підприємства потрапила в ДТП за участю декількох транспортних засобів. Аварія сталася не з вини водія вантажівки, але автомобіль отримав суттєві пошкодження. Щоб відшкодувати їх за допомогою страхової компанії, підприємство мало отримати відповідний протокол ДТП від Нацполіції. Проте правоохоронці затягували з його видачею. Незважаючи на численні спроби Скаржника вирішити проблему, державний орган не реагував. Саме тому компанія була змушена направити скаргу до РБО.

«РБО попросила про зустріч з керівництвом правоохоронного органу та наголосила на необхідності доопрацювати протокол. Незабаром Скаржник повідомив, що проблему вирішено», – ділиться деталями кейсу **інспекторка РБО Олена Куцай**.

Андрій так підсумовує співпрацю з РБО: *«Дякуємо інспекторам, які були залучені в розгляд справ. Для нас дуже важлива була підтримка саме на тому етапі в стосунках з державними органами, державними інституціями і це призвело до позитивного результату, в тому числі до прийняття позитивних рішень інвестиційних в подальшому в розвитку нашого бізнесу».*

Щороку Рада бізнес-омбудсмена отримує понад 1500 скарг підприємців на порушення державних органів. Кожна сьома скарга надходить від бізнесу з іноземними інвестиціями. Захищаючи інтереси компаній, що працюють в Україні, Рада бізнес-омбудсмена слідкує за тим, щоб державні службовці дотримувалися правил та належним чином виконували закони. Установа працює як з індивідуальними скаргами підприємців, так і над вирішенням системних проблем бізнесу, щоб врешті-решт українська економіка ставала привабливішою як для українських, так і для іноземних інвесторів.

3. Співпраця зі стейкхолдерами

Одне з ключових завдань Ради бізнес-омбудсмена – забезпечити ефективний системний діалог бізнесу з державними органами, органами місцевого самоврядування, державними підприємствами та органами, що підпорядковуються Уряду. Наша карта стейкхолдерів враховує різні установи, проте в цьому розділі ми поговоримо про найважливіші сторони, з якими взаємодіє РБО – державні органи, бізнес партнери та ЗМІ.

3.1. Співпраця з державними органами

З моменту створення в 2015 році, РБО підписала **12** меморандумів про співпрацю з:

- Державна податкова служба
- Державна митна служба
- Державна фіскальна служба
- Офіс Генерального прокурора
- Служба безпеки України
- Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів
- Державна регуляторна служба
- Міністерство юстиції
- Національне антикорупційне бюро
- Київська міська державна адміністрація
- Національна поліція
- Національне агентство із запобігання корупції

Засідання експертних груп

Експертні групи – це платформа для відкритого та прозорого розгляду конкретних скарг, а також вдосконалення законодавства, що регулює підприємницьку діяльність, та усунення перешкод для ведення бізнесу в Україні.

Діяльність експертних груп, створених відповідно до Меморандумів про співпрацю з відповідними державними органами, у III кварталі 2021 року:

	Кількість зустрічей (в.т.ч онлайн-зустрічі)	Кількість кейсів, розглянутих під час зустрічей
Державна податкова служба	10	286
Прокуратура	2	42
Національна поліція	1	20
Всього	**13**	**348**

Рада бізнес-омбудсмена увійшла до складу робочої групи з Офісом Національної інвестиційної ради та Державною Установою «Ukraine Invest». У червні відбулося установче засідання робочої групи. Протягом липня та серпня заступники бізнес-омбудсмена взяли участь ще в декількох засіданнях в межах робочої групи спільно з міністерствами, партнерами та стейкхоледрами, які координувала Заступниця Міністра економіки Ірина Новікова.

У липні робоча група підготувала лист, адресований Першому віце-прем'єр-міністру—Міністру економіки України Олексію Любченку, в якому сформулювала консолідовану позицію з рекомендаціями щодо покращення бізнес-клімату в Україні. Рекомендації, серед іншого, стосуються реформування антимонопольного законодавства, сфери адміністрування податків та містобудівної сфери, ухвалення закону про адміністративну процедуру. Першим пунктом переліку ініціатив було визначено необхідність прийняття закону про установу бізнес-омбудсмена в Україні.

Прогрес щодо закону про Установу бізнес-омбудсмена №3607-д

У звітному кварталі Рада бізнес-омбудсмена продовжила роботу над просуванням законопроєкту про Установу бізнес-омбудсмена в Україні.

Під час Конференції з питань реформ у Вільнюсі 7 липня 2021 року бізнес-омбудсмен адресував запитання тодішньому Першому заступнику Голови Верховної Ради Руслану Стефанчуку щодо майбутнього закону. Руслан Стефанчук висловив думку стосовно того, що законопроєкт про Установу бізнес-омбудсмена має бути приведений у відповідність до статті 92 Конституції України. Враховуючи висказане зауваження, Марчін Свєнчіцький підготував вичерпну відповідь пану Стефанчуку щодо конституційності законопроєкту. Вона була доповнена основними матеріалами про законопроєкт.

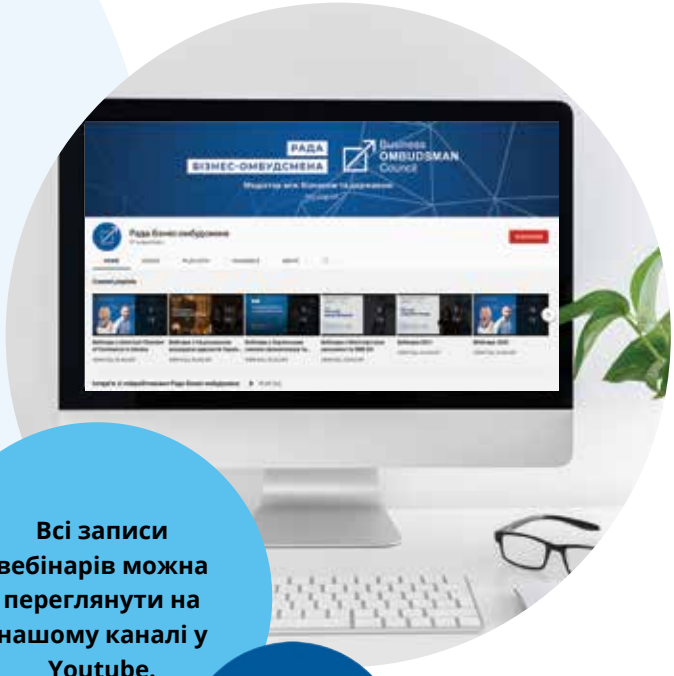
У своїй відповіді бізнес-омбудсмен пояснив, що після прийняття закону, РБО отримає статус спеціальної установи, а не НУО (неурядова організація) та її діяльність буде врегульована законом. Оскільки законопроєкт про Установу бізнес-омбудсмена раніше отримав комплексну оцінку юристів, Наукового департаменту Верховної Ради та Інституту держави і права В.М.Корецького, було встановлено, що документ не суперечить Конституції України, в тому числі статті 92.

На початку вересня Погоджувальна рада Верховної Ради додала закон до списку голосування на новій сесії. Документ очікує ухвалення в першому читання під час пленарного засідання.

3.3. Онлайн-заходи з партнерами

У третьому кварталі Рада бізес-омбудсмена продовжила співробітництво з партнерами щодо проведення спільних онлайн-подій. Рада ділилася практичними інсайтами щодо того, як захищати законні права бізнесу в Україні та попередити можливі випадки зловживань державних органів. Наша цільова аудиторія – підприємці, юристи та адвокати, які відстоюють права бізнесу перед держорганами. Під час вебінарів учасники мають унікальну можливість дізнатися більше про корисні інструменти для вирішення спірних питань, що можуть виникнути між підприємцями та державою.

Ми закликаємо наших партнерів разом з РБО поширювати інформацію про всі можливі засоби захисту інтересів компаній, що ведуть бізнес в Україні.



Всі записи вебінарів можна переглянути на нашому каналі у Youtube.

ВЕБІНАРИ З НАЦІОНАЛЬНОЮ АСОЦІАЦІЄЮ АДВОКАТІВ УКРАЇНИ

Близько половини скаржників РБО представляють юристи та адвокати, які звертаються до установи по допомогу. Важливо, щоб вони знали про послуги, які може запропонувати Рада, аби підвищити шанси на успішне розв’язання справ та захист законних прав бізнесу. Тому ми підтримуємо поглиблення співпраці з найбільшою асоціацією адвокатів в Україні – Національною асоціацією адвокатів України (НААУ). НААУ має 58 000 членів та зацікавлена в їх постійній професійній перепідготовці.

Так, у вересні 2021 року РБО та НААУ започаткували нову ініціативу спільних онлайн-заходів для навчання юристів найкращим практикам Ради у захисті бізнесу.

У звітному кварталі ми провели наступні вебінари:

16.09.2021 «Практика РБО: податкові перевірки»

28.09.2021 «Земельні питання в роботі підприємств: досвід Ради бізнес-омбудсмена»

Ми продовжуємо проводити вебінари НААУ – на наступний квартал заплановано ще декілька заходів. Водночас Рада співпрацює з іншими партнерами для підвищення обізнаності про установу та її послуги. Новий проект вебінарів заплановано у співпраці з Американською торговельною палатою в Україні.

Реєстрація на вебінари відкрита за посиланням.

3.4. Зв’язки з громадськістю

Рада бізнес-омбудсмена використовує зовнішні комунікації, щоб інформувати про тенденції скарг бізнесу, висвітлювати системні проблеми підприємців та пропонувати шляхи їх вирішення.

Варто зазначити, що ми працюємо з медіа виключно на основі безкоштовного інформаційного обміну, надаючи зі свого боку експертні консультації, юридичний аналіз та свіжу статистику звернень бізнесу стосовно неправомірних дій державних органів.

ЗМІ

З початку роботи у травні 2015 року Раду бізнес-омбудсмена та його офіс згадували у ЗМІ понад

28500+

разів,

при цьому

99,9%

згадувань були позитивними або нейтральними.

Орієнтовна вартість публікацій у III кварталі 2021 року на основі оцінки моніторингового агентства ECOSAP становила

1,6

млн. грн.

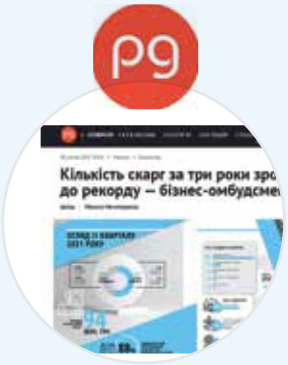
У третьому кварталі 2021 року ми запустили кілька спільних проектів зі ЗМІ, спрямованих на підвищення обізнаності та підвищення довіри до РБО та послуг, які вона надає.

Спільно з **Mind.ua** ми розглянули найпоширеніші предмети скарг, які надходять до РБО щоб показати, як працює установа та як вона може допомогти компаніям, які ведуть бізнес в Україні. У цьому кварталі ми проаналізували проблеми бізнесу на митниці та рейдерство в державних реєстрах.

Вгороде – мережа регіональних порталів, яка охоплює ключові міста України. Тому разом із цим медіа ми зосередилися на аналізі скарг бізнесу за регіонами. У третьому кварталі 2021 року були опубліковані матеріали про Дніпро та Запоріжжя. Так, ми підвищуємо обізнаність про діяльність РБО у регіонах, інформуючи підприємців з різних куточків України про існуючі, ефективні та безкоштовні методи вирішення спорів між бізнесом та державою.

У третьому кварталі ми дали інтерв'ю, коментарі та надрукували статті у наступних ЗМІ:

Ділові медіа:



Спеціалізовані юридичні видання:

ТВ та радіо:

Заходи

Основні заходи, в яких члени нашої команди брали участь у якості спікерів:

07/05/2021

Зустріч у Верховній Раді України щодо питання мораторіїв, що перешкоджають виконанню судових рішень

Організатор

Проєкт ЄС «Pravo-Justice»

07/09/2021

Зустріч із головою Держпродспоживслужби Владиславою Магалецькою та керівництвом «Нової пошти»

Організатор

Держпродспоживслужба

07/09/2021

Business and Legal Infrastructure Forum

Організатор

Видавництво «Юридична практика»

07/10/2021

Вебінар «Міжнародний арбітраж та виконання договорів»

Організатор

ОЕСР

07/14/2021

Форум з управління кризою (Crisis Governance Forum)

Організатор

International Development Law Organization (IDLO)

07/25/2021

Зустріч з керівництвом Антимонопольного комітету України, спільно відвідана з Американською торговельною палатою в Україні

Організатор

Антимонопольний комітет України

07/29/2021

Презентація результатів опитування UNIC за 2020 рік на тему: «Чи готові українці власним вибором сприяти поширенню доброчесності в бізнесі?»

Організатор

Всеукраїнська мережа доброчесноті та комплаєнсу UNIC

07/30/2021

Зустріч з керівництвом Офісу Генерального прокурора в межах Меморандуму про партнерство та співробітництво

08/19/2021

Засідання Експертної групи з Національною поліцією України в межах Меморандуму про партнерство та співробітництво

08/27/2021

Польсько-український економічний форум «Від суверенітету до конкурентоспроможності. 30 років співпраці»

Організатор

Польсько-українська господарча палата

09/02/2021
High Level Event for CEOs
«Комплаєнс як перевага відповідального бізнесу»
Організатор
Всеукраїнська мережа доброчесноті та комплаєнсу UNIC

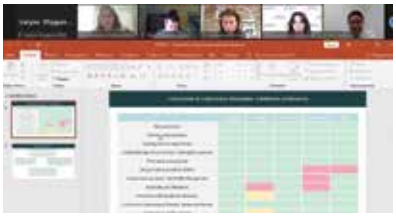
02-04/09/2021
Конференція «Маріуполь-2030. Великі інвестиційні можливості»
Організатор
Маріупольска міська рада та Офіс простих рішень та результатів

09/03/2021
CRAYFISH FEAST MEETING
Організатор
Шведська бізнес асоціація

09/07/2021
Презентація нової онлайн-платформи для МСБ
Організатор
ЄБРР

09/10/2021
VI Міжнародний форум із захисту бізнесу
Організатор
Видавництво «Юридична практика»

09/14/2021
Дискусія «Можливості та виклики зеленої енергетики в Україні»
Організатор
Atlantic Council



09/16/2021
Круглий стіл «Актуальні підходи до оцінки ризиків відповідності – антикорупційна сертифікація»
Організатор
Американська торговельна палата в Україні

09/21/2021
Бізнес-сніданок Марчіна Свєнчіцького з польським бізнесом
Організатор
Рада бізнес-омбудсмена та Закордонне торговельне бюро у Києві PAIH

09/22/2021
Засідання Експертної групи з керівництвом Офісу Генерального прокурора в межах Меморандуму про партнерство та співробітництво

09/24/2021
Відкиття Південноукраїнського представництва Українсько-турецької ділової ради
Організатор
Українсько-турецька ділова рада

09/29/2021
Засідання координаційної ради з питань розвитку підприємництва при Київській обласній державній адміністрації
Організатор
Київська обласна державна адміністрація

Соціальні мережі

Рада бізнес-омбудсмена активна в усіх соціальних мережах. Ми постійно інформуємо наших підписників про оновлення, зокрема:

- Розповідаємо про успішно закриті справи та складні кейси підприємців
- Висвітлюємо системні проблеми бізнесу та пропонуємо шляхи їх вирішення
- Інформуємо про актуальні події за участю співробітників РБО. Транслюємо їх наживо.
- Ділимося власними публікаціями на важливі для підприємців теми
- Щоквартально доповідаємо про результати нашої роботи
- Публікуємо відгуки наших скаржників
- Створюємо власний відео контент. Ділимося відео з виступами співробітників РБО на телебаченні та публічних заходах
- Спілкуємося з підписниками

Підписатися на розсилку новин РБО можна за посиланням: www.boi.org.ua

Якщо ви бажаєте першими отримувати новини про результати діяльності РБО для компаній, що ведуть бізнес в Україні, дізнаватися корисні поради, читати свіжі публікації з аналітикою та фаховим поглядом на системні проблеми бізнесу та тримати з нами постійний зв'язок, підписуйтеся на сторінки Ради бізнес-омбудсмена в соціальних мережах.

Ми є у всіх соціальних мережах:

Facebook (@BusinessOmbudsmanUkraine)

YouTube (@Рада бізнес-омбудсмена)

LinkedIn (@Business Ombudsman Council)

Twitter (@bus_ombudsman)

Незалежно.
Конфіденційно.
Безкоштовно.

БЦ «Поділ Плаза»
вул. Спаська, 30А,
Київ 04070, Україна
(вхід з вул. Сковороди, 19)

Телефон: +380 (44) 237-74-01
Факс: +380 (44) 237-74-25
E-mail: info@boi.org.ua

www.boi.org.ua
www.facebook.com/
BusinessOmbudsmanUkraine