Рада бізнес-
ОМБУДСМЕНА

# Річний звіт
# 2021

www.boi.org.ua

# Зміст


1

## Огляд 2021 року 07

1.1 ТОП-10 державних органів, на які скаржилися найчастіше 08
1.2 Характер отриманих скарг 09
1.3 Тенденції скарг бізнесу по основних категоріях 12
1.4 Часові межі попереднього вивчення скарг 35
1.5 Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху 35
1.6 Фінансовий та нефінансовий ефект 37
1.7 Портрет скаржників 40

2

## Системні проблеми бізнесу та рекомендації державним органам 42

2.1 Індивідуальні рекомендації державним органам та рівень їх виконання 42
2.2 Виконані системні рекомендації зі звітів у 2021 році 45
2.3 Огляд виконання системних рекомендацій, представлених у системних звітах: 2015-2022 рр. 52
2.4 Погляд в майбутнє: актуальні системні рекомендації 57

3

## Співпраця зі стейкхолдерами 59

3.1 Співпраця з державними органами 59
3.2 Статус законопроєкту про Установу бізнес-омбудсмена 60
3.3 Онлайн-заходи з партнерами 61
3.4 Окремі важливі події 65
3.5 Взаємодія з медіа 68


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

# Вступне слово

**Роман Ващук**
бізнес-омбудсмен

**Шановні друзі, колеги та партнери!**

Сьогодні ми переживаємо найскладніші часи в історії незалежної України. Повномасштабна російська агресія з 24 лютого 2022 року внесла непередбачувані зміни у всі без виключення сфери життя. Початок війни збігся з періодом підготовки річного звіту РБО, через що ми відтермінували його презентацію. І лише зараз, адаптувавшись до викликів та налагодивши роботу установи в умовах воєнного часу, команда готова озирнутись у бік минулого року та представити вашій увазі результати діяльності Ради бізнес-омбудсмена у 2021 році.

У звітному році ми отримали рекордну кількість звернень підприємців щодо зловживань державних органів — 2182 скарги та закрили 1491 справу. Лише у 2021 році РБО допомогла компаніям повернути та заощадити 2 млрд грн.

Відтак, у підсумку за сім років роботи до установи надійшло майже 10,5 тис. скарг бізнесу, з яких ми закрили розслідування у 70% справ. Загальний фінансовий ефект від діяльності Ради перевищив 21 млрд грн., а 95% наших скаржників у формі зворотного зв’язку підтвердили, що були задоволені співпрацею з РБО.

Такі показники свідчать про високий рівень довіри до бізнес-омбудсмена. Рівновіддалена та незалежна за своєю природою від державних органів РБО здатна ефективно медіювати та розв’язувати спори бізнесу у стосунках з владою. Але наша остаточна ціль — не встановлювати нові щорічні рекорди з опрацювання скарг, а системно працювати з державними органами і бізнесом, щоб висушити першопричини потоку звернень до нас.

Податкові питання традиційно очолюють рейтинг звернень до Ради, склавши дві третини всіх скарг у 2021 році. Хоча з року в рік внутрішня структура податкового блоку може змінюватись, у перших рядах — блокування реєстрації податкових накладних, включення бізнесів у переліки ризикових платників та оскарження результатів податкових перевірок.

У чотири рази збільшилася кількість звернень стосовно невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних. Ми приділили особливу увагу вивченню цієї проблеми у системному звіті, в якому запропонували державним органам рекомендації для її невідкладного вирішення.

Слідом за податковими питаннями актуальність зберегли й системні проблеми бізнесу у взаємодії з правоохоронними органами. Порівняно з 2020 роком, кількість звернень підприємців щодо процесуальних зловживань та бездіяльності з боку Національної поліції, органів Прокуратури та Служби безпеки України зросла на чверть. Саме тому ми вдруге повернулися до правохоронної тематики у системному звіті, в якому нагадали про необхідність законодавчих змін в сфері кримінального судочинства.

Ми проаналізували системні рекомендації, видані державним органам протягом останніх семи років, та виділили перелік рекомендацій, який з переходом на воєнні рейки продовжує відігравати основоположну роль у боротьбі з корупцією. Регулювання механізму виконання судових рішень та усунення регуляторних недоліків в сфері адміністрування податків дозволять суттєво покращити бізнес-клімат та посилити дотримання принципів верховенства права у процесі відновлення України та її інтеграції до Європейського Союзу.

Минулого року, попри часткові обмеження у зв’язку з пандемією, бізнес-омбудсмен, його заступники та інспектори взяли участь у десятках заходів національного та міжнародного рівня. Ми продовжили ділитися досвідом Ради у захисті прав бізнесу під час спільних онлайн-заходів разом з партнерами — Міністерством економіки України, Офісом розвитку малого та середнього підприємництва SME.DO (нині відомий, як Офіс з розвитку підприємництва та експорту), Американською торговельною палатою, Національною асоціацією адвокатів, Українською спілкою промисловців та підприємців та юридичними фірмами. У 2021 році ми співорганізували та провели 26 вебінарів.

Важливим лишається питання закріплення статусу Установи бізнес-омбудсмена на законодавчому рівні. Минулого року мій попередник Марчін Свєнчіцький з командою добре попрацювали над просуванням ідеї інституціоналізації РБО та доклали зусиль для доопрацювання законопроєкту про УБО з урахуванням коментарів парламентських комітетів. Хоча війна додала до порядку денного чимало інших нагальних питань, Офіс Президента та Уряд України демонструють визнання результатів роботи РБО. Маю сподівання, що положення про Установу бізнес-омбудсмена невдовзі все ж знайде своє місце в одному з майбутніх законів.

# Огляд 2021 року

**1491**

справу закрила успішно

**+29%** проти 2020
**+36%** проти 2019

**2182**

скарги бізнесу щодо неправомірних дій державних органів

**+26%** проти 2020
**+33%** проти 2019

## ТОП-5 предметів скарг

Податкові питання — 62%

Дії правоохоронних органів — 14%

Дії державних регуляторів — 6%

Органи місцевого самоврядування — 4%

Митні питання — 3%

## ТОП-5 індустрій

Оптова торгівля — 23%

Сільське господарство та видобувна промисловість — 17%

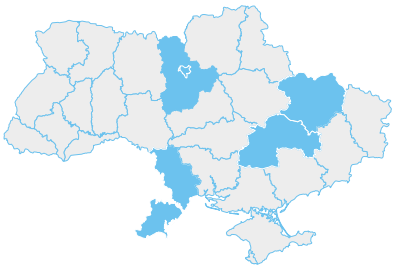
Всі види виробництва — 11%

Приватні підприємці — 10%

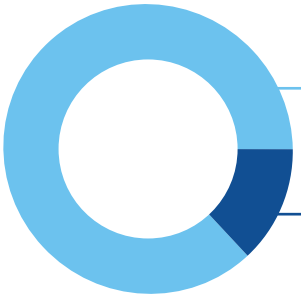
Нерухомість та будівництво — 9%

## ТОП-5 найактивніших регіонів

| | |
|---|---|
| м. Київ | 34% |
| Дніпропетровська область | 10% |
| Харківська область | 9% |
| Київська область | 7% |
| Одеська область | 6% |



## Походження капіталу



Український бізнес
**87%**

Бізнес з іноземним капіталом
**13%**

## Розмір бізнесу

Малий та середній
**74%**

Великий
**26%**

Сума фінансового ефекту склала

**2,280**

млрд грн.

Загальний фінансовий ефект перевищив

**21**

млрд грн.

**95%**

скаржників задоволені співпрацею з РБО

**86%**

індивідуальних рекомендацій виконано

**2** системні звіти, видані у 2021 році:

**«Як бізнесу домогтися виконання судового рішення в Україні»**
**(лютий 2021)**

Читати

**«Зловживання і тиск правоохоронців на бізнес»**
**(грудень 2021)**

Читати

1

# Огляд 2021 року

У 2021 році до РБО надійшла найбільша кількість звернень підприємців за всю історію роботи –

**2182.**

Востаннє рекордним роком для Ради був 2018

**1792**
скарги

коли після запуску СМКОР установа спостерігала стрибок у кількості звернень з податкових питань.

Водночас, як порівнювати з пілотним 2015 роком, у 2021 році кількість підприємців, що звернулася до РБО по допомогу,

збільшилася

**у 4 рази.**

За весь час роботи завдяки ефективній медіації Ради у стосунках підприємців з державними органами рівень довіри до установи залишається високим.

«Завдяки оперативній та професійній допомозі Ради бізнес-омбудсмена у вирішенні нашого питання, Міністерство юстиції України зробило правильні, а головне — законні висновки стосовно ситуації, що склалася, та відмінило незаконні реєстраційні дії, в результаті яких відбулось рейдерське захоплення компанії.

**Тетяна Яковенко**
Представник ТОВ «АЙВІСІДЖЕЙ ДЖЕПЕН»

### 1.1 ТОП 10 державних органів, на які скаржилися найчастіше

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Державна податкова служба, Державна митна служба, Податкова міліція | 244 | 479 | 1059 | 1153 | 1073 | 1193 | 1484 |
| Національна поліція | 23 | 38 | 77 | 116 | 111 | 122 | 149 |
| Органи місцевого самоврядування | 37 | 80 | 82 | 61 | 61 | 68 | 78 |
| Офіс Генерального прокурора | 30 | 33 | 70 | 109 | 81 | 53 | 71 |
| Міністерство юстиції | 38 | 26 | 46 | 56 | 60 | 52 | 43 |
| Міністерство економіки | 20 | 18 | 36 | 44 | 47 | 23 | 55 |
| Державні компанії | 19 | 24 | 28 | 23 | 18 | 29 | 34 |
| Служба безпеки України | 9 | 19 | 41 | 31 | 17 | 25 | 33 |
| Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України | 34 | 18 | 29 | 19 | 16 | 19 | 33 |
| Міністерство фінансів | 6 | 8 | 15 | 21 | 13 | 8 | 14 |

Як і минулого року, у 2021-му Рада спостерігала зростання кількості скарг практично по всіх ключових напрямках.

У порівнянні з 2020 роком РБО отримала більше скарг на Державну податкову службу, Державну митну службу та Податкову міліцію (**+24%**) та державні органи, що складають правоохоронний блок — Національну поліцію (**22%**), Офіс Генерального прокурора (**+34%**), Службу безпеки (**+32%**). Серед іншого, більше звернень бізнес адресував й щодо зловживань Міністерства фінансів (**+15%**), Парламенту, Кабінету Міністрів та Президента України (**+74%**), державних компаній (**+17%**) та органів місцевого самоврядування (**+15%**).

Водночас у звітному році до установи надійшло на **17%** менше звернень щодо дій Міністерства юстиції.

### 1.2 Характер отриманих скарг

## Аналіз скарг, отриманих у 2021 році, свідчить про те, що українські підприємства найчастіше стикаються з такими ключовими проблемами:

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Податкові питання | 206 | 421 | 1001 | 1098 | 981 | 1117 | 1410 |
| Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних | 0 | 0 | 0 | 18 | 108 | 149 | 519 |
| Блокування податкових накладних | 0 | 0 | 532 | 547 | 95 | 272 | 271 |
| Податкові перевірки | 53 | 85 | 153 | 243 | 370 | 224 | 199 |
| Включення до переліків ризикових платників | 0 | 0 | 0 | 11 | 127 | 206 | 150 |
| Податкові кримінальні справи | 28 | 58 | 41 | 63 | 56 | 52 | 62 |
| Електронне адміністрування ПДВ | 18 | 41 | 74 | 57 | 52 | 51 | 20 |
| Затримка з поверненням ПДВ | 40 | 70 | 55 | 26 | 16 | 10 | 14 |
| Анулювання/відновлення/ відмова у реєстрації платників ПДВ | 1 | 7 | 9 | 6 | 4 | 9 | 4 |
| Розірвання договору про визнання електронної звітності та статус «09» | 32 | 62 | 58 | 17 | 12 | 2 | 0 |
| Інші податкові питання | 34 | 98 | 79 | 110 | 141 | 142 | 171 |
| Дії Національної поліції | 23 | 38 | 77 | 116 | 111 | 121 | 148 |
| Процесуальні зловживання | 10 | 19 | 33 | 47 | 51 | 67 | 77 |
| Бездіяльність | 6 | 10 | 22 | 41 | 40 | 41 | 55 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 1 | 7 | 14 | 9 | 8 | 5 | 7 |
| Звинувачення в корупції | 0 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 0 |
| Інші дії | 6 | 1 | 6 | 15 | 11 | 6 | 9 |

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»

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Дії державних регуляторів | 69 | 78 | 141 | 128 | 130 | 90 | 136 |
| Антимонопольний комітет України | 4 | 5 | 7 | 4 | 11 | 11 | 13 |
| Держгеокадастр | 4 | 11 | 17 | 9 | 13 | 7 | 10 |
| Державна архітектурно-будівельна інспекція України | 3 | 4 | 18 | 8 | 13 | 9 | 10 |
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | 6 | 5 | 1 | 7 | 3 | 2 | 6 |
| НБУ — видача ліцензій | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| НБУ — бездіяльність | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| НБУ — інші питання | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Національна рада з питань телебачення і радіомовлення | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Інші державні регулятори | 41 | 49 | 96 | 100 | 90 | 58 | 96 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 36 | 58 | 78 | 60 | 60 | 68 | 78 |
| Правила на дозволи | 11 | 9 | 13 | 12 | 11 | 15 | 14 |
| Виділення земельних ділянок | 7 | 16 | 15 | 16 | 14 | 16 | 13 |
| Спори | 5 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Інші дії | 13 | 27 | 49 | 31 | 34 | 36 | 50 |
| Митні питання | 36 | 43 | 53 | 42 | 85 | 72 | 74 |
| Оцінка митної вартості | 12 | 15 | 11 | 9 | 32 | 34 | 21 |
| Митне оформлення (затримка/відмова) | 14 | 11 | 19 | 16 | 30 | 26 | 17 |
| Повернення митних платежів | 1 | 2 | 7 | 6 | 6 | 0 | 3 |
| Митні адміністративні провадження | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Митні кримінальні провадження | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Інші дії | 6 | 15 | 15 | 11 | 17 | 10 | 30 |
| Дії Офісу Генерального прокурора | 31 | 33 | 70 | 109 | 81 | 56 | 71 |
| Процесуальні зловживання | 5 | 11 | 21 | 59 | 48 | 35 | 42 |
| Бездіяльність | 4 | 9 | 23 | 12 | 10 | 12 | 17 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 11 | 5 | 19 | 25 | 13 | 5 | 2 |
| Звинувачення в корупції | 6 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| Інші дії | 5 | 8 | 5 | 12 | 8 | 2 | 8 |

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Законопроєкти та зміни до них | 45 | 73 | 47 | 45 | 13 | 19 | 42 |
| Недоліки нормативно-правової бази — державні регулятори | 11 | 4 | 21 | 17 | 5 | 6 | 19 |
| Недоліки нормативно-правової бази — податкові питання | 3 | 15 | 14 | 15 | 2 | 3 | 4 |
| Недоліки нормативно-правової бази — митні питання | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Законопроєкти та зміни до них | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Недоліки нормативно-правової бази — місцеві органи влади | 2 | 21 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Інші дії | 27 | 33 | 9 | 11 | 5 | 9 | 18 |
| | | | | | | | |
| Дії Міністерства юстиції | 38 | 25 | 43 | 49 | 57 | 49 | 40 |
| Департамент державної виконавчої служби | 19 | 13 | 23 | 21 | 25 | 20 | 23 |
| Департамент нотаріату та державної реєстрації | 19 | 12 | 20 | 28 | 32 | 29 | 17 |
| | | | | | | | |
| Дії державних компаній | 13 | 25 | 27 | 20 | 21 | 28 | 35 |
| Зловживання владою | 2 | 5 | 1 | 0 | 9 | 14 | 11 |
| Інвестиційні/комерційні спори | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 5 | 3 |
| Інші дії | 7 | 19 | 23 | 20 | 12 | 9 | 21 |
| | | | | | | | |
| Дії Служби безпеки України | 8 | 19 | 41 | 31 | 17 | 24 | 33 |
| Процесуальні зловживання | 3 | 11 | 17 | 15 | 7 | 14 | 26 |
| Бездіяльність | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 0 | 2 | 7 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| Звинувачення у корупції | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Інші дії | 5 | 5 | 14 | 9 | 7 | 5 | 3 |
| | | | | | | | |
| Інші питання | 27 | 27 | 34 | 69 | 71 | 76 | 97 |
| Інше | 27 | 27 | 34 | 69 | 71 | 76 | 97 |

Дуже вдячні інспекторам Ради, які брали активну участь у справі. Вважаємо, що оперативне втручання РБО щодо захисту інтересів компанії у контролюючих органах сприятиме покращенню ведення бізнесу у нашій державі та забезпечить прозоре ведення бізнесу в Україні.

**Суханова Христина**
Директор ТОВ «МАРАКС»

### 1.3 Тенденції скарг бізнесу по основних категоріях

У підрозділі 1.3 ми представляємо огляд тенденцій скарг по основних категоріях та пропонуємо ознайомитись з вибраними прикладами закритих розслідувань.

## Податкові питання

У 2021 році підприємців традиційно найбільше турбували податкові питання. Їх кількість сягнула нового історичного максимуму — 1410 скарг.

Кількість звернень стосовно **невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних** збільшилася майже в чотири рази, склавши третину скарг до установи з податкової тематики. Примітно, що проблема набула поширення із запуском системи автоматизованого моніторингу податкових накладних СМКОР ще у 2018 році.

В разі виявлення ризикових ознак, система превентивно блокує накладні, які постачальники товарів або послуг складають на своїх покупців. І хоча у понад 90% випадків судові позови щодо блокування накладних задовільняються на користь компаній, підприємці у подальшому стикаються із затягуванням у виконанні рішень судів.

Ми проаналізували, в чому полягає проблема у однойменному системному звіті та надали відповідним державним органам рекомендації з її вирішення.

Порівняно з минулим роком питання **блокування реєстрації податкових накладних** лишається другим найбільш розповсюдженим предметом звернень до Ради (271 та 272 скарги у 2021 та 2020 рр. відповідно).

Попри скасування мораторію на **податкові перевірки**, що був запроваджений у минулому карантинному році, у 2021-му компанії менше оскаржували результати податкових перевірок (-11% проти 2020 р.). Бізнеси менше заявляли про **включення до переліку ризикових платників** — (-27% проти 2020 року відповідно). Разом з тим, скорочення кількості звернень по цих двох предметах зовсім не свідчить про зникнення проблем. Дані категорії незмінно входять до ТОП-5 категорій звернень податкового блоку.

Безпідставно відкриті **кримінальні провадження проти бізнесу** склали лише 4% скарг бізнесу, хоча у порівнянні з минулим роком, до установи надійшло на 10 скарг більше з цього приводу.

Інші податкові питання склали лише 12% звернень.

# Приклади закритих розслідувань

**Перемога для виробника сонячних панелей — накладні на 14,5 млн. грн. зареєстровано**

**Скарга на:**
Державна податкова служба (ДПС)

**Суть скарги:**

До Ради надійшла скарга від підприємства, що займається розробкою та реалізацією проєктів у сфері електроенергетики. Податкова тривалий час не виконувала рішення суду щодо реєстрації податкових накладних компанії. Виявилось, що ще навесні 2019 року територіальне управління ДПС віднесло підприємство до переліку ризикових платників податку на додану вартість і це стало першопричиною ланцюга подій, які зрештою успішно завершились лише на початку 2021 року.

Спершу податковий орган заблокував податкові накладні скаржника на суму ПДВ майже 15 млн. грн. В подальшому підприємству вдалося довести свою неризиковість. Проте відповідно до процедури адміністративного оскарження органи ДПС відмовились зареєструвати заблоковані податкові накладні підприємства в Єдиному реєстрі податкових накладних. Тоді компанія пішла за захистом до суду. Суд задовольнив позов скаржника та, серед іншого, зобов'язав ДПС зареєструвати відповідні податкові накладні. Незважаючи на те, що рішення суду набрало законної сили ще на початку липня 2020 року, податковий орган його не виконував протягом декількох місяців. Відтак, у жовтні та листопаді 2020 року державний виконавець виніс дві постанови про накладення штрафу на ДПС на суму 5,1 та 10,2 тис. грн. за невиконання судового рішення без поважних причин. Однак і у такий спосіб припинити бездіяльність державного органу не вдалося. При цьому, відсутність реєстрації податкових накладних компанії означала, що у покупця товару досі не виникло право на податковий кредит на загальну суму майже 15 млн. грн. А це не лише ускладнювало перспективу подальших ділових відносин, але й негативно впливало на податкове планування контрагента. З надією на вирішення спірної ситуації з ДПС, скаржник звернувся до Ради по допомогу.

**Вжиті заходи:**

Інспекторка підтримала позицію підприємства та визнала скаргу обґрунтованою. Рада просила ДПС усунути прояви недобросовісної поведінки та негайно виконати рішення суду, зареєструвавши податкові накладні компанії. Зокрема, у листі до податкового органу Рада нагадала про те, що судове рішення є обов'язковим до виконання, а чинне законодавство встановлює доволі короткі строки для виконання цієї категорії судових рішень. Направивши до ДПС три офіційних звернення протягом лише першого місяця розслідування, Рада винесла предмет скарги на обговорення під час засідання постійної експертної групи між ДПС та Радою в межах Меморандуму про партнерство та співпрацю.

За результатами засідання експертної групи ДПС запевнила Раду, що судове рішення найближчим часом буде неухильно виконано.

Важливо також відзначити, що наприкінці грудня 2020 року скаржнику вдалося встановити судовий контроль за виконанням цього рішення. Зокрема, ДПС зобов'язали подати на розгляд суду звіт про виконання цього рішення протягом 30 днів після отримання відповідної ухвали.

**Результат:**

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та за результатами розгляду її четвертого звернення у січні 2021 року повідомила, що зареєструвала податкові накладні підприємства на загальну суму понад 14,5 млн. грн. Підприємство подякувало Раді за підтримку: «Висловлюємо подяку та глибоку вдячність Раді бізнес-омбудсмена за плідну та ефективну співпрацю. Саме завдяки втручанню представників РБО було досягнуто виконання рішення суду ДПС України. Наша компанія переконана в ефективності такого механізму, як Рада бізнес-омбудсмена, метою діяльності якого є захист малого та середнього бізнесу, а також сприяння суб'єктам господарювання, які зазнали впливу недобросовісної поведінки, у захисті їх права на свободу підприємницької діяльності або в захисті від неправомірного втручання в їх господарську діяльність». Справу успішно закрито.

## Рада допомогла виробнику томатної пасти заощадити більш як 2 млн. грн., довівши податковій, що придбання газу пов'язане із його виробничою діяльністю

**Скарга на:**
Офіс великих платників податків ДПС (ОВПП)

**Суть скарги:**

До Ради звернулось виробниче підприємство, яке має два заводи із виробництва томатної пасти на півдні України. Підприємство поскаржилось на те, що за результатами податкової перевірки ревізори з ОВПП дійшли неочікуваних висновків — заявили, що увесь обсяг газу, який підприємство придбавало у періоді, який перевірявся, не був пов'язаний із виробничою діяльністю скаржника. А відтак — скаржник, на думку податкового органу, повинен був нарахувати собі так звані «компенсуючі» податкові зобов'язання з ПДВ на всю суму податку на додану вартість, яка входила у ціну придбаного газу — понад 2 млн. грн. Висновок дуже здивував скаржника. Адже він купував газ із єдиною метою — щоб використовувати його як паливо для роботи парових котлів, за допомогою яких свіжі томати проходять обробку парою, перетворюючись на пасту. Здавалося б, зв'язок із виробничою діяльністю тут очевидний. А жодних інших шляхів використання газу (наприклад, для опалення приміщень або для перепродажу іншим споживачам) — діяльність скаржника не передбачає.

Та ОВПП не дослухався до цих аргументів скаржника під час розгляду заперечень на акт податкової перевірки. Податківцям не сподобалось, яким чином скаржник відображав газ у обліку (виник спір стосовно бухгалтерських нюансів — чи повинен газ вважатися запасом, який згодом списується у виробництво, чи його вартість може одразу відноситись на витрати). Окрім того, ОВПП дійшов висновку, що скаржник повинен був визначити нормативи споживання газу (скільки кубометрів використовується для виробництва певної кількості продукції) у своїх внутрішніх документах, а відсутність таких нормативів є аргументом на користь того, щоб вважати газ «використаним не у виробництві».

Скаржникові довелося оскаржувати результати перевірки до вищого за рівнем податкового органу — Державної податкової служби України (ДПС). Прагнучи забезпечити об'єктивний та неупереджений розгляд скарги, виробник томатної пасти попросив Раду долучитись до розгляду його апеляції.

### Вжиті заходи:

Інспектор Ради вивчив матеріали справи та дійшов висновку, що скарга є обґрунтованою.

По-перше, на думку інспектора, законодавство на даний час імперативно не зобов'язує виробничі підприємства визначати нормативи споживання газу у виробництві. Відповідна норма, яка сягає корінням ще у часи планової економіки — нещодавно втратила чинність. А навіть якби вона й залишалась чинною — вона в будь-якому разі не має стосунку до сфери оподаткування, і спрямована лише на контроль енергоефективності виробництва.

По-друге, інспектор дійшов висновку, що спосіб, у який скаржник обліковував придбання газу, відповідає обліковій політиці підприємства та не суперечить міжнародним стандартам фінансової звітності (МСФЗ), на підставі яких компанія веде свій облік. Беручи до уваги, що газ, який придбавався підприємством, не зберігався та технічно не міг зберігатись у жодному газосховищі, а після потрапляння на територію підприємства негайно та безальтернативно споживався шляхом його використання у роботі парових котлів, то судження головного бухгалтера скаржника, згідно з яким цей газ не є запасом (активом — ресурсом, контрольованим в результаті минулих подій), і, відповідно, не заслуговує на облік в якості матеріалу чи сировини, а повинен бути віднесений одразу ж на витрати — виглядало, з точки зору Ради, цілком розумним. Якщо припустити, що котли, за допомогою яких підприємство виробляє пару, були б не газовими, а електричними, то підприємство також

навряд чи стало б обліковувати електричну енергію як запас, а згодом — списувати її у виробництво. Безумовно, придбання електричної енергії сприймалось б виключно як витрата, а не як набуття активу, що згодом може бути використаний тим або іншим чином на розсуд підприємства. Такий саме підхід виглядає, з точки зору Ради, справедливим і по відношенню до газу. На додаток до всього вказаного — інспектор Ради погодився із представниками скаржника, які наголошували, що усі ці облікові нюанси не мають прямого стосунку до оподаткування ПДВ.

З вищевказаних міркувань Рада запропонувала ДПС України задовольнити скаргу Скаржника та скасувати податкове повідомлення-рішення, видане ОВПП за результатами перевірки.

**Результат:**

ДПС України дослухалась до рекомендацій Ради та скасувала оскаржувані податкові повідомлення-рішення. Справу успішно закрито.

# Дії правоохоронних органів

Фото: mvs.gov.ua

У звітному році підприємці більше скаржилися на правоохоронні органи. У порівнянні з 2020 роком кількість звернень щодо зловживань правоохоронців загалом зросла на чверть (з 201 до 252).

РБО отримала на 22% більше скарг на **Національну поліцію** — переважно через процесуальні зловживання та бездіяльність, що стало новим рекордом за кількістю звернень на даний правоохоронний орган.

Між тим, чимало випадків зловживань стосувалися неефективності досудового розслідування у кримінальному провадженні та затягувань із поверненням вилученого майна. У зв'язку з цим підприємці подали до Ради на 27% більше скарг на **Офіс Генерального прокурора** та на 38% більше — на **Службу безпеки України**.

У 2021 році Рада проаналізувала проблемні питання бізнесу у стосунках із правоохоронцями у системному звіті та презентувала державним органам рекомендації задля зменшення тиску на підприємців.

# Приклади закритих розслідувань

## Як РБО допомогла «Зееландії»

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 вирішення системних проблем бізнесу, щоб врешті-решт українська економіка ставала привабливішою як для українських, так і для іноземних інвесторів.

### «Еконія» в центрі уваги РБО

**Скарга на:**
Головне слідче управління Національної поліції України (ГСУ НПУ)

**Суть скарги:**

Вже вдруге до Ради бізнес-омбудсмена звернулася компанія-виробник питної води та дитячого харчування з Черкаської області «Еконія». Ще в 2018 році підприємство стикнулося з рейдерським захопленням, проте за сприяння РБО незаконну атаку вдалося відбити. Тим не менш, тиск на компанію продовжився. Правоохоронці проводили розслідування стосовно можливого незаконного придбання меблевої фабрики збанкрутілої компанії в м. Золотоноша. Так, в межах кримінального провадження в офісі скаржника в Києві, будинку та автівках власниці компанії та її родини слідчі провели обшуки із залученням силових підрозділів. Крім того, правоохоронці розсилали запити контрагентам підприємства та просили надати документи, що підтверджують взаємовідносини зі скаржником. Компанія просила РБО допомогти захистити її права.

**Вжиті заходи:**

Вивчивши матеріали справи, інспектор визнав скаргу обґрунтованою. Інспектор зауважив, що обставини скарги свідчать про порушення законних прав підприємства. Так, існували рішення суду про те, що скаржник не порушив

закону, коли придбав фабрику. Право власності майнового комплексу за скаржником додатково підтверджено Міністерством юстиції в результаті перевірки обставин спеціальною комісією у 2018 році.

Під час проведення розслідування Рада, серед іншого, виявила, що обшуки правоохоронці провели з порушеннями КПК України. Так, правоохоронці незаконно вилучили документи та комп'ютери підприємства. Слідчі не повертали вилучене майно, незважаючи на ухвали слідчих суддів.

Аби віднайти рішення в цій складній справі, РБО виносила скаргу на обговорення експертної групи з Офісом Генерального прокурора. Рада просила Офіс Генерального прокурора та ДБР перевірити чи належним чином діють правоохоронці та повернути тимчасово вилучене майно скаржнику.

**Результат:**

Після втручання Ради бізнес-омбудсмена правоохоронці закрили кримінальне провадження стосовно компанії та повернули майно скаржнику, вилучене під час обшуків.

# Дії державних регуляторів

Стрибок у кількості звернень підприємців ми зафіксували й щодо недобросовісної поведінки державних регуляторів. У 2021 році компанії подали до РБО 136 скарг з цього приводу, що вполовину більше минулорічного показника (90 скарг). Підприємства скаржилися щодо дій або бездіяльності Держгеокадастру, Антимонопольного комітету та Державної інспекції архітектури та містобудування. Серед іншого, у звітному році випадки зловживань з боку державних регуляторів найчастіше стосувалися порушень прав на користування земельними ділянками, неможливості введення в експлуатацію побудованих об'єктів та проблем з отриманням дозвільних документів, зокрема через застосунок «Дія».

Востаннє найбільшу кількість скарг на державних регуляторів ми спостерігали в 2018 році — 141 скарга.

# Приклади закритих розслідувань

**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 української компанії, що надає послуги в сфері експрес-відправлень «Нова Пошта». 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 звернуло 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.

РБО звернула увагу також на законодавчі прогалини в сфері державного нагляду у сфері 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.

**«AB InBev Efes» зареєструвала декларації відповідності в сфері охорони праці**

**Скарга на:**
Головне управління Державної служби України з питань праці у Київській області (ГУ Держпраці)

**Суть скарги:**

ПРАТ «AB InBev Efes» (частина міжнародної пивоварної корпорації «Abinbev Efes»), яка працює на українському ринку вже понад 20 років, звернулася до Ради бізнес-омбудсмена. Підприємство не могло зареєструвати Декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань охорони праці (декларації відповідності). Такі декларації дозволяють виконувати роботи підвищеної небезпеки на виробництві. Через центр надання адміністративних послуг компанія подала до ГУ Держпраці декларації відповідності по трьом відділенням у Харкові, Миколаєві та Чернігові, але Держпраці повернула їх на доопрацювання. Доповнивши пакет документів, скаржник вдруге і втретє спробував зареєструвати декларації відповідності, проте контролюючий орган вчергове затягував розгляд декларацій скаржника, а згодом повернув документи без зазначення будь-яких конкретних недоліків декларацій. Розуміючи, що процес виробництва опинився під загрозою, компанія просила РБО про допомогу.

**Вжиті заходи:**

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. РБО рекомендувала ГУ Держпраці забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд декларацій підприємства. На переконання Ради, скаржник належним чином заповнив усі документи, а тому жодних підстав для повернення декларацій без розгляду не було. Незважаючи на це, ГУ Держпраці і надалі затягувало розгляд декларацій скаржника. У зв’язку з цим заступниця бізнес-омбудсмена ініціювала особисту зустріч із керівництвом Державної служби України з питань праці для обговорення питання, що складає предмет скарги.

**Результат:**

Завдяки медіації РБО підприємство зареєструвало Декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань охорони праці. «Щиро дякуємо вам і вашій команді за ті зусилля та професіоналізм, результатом яких є підтримка і захист інтересів бізнесу у державних органах» — подякував скаржник. Справу успішно закрито.

# Дії органів місцевого самоврядування

2021 року були притаманні звернення щодо порушень органів місцевого самоврядування. У звітному році Рада отримала на 10 скарг більше — 78 — порівняно з 2020 роком. Отримання дозволів на користування земельними ділянками, затвердження проєктів землеустрою з місцевими органами влади, а також інвестиційні спори — серед найпоширеніших питань, з якими бізнес звертався до Ради.

## Приклади закритих розслідувань

**Репутацію компанії на сайті КМДА відновлено**

**Скарга на:**
Київська міська державна адміністрація (КМДА)

**Суть скарги:**

До Ради звернувся постачальник продуктів харчування до закладів освіти Києва та Київської області. Підприємство скаржилося, що КМДА включила його до списку компаній, співпраця з якими призвела до неефективного використання бюджетних коштів. Така ситуація негативно вплинула й на репутацію скаржника.

У 2016 році підприємство стало переможцем закупівель на постачання цукру Управлінню освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (Управління освіти). Проте в результаті аудиту діяльності Управління освіти щодо дотримання законодавства при проведенні закупівель, КМДА виявила порушення та недоліки в тендерній процедурі.

Таким чином, місцевий орган влади дійшов висновку, що підприємство Управління освіти не забезпечило максимальної економії та ефективного використання коштів під час закупівель. Це призвело до надлишкових витрат в розмірі 215 тис. грн. Варто зауважити, що скаржник не був предметом аудиту, тому аудитори не надавали своєї оцінки щодо відповідності діяльності підприємства законодавчим нормам.

Однак, підприємству «пощастило» потрапити до переліку компаній з негативним досвідом співпраці з контрагентами на офіційному інтернет-порталі «Київаудит» та сайті КМДА. Перебування в такому списку шкодило інтересам

підприємства та могло обмежити його права на участь у публічних закупівлях. Щоб відновити можливості чесної конкуренції, Рада бізнес-омбудсмена розпочала розгляд скарги компанії.

**Вжиті заходи:**

Ознайомившись з матеріалами справи, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала КМДА перевірити підстави внесення підприємства до переліку з негативною ознакою співпраці та виключити компанію зі списку відповідно до закону про захист економічної конкуренції. Рада організувала обговорення скарги за участі скаржника та керівництва КМДА у форматі відеоконференції в межах експертної групи між РБО та КМДА. Учасники домовились, що компанія надасть інформацію щодо тендерів, до яких її не допустили через перебування у списку. Зі свого боку, КМДА повідомила, що розділ «Досвід співпраці із контрагентами» постійно оновлюється і запис щодо скаржника буде видалено найближчим часом.

**Результат:**

Завдяки успішній медіації Ради, КМДА виключила постачальника харчових продуктів з переліку компаній з негативним досвідом співпраці та оновила інформацію на своєму веб-порталі. Справу закрито.

## «Місцеві» перепони на шляху до будівництва вітроелектростанції на Донеччині

**Скарга на:**
Нікольська районна державна адміні страція (райдержадміністрація)

**Суть скарги:**

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася компанія з розвитку альтернативної енергетики. Перед будівництвом вітрової електростанції підприємство мало сплатити кошти до місцевого бюджету за збитки, що мали бути завдані від вирубки насаджень. У свою чергу, такі збитки мали бути розраховані та затверджені Комісією з відшкодування збитків власникам землі та землекористувачам (Комісія) при місцевому органі влади. Проте скаржник зіткнувся з перешкодами з боку Комісії. Спочатку Комісія декілька разів відповідала відмовою та, пояснила скаржнику, що не може зробити розрахунок через відсутність фахівців. З огляду на це, компанія запропонувала Комісії здійснити попередній розрахунок збитків за планом вирубки деревних насаджень, залучивши лісгосп на запит компанії. Скаржник відправив підготовлені документи на розгляд Комісії, але, на її думку, розрахунок був хибним. Райдержадміністрація запропонувала залучити інші лісові господарства області, аби провести облік дерев. Такий підхід також не гарантував,

що підготовлені розрахунки не будуть визнані хибними комісією. Тому скаржник наполягав на дотримані визначеної законодавством процедури, за якої комісія визначає розрахунок збитків. Опинившись в складній ситуації, компанія просила РБО по допомогу.

### Вжиті заходи:

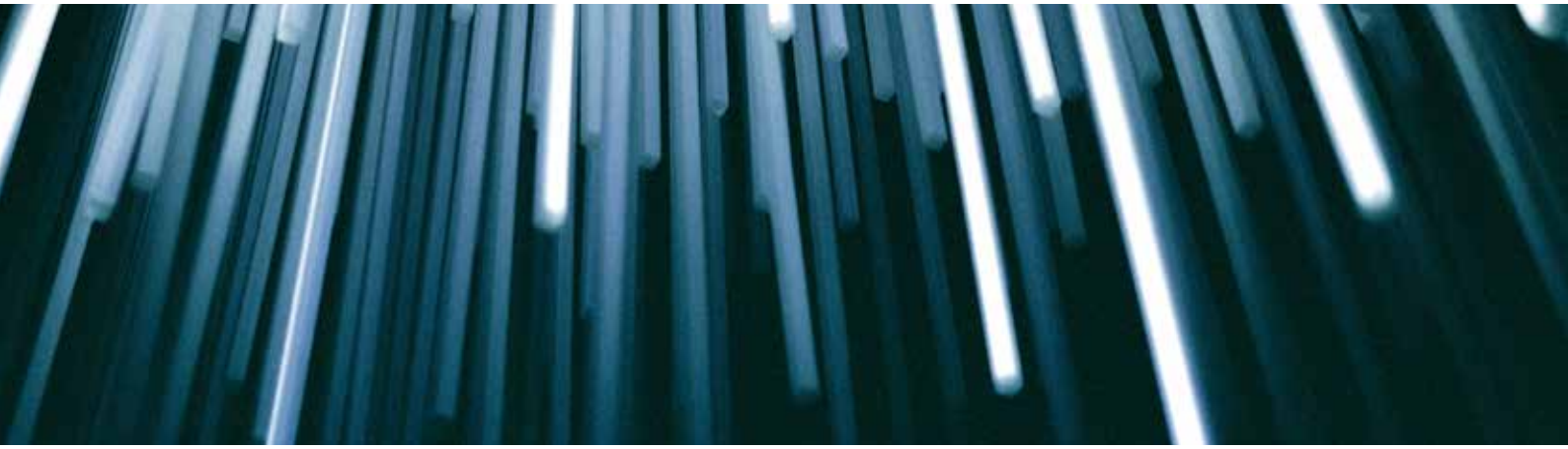
Інспекторка вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. На думку Ради, Райдержадміністрація потребувала експертної підтримки з боку Донецької обласної державної адміністрації для забезпечення належного виконання обов'язків Комісією.

Відтак, РБО звернулася до Донецької обласної державної адміністрації та Райдержадміністрації та просила, щоб Комісія якнайшвидше здійснила розрахунок збитків від вирубки насаджень, як передбачено законодавством.

Аби сприяти врегулюванню спірного питання між компанією на місцевим органом влади, бізнес-омбудсмен провів онлайн-зустріч з керівництвом Донецької ОДА. Інспекторка РБО пильно моніторила виконання наданих рекомендацій органу місцевої влади.

### Результат:

За розпорядженням Кабінету Міністрів Нікольську райдержадміністрацію було реОрганізовано. Повноваження щодо організації роботи Комісії перейшли до новоутвореної Маріупольської райдержадміністрації. Місцевий орган влади дослухався до рекомендацій РБО. Комісія здійснила розрахунок збитків від вирубки насаджень. Компанія подякувала команді Ради за підтримку: *«Бажаємо висловити вам щиру подяку за професійне та якісне вирішення питання за нашою скаргою. Особливу подяку висловлюємо інспекторці, що вела нашу справу, яка з глибоким розумінням і чуйністю підійшла до вирішення питання».*



# Митні питання

Порівнюючи з минулим роком, можна констатувати, що скарги стосовно зловживань Державної митної служби лишилися на одному рівні — 74 у 2021 році проти 72 скарги у 2020 році. Коригування митної вартості та затримка/відмова у митному оформленні складають половину всіх звернень митного блоку.

## Приклади закритих розслідувань

**Вантаж із замороженою яловичиною розблоковано**

**Скарга на:**
Державна митна служба (Держмитслужба), Волинська митниця Держмитслужби (Волинська митниця)

**Суть скарги:**

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від білоруського перевізника. Підприємство скаржилося, що під час ввезення замороженої яловичини з Польщі в Україну Волинська митниця затримала вантаж, який належав польській компанії. Працівники митниці склали акт про проведення огляду перевезеного товару, в результаті чого виявили, що скаржник перевозив товар, який відрізнявся від заявленого в документах. Протягом майже 30 днів вантаж, а також транспортний засіб та водій скаржника перебували на митному посту. За чей час жодних претензій або звинувачень перевізнику митники не висунули. Компанія звернулася до РБО по допомогу.

**Вжиті заходи:**

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. В ході розгляду скарги інспектором Ради було встановлено, що на Волинській митниці відсутні холодильні установки для зберігання товару. Рада звернулася до Волинської митниці Держмитслужби та до Держмитслужби з проханням пояснити, чому транспортний засіб та водій компанії утримуються на кордоні, і, у разі відсутності порушень з боку перевізника, пропустити його транспортний засіб та водія через зону митного контролю.

**Результат:**

Держмитслужба дослухалась до рекомендацій Ради і розмістила вантаж у спеціальні холодильні установки на відповідальне зберігання, а також оформила у митному відношенні транспортний засіб скаржника та впустила його на територію України. Справу успішно закрито.

### «Усе через квадратні дужки»: виявлена технічна помилка, через яку імпортер втрачав гроші при розмитненні

**Скарга на:**
Державна митна служба (Держмитслужба), Київська митниця Держмитслужби (Київська митниця), Державна податкова служба України (ДПС)

**Суть скарги:**

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від одної з найбільших в країні торгівельних мереж, яка, до того ж, імпортує продовольчі товари в Україну.

При розмитненні товарів підприємство сплачувало на митниці значні суми ПДВ. Ці суми, однак, втрачались не безповоротно. Адже вони збільшували реєстраційний ліміт підприємства у системі електронного адміністрування (СЕА) ПДВ за рахунок компонента «ΣМитн». У подальшому підприємство могло включити ці суми ПДВ до складу податкового кредиту при реалізації товарів споживачам.

Між тим, проаналізувавши дані СЕА ПДВ у своєму електронному кабінеті, підприємство виявило, що в деяких випадках сплачені на митниці суми ПДВ до реєстраційного ліміту не «підтягувались». Йшлося про ситуації, коли митний орган коригував (збільшував) митну вартість імпортованих товарів. У таких ситуаціях підприємство зазвичай оскаржувало рішення про коригування митної вартості до вищого за рівнем митного органу або суду. Одночасно, щоб якнайшвидше випустити товари у вільний обіг, підприємство вносило донараховані митницею суми ПДВ як фінансову гарантію. Після спливу встановленого законом 90-денного строку, якщо на той час рішення митниці про коригування митної вартості товарів ще не було скасовано, сума внесеної фінансової гарантії перераховувалась до бюджету. В момент такого перерахування реєстраційний ліміт у СЕА ПДВ мав би автоматично збільшуватись на перераховану суму. Однак, судячи зі знайдених підприємством архівних записів у електронному кабінеті платника податків — часто цього не відбувалося. Сукупна сума втрачених з цієї причини коштів, за підрахунками підприємства, могла перевищувати 2 млн. грн.

За поясненнями щодо цієї проблеми компанія зверталась до податкового органу, в якому стояла на обліку, однак чіткої відповіді не отримала. Компанія звернулася до РБО по допомогу.

### Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, інспектор Ради виявив, що проблема перебуває на перетині повноважень ДПС та Держмитслужби. Відтак, до обох органів було направлено лист із проханням встановити причини помилки спільними зусиллями органів.

ДПС одразу ж впевнено відповіла, що проблема — на боці митниці. Відтак, м'яч опинився на боці митників. Однак і їм з першого погляду не вдалося встановити причини проблеми.

Щоб дослідити нестандартну ситуацію глибше, за сприяння Ради у Держмитслужбі була організована робоча нарада. В ній взяли участі співробітники різних підрозділів цього органу, а також представники Київської митниці, Скаржника та Ради.

Проведений «мозковий штурм» дав свої результати. Виявилось, що певні суми не «підтягувались» до реєстраційного ліміту Скаржника у СЕА ПДВ через технічні помилки у оформленні аркушів коригування до митних декларацій. Зокрема, причиною ставала така, на перший погляд, «дрібниця», як відсутність квадратних дужок, передбачених методологією заповнення відповідних форм, навколо відповідних сум ПДВ.

За результатами наради було досягнуто домовленості, що Скаржник у співпраці із Київською митницею виправлять вказані помилки. Окрім того, Держмитслужба зверне увагу всіх на митниць на необхідність врахування вказаних нюансів оформлення аркушів коригування з метою запобігання подібним випадкам у майбутньому.

### Результат:

У результаті здійснених заходів Скаржник повернув собі близько 500 тис. грн. реєстраційного ліміту у СЕА ПДВ. Решта втраченої суми, на жаль, вже не підлягала відновленню через сплив передбаченого законодавством 1095-денного строку. Водночас, Скаржник та митниця відтепер підвищили увагу до належного оформлення відповідних граф аркушів коригування, що дозволить уникнути подібних випадків у майбутньому. Справу успішно закрито.

# Дії Міністерства юстиції

Скарги на Міністерство юстиції до бізнес-омбудсмена діляться на дві основні категорії. Найчастіше підприємців турбують епізоди рейдерства, що пов'язані з діяльністю Департаменту нотаріату та державної реєстрації, зокрема, випадків, коли державні реєстратори незаконно вносять зміни в статут підприємств. Друга категорія охоплює питання бездіяльності або неефективної роботи Департаменту державної виконавчої служби Мін'юсту — компанії повідомляють про неправомірно відкриті виконавчі провадження через нібито наявні податкові борги.

У звітному році компанії менше скаржилися щодо випадків рейдерства — кількість скарг з цього предмету зменшилася у 1,5 рази проти минулого року. Така тенденція корелюється із загальнопозитивною динамікою у сфері адміністративного оскарження державної реєстрації нерухомості та бізнесу.*

Разом з тим, у 2021 році до установи надійшло лише на три скарги більше щодо зловживань виконавчої служби (23).

# Приклади закритих розслідувань

**Держреєстратори, які «підігрують» рейдерам**

**Скарга на:**
Міністерство юстиції України (Мін'юст)

**Суть скарги:**

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від транспортної компанії з Одеси. Підприємство скаржилося на рейдерську атаку з боку фінансової компанії, яка шляхом залучення «чорних» державних реєстраторів, намагалася захопити нерухоме майно компанії. На думку скаржника, обидва державні реєстратори з Запорізької та Донецької областей порушили принцип територіальності, здійснивши реєстраційні дії щодо майна, місцезнаходження якого не збігалося з їх робочим місцем. Компанія самостійно намагалася оскаржити протиправні дії держреєстраторів через Колегію Мін'юсту з розгляду скарг на рішення, дії або бездіяльність державного реєстратора (Колегія Мін'юсту). Проте Колегія Мін'юсту не поспішала з висновками. За результатами засідання, скаржник не отримав ані копії висновку колегії, ані офіційної інформації, що мала бути

* Дані з сайту Міністерства юстиції України: https://minjust.gov.ua/news/ministry/ofis-protidii-reyderstvu-pidsumovue-2021-y-sistema-zahistu-prava-vlasnosti-efektivno-pratsyue

розміщена на офіційному веб-сайті Мін'юсту. Підприємство телефонувало на гарячу лінію Мін'юсту, однак, жодної підтримки, крім обіцянок, не отримало. Пізніше з'ясувалося, що Колегія Мін'юсту перенесла розгляд скарги транспортної компанії на інші дати. Бездіяльність Мін'юсту змусила скаржника просити РБО негайно взятися за його справу.

**Вжиті заходи:**

Ознайомившись з матеріалами скарги, інспектор визнав її обґрунтованою. Рада рекомендувала Колегії Мін'юсту повторно розглянути справу транспортної компанії за участі самого скаржника та представника Ради та надати оцінку спірним реєстраційним діям реєстраторів.

**Результат:**

Після втручання Ради, справу вдалося швидко розв'язати під час другого засідання Колегії Мін'юсту щодо питання скаржника. Мін'юст частково задовольнив скаргу транспортної компанії та скасував протиправні рішення, прийняті держреєстратором з Запорізької області. Справу успішно закрито.

**Виконавче провадження зрушило з місця**

**Скарга на:**
Міністерство юстиції України (Мін'юст), Державна виконавча служба у м. Полтава (ДВС)

**Суть скарги:**

Рада отримала скаргу від підприємства, що надає послуги в сфері інжинірингу, геології та геодезії. Компанія скаржилася на бездіяльність Державної виконавчої служби. Минулого року суд визнав скаржника банкрутом та розпочав ліквідаційну процедуру. В межах справи про банкрутство арбітражний керуючий (ліквідатор) підприємства звернувся до суду та просив визнати недійсним договір куплі-продажу авто, укладений з контрагентом. Суд визнав договір недійсним та зобов'язав компанію-контрагента повернути скаржнику, майно, отримане за договором, до початку ліквідації підприємства. Однак через три місяці після відкриття виконавчих проваджень, жодних дій ДВС не провела та не оголосила про розшук транспортних засобів відповідно до клопотання ліквідатора. Рада розпочала розслідування у справі скаржника.

**Вжиті заходи:**

Проаналізувавши обставини скарги, інспекторка виявила ознаки недобросовісної поведінки в бездіяльності ДВС. Рада рекомендувала Мін'юсту та ДВС невідкладно розглянути клопотання арбітражного керуючого та винести постанову про розшук авто. Інспекторка зауважила, що згідно зі ст. 36 Закону України «Про виконавче провадження», у разі необхідності розшуку транспортного засобу боржника,

виконавець виносить постанову про такий розшук, яка є обов'язковою для виконання поліцією. Зокрема, інспекторка Ради наголосила на важливості дотримання розумних строків виконавчого провадження, гласності та його відкритості, як це і передбачає закон.

**Результат:**

Мін'юст та ДВС дослухались до рекомендацій Ради та оголосили про розшук майна скаржника за недійсним договором куплі-продажу. Справу закрито.

# Законопроєкти та зміни до них

Недоліки в сфері державного регулювання — ще одна важлива категорія звернень підприємців. І хоча вона не стосується порушень з боку окремих державних органів, бізнес залишає за собою право поскаржитись на законодавчий акт або наявні законодавчі колізії які, на його думку, можуть шкодити підприємницьким інтересам. Так, у 2021 році кількість звернень з цього предмету зросла вдвічі, сягнувши 42 скарг проти 19 у минулому році.

# Приклади закритих розслідувань

**Рада посприяла усуненню колізії в законодавстві, яка не дозволяла ФОП— пенсіонерам претендувати на допомогу з безробіття під час карантину**

**Скарга на:**
Дніпровський міський центр зайнятості

**Суть скарги:**

У червні 2020 року до Ради звернулась фізична особа — підприємниця (ФОП), яка є особою з інвалідністю. У зв'язку з запровадженням карантину, спрямованого на запобігання поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) вона змушена була призупинити свою підприємницьку діяльність. Залишившись без джерела доходу, вона звернулась до місцевого центру зайнятості із заявою про отримання допомоги по безробіттю. Однак рішення про надання їй допомоги центр зайнятості так і не прийняв, а допомогу — не виплатив. Скаржниця була обурена такою ситуацією. Адже у відповідному порядку, прийнятому Кабміном (Порядок № 306), було чітко передбачено її право на отримання допомоги.

**Вжиті заходи:**

Вивчивши матеріали скарги, інспектор Ради виявив, що йдеться не тільки і не стільки про індивідуальний випадок Скаржниці, як про системну проблему, яка зачіпає інтереси усіх ФОП-ів України, які є пенсіонерами або особами з інвалідністю, що змушені були припинити підприємницьку діяльність на тлі карантину. Незважаючи на те, що такі особи звільнені від обов'язку щомісячної сплати єдиного соціального внеску (ЄСВ), Кабмін у відповідному Порядку № 306 чітко передбачив їхнє право на отримання допомоги у розмірі двох третин мінімальної заробітної плати на місяць. Однак положення Порядку № 306 виявились не узгодженим із нормами Закону України «Про зайнятість населення». Останні встановлювали, що право на отримання допомоги не мають особи, які отримують пенсію (за віком або інвалідністю). Через цю колізію центри зайнятості масово відмовляли таким заявникам у оформленні допомоги.

Проблема видавалась непростою, оскільки для її вирішення необхідно було запроваджувати законодавчі зміни. Щоб посприяти цьому, Рада провела комунікацію із цілою низкою органів влади, включаючи профільний комітет Верховної Ради України, Кабінет Міністрів України, Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України та Державний центр зайнятості України (ДЦЗУ).

**Результат:**

21 грудня 2020 року набрали чинності зміни до Закону України «Про зайнятість населення», а 13 березня 2021 року — до Порядку № 306. Окрім того, на запит Ради ДЦЗУ надав роз'яснення, яким підтвердив право ФОП-ів, які є пенсіонерами або особами з інвалідністю, і не сплачують ЄСВ, на отримання допомоги з безробіття, якщо вони вимушені були зупинити підприємницьку діяльність у період карантину. Таким чином, колізію у законодавстві було усунуто, і відтепер ця категорія підприємців має право претендувати на отримання допомоги нарівні з іншими. Практична можливість отримання підприємцями допомоги залежить від їхньої власної активності (адже для цього необхідно зібрати й подати відповідний пакет документів) та від достатності у бюджеті виділених на цю мету коштів. Справу закрито.

## Скасовано спеціальне мито на імпорт кабелів в Україну

**Скарга на:**
Кабінет Міністрів України (КМУ), Міжвідомча комісія з міжнародної торгівлі Міністерства економіки України (Комісія)

### Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від імпортера та дистриб'ютора кабельної продукції. Компанія не погоджувалася з рішенням Міжвідомчої комісії з міжнародної торгівлі щодо запровадження спеціального мита в розмірі 23,5% (із подальшим зменшенням) строком на три роки щодо імпорту в Україну кабельної продукції. Комісія вирішила запровадити спеціальне мито, посилаючись на непередбачуване раптове та різке зростання імпорту, і, як наслідок, заподіяння значної шкоди товаровиробнику та розвиток дисбалансу на користь іноземних виробників-постачальників кабельної продукції в Україну. У рішенні Комісії зазначається, що зростання імпорту цього виду продукції в Україну було обумовлено такими непередбачуваними обставинами, як зростання виробництва, збільшення складських залишків та експорту товару з Китаю, загострення торгової напруженості між Китаєм та США, розвиток відновлюваної енергетики та впровадження 4G. Рішення Комісії передбачало, що дія спеціального мита не буде поширюватися на імпорт в Україну товару походженням з 62 країн. До переліку винятків, втім не увійшли країни, де виробляє кабелі сам скаржник (деякі країни ЄС та Великобританія).

Примітно, що, за статистикою, обсяги імпорту кабелів з ЄС до України у 2020 році порівняно з попереднім роком знизилися, а експорт до ЄС, навпаки, зріс. Ця статистика наводила на думку, що імпорт цього виду продукції з ЄС не загрожує національному виробнику. У зв'язку з порушенням своїх законних інтересів підприємство звернулося до РБО по допомогу.

### Вжиті заходи:

Інспектор ретельно дослідив матеріали справи та визнав скаргу значною мірою обґрунтованою. Рада рекомендувала Комісії дослідити надані скаржником матеріали й переглянути запровадження спецмита, зокрема в частині переліку країн-винятків. Крім цього, заступник бізнес-омбудсмена повідомив про проблему, порушену в скарзі, Торговому представнику України, Заступнику Міністра економіки України Тарасу Качці.

### Результат:

Комісія скасувала рішення, що стосується введення спеціального мита на кабелі. Справу було успішно закрито. Не погодившись із скасуванням спецмита, один з національних виробників оскаржив його до суду. Відтак, остаточну долю спецмита вирішить український суд.

# Інші питання

У звітному році ми отримали на 25% більше звернень від підприємств стосовно дій державних компаній. Решта скарг бізнесу до РБО — 97 — стосувалася інших питань.

## Приклади закритих розслідувань

**ДБР закрила кримінальне провадження щодо стрімінгової платформи**

**Скарга на:**
Головне слідче управління Державного бюро розслідувань (ГСУ ДБР)

**Суть скарги:**

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від представництва американської стрімінгової онлайн-платформи (представництво). В результаті перевірки податкова вирішила збільшити суму ПДВ, який мало сплатити підприємство, до 9 млн. грн. та нарахувала штраф у 529 тис. грн.

Податківці дійшли висновку, що компанія відповідає ознакам «постійного представництва», оскільки його фактична діяльність нібито співпадала з основною діяльністю головної компанії, а саме стосувалася виробництва та продажу спеціалізованого обладнання для відео-трансляцій. Компанія ж пояснювала, що представництво в Україні надавало лише технічну підтримку: воно не мало доступ до розробки програмної продукції та не генерувало прибуток головної компанії. Водночас, згідно з податковим кодексом, «постійне представництво» за визначенням повністю або частково веде господарську діяльність нерезидента. Попри те, що після оскарження компанією податкова скасувала рішення про результати перевірки, Державне бюро розслідувань (ДБР) відкрило кримінальне провадження проти компанії через недотримання вимог податкового законодавства за 2016-2018 рр. На думку слідчих ДБР, компанія занизила суму ПДВ та не подала у 2018 році звіт по операціям з розробки програмних продуктів. ДБР провело общук в офісі представництва стрімінгової платформи. Не погоджуючись з такими діями правоохоронців, компанія замовила у Київського науково-дослідного інституту судових експертиз Міністерства юстиції України (КНДІСЕ) експертизу висновків податкової. В результаті, аргументи податкової служби не знайшли документального підтвердження. Тому представництво просило РБО про допомогу.

**Вжиті заходи:**

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Офісу Генерального прокурора та ДБР ретельно перевірити дії правоохоронців у досудовому розслідуванні по відношенню до компанії та врахувати докази скаржника щодо відсутності складу правопорушення. У листі до ОГП та ДБР Рада наголосила, що слідчі дії, які завдають шкоди або мають негативні наслідки для суб'єкту господарювання та які не були необхідними для розкриття злочину, порушують принцип верховенства права.

**Результат:**

Після втручання Ради ДБР закрило кримінальне провадження у справі представництва. Справу успішно закрито.

**Дозвіл на будівництво через портал «Дія» отримано**

**Скарга на:**
Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри)

**Суть скарги:**

Рада розпочала розслідування у справі олімпійського навчально-спортивного центру з Київщини. Скаржник не міг отримати дозвіл на будівництво одного із об'єктів. Документи представники спортивного центру подавали через електронний портал «Дія». Варто зазначити, що згідно з нововведеннями законодавства, заяви на отримання такого дозволу з 1 грудня 2020 року мали подаватися виключно в електронній формі. Після декількох спроб директору вдалося підписати та відправити заяву, однак дані про статус документу не відобразилися. Менеджер технічної підтримки повідомив про технічний збій в системі «Дії». При коректній роботі порталу після відправлення заява отримує номер і статус «опрацьовується». Про строки вирішення технічної несправності жодної інформації скаржник не отримав. Керівництво олімпійського навчально-спортивного центру подало скаргу до Ради бізнес-омбудсмена.

**Вжиті заходи:**

Вивчивши матеріали справи, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада просила Мінцифри усунути технічний збій на порталі «Дія» та дозволити безперешкодно подавати документи на отримання дозволів на будівництво. Рада зауважила, що проблема може стати системною, оскільки, крім скаржника, проблеми з поданням документів можуть мати й інші підприємства. Так як подавати заяви можливо лише в електронній формі, технічні несправності на порталі «Дія» можуть призвести до затримки будівництва, порушень договірних зобов'язань та застосування штрафів до підприємств.

**Результат:**

Після втручання Ради Мінцифри налагодило роботу електронного порталу «Дія». Скаржник успішно отримав дозвіл на виконання будівельних робіт. Справу закрито.

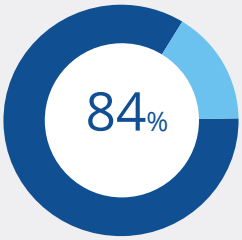
Читати більше історій

## 1.4 Часові межі попереднього вивчення скарг

Середній час розгляду скарги у 2021 році склав

**7,5** днів

Відповідно до нашого Регламенту, середній час попереднього вивчення скарги не має перевищувати 10 робочих днів.




скарг бізнесу були попередньо розглянуті протягом 10 днів, як стандартно передбачає Регламент РБО.

Середній час розслідування склав **77** днів

## 1.5 Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

У 2021 році РБО завершила розслідування 1440 справ, з яких 818 були закриті успішно, 122 — з рекомендаціями, виконання яких моніториться, і 551 — без успіху.

274 справи залишились на стадії розслідування станом на 31 грудня 2021 року.

# Причини відхилення скарг

У звітному році
Рада відхилила

**691**

скаргу, оскільки вони не відповідали вимогам Регламенту РБО.

## Серед причин відхилення звернень наступні:

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Скарги, розгляд яких не належить до компетенції бізнес-омбудсмена | 44 | 73 | 105 | 167 | 242 | 267 | 389 |
| Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесено судове, арбітражне або будь—яке інше подібне рішення | 48 | 43 | 70 | 84 | 111 | 77 | 88 |
| На думку бізнес-омбудсмена, скаржник не виявив достатній рівень співпраці | 36 | 29 | 36 | 58 | 45 | 67 | 47 |
| Скарга, яка подається повторно після прийняття рішення бізнес-омбудсменом про залишення її без руху | 3 | 5 | 10 | 14 | 19 | 19 | 44 |
| На думку бізнес-омбудсмена, скарга безпідставна | 20 | 11 | 63 | 78 | 58 | 29 | 33 |
| Скарги у зв’язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів | 8 | 16 | 14 | 19 | 22 | 13 | 22 |
| Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться | 1 | 2 | 2 | 5 | 8 | 7 | 20 |
| Відкликання скарги Скаржником | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 8 | 18 |
| Наявні інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд визначає, що розгляд скарги не є необхідним | 0 | 8 | 3 | 5 | 6 | 2 | 9 |
| Скарги в межах господарських відносин між суб’єктами господарювання приватної форми власності | 18 | 17 | 17 | 17 | 12 | 5 | 5 |

### 1.6 Фінансовий та нефінансовий ефект

Фінансовий ефект — це сума коштів, яку підприємцям вдалося повернути або 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.

**Сукупний фінансовий ефект в 2015-2021 рр. склав:**

понад **21** **млрд грн.**

**Фінансовий ефект у 2021 році:**

**2,3** **млрд грн.**

Фінансовий ефект у 2020 році:

**0,8** **млрд грн.**

Висловлюємо вдячність Раді бізнес-омбудсмена за конструктивну та оперативну реакцію на наше звернення. Дозволи на виконання будівельних робіт від ДАБІ були отримані.

**Сергій Іванов**
Директор ТОВ «Ресол 1»

# Ми зафіксували фінансовий результат серед наступних тем зверень:

| | |
|---|---|
| АМКУ — скасування претензій | **1,180,000,000** |
| Дії державних регуляторів (страхове відшкодування) | **326,367,558** |
| Податкові перевірки | **258,805,311** |
| Державні компанії — інші дії | **209,748,376** |
| Блокування реєстрації податкових накладних | **156,894,689** |
| Електронне адміністрування ПДВ | **33,043,991** |
| Інвестиційні та комерційні питання — державні компанії | **29,428,758** |
| Інші дії фіскальних та податкових органів | **28,761,005** |
| Повернення ПДВ | **23,149,670** |
| Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС | **17,840,371** |
| Бездіяльність Нацполіції — врегулювання заборгованості | **7,881,000** |
| Митні адміністративні провадження | **1,712,639** |
| Дії Прокуратури — повернення грошових коштів | **1,203,850** |
| Інші митні дії | **1,073,283** |
| Державна казначейська служба — бюджетні компенсанції | **772,049** |
| Компенсація НКРЕ | **590,745** |
| Затримка/відмова у митному оформленні | **445,000** |
| Дії Прокуратури — бюджетні компенсанції | **385,180** |
| Дії виконавчої служби | **269,726** |
| Повернення митних платежів | **119,158** |
| Пенсійний фонд — бюджетні компенсанції | **8,000** |

# Нефінансовий ефект

Крім кейсів, закритих з фінансовим ефектом, РБО закрила справи з бажаним нефінансовим результатом для скаржників:

| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться | 196 | 194 |
| Закриття кримінальної справи, порушеної проти скаржника | 18 | 33 |
| Дозволи/ліцензії/висновки/ отримання реєстрації | 15 | 26 |
| Узгодження/прийняття податкової звітності | 33 | 20 |
| Зміна/прийняття законодавства; поліпшення процедури | 13 | 18 |
| Претензії та шрафні санкції проти скаржника скасовані | 1 | 4 |
| Звільнення/накладення штрафу на державного службовця | 3 | 4 |
| Контракт, підписаний/укладений з державним органом | 2 | 3 |
| Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/ третьої сторони | 6 | 1 |
| Інше | 141 | 208 |
| **Загалом** | 428 | 511 |

Припинення зловживань службовим становищем посадовою особою залишається ключовим нефінансовим ефектом для наших скаржників.

Зокрема, у 2021 році ми допомогли підприємцям закрити більше безпідставно відкритих кримінальних справ, отримати дозволи та ліцензії, та узгодити податкову звітність.

### 1.7 Портрет скаржників

# Розмір бізнесу

У 2021 році до установи звернулася найбільша кількість представників **малого та середнього бізнесу (МСБ) —**

**1612**

скаржників.

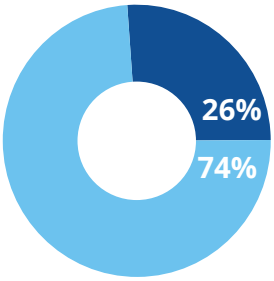
З початку роботи Ради загальна кількість МСБ, що скаржиться до РБО, склала

**7581.**

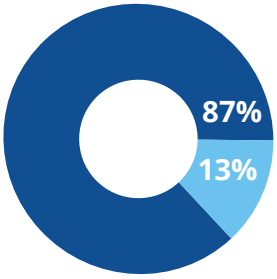
**570**

заявників,

які звернулися до РБО по допомогу у звітному році, були представниками **великого бізнесу.**



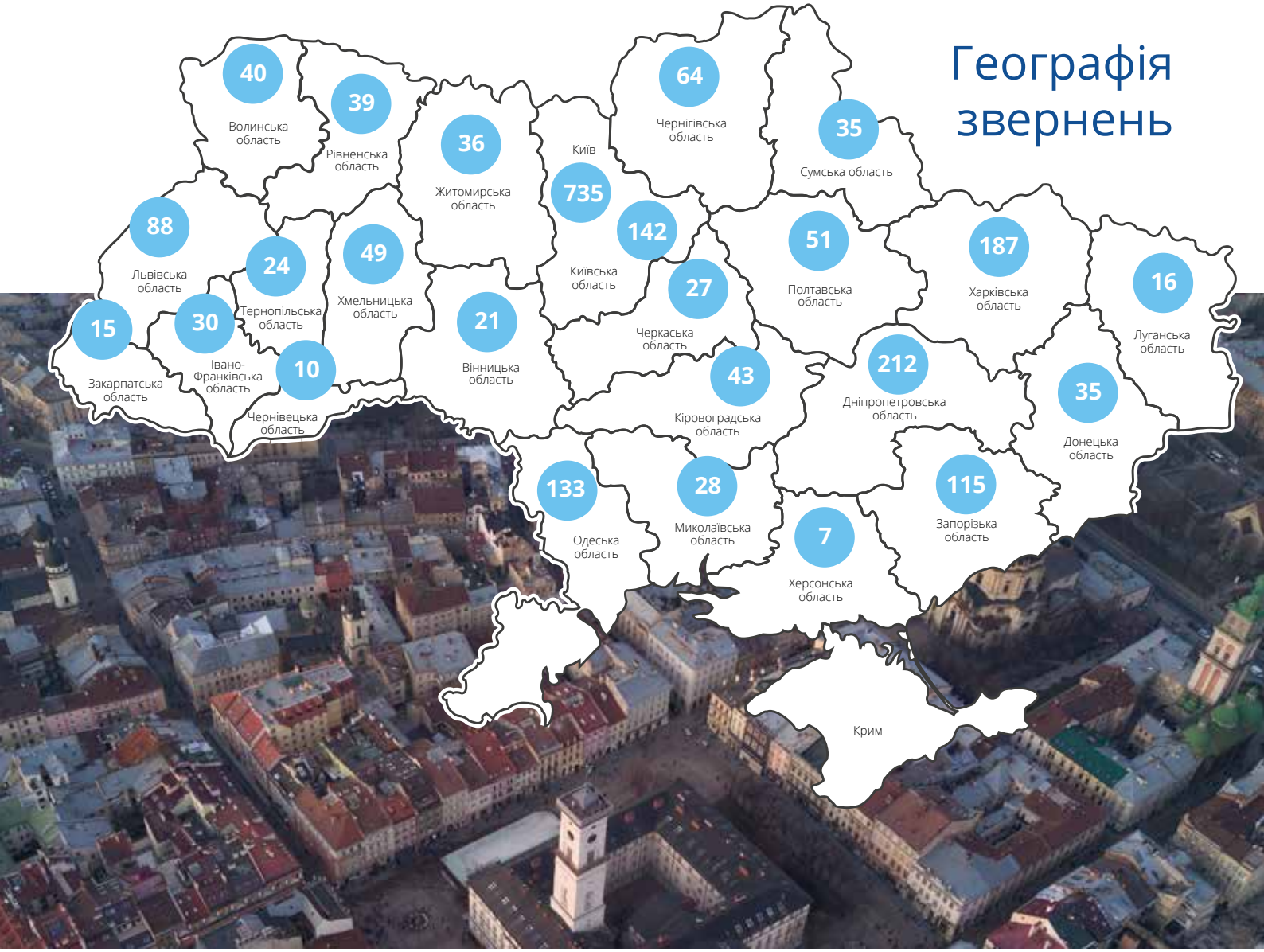

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Великий бізнес | 217 | 454 | 493 | 525 | 449 | 570 |
| Малий та середній бізнес | 650 | 1184 | 1299 | 1121 | 1288 | 1612 |
| **Всього** | **867** | **1638** | **1792** | **1646** | **1737** | **2182** |




| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Український бізнес | 683 | 1334 | 1527 | 1383 | 1515 | 1895 |
| Бізнес з іноземним капіталом | 184 | 304 | 265 | 263 | 222 | 287 |
| **Всього** | **867** | **1638** | **1792** | **1646** | **1737** | **2182** |

Переважна кількість скаржників до бізнес-омбудсмена — саме українські підприємці. У звітному році до установи звернулося 1895 вітчизняних компаній (**+25%** проти минулого року) — їх частка сягнула **87%**. Компанії з іноземним капіталом склали меншу частку заявників Ради — лише **13%**.

# Географія звернень




Висловлюємо вам свою глибоку та щиру вдячність за сприяння у вирішенні питання щодо незаконного втручання у господарську діяльність товариства з боку працівників фіскальних органів. Завдяки злагодженій і якісній роботі вашої команди, завдяки своєчасним та обґрунтованим зверненням Ради бізнес-омбудсмена до Офісу Генерального прокурора України та Державної фіскальної служби у Дніпропетровській області були припинені погрози в адресу працівників товариства, безпідставні виклики та тиск з боку контролюючих органів, що дає можливість товариству ефективно проводити свою господарську діяльність, керуючись принципами прозорості та безумовного дотримання приписів законодавства України, впровадженню європейських і найвищих ділових стандартів та правил ведення бізнесу.

**Оксана Пурік**
Директор ТОВ «КИЇВ-ТОРГ»

# 2

# Системні проблеми бізнесу та рекомендації державним органам

## 2.1 Індивідуальні рекомендації державним органам та рівень їх виконання

Кількість рекомендацій, виданих з 2015 по 2021 рр.

4544

Кількість рекомендацій виконано

4027

Рекомендації, що підлягають моніторингу 160

Рекомендації, видані у 2021 році 947

Висловлюємо щиру подяку Раді бізнес-омбудсмена за допомогу, ефективну співпрацю, виважений та професійний підхід до справи. Не вперше звертаємося до вас по допомогу, і не вперше її отримуємо. Хочемо поділитися приємною новиною — вчора, 27.01.2021 наш клієнт отримав 12 мільйонів заборгованості з відшкодування ПДВ та пені, стягнутої за судовим рішенням з держбюджету через регіональне управління казначейства. До втручання у процес РБО ми знаходились у глухому куті, щоразу отримуючи безпідставні та незаконні відмови з боку співробітників казначейства виконати рішення суду. Впевнені, що без вашої допомоги та підтримки, процес отримання коштів тривав би ще дуже довго. Бажаємо успіхів усьому колективу РБО!

**Олена Жукова**
Керуючий партнер Saivena Group

**Тетяна Козлова**
Керівник юридичного департаменту Saivena Group

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

| | Рекомендацій надано | Рекомендацій виконано | Співвідношення виконаних/ наданих рекомендацій |
|---|---|---|---|
| Державна податкова служба, Державна митна служба, Державна фіскальна служба | **3244** | **2962** | **91%** |
| Національна поліція України | **257** | **199** | **77%** |
| Офіс Генерального прокурора | **175** | **136** | **78%** |
| Міністерство юстиції | **140** | **127** | **91%** |
| Органи місцевого самоврядування | **155** | **108** | **70%** |
| Міністерство економіки | **95** | **85** | **89%** |
| Служба безпеки України | **65** | **62** | **95%** |
| Міністерство екології та природних ресурсів | **52** | **48** | **92%** |
| Міністерство аграрної політики та сільського господарства | **45** | **39** | **87%** |
| Міністерство розвитку громад і територій | **41** | **36** | **88%** |
| Державні підприємства | **42** | **38** | **90%** |
| Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України | **35** | **30** | **86%** |
| Міністерство інфраструктури | **28** | **23** | **82%** |
| Міністерство фінансів | **27** | **20** | **74%** |
| Міністерство охорони здоров’я | **17** | **14** | **82%** |
| Міністерство соціальної політики | **16** | **13** | **81%** |
| Міністерство внутрішніх справ | **14** | **11** | **79%** |
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) | **13** | **12** | **92%** |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості | **11** | **11** | **100%** |

| | Рекомендацій надано | Рекомендацій виконано | Співвідношення виконаних/ наданих рекомендацій |
|---|---|---|---|
| Антимонопольний комітет | **12** | **9** | **75%** |
| Комерційні та інші суди | **8** | **8** | **100%** |
| Національне бюро розслідувань | **7** | **6** | **86%** |
| НАБУ | **7** | **4** | **57%** |
| Державна служба України з надзвичайних ситуацій | **3** | **2** | **67%** |
| Державні фонди | **7** | **3** | **50%** |
| Міністерство освіти і науки | **3** | **3** | **100%** |
| Державна регуляторна служба | **2** | **0** | **0%** |
| Комунальні служби | **2** | **2** | **100%** |
| Національний банк України | **5** | **2** | **40%** |
| Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення | **1** | **1** | **100%** |
| Міністерство оборони | **2** | **1** | **50%** |
| Міністерство цифрової трансформації | **1** | **1** | **100%** |
| Державна прикордонна служба | **1** | **1** | **100%** |
| Інше | **12** | **10** | **83%** |
| **Всього** | **4544** | **4027** | **89%** |

Станом на 31 грудня 2021 року державні органи виконали 89% індивідуальних рекомендацій РБО. За нашою оцінкою, це доволі високий показник, який свідчить про готовність державних органів до співпраці у вирішенні спірних питань підприємців. Більш того, ретроспективний аналіз запитів бізнесу свідчить про поступові якісні зміни у роботі державних інституцій.

Не можемо не відзначити фіскальні органи — Державна податкова служба, Державна митна служба та Податкова служба, які виконали 91% з 2962 індивідуальних рекомендацій Ради.

Разом з тим, перевищили коефіцієнт виконання такі державні органи: Міністерство юстиції (91%), Служба безпеки України (95%), Міністерство екології та природних ресурсів (92%) та Міністерство економіки (89%).

Ознайомитись, як виконуються індивідуальні рекомендації Ради в розрізі окремих державних органів можна в таблиці, наведеній вище.

## 2.2 Виконані системні рекомендації зі звітів у 2021 році

Системний звіт

### ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ЗОВНІШНЬО-ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

**Жовтень 2015 р.**

**Питання**

Забезпечення відкритості та прозорості під час процедури подання документів, пов'язаних з зовнішньоекономічною діяльностю.

**Рекомендація РБО**

Зменшити особисті контакти з заявником і кількість обов'язкових документів, що мають бути надані для отримання дозволу на експорт-імпорт, забезпечити зміни в системі подання документів на користь використання електронної інформації з державних баз даних, а не з паперових документів.

**Дії, виконані державними органами**

КМУ внесено до ВРУ проєкт Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо лібералізації адміністративних послуг у сфері зовнішньоекономічної діяльності» №5167 від 26.02.2021.

Законопроєкт передбачає удосконалення регулювання зовнішньоекономічної діяльності шляхом лібералізації адміністративних послуг у сфері зовнішньоекономічної діяльності, зокрема щодо мінімізації документів для отримання ліцензії, визначення виключного переліку підстав для відмови, надання можливості подання документів в електронній формі , а також обов'язкове внесення відомостей про видані ліцензії до інформаційної системи митниці «Єдине вікно». Втілення рекомендацій РБО сприяло подальшій лібералізації зовнішньої торгівлі.

Системний звіт

### ЗМЕНШЕННЯ КОРУПЦІЙНИХ РИЗИКІВ ТА СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ В БУДІВНИЦТВІ

**Липень 2016 р.**

**Питання**

Усунення прогалин та удосконалення окремих норм земельного законодавства, які регулюють перехід прав користування земельною ділянкою.

**Рекомендація РБО**

Внести зміни в земельне законодавство України, що прямо зобов'яжуть місцеві органи влади переукладати договори оренди земельних ділянок з новими власниками об'єктів нерухомості за спрощеною та прозорою процедурою.

**Дії, виконані державними органами**

02.02.2021 у другому читанні та в цілому прийнято Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо єдиної правової долі земельної ділянки та розміщеного на ній об'єкта нерухомості) № 0850 від 29.08.2019.

Комплекс рекомендацій, втілених в цьому звіті, оформив основні засади реформи у сфері архітектурно-будівельного контролю, що дозволило не тільки виконати зобов'язання України перед ЄС в цій сфері, але і створив нові більш прозорі умови ведення будівництва.

Системний звіт

## «ПРИРОДНІ МОНОПОЛІСТИ vs. КОНКУРЕНТНИЙ БІЗНЕС: ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ СПІВПРАЦІ»

**січень 2016 р.**

### Питання

Недостатній рівень аналітичної роботи державних регуляторів з аналізу якості надання послуг природніми монополістами.

### Рекомендація РБО

НКРЕКП, Антимонопольному комітету, ліцензіатам: покращити роботу зі скаргами споживачів послуг.

### Дії, виконані державними органами

29 вересня 2016 року АМКУ та НКРЕКП уклали Меморандум про посилення співпраці на ринках електричної енергії, природного газу та у сферах теплопостачання, водопостачання та водовідведення.

Зокрема, АМКУ та НКРЕКП, погодили, серед іншого, (і) здійснювати взаємний обмін інформацією щодо проблемних питань на ринках електричної енергії, природного газу та у сферах теплопостачання, водопостачання та водовідведення для можливості оперативного вжиття, в межах компетенції, заходів щодо їх врегулювання; (іі) створити ефективне конкурентне середовище під час впровадження нових моделей ринків електричної енергії, природного газу та сфер теплопостачання, водопостачання та водовідведення, спрощення процедури приєднання обладнання споживачів до інженерних мереж природних монополій.

Протягом 2016-2020 років РБО проводив моніторинг щодо характеру, систематичності і результативності заходів, що вживаються НКРЕКП спільно з АМКУ в межах виконання Меморандуму для впевненості в повноформатному впровадженні рекомендації РБО, вважаємо дану рекомендацію виконаною.

### Питання

Відсутність належним чином зафіксованих у Державному земельному кадастрі відомостей про межі територіальних громад створює підґрунтя для спорів між органами місцевого самоврядування щодо території своєї юрисдикції, що особливо важливо в контексті реформи децентралізації в Україні.

Зважаючи на викладене, існує потреба у встановленні спрощеного порядку встановлення і зміни меж територіальних громад, за яким:

- право приймати рішення про встановлення і зміну межі має сама громада через відповідний орган місцевого самоврядування за погодженням із суміжною територіальною громадою (крім випадків, коли це зумовлює зміну меж населених пунктів, районів та областей);
- у складі землевпорядних робіт, які необхідно проводити для встановлення і зміни меж, мають виконуватися лише роботи із фіксації поворотних точок меж територіальної громади, без проведення будь-яких землевпорядних робіт всередині території громади.

### Рекомендація РБО

Розробити проєкт законодавчого акта, яким встановити порядок врегулювання питання подальшого функціонування/ліквідації відповідних районних рад, межі яких повністю збігаються з межами об’єднаних територіальних громад.

### Дії, виконані державними органами

28 квітня 2021 року прийнято Закон про внесення змін до Земельного кодексу України та інших законодавчих актів щодо удосконалення системи управління та дерегуляції у сфері земельних відносин.

Системний звіт

## ВИКЛИКИ ДЛЯ УРЯДУ ТА БІЗНЕСУ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З МІСЦЕВИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

**Лютий 2017 р.**

### Питання

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 06.04.2021р.

15.07.2021.
Прийнято в першому читанні.

Впровадження рекомендацій зі звіту стало підґрунтям до успішної реформи децентралізації.

«

Ми висловлюємо подяку Раді бізнес-омбудсмена за плідну та ефективну співпрацю. Саме завдяки втручанню представників Ради бізнес-омбудсмена було досягнуто виконання рішення суду Державною податковою службою України. Ми переконані в ефективності такого механізму як Рада бізнес-омбудсмена, метою якого є захист малого та середнього бізнесу, а також сприяння суб'єктам господарювання, які зазнали впливу недобросовісної поведінки, у захисті їх прав та свободи підприємницької діяльності або в захисті від неправомірного втручання в їх господарську діяльність.

**Олег Довбощук**
Директор, ТОВ «НЕСС ПВ»

Системний звіт

## АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

**Лютий 2019 р.**

### Питання

Зменшення бюрократизму в сфері трудових відносин.

### Рекомендація РБО

Вжити належних заходів зі спрощення паперового документообігу, що стосується трудових відносин, а також переведення його в електронний формат.

### Дії, виконані державними органами

05.02.2021 р. Верховною Радою України було прийнято в цілому проєкт Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі», яким скасовується обов'язкове ведення паперових трудових книжок.

### Питання

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

14.07.21 КМУ погодив законопроєкт, що 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 втрати або пошкодження;

https://www.me.gov.ua/News/Detail?lang=uk-UA&id=03c8e940-bbd8-4ae2-be3b-c860d05d93e8&title=UriadProponuUdoskonalitiZakonodavstvoProPratsevlashtuvanniaInozemtsiv

Системний звіт

## ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ

**Березень 2020 р.**

### Питання

Актуалізація стратегії розвитку МСП в умовах пандемії.

### Рекомендація РБО

Переглянути План заходів з реалізації Стратегії розвитку МСП на предмет визначення їхньої актуальності, пріоритетності та доцільності.

### Дії, виконані державними органами

Наразі Урядом затверджено постанову КМУ від 03 березня 2021 р. №179, якою прийнято Національну економічну стратегію на період до 2030 року.

В свою чергу, Національною економічною стратегією до 2030 року передбачено заходи, які не втратили своєї актуальності та доцільності в зв'язку з закінченням дії реалізації Стратегії розвитку МСП до 2020 року.

### Питання

Спрощення доступу МСП до можливості фінансування.

### Рекомендація РБО

Забезпечити розміщення якісних інформаційних та навчальних матеріалів про доступ до фінансування та загальну фінансову грамотність, у т.ч. про підготовку МСП до отримання банківського фінансування та підготовку кредитних заявок. Забезпечити широке інформування цільової аудиторії про такий ресурс.

### Дії, виконані державними органами

В межах Програми «5-7-9» потенційному кандидату на кредитування надано можливість пройти перевірку на відповідність умовам програми, взяти участь у тренінгових заходах у разі потреби покращення навичок з бізнес планування. Ці можливості реалізовані на окремій сторінці Порталу для підприємців https://sme.gov.ua/.

Також, з метою зменшення кількості відмов у кредитуванні та покращенні навичок із бізнес-планування, було підготовлено та запущено відео-курс із підготовки бізнес-плану для каналу YouTube у форматі порад та підказок.

Триває підготовка додаткового відео курсу про доступ до банківського кредитування для тих підприємців, які за умовами програми 5-7-9 не мають подавати банку бізнес-план.

Системний звіт

## ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ

**Березень 2020 р.**

### Питання

Покращення рівня кредитоздатності МСП.

### Рекомендація РБО

Ініціювати проведення навчальних програм для МСП, спрямованих на покращення доступу до фінансування, в межах програм технічної допомоги. Розглянути можливість регулярного проведення таких програм на постійній основі за бюджетного та/або донорського фінансування, наприклад, на основі регіональних центрів підтримки бізнесу. Для уникнення формалізованого підходу до реалізації таких програм (наприклад, коли виконання оцінюється лише за фактом проведення навчання), запровадити вимірювані та фокусовані ключові індикатори виконання, такі, як показники кількісної участі представників МСП, кількості МСП, що спробували отримати або отримали таке фінансування після участі у навчальних програмах, та інші.

### Дії, виконані державними органами

Інформація про події та заходи публікується на Порталі для підприємців (https://sme.gov.ua/events/).

Висловлюємо команді Ради 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.

**Адміністрація та колектив**
**ПЗВО «Східноєвропейський університет**
**імені Рауфа Аблязова»**

Системний звіт

## АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ, ЯКІ СПЛАЧУЄ БІЗНЕС

**Серпень 2020 р.**

### Питання

Проблема полягала у тому, що у разі реорганізації юридичних осіб-платників ПДВ (їх злиття, приєднання, поділу, виділу) не відбувалось перенесення реєстраційного ліміту у СЕА ПДВ до їх правонаступників, хоча таке перенесення й було передбачено законодавством. На заваді ставала відсутність технічної можливості такого перенесення, зумовлена особливостями функціонування програмних алгоритмів СЕА ПДВ.

Як наслідок, правонаступники не могли використовувати реєстраційний ліміт попередників для подання на реєстрацію своїх податкових накладних та розрахунків коригувань. Реєстраційний ліміт попередників фактично втрачався і правонаступники часто змушені були поповнювати електронні рахунки у СЕА ПДВ додатковими коштами, щоб надолужити втрату.

### Рекомендація РБО

Рада рекомендувала Мінфіну та ДПС забезпечити вжиття всіх необхідних заходів (у тому числі організаційних та технічних), які забезпечать перенесення показників СЕА ПДВ від одного платника ПДВ до іншого в разі реорганізації юридичних осіб, без необхідності звернення платників до судів з вимогою про перенесення таких показників.

У разі, якщо це могло б бути необхідно для імплементації рекомендації, Рада запропонувала Мінфіну та ДПС розробити та подати на затвердження Кабінету Міністрів України, а Кабінету Міністрів України — затвердити проєкт відповідних змін до Порядку № 569 або інших підзаконних нормативно-правових актів.

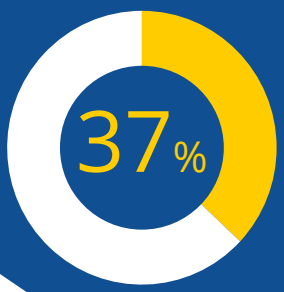
### Дії, виконані державними органами

Під час онлайн-засідання спеціалізованої експертної групи, утвореної у складі представників Ради та ДПС України, яке відбулось 23 грудня 2021 року, представниками ДПС України було підтверджено, що проблема вирішена. Вони повідомили, що відтепер забезпечена технічна можливість перенесення узгодженої за результатами документальної перевірки реєстраційної суми у СЕА ПДВ від одного платника ПДВ до іншого в разі реорганізації юридичних осіб за умови подання юридичною особою, що реорганізується, додатку 4 до податкової декларації з ПДВ із заповненою таблицею 4, а її правонаступником — із заповненою таблицею 5. Вирішення проблеми було підтверджено на практиці на прикладі двох скаржників Ради, суми перенесеного реєстраційного ліміту яких становили 39,6 млн. грн. та 4 млн. грн. відповідно.

## 2.3. Огляд виконання системних рекомендацій, представлених у системних звітах: 2015-2022 рр.

**18** системних звітів з рекомендаціями державним органам задля покращення умов ведення бізнесу в Україні РБО видала з початку роботи.

**435** системних рекомендацій представлено у звітах.




**159** рекомендацій виконали державні органи у 2021 році.

Примітно, що системні рекомендації з двох системних звітів, а саме «Вибрані проблеми підприємницької діяльності, які безпосередньо пов'язані з воєнними діями на Сході України та анексією АР Крим» (липень 2015 р.) та «Зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій в будівництві» (липень 2016 р.), Уряд втілив в повному обсязі.

Оскільки період підготовки річного звіту за 2021 рік припав на другу половину 2022 року, слід зазначити, що **показник виконання системних рекомендацій РБО збільшився до 47%**. Це стало можливим завдяки ухваленню Закону України «Про адміністративну процедуру», який враховує 27 з 54 рекомендацій, представлених у системному звіті «Адміністративне оскарження: поточний стан та рекомендації» (липень 2019 р.). Таким чином, впровадженими на сьогодні є 50% рекомендацій з системного звіту на тему адміністративного оскарження.

## 2015

Системний звіт

«ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ»

Всього рекомендацій **11**

Виконано **7**

В процесі виконання **2**

Більше не є актуальними **2**

## 2016

Системний звіт

«ЗЛОВЖИВАННЯ ПОВНОВАЖЕННЯМИ З БОКУ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ У ЇХ СТОСУНКАХ З БІЗНЕСОМ»

Всього рекомендацій **15**

Виконано **8**

Моніторинг більше не ведеться оскільки перенесено у новий системний звіт, оприлюднений у 2022 році **7**

## 2016

Системний звіт

«ПРИРОДНІ МОНОПОЛІСТИ vs. КОНКУРЕНТНИЙ БІЗНЕС: ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ СПІВПРАЦІ»

Всього рекомендацій **32**

Виконано **21**

В процесі виконання **6**

Більше не є актуальними **5**

## 2016

Системний звіт

«ВИКЛИКИ ТА ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ТА КОНТРОЛЮ ЗА КОНКУРЕНЦІЄЮ»

Всього рекомендацій **27**

Виконано **9**

В процесі виконання **16**

Не розпочато **2**

## 2016

Системний звіт

«ЗМЕНШЕННЯ КОРУПЦІЙНИХ РИЗИКІВ ТА СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ В БУДІВНИЦТВІ»

Всього рекомендацій **26**

Виконано **24**

Більше не є актуальними **2**

## 2017

Системний звіт

«БОРОТЬБА З РЕЙДЕРСТВОМ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ»

Всього рекомендацій **22**

Виконано **10**

В процесі виконання **12**

## 2017

Системний звіт

«ВИКЛИКИ ДЛЯ УРЯДУ ТА БІЗНЕСУ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З МІСЦЕВИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ»

Всього рекомендацій **22**

Виконано **11**

В процесі виконання **10**

Більше не є актуальною **1**

## 2018

Системний звіт

«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У МИТНІЙ СФЕРІ»

Всього рекомендацій **23**

Виконано **11**

В процесі виконання **11**

Більше не є актуальною **1**

## 2019

Системний звіт

«АДМІНІСТРАТИВНЕ ОСКАРЖЕННЯ: ПОТОЧНИЙ СТАН ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ»

Всього рекомендацій **54**

В процесі виконання (станом на кінець 2021 року) **54**

## 2020

Системний звіт

«ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ»

Всього рекомендацій **35**

Виконано **11**

В процесі виконання **22**

Не розпочато **2**

## 2020

Системний звіт

«АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ, ЯКІ СПЛАЧУЄ БІЗНЕС»

Всього рекомендацій **55**

Виконано **12**

В процесі виконання **7**

Відхилено **23**

Не розпочато **10**

Більше не є актуальними **3**

## 2020

Системний звіт

«ЯК БІЗНЕСУ ДОМОГТИСЯ ВИКОНАННЯ СУДОВОГО РІШЕННЯ В УКРАЇНІ»

Всього рекомендацій **26**

Виконано **0**

В процесі виконання **8**

Не розпочато **18**

## 2021

Системний звіт

«ЗЛОВЖИВАННЯ І ТИСК ПРАВООХОРОНЦІВ НА БІЗНЕС»

Всього рекомендацій **27**

Виконано **2**

В процесі виконання **0**

Відхилено **0**

Не розпочато **25**

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»

## 2.4 Погляд в майбутнє: актуальні системні рекомендації

Із повномасштабним вторгненням російської федерації в Україну 24 лютого 2022 року держава функціонує у режимі воєнного стану.

Завдяки безпрецедентній згуртованості населення, стійкості бізнесу, рішучості органів державної влади та міжнародній підтримці, попри триваючу війну, країна продовжує впевнено крокувати в напрямку побудови сучасної держави із європейським майбутнім.

Разом з тим, пріоритети та напрямки реформування, на які Україна орієнтувалася у мирний час, через війну радикально змінилися. Наразі перед державою постали питання якнайшвидшої перемоги над агресором та ефективної відбудови і відновлення від наслідків війни.

Рада продовжує пильно моніторити виконання державними органами системних рекомендацій, представлених у звітах протягом семи років діяльності.

РБО вважає важливим втілення запропонованих у системних звітах змін, але й розуміє причини відтермінування цих питань.

У річному звіті за 2021 рік ми хотіли б виділити перелік системних рекомендацій, актуальність яких, на нашу думку, зберігається й у воєнний час. Усунення регуляторних недоліків в сфері верховенства права, зокрема в частині виконання судових рішень та адміністрування податків, які сплачує бізнес, дозволить подолати одну з головних корупційних перешкод на шляху до наближення України до ЄС та відповідатиме євроінтеграційним зобов'язанням, взятим Україною в межах Угоди про Асоціацію з Європейським Союзом та здобуття статусу країни-кандидата.

«

Висловлюємо вдячність Раді бізнес-омбудсмена за активну роль в захисті нашої компанії від неправомірних дій з боку правоохоронних органів. Авторитет вашої організації в суспільстві і висока професійність ваших інспекторів допомогли привернути увагу до нашої ситуації на найвищому рівні — в Офісі Генерального прокурора.

**Тільман Олександр**
Директор ПП «ТД «Галпідшипник»

# Рекомендації, на які слід звернути особливу увагу:

Системний звіт «ЯК БІЗНЕСУ ДОМОГТИСЯ ВИКОНАННЯ СУДОВОГО РІШЕННЯ В УКРАЇНІ»

- Завершити формування законодавства, що зрівнює повноваження приватних та державних виконавців;
- Забезпечити розробку Національної стратегії відносно поступового усунення тих мораторіїв на примусове виконання судових рішень, актуальність яких зберігається згідно з проведеним Мін'юстом аналізом;
- У контексті мораторіїв щодо боржників-державних підприємств чи підприємств з кваліфікуючою часткою держави — розглянути та ініціювати запровадження дієвих альтернативних механізмів задоволення вимог кредиторів на час дії відповідних мораторіїв;
- При ініціюванні перед ВРУ питання продовження дії мораторіїв — передбачати її поширення лише на ті правовідносини, що мали місце до такого продовження та обумовлювали власне впровадження.

Системний звіт «АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ, ЯКІ СПЛАЧУЄ БІЗНЕС»

- Внести зміни до пункту 56.23 статті 56 ПК України, якими прямо передбачити можливість адміністративного оскарження рішень про відповідність критеріям ризиковості та про неврахування таблиць даних платників податків у порядку, визначеному цим пунктом. Після внесення таких змін до ПК України — забезпечити внесення відповідних змін й до Порядку № 1165;
- Внести зміни до Порядку № 1165 та/або Порядку № 1246, який передбачає встановлення строку, протягом якого ПН/РК має бути зареєстрованою у ЄРПН на виконання судового рішення. Такий строк має бути реалістичним (дозволяти ДПС України забезпечити його неухильне дотримання) і не повинен перевищувати 15 календарних днів з дати набрання судовим рішенням законної сили. Після набрання чинності вказаними змінами, всі випадки порушення вказаного строку мають ставати підставою для проведення у ДПС України службових перевірок та притягнення винних осіб до відповідальності.

# 3 Співпраця зі стейкхолдерами

Невід'ємною складовою діяльності РБО є постійна взаємодія із стейкхолдерами — державними органами, бізнес-спільнотою, міжнародними партнерами та медіа — співпраця з якими дозволяє не лише проводити ефективні розслідування у справах підприємців, привертати увагу до окремих системних проблем бізнесу, а й знаходити шляхи їх вирішення.

## 3.1 Співпраця з державними органами

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

- Державною податковою службою
- Державною митною службою
- Державною фіскальною службою
- Офісом Генерального прокурора
- Службою безпеки України
- Міністерством екології та природних ресурсів
- Державною регуляторною службою
- Міністерством юстиції
- Національним антикорупційним бюро
- Київською міською державною адміністрацією
- Національною поліцією
- Національним агентством з питань запобігання корупції.

На підставі меморандумів Рада утворила Експертні групи з державними органами, які стали платформою для відкритого і прозорого розгляду скарг, а також вдосконалення законодавства в сфері ведення бізнесу.

# У 2021 році слід згадати про засідання таких Експертних груп:

| Державний орган | Кількість зустрічей | Кількість розглянутих кейсів |
|---|---|---|
| Державна податкова служба | 51 | 973 |
| Національна поліція | 5 | 74 |
| Офіс Генерального прокурора | 5 | 101 |
| Міністерство юстиції | 2 | 7 |
| Державна митна служба | 3 | 10 |
| Київська міська державна адміністрація | 2 | 3 |
| **Всього** | **68** | **1168** |

### 3.2 Статус законопроєкту про Установу бізнес-омбудсмена

У 2021 році РБО продовжила роботу над просуванням законопроєкту про Установу бізнес-омбудсмена в Україні. Ще у 2020 році законопроєкт отримав підтримку чотирьох комітетів ВРУ та був зареєстрований у Верховній Раді України (ВРУ). Проте через коментарі з боку комітетів, зокрема й Науково-експертного управління ВРУ, в лютому 2021 року під час пленарного засідання було вирішено повернути законопроєкт Комітету з питань економічного розвитку на доопрацювання. Так, була підготовлена нова редакція законопроєкту з урахуванням коментарів з боку комітетів. Нову редакцію законопроєкту Комітет з питань економічного розвитку прийняв 28 квітня 2021 року.

На початку вересня 2021 року Погоджувальна рада Верховної Ради додала закон до списку голосування на новій пленарній сесії.

---

У лютому 2022 року із початком повномасштабної російсько-української війни питання закріплення статусу РБО на законодавчому рівні відійшло на другий план.

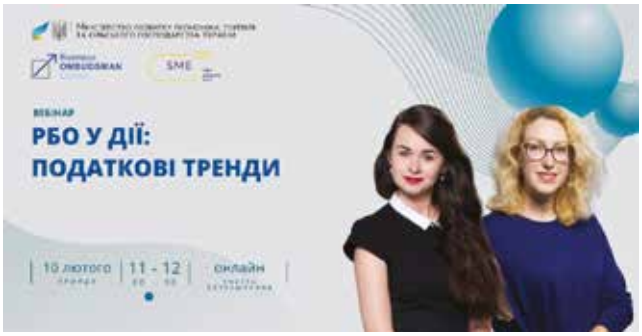
Водночас ідея інституціоналізації РБО на рівні закону нікуди не зникла. На сьогодні обговорюється можливість включення частини положень законопроєкту про Установу бізнес-омбудсмена у новий законопроєкт щодо дерегуляції бізнесу.

### 3.3 Онлайн-заходи з партнерами

У звітному році Рада бізнес-омбудсмена продовжила взаємодіяти з цільовою аудиторією, організовуючи спільні онлайн-заходи зі своїми партнерами. Вебінари стали особливим майданчиком для обміну практичним досвідом РБО у сфері захисту бізнесу з бізнес-асоціаціями, юридичними фірмами та іншими стейкхолдерами.

## Вебінари з Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства та Офісом розвитку МСП SME.DO

**10.02.2021**
«РБО в дії: податкові тренди»




**24.02.2021**
«РБО в дії: взаємодія з правоохоронцями»

**10.03.2021**
«РБО в дії: ефективна взаємодія з державними регуляторами»

**31.03.2021**
«РБО в дії: особливості роботи з місцевими органами влади»

**27.05.2021**
«Митні питання: як може допомогти Рада бізнес-омбудсмена»

## Вебінар з Національною асоціацією адвокатів України

**15.02.2021**
«Проблемні питання державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності у період дії карантину»

**16.02.2021**
«Співпраця з недобросовісними контрагентами = проблеми у відносинах з державою? Досвід та поради Ради бізнес-омбудсмена»

**12.03.2021**
«Скарги, пов'язанні з карантинними обмеженнями: досвід РБО»

**07.04.2021**
«BIG TRAVEL РБО: Харків»

**14.05.2021**
«BIG TRAVEL РБО: Запоріжжя»

**26.05.2021**
«Скарги бізнесу, що стосуються трудових питань: досвід Ради бізнес-омбудсмена»

**28.05.2021**
«Ефективна взаємодія з органами архітектурно-будівельного контролю»

**16.09.2021**
«Практика РБО: податкові перевірки»

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

**05.10.2021**
«Практика РБО: реєстрація податкових накладних»

**10.11.2021**
«Практика РБО: податкові кримінальні провадження»

**08.12.2021**
«Проблеми агробізнесу в Україні: практика РБО»архітектурно-будівельного контролю»

## Вебінари з Українським союзом промисловців і підприємців

**03.03.2021**
«Проблеми бізнесу у податковій сфері: практичний досвід РБО»

**07.04.2021**
«Проблеми бізнесу у стосунках з правоохоронцями: досвід РБО»

**27.05.2021**
«Митні питання: як може допомогти Рада бізнес-омбудсмена»

## Вебінари з Американською торговельною палатою в Україні та юридичними фірмами GOLAW

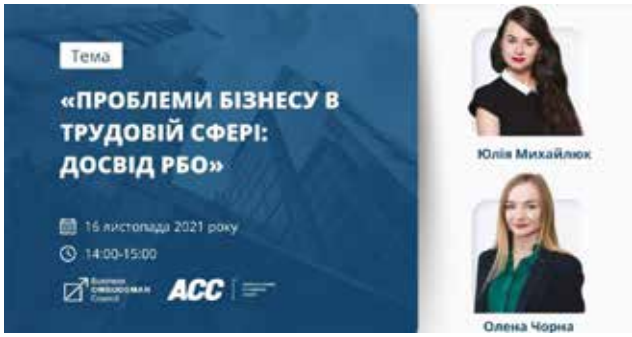
**4.03.2021**
«Блокування податкових накладних: що робити та як цього уникнути?»

**31.03.2021**
«Податкові перевірки у 2021 році»

**21.04.2021**
«Блокування реєстрації податкових накладних»

**12.10.2021**
«Як захистити бізнес від недобросовісних партнерів?»

**16.11.2021**
«Проблеми бізнесу у трудовій сфері: практика Ради бізнес-омбудсмена»




## Вебінар з Асоціацією сонячної енергетики України

**18.11.2021**
«Рада бізнес-омбудсмена — ефективний захист виробників «зеленої» енергії»

### 3.4 Окремі важливі події

У 2021 році бізнес-омбудсмен та його команда взяли участь у багатьох заходах національного та міжнародного рівня.

Серед них були наступні події:

**17-19.03.2021**

Форум «Україна 30»
**Організовано**
Кабінет Міністрів України, Офіс Президента України

**19.03.2021**

Засідання Національної ради реформ під головуванням Президента України Володимира Зеленського
**Організовано**
Національна рада реформ

**29.03.2021**

Зустріч з Інститутом бізнес-омбудсмена Киргизької республіки
**Організовано**
Інститут бізнес-омбудсмена Киргизької республіки

**12-13.05.2021**

VII Міжнародний податковий форум
**Організовано**
Видавництво «Юридическая практика»

**18.05.2021**

Прийом з нагоди 5-ї річниці Спілки українських підприємців
**Організовано**
Спілка українських підприємців

**21.05.2021**

Засідання Колегії Державної податкової служби
**Організовано**
Державна податкова служба України

**04.06.2021**

Зустріч з Олексієм Любченком, Першим віце-прем'єр-міністром України
**Організовано**
Кабінет Міністрів України

**07.09.2021**

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

**07.09.2021**

Business and Legal Infrastructure Forum
**Організовано**
Видавництво «Юридична практика»

**27.08.2021**

Польсько-український економічний форум «Від суверенітету до конкурентоспроможності. 30 років співпраці»
**Організовано**
Польсько-українська господарча палата

**02.09.2021**

High Level Event for CEOs «Комплаєнс як перевага відповідального бізнесу»
**Організовано**
Всеукраїнська мережа доброчесноті та комплаєнсу UNIC

**02-04.09.2021**

Конференція «Маріуполь-2030. Великі інвестиційні можливості»
**Організовано**
Маріупольска міська рада та Офіс простих рішень та результатів

**20.09.2021**

VI Міжнародний форум із захисту бізнесу
**Організовано**
Видавництво «Юридична практика»

**24.09.2021**

Відкиття Південноукраїнського представництва Українсько-турецької ділової ради
**Організовано**
Українсько-турецька ділова рада

**06.10.2021**

Зустріч із першим заступником міністра внутрішніх справ Євгеном Єніним
**Організовано**
Міністерство внутрішніх справ України

**08.10.2021**

Зустріч з директором Бюро економічної безпеки Вадимом Мельником
**Організовано**
Бюро економічної безпеки України

**26.10.2021**

Зустріч з представниками польських та українських інвесторів
**Організовано**
Міністерство економіки України

**02.12.2021**

Міжнародний антикорупційний форум «Клептократія і незаконні фінансові потоки»
**Організовано**
Офіс Генерального прокурора України

**07.12.2021**

Зустріч з представниками польського бізнесу
**Організовано**
Польське агентство інвестицій та торгівлі

**09-10.12.2021**

Зустріч з Інститутом бізнес-омбудсмена та Генеральною прокуратурою Киргизької Республіки під егідою Програми Ради Європи «Верховенство права в Центральній Азії»
**Організовано**
Рада Європи/Європейський Союз

### 3.5 Взаємодія з медіа

У 2021 році наші інтерв'ю та статті були опубліковані в провідних ЗМІ:

Ділові медіа

CENSOR.NET, Новое время, ZN.UA, Європейська правда, Forbes, Наші гроші, TAXLINK, RAU, delo.UA, Тиждень, mind, DIALOG, CP, business ukraine, Баланс Агро, pg, Деньги.ua, VGORODE.UA

Інформаційні агентства

interfax, ЛІГА.net

Юридичні видання

ЮРИСТ, ЛІГА закон, Юридическая Практика, Юридична Газета, DICTUM

ТВ та радіо

Перший діловий, Радіо Свобода, Voice of America, Дом, ICTV, Еспресо, Україна 24, Погляд Київщина, 7, Апостроф, НВ, Українське радіо, Arbitration, громадське радіо

# Незалежно.
# Конфіденційно.
# Безкоштовно.

www.boi.org.ua