Business
OMBUDSMAN
Council



# РІЧНИЙ ЗВІТ

**2018**

BUSINESS
OMBUDSMAN
COUNCIL

www.boi.org.ua

# ЗМІСТ

**Звернення бізнес-омбудсмена ..... 04**

**Про Раду ..... 06**
Хто ми ..... 06
Наші цілі та принципи ..... 09
Команда ..... 10
Що ми робимо ..... 12
Як ми працюємо ..... 16

**Короткий огляд 2018 року ..... 14**

**1. Тенденції скарг ..... 17**
1.1. Кількість отриманих скарг ..... 18
1.2. Державні органи, на які скаржилися найчастіше ..... 19
1.3. Характер отриманих скарг ..... 21
1.4. Часові межі попереднього вивчення скарг ..... 25
1.5. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху .. 26
1.6. Часові межі проведення розглядів ..... 29
1.7. Географія отриманих скарг ..... 30
1.8. Фінансовий та нефінансовий вплив ..... 35
1.9. Портрет скаржників ..... 38

**2. Огляд найважливіших розслідувань ..... 44**

**3. Системні проблеми та рекомендації ..... 86**
3.1. Системні проблеми, виявлені у звітному періоді ..... 87
3.2. Видані рекомендації державним органам та рівень їх виконання ..... 88
3.3. Втілення системних рекомендацій, наданих в процесі розслідування .... 90
3.4. Тема звіту: огляд виконання системних рекомендацій ..... 96

**4. Співпраця зі стейкхолдерами ..... 110**
4.1. Співпраця з державними органами ..... 111
4.2. Регіональні семінари з комплаєнсу «Ділова доброчесність:
долучайся, впроваджуй та вигравай» ..... 112
4.3. Зв'язки з громадськістю ..... 113

**Ваші відгуки ..... 121**

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

# Шановні друзі, колеги та партнери,

Із задоволенням представляю вам звіт Ради бізнес-омбудсмена за 2018 рік.

Підбиваючи підсумки чотирьох років роботи Ради в Україні та нашого внеску в поліпшення бізнес-клімату країни, вважаю, що найкраще про результати нашої діяльності скажуть цифри. За цей час ми отримали від підприємців понад 5000 скарг на неправомірні дії державних органів та закрили понад 3000 справ. Рада допомогла компаніям повернути понад 13,3 млрд. грн., припинити сотні випадків зловживань держорганами, закрити десятки незаконних кримінальних справ, отримати ліцензії та дозволи.

Тільки у 2018 році ми отримали 1792 скарги та закрили 1439 справ, що відповідно на 9% і 38% більше порівняно з 2017 роком. Приємно відзначити, що 97% заявників задоволені співпрацею з нами, а державні органи виконали 94% наших рекомендацій.

Традиційно податкові питання (61%), дії правоохоронних органів (14%), державних регуляторів (7%) та органів місцевого самоврядування (4%) становили переважну більшість скарг. У цих чотирьох групах ми спостерігали як позитивні, так і негативні тренди. Серед позитивних – загальне зниження кількості звернень стосовно державних регуляторів та органів місцевого самоврядування, суттєве скорочення кількості скарг щодо відшкодування ПДВ та діяльності Служби безпеки України. З іншого боку, ми фіксуємо помітне збільшення скарг, пов'язаних з необґрунтованими донарахуваннями та штрафами в результаті податкових перевірок, зростання більш ніж вполовину кількості скарг, пов'язаних з податковими кримінальними справами, а також діяльністю або бездіяльністю Національної поліції і Генеральної прокуратури.

Підприємства менше скаржилися на дії державних підприємств, стосовно митних питань та змін до законодавства, дещо більше – на дії Міністерства юстиції.

Мені приємно відзначити окремі системні перемоги 2018 року, досягнуті відповідно до наших рекомендацій державним органам:

- Набув чинності закон, відомий як #МаскиШоуСтоп2, що розширює механізми оскарження незаконних дій чи бездіяльності правоохоронців та притягнення їх до персональної відповідальності.
- Верховна Рада прийняла Закон «Про валюту та валютні операції» та фактично скасувала спеціальні санкції щодо експорту-імпорту.
- Міністерство юстиції запровадило програмні та технічні зміни, відповідно до яких державні реєстратори більше не можуть здійснювати реєстраційні дії з нерухомим майном з порушенням правил територіальності.
- Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердила фіксовані тарифи на підключення до електроенергії, з розрахунком ціни на основі заявленої замовником електричної потужності.
- Державна архітектурно-будівельна інспекція запустила онлайн-інструменти, які містять всю документаційну інформацію про будівництво, полегшуючи та тим самим підвищуючи зручність користування та усуваючи ризики зловживань з боку державних органів.
- Набув чинності закон, який запроваджує підхід «єдиного вікна» до митного оформлення, забезпечуючи, таким чином, виконання рекомендацій, викладених у наших системних звітах про міжнародну торгівлю та митницю.

Особлива увага в цьому звіті присвячена огляду виконання рекомендацій, виданих протягом 2015-2018 років у всіх 13 системних звітах Ради. Нам вдалося переконати державні органи виконати фінансові зобов'язання та виплатити 2 млрд. грн. підприємствам, працівників яких було мобілізовано до АТО.

Ми багато зробили для дерегуляції будівництва та підключення до електропостачання, адміністрування податків та захисту конкуренції, налагодження роботи з природними монополістами та місцевими радами. Широко відомий у ЗМІ закон #МаскиШоуСтоп також базувався на наших рекомендаціях. Відповідно до наших рекомендацій державні органи просунулися у боротьбі з рейдерством та реформуванням державних регуляторів, вирішуючи деякі нагальні питання в митній сфері та у сфері праці. Вже багато було зроблено, але ми ніколи не зупиняємося і продовжуємо стежити за виконанням інших рекомендацій, а також обирати наступні теми для системного аналізу.

Покращення рівня ділової доброчесності серед українських компаній залишається серед пріоритетів нашої роботи. Протягом року ми продовжували активно підтримувати Всеукраїнську мережу доброчесності та комплаєнсу (UNIC). Разом з UNIC та іншими партнерами ми провели серію регіональних семінарів з питань доброчесності та комплаєнсу. Ми вважаємо, що колективні дії мають вирішальне значення для підвищення поінформованості та створення засад для покращення ділової доброчесності бізнесу в Україні.

Ми пишаємося тим, що вже багато зробили для покращення позицій України в рейтингу Doing Business Світового банку та Індексі сприйняття корупції Transparency International, і розуміємо, що ми б не змогли досягнути таких результатів без підтримки наших партнерів і донорів. Ми також вважаємо, що наша організація буде ще більш ефективною та отримає нові можливості для захисту бізнесу з прийняттям закону «Про установу бізнес-омбудсмена». Ми переконані, що його довгоочікуване прийняття зміцнить нашу інституційну спроможність захищати законні права наших скаржників.

З першого дня своєї роботи Рада підтримує український бізнес, допомагає досягнути справедливості, заохочує прозорість, верховенство права та конструктивний діалог з урядом. У нас є обов'язок, досвід та бажання й надалі працювати у цьому напрямку.



**Альгірдас Шемета**
бізнес-омбудсмен України



# ПРО РАДУ



Business
OMBUDSMAN
Council

## ХТО МИ

Рада бізнес-омбудсмена – це незалежний консультативно-дорадчий орган Кабінету Міністрів України, започаткований для створення прозорих умов роботи бізнесу та запобігання корупції у державних та місцевих органах влади, а також державних або підконтрольних державі компаніях. Рада створена як перша точка контакту для компаній, які прагнуть захисту від незаконних дій державних органів та їхніх представників. Рада бізнес-омбудсмена офіційно розпочала свою діяльність 20 травня 2015 року.

# РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ

через цільовий мультидоноровий рахунок Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР), відкритий у 2014 році.

European Bank
for Reconstruction and Development



# ДОНОРАМИ

є Європейський Союз, Велика Британія, Данія, Італія, Нідерланди, Німеччина, Норвегія, Польща, США, Фінляндія, Франція, Швейцарія, Швеція та Японія.

Завдяки зусиллям Ради скаргу розглянули з дотриманням усіх вимог чинного законодавства, об'єктивно та неупереджено. Ми цінуємо відкритість і готовність Ради допомагати бізнесу в Україні».

**Саймон Уелфорд**
Генеральний директор
ТОВ «Бритіш Американ Тобакко Україна»

# КЕРІВНИМ ОРГАНОМ

Ради бізнес-омбудсмена є Наглядова рада, до складу якої увійшли уповноважені представники з трьох блоків:

## Державні установи:

Кабінет Міністрів України

## Міжнародні фінансові інституції:

ЄБРР

Організація економічного співробітництва та розвитку

## Бізнес-асоціації:

Американська торговельна палата в Україні

Європейська бізнес-асоціація

Федерація роботодавців України

Торгово-промислова палата України

Український союз промисловців і підприємців



**Голова Наглядової ради – Маттео Патроне,** очільник ЄБРР у Східній Європі та на Кавказі.

Кожен блок має один голос в Наглядовій Раді

# НАШІ ЗАВДАННЯ

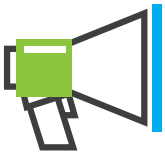
**Рада бізнес-омбудсмена сприяє:**



**01** Боротьбі з корупцією та неправомірними діями з боку державних органів

**02** Підвищенню інвестиційної привабливості України





**03** Створенню культури прозорої та підзвітної державної служби

# НАШІ ПРИНЦИПИ

- Незалежність
- Нейтралітет
- Доступність
- Відкритість та прозорість
- Підзвітність
- Чесність та порядність
- Конфіденційність

Висловлюємо щиру повагу Вашій команді за активну і незмінну позицію у захисті законних прав і інтересів українського бізнесу.»

**Інна Хомич**
Директор з правових питань
ТОВ «Нова Пошта-Центр»

# КОМАНДА

До складу Ради бізнес-омбудсмена входять бізнес-омбудсмен, два його заступники та Секретаріат.

## Рада бізнес-омбудсмена:



**Альгірдас Шемета**, бізнес-омбудсмен



**Тетяна Коротка**, заступник бізнес-омбудсмена



**Ярослав Грегірчак**, заступник бізнес-омбудсмена

## Секретаріат:



**Андрій Боднарчук**, інспектор



**Юрій Гайдай**, інспектор



**Владислав Жабський**, інспектор



**Володимир Забудський**, інспектор



**Олег Крикавський**, інспектор



**Олена Куцай**, інспектор



**Володимир Куценко**, інспектор



**Олег Михалюк**, інспектор



**Кирило Номінас**, інспектор



**Марина Павленчик**, інспектор



**Юліана Ревюк**, інспектор



**Кирил Сластунов**, інспектор



**Олексій Співак**, інспектор



**Андрій Чорноус**, інспектор



**Юлія Михайлюк**, молодший інспектор



**Ірина Станіславська**, координатор з комунікацій



**Юлія Лебедєва**, референт



**Віталій Кірмач**, водій



**Тетяна Херувімова**, інспектор



**Ксенія Величко**, молодший інспектор



**Василь Суховий** молодший інспектор



**Алла Черняк**, адміністративний менеджер



**Олександр Бобров**, менеджер



**Олександр Хоменко**, інспектор



**Іванна Гуменна**, молодший інспектор



**Ольга Селезньова**, директор з комунікацій



**Ірина Галаніна**, асистент бізнес-омбудсмена



**Ольга Никончук**, ресепшіоніст

**На кінець звітного періоду у команді Ради бізнес-омбудсмена працює**

# 32
## фахівці

**з західною освітою та професійним досвідом у юриспруденції, стратегічному управлінні, економіці, аудиті та управлінні ризиками.**

# ЩО МИ РОБИМО

Ми отримуємо сотні скарг від підприємців на недобросовісні дії органів державної влади та держслужбовців, а також державних компаній. Звернення до бізнес-омбудсмена для багатьох компаній – це крайній захід. Якщо підприємці не намагалися вирішити проблему, використовуючи інші інструменти, ми адресуємо їх до відповідних органів. Проте якщо цей шлях вже пройдено, але безрезультатно, ми розпочнемо розслідування. Ми не ставимося до розгляду скарг формально, допомагаємо бізнесу знайти вихід якнайшвидше та найефективніше.



Ваша підтримка – свідчення небайдужого ставлення до проблем розвитку, прозорого ведення бізнесу в Україні і розуміння непересічної важливості захисту та представництва підприємств у державних органах».

**Станіслав Коваленко,**
Директор «ПРОЕКТГАЗБУД»

# ЩО МИ МОЖЕМО ЗРОБИТИ:

**ОБІЙТИ**
бюрократію та знайти рішення, якщо бізнесу це не вдалося зробити самостійно

**ДОПОМОГТИ**
вирішити проблему шляхом взаємодії з громадськістю та відповідними органами

**ВИЗНАЧИТИ,**
чи були дії скаржника та держоргану справедливими

**ЗВЕРНУТИСЯ**
до інших, хто може допомогти, якщо питання поза нашим мандатом

**ЗВІТУВАТИ**
про тенденції скарг на дії держорганів та рекомендувати системні зміни до законодавства, що стосується бізнесу в цілому



# ЩО МИ НЕ МОЖЕМО ЗРОБИТИ:

Втручатися в роботу судів

Змінювати державну політику

Приймати скарги проти приватного бізнесу

Розслідувати справу, якщо заявник не пройшов принаймні один етап адміністративного оскарження

Брати в роботу скаргу, якщо з моменту останнього порушення пройшло більше року

# ОГЛЯД 2018 РОКУ

**1792** скарг отримано в 2018 році

**+9%** *порівняно з 2017 роком*

**1439** справ закрито

**+38%** *порівняно з 2017 роком*

**66%** в електронному вигляді через сайт

**34%** поштою

## ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ:

| | |
|---|---|
| Податкові питання | 61% |
| Дії правоохоронних органів | 14% |
| Дії державних регуляторів | 7%* |
| Дії органів місцевого самоврядування | 4% |
| Дії Міністерства юстиції | 3% |

** У цьому звіті ми додали Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, Національний банк України та Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення до блоку державних регуляторів.*

## ТОП-5 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ

| | |
|---|---|
| Київ | 36% |
| Дніпропетровська область | 10% |
| Харківська область | 8% |
| Київська область | 7% |
| Одеська область | 7% |

## ОПУБЛІКОВАНО 2 СИСТЕМНИХ ЗВІТИ




«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У МИТНІЙ СФЕРІ»




«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН»

# ПОРТРЕТ СКАРЖНИКА

**Розмір бізнесу:**

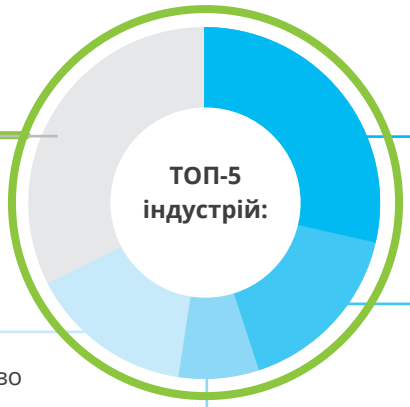
27% великий

73% малий/середній

**Походження капіталу:**

15% іноземний бізнес

85% український бізнес




7% Приватні підприємці

29% Оптова торгівля

9% Нерухомість та будівництво

13% Виробництво

10% Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

# ДОТРИМАННЯ КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ



| | Цільовий показник | Результат 2015-2018 рр |
|---|---|---|
| Відсоток розслідувань, закритих протягом 90 днів | 80% | 82% |
| Частка задоволених скаржників | 75% | 97% |
| Відсоток рекомендацій, виконаних державними органами протягом 6 місяців з моменту отримання | 50% | 87% |

**2185** рекомендацій видано в 2015-2018 рр

**94%** з них були виконані до 31 грудня 2018 року

**2 млрд. грн.** прямий фінансовий ефект у 2018 році

загальний ефект наразі перевищує **13,35 млрд. грн.**



# ЯК МИ ПРАЦЮЄМО

## 1 Оцінюємо скаргу

Протягом 10 робочих днів Скаржник отримує відповідь про те, чи беремо ми скаргу в роботу.

## 2 Розслідуємо справу

Ми розглядаємо скаргу більш детально і досягаємо результату протягом 3 місяців з дати, коли ми розпочали розслідування.

## 3 Видаємо рекомендації та моніторимо їх виконання

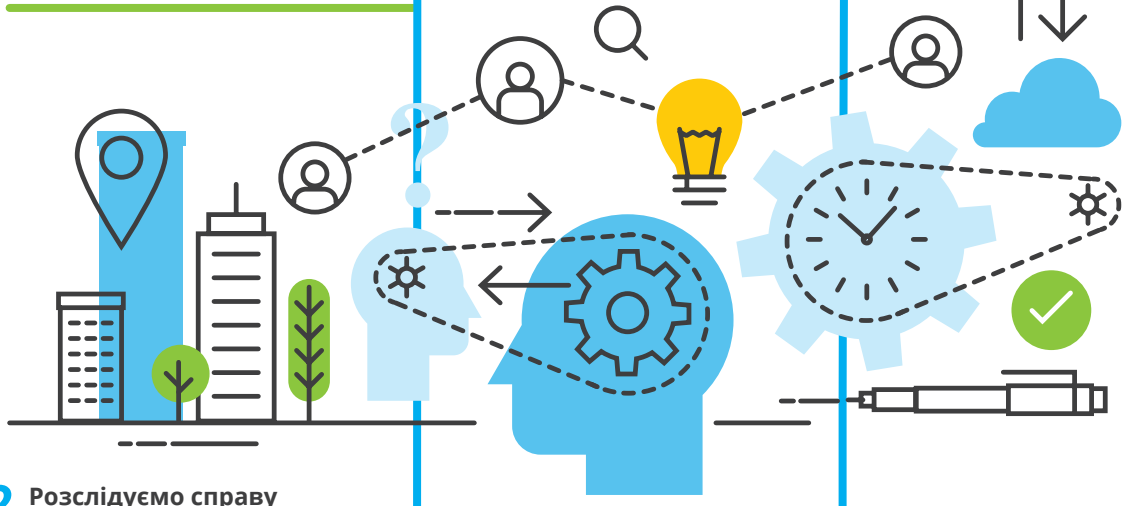
Ми моніторимо виконання всіх наших рекомендацій, доки вони не будуть імплементовані належним чином, а також контролюємо, щоб проблеми не повторювалися.

## 4 Відслідковуємо системні проблеми

Ми постійно відслідковуємо системні проблеми у скаргах і пропонуємо зміни до законодавства, що впливають на бізнес-середовище в цілому.

## 5 Спілкуємося

Ми повідомляємо про результати розслідування скаржникам, відповідним урядовим установам і засобам масової інформації.



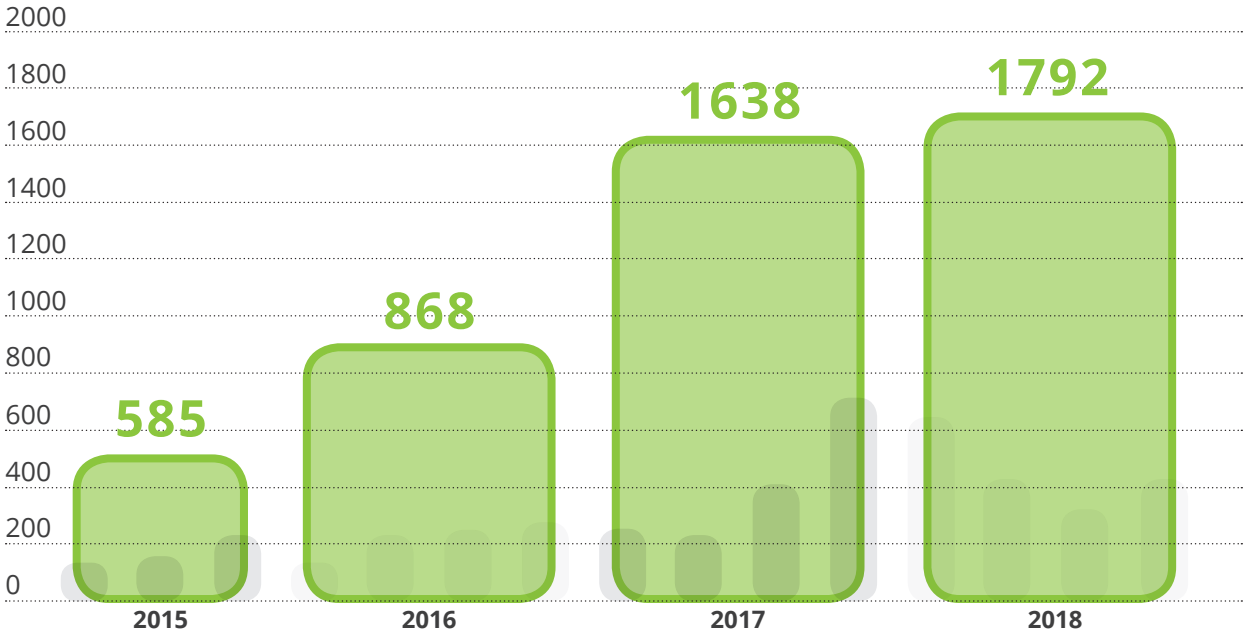
## 6 Звітуємо

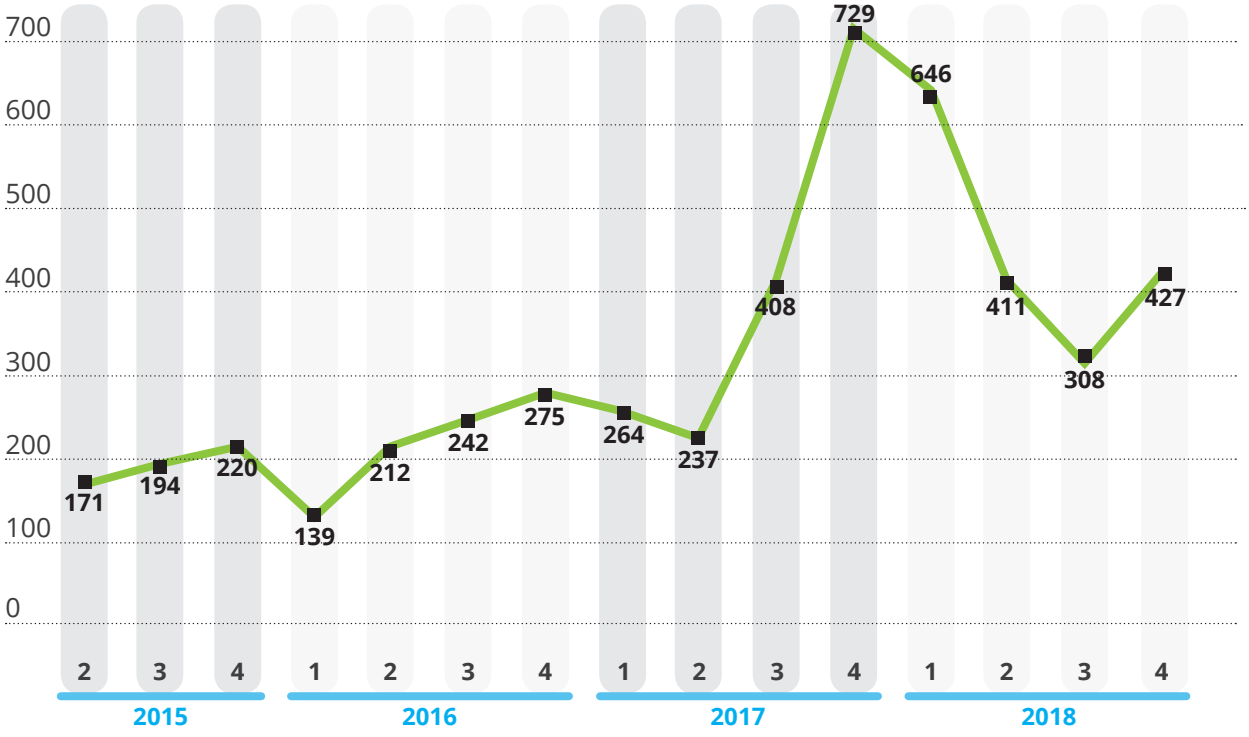
Ми розповідаємо про результати роботи у квартальних та річних звітах, які поширюємо на нашому сайті, у соціальних мережах та засобах масової інформації. Друковані копії звітів також доступні в нашому офісі.

# 1 ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ

# 1.1. Кількість отриманих скарг

(Пункт Регламенту 5.3.1 (a))




Пік скарг на неправомірні дії державних органів, отриманих Радою, зафіксований у четвертому кварталі 2017 року. Далі кількість звернень скорочувалася протягом 9 місяців 2018 року. Потім кількість скарг знову зросла у 4 кварталі 2018 року.

## 1.2. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

# **ТОП-10** ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ

| | Кількість скарг, отриманих у 2018 році | Зміна в порівнянні з 2017 роком | Зміна в порівнянні з 2016 роком | Зміна в порівнянні з 2015 роком |
|---|---|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України | 1151 | 9% | 139% | 372% |
| Національна поліція України | 112 | 58% | 239% | 387% |
| Прокуратура України | 108 | 54% | 209% | 272% |
| Органи місцевого самоврядування | 66 | -26% | -20% | 83% |
| Міністерство юстиції України | 56 | 30% | 124% | 44% |
| Служба безпеки України | 33 | -15% | 74% | 200% |
| Міністерство фінансів України | 23 | 64% | 156% | 360% |
| Міністерство екології та природних ресурсів України | 22 | -8% | 100% | 144% |
| Міністерство соціальної політики України | 20 | 100% | 233% | 233% |
| Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України | 19 | -37% | 6% | -44% |
| **Інші** | **182** | **-4%** | **24%** | **10%** |

Компанії подали на 9% більше скарг на дії Державної фіскальної служби порівняно з попереднім роком.

Підприємці також надіслали більше звернень щодо дій Національної поліції (+54%) та Прокуратури (+58%). Примітно, що з 2016 року цей показник збільшився вдвічі. Водночас, кількість скарг проти Служби безпеки України зменшилася на 15%.

Рада отримала більше скарг на дії Міністерства юстиції (+30%), Міністерства фінансів (+64%) та Міністерства соціальної політики (+100%). Водночас зменшилася кількість звернень на такі державні органи: органи місцевого самоврядування (-26%), Міністерство екології та природних ресурсів України та вищі органи державної влади, у тому числі Парламент, Кабінет Міністрів та Президента України (-37 %).

# ІНШІ ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ:

| | |
|---|---|
| Державні підприємства | 19 |
| Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства | 19 |
| Міністерство економічного розвитку та торгівлі України | 16 |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості України | 15 |
| Комерційні та інші суди | 13 |
| Міністерство охорони здоров'я України | 9 |
| Міністерство інфраструктури України | 8 |
| Міністерство аграрної політики та продовольства України | 8 |
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) | 8 |
| Національне антикорупційне бюро України | 7 |
| Державні фонди | 6 |
| Державна служба з безпечності харчових продуктів та захисту споживачів | 6 |
| Антимонопольний комітет України | 5 |
| Державна регуляторна служба України | 2 |
| Національний банк України | 2 |
| Комунальні підприємства | 1 |
| Державне агентство лісових ресурсів | 1 |
| Міністерство внутрішніх справ | 1 |
| Міністерство оборони України | 1 |
| Інші | 35 |



# 1.3. Характер отриманих скарг

(Пункт Регламенту 5.3.1 (а))

Аналіз скарг, отриманих у 2018 році, свідчить про те, що українські підприємства найчастіше стикаються з такими ключовими проблемами:

| | Кількість отриманих скарг у 2018 році | Зміна в порівнянні з 2017 роком | Зміна в порівнянні з 2016 роком | Зміна в порівнянні з 2015 роком |
|---|---|---|---|---|
| Податкові питання | 1097 | 10% | 158% | 420% |
| Блокування податкових накладних | 575 | 7% | - | - |
| Податкові перевірки | 245 | 60% | 192% | 330% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС | 63 | 54% | 2% | 117% |
| Електронне адміністрування ПДВ | 55 | -24% | 45% | 224% |
| Затримка із поверненням ПДВ | 26 | -54% | -65% | -38% |
| Розірвання договору про визнання електронної звітності | 17 | -70% | -73% | -26% |
| Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ | 6 | -33% | -14% | 500% |
| Інші податкові питання | 110 | 43% | 11% | 162% |
| Дії державних регуляторів | 133 | -8% | 64% | 96% |
| Дії Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру (Держгеокадастр) | 9 | -44% | 50% | 200% |
| Дії Державної архітектурно–будівельної інспекції (ДАБІ) | 8 | -58% | 100% | 167% |
| Дії Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | 7 | 600% | 17% | 17% |
| Дії Антимонопольного комітету України (АМКУ) | 4 | -33% | -20% | 0% |
| Інші дії державних регуляторів | 105 | 2% | 81% | 102% |

| | Кількість отриманих скарг у 2018 році | Зміна в порівнянні з 2017 роком | Зміна в порівнянні з 2016 роком | Зміна в порівнянні з 2015 роком |
|---|---|---|---|---|
| Дії Національної поліції | 113 | 53% | 232% | 414% |
| Процесуальні зловживання | 47 | 47% | 194% | 370% |
| Бездіяльність Національної поліції | 38 | 90% | 322% | 533% |
| Кримінальні провадження | 9 | -36% | 29% | 800% |
| Звинувачення в корупції | 4 | 100% | 300% | - |
| Національна поліція – інші дії | 15 | 150% | 1400% | 200% |
| Дії Прокуратури України | 107 | 51% | 234% | 245% |
| Процесуальні зловживання | 58 | 176% | 427% | 867% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 24 | 26% | 380% | 118% |
| Бездіяльність Прокуратури України | 12 | -48% | 50% | 300% |
| Звинувачення в корупції | 1 | -67% | - | -83% |
| Прокуратура України – інші дії | 12 | 140% | 50% | 140% |
| Дії органів місцевого самоврядування | 65 | -19% | 7% | 67% |
| Виділення земельних ділянок | 11 | 38% | -31% | 38% |
| Правила та дозволи | 11 | 38% | 83% | 38% |
| Дії органів місцевого самоврядування – інші дії | 43 | -33% | 10% | 87% |
| Дії Міністерства юстиції України | 49 | 20% | 96% | 32% |
| Реєстраційна служба | 28 | 56% | 133% | 56% |
| Виконавча служба | 21 | -9% | 62% | 11% |
| Недоліки нормативно-правової бази | 45 | -4% | -38% | 2% |
| Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори | 17 | -19% | 325% | 55% |
| Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання | 15 | 7% | 0% | 400% |
| Недоліки нормативно-правової бази – митні питання | 1 | - | - | 0% |
| Недоліки нормативно-правової бази – органи місцевого самоврядування | 1 | -50% | -95% | -50% |
| Недоліки нормативно–правової бази – інші питання | 11 | 10% | -67% | -59% |

| | Кількість отриманих скарг у 2018 році | Зміна в порівнянні з 2017 роком | Зміна в порівнянні з 2016 роком | Зміна в порівнянні з 2015 роком |
|---|---|---|---|---|
| Митні питання | 41 | -23% | -5% | 14% |
| Митне оформлення (затримка/відмова) | 15 | -21% | 36% | 15% |
| Оцінка митної вартості | 9 | -18% | -40% | -25% |
| Повернення митних платежів | 6 | -14% | 200% | 500% |
| Митні питання – інші дії | 11 | -31% | -27% | 10% |
| Дії Служби безпеки України | 33 | -20% | 74% | 371% |
| Процесуальні зловживання | 16 | -6% | 45% | 700% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу з боку СБУ | 7 | 0% | 250% | - |
| Бездіяльність СБУ | 1 | - | - | - |
| Служба безпеки України – інші дії | 9 | -47% | 50% | 80% |
| Дії державних компаній | 18 | -25% | -28% | 20% |
| Державні компанії – інші дії | 18 | -25% | -28% | 20% |

# ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

У 2018 році Рада отримала на 10% більше скарг з податкової тематики, ніж у 2017 році, і в понад півтора рази більше, ніж у 2016 році. В основному це було зумовлено збільшенням кількості звернень щодо податкових перевірок та блокування податкових накладних.

Половина всіх податкових питань цього року стосувалася призупинення реєстрації податкових накладних. Незважаючи на те, що ми отримали на 7% більше скарг з цього приводу, ніж в 2017 році, ми спостерігали послідовне зменшення кількості таких звернень протягом 2018 року.

Податкові перевірки, актуальне питання українських компаній, становили 14% усіх звернень, отриманих Радою у 2018 році. Більше того, кількість скарг з цього предмету мала тенденцію до зростання – на 60% більше, ніж у 2017 році, вдвічі більше, ніж у 2016 році, і втричі більше, ніж у 2015 році.

Підприємства також подали більше скарг на безпідставно відкриті кримінальні справи. У 2018 році ми отримали 63 звернення з цього приводу, що вдвічі більше порівняно з 2017 роком.

Водночас зменшилася кількість звернень по інших предметах податкового блоку. Ми отримали менше скарг на відшкодування ПДВ, електронне адміністрування ПДВ, розірвання договорів та анулювання платників ПДВ.

## ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

Залежно від правоохоронного органу, ми спостерігали різні тенденції отриманих скарг. У 2018 році підприємства подали вполовину більше скарг на дії Національної поліції та Прокуратури у порівнянні з 2017 роком і більш ніж удвічі більше, ніж у 2016 році. Підприємці переважно скаржилися на процесуальні зловживання та бездіяльність Національної поліції, а також на процесуальні порушення Прокуратури. Водночас Рада отримала на 20% менше звернень щодо дій Служби безпеки України порівняно з 2017 роком.

## ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

У цьому звіті ми вирішили зібрати всі державні регулятори в одному блоці, додавши до цього списку Національний банк України, Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах регулювання енергетики та комунальних послуг, та Національну раду з питань телебачення та радіомовлення. Весь блок становить 7% звернень – його частка дещо скоротилася проти 2017 року.

У порівнянні з 2017 роком підприємства подали менше звернень щодо дій місцевих рад (-19%) та державних підприємств (-25%), з митних питань (-23%) та зміни законодавчих актів (-4%). Водночас кількість скарг на дії Міністерства юстиції збільшилася на одну п'яту в порівнянні з 2017 роком та вдвічі порівняно з 2016 роком.



## 1.4. Часові межі попереднього вивчення скарг

(Пункт Регламенту 5.3.1 (b))

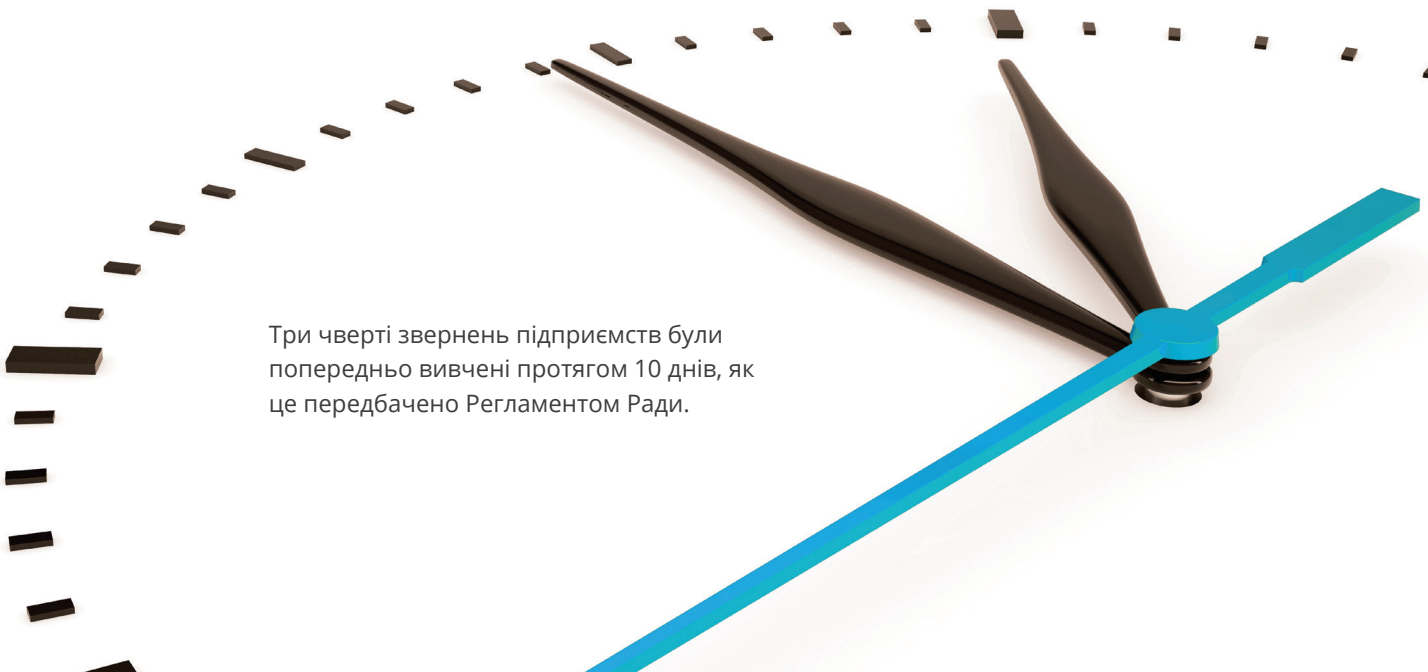
Середній час попереднього розгляду скарги у 2018 році склав

**8.3** **робочих днів**

Для довідки – відповідно до нашого Регламенту, середній час попереднього розгляду не повинен перевищувати

**10** **робочих днів**

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Частка скарг, розглянутих менш ніж за 5 днів | 20% | 26% | 35% | 32% |
| Частка скарг, розглянутих за 5-10 днів | 52% | 42% | 46% | 43% |
| Частка скарг, розглянутих більше ніж за 10 днів | 28% | 32% | 19% | 25% |



Три чверті звернень підприємств були попередньо вивчені протягом 10 днів, як це передбачено Регламентом Ради.

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

(Пункт Регламенту 5.3.1 (c))







Найбільш поширена причина (33%) відхилення скарг – вони були поза компетенцією РБО. Активні судові провадження (17%), відсутність суті порушення (16%) та відсутність співпраці з боку скаржника (11%) також були характерними для звітного року.

# **ТОП-10** ПРИЧИН ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Скарги, розгляд яких знаходиться поза межами компетенції бізнес-омбудсмена | 44 | 73 | 105 | 162 |
| Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесене судове, арбітражне або інше подібне рішення | 48 | 43 | 70 | 81 |
| Скарга безпідставна, або інші установи або організації вже були задіяні в розслідуванні цієї справи | 20 | 11 | 63 | 76 |
| На думку бізнес-омбудсмена, скаржник не виявив достатній рівень співпраці | 36 | 29 | 36 | 55 |
| Сторона, яка зазнала впливу недобросовісної поведінки, не вичерпала принаймні однієї інстанції адміністративного оскарження | 30 | 10 | 13 | 20 |
| Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів | 8 | 16 | 15 | 19 |
| Скарги в межах господарських відносин між суб'єктами господарювання приватної форми власності | 18 | 17 | 17 | 16 |
| Повторювані скарги | 3 | 1 | 7 | 11 |
| Скарги вирішені до втручання РБО | 3 | 6 | 15 | 10 |
| Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться | 1 | 2 | 2 | 5 |

# ПЕРЕВІРТЕ, ЧИ ВІДПОВІДАЄ ВАША СКАРГА ВИМОГАМ РАДИ:

1 Чи скаржитеся Ви на приватний бізнес? **ТАК** ⊗

**НІ**

2 Чи було винесено судове, арбітражне або будь-яке подібне рішення по Вашій справі? **ТАК** ⊗

**НІ**

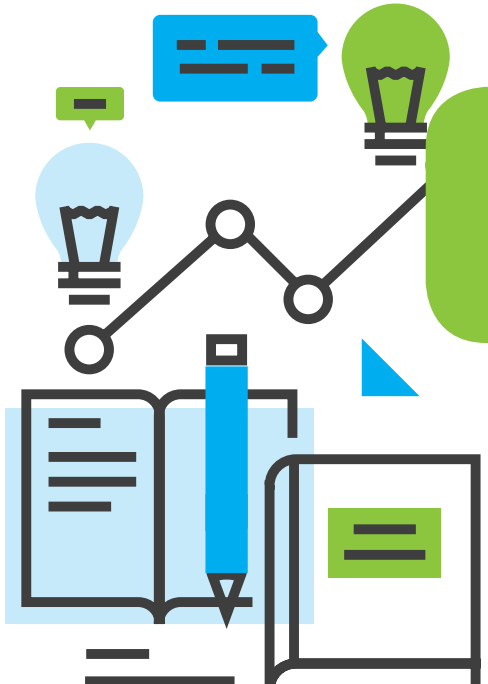
3 Чи минув рік з моменту настання недобросовісної поведінки? **ТАК** ⊗

**НІ**

4 Чи використовували Ви можливість адміністративного оскарження хоча б в одній інстанції? **НІ** ⊗

**ТАК**

Скарга відповідає вимогам Ради



## 1.6. Часові межі проведення розглядів

(Пункт Регламенту 5.3.1 (d))

У звітному році РБО закрила

**1439**

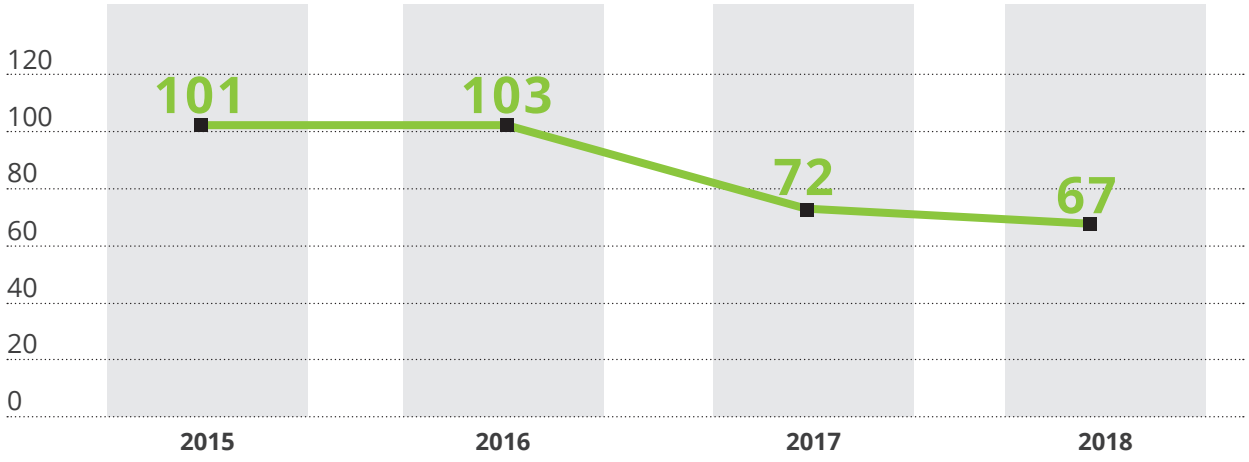
справи

Середній час на розслідування скарги:

**67**

днів

### СЕРЕДНІЙ ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ СКАРГИ В 2015-2018 РОКАХ:

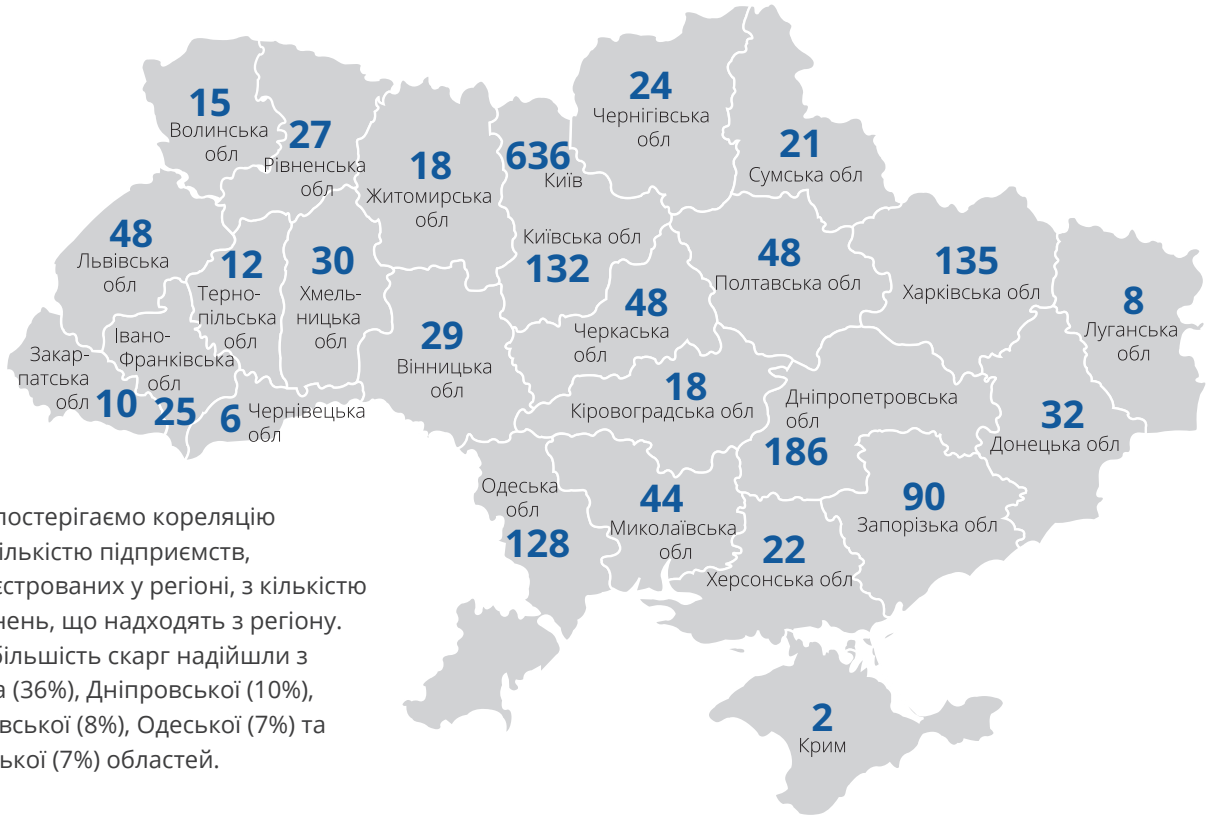



| Тривалість | Частка, 2015 рік | Частка, 2016 рік | Частка, 2017 рік | Частка, 2018 рік | Кількість отриманих скарг у 2018 році |
|---|---|---|---|---|---|
| 5-30 днів | 3% | 2% | 23% | 20% | 289 |
| 30-90 днів | 27% | 34% | 51% | 62% | 895 |
| 91-120 днів | 41% | 37% | 16% | 11% | 160 |
| 121-180 днів | 27% | 20% | 7% | 5% | 67 |
| 180+ днів | 4% | 7% | 3% | 2% | 28 |
| **Всього** | | | | | **1439** |

Середня тривалість розслідування у 2018 році склала 67 днів, що на 23 дні швидше, ніж вимагає наш Регламент.

Більшість справ (82%) було закрито протягом 90 днів. Розслідування лише 2% тривало довше 180 днів.

# 1.7. Географія отриманих скарг




Ми спостерігаємо кореляцію між кількістю підприємств, зареєстрованих у регіоні, з кількістю звернень, що надходять з регіону. Так, більшість скарг надійшли з Києва (36%), Дніпровської (10%), Харківської (8%), Одеської (7%) та Київської (7%) областей.



| Київ | 636 |
|---|---|
| Податкові питання | 380 |
| Дії правоохоронних органів | 99 |
| Дії державних регуляторів | 40 |
| Дії Міністерства юстиції | 28 |
| Законопроекти та зміни до них | 16 |

| Дніпропетровська область | 186 |
|---|---|
| Податкові питання | 134 |
| Дії правоохоронних органів | 19 |
| Митні питання | 12 |
| Дії державних регуляторів | 7 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 7 |

| Харківська область | 135 |
|---|---|
| Податкові питання | 102 |
| Дії правоохоронних органів | 12 |
| Дії державних регуляторів | 12 |
| Дії Міністерства юстиції | 2 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 2 |

| Київська область | 132 |
|---|---|
| Податкові питання | 94 |
| Дії правоохоронних органів | 13 |
| Законопроекти та зміни до них | 5 |
| Дії державних регуляторів | 4 |
| Митні питання | 3 |

| Одеська область | 128 |
|---|---|
| Податкові питання | 72 |
| Дії правоохоронних органів | 18 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 10 |
| Дії державних регуляторів | 8 |
| Митні питання | 8 |

| Запорізька область | 90 |
|---|---|
| Податкові питання | 54 |
| Дії правоохоронних органів | 16 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 5 |
| Дії державних компаній | 3 |
| Дії державних регуляторів | 3 |

| Черкаська область | 48 |
|---|---|
| Податкові питання | 20 |
| Дії державних регуляторів | 12 |
| Дії правоохоронних органів | 9 |
| Дії Міністерства юстиції | 2 |
| Дії державних компаній | 1 |

| Львівська область | 48 |
|---|---|
| Податкові питання | 30 |
| Дії правоохоронних органів | 7 |
| Дії державних регуляторів | 5 |
| Дозволи та ліцензії | 1 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 1 |

| Полтавська область | 48 |
|---|---|
| Податкові питання | 26 |
| Дії правоохоронних органів | 10 |
| Дії державних регуляторів | 7 |
| Законопроекти та зміни до них | 2 |
| Національні регуляторні агенції | 1 |

| Миколаївська область | 44 |
|---|---|
| Податкові питання | 30 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 4 |
| Дії державних регуляторів | 3 |
| Митні питання | 2 |
| Дії правоохоронних органів | 2 |

| Донецька область | 32 |
|---|---|
| Податкові питання | 15 |
| Дії правоохоронних органів | 5 |
| Дії державних регуляторів | 3 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 3 |
| Дії Міністерства юстиції | 2 |

| Хмельницька | 30 |
|---|---|
| Податкові питання | 16 |
| Дії державних регуляторів | 6 |
| Дії правоохоронних органів | 4 |
| Законопроекти та зміни до них | 2 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 1 |

| Вінницька область | 29 |
|---|---|
| Податкові питання | 15 |
| Дії правоохоронних органів | 5 |
| Дії державних регуляторів | 3 |
| Дії Міністерства юстиції | 2 |
| Дії державних компаній | 1 |

| Рівненська область | 27 |
|---|---|
| Податкові питання | 11 |
| Дії правоохоронних органів | 4 |
| Дії державних регуляторів | 4 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 2 |
| Митні питання | 2 |

| Івано-Франківська область | 25 |
|---|---|
| Податкові питання | 11 |
| Дії державних регуляторів | 7 |
| Дії правоохоронних органів | 4 |
| Законопроекти та зміни до них | 2 |
| Національні регуляторні агенції | 2 |

| Чернігівська область | 24 |
|---|---|
| Податкові питання | 14 |
| Дії правоохоронних органів | 3 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 2 |
| Дії державних регуляторів | 2 |
| Законопроекти та зміни до них | 1 |

| Херсонська | 22 |
|---|---|
| Податкові питання | 9 |
| Дії правоохоронних органів | 5 |
| Митні питання | 2 |
| Дії Міністерства юстиції | 2 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 1 |

| Сумська область | 21 |
|---|---|
| Податкові питання | 15 |
| Митні питання | 3 |
| Дії правоохоронних органів | 2 |
| Дії державних регуляторів | 1 |

| Кировоградська область | 18 |
|---|---|
| Податкові питання | 11 |
| Дії державних регуляторів | 4 |
| Дії правоохоронних органів | 3 |
| Національні регуляторні агенції | 1 |

| Житомирська область | 18 |
|---|---|
| Податкові питання | 10 |
| Дії правоохоронних органів | 3 |
| Дії державних регуляторів | 3 |
| Дії державних компаній | 1 |
| Дозволи та ліцензії | 1 |

| Волинська область | 15 |
|---|---|
| Податкові питання | 6 |
| Дії правоохоронних органів | 4 |
| Митні питання | 3 |
| Дозволи та ліцензії | 1 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 1 |

| Тернопільська область | 12 |
|---|---|
| Податкові питання | 9 |
| Дії державних регуляторів | 1 |
| Дії правоохоронних органів | 1 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 1 |

| Закарпатська область | 10 |
|---|---|
| Податкові питання | 4 |
| Дії правоохоронних органів | 3 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 2 |
| Інше | 1 |

| Луганська область | 8 |
|---|---|
| Податкові питання | 7 |
| Дії органів місцевого самоврядування | 1 |

| Чернівецька область | 6 |
|---|---|
| Податкові питання | 2 |
| Дії правоохоронних органів | 2 |
| Дії державних регуляторів | 1 |
| Дії Міністерства юстиції | 1 |



## 1.8. Найважливіші розслідування та результати

(Пункт Регламенту 5.3.1 (f, g))

# **ТОП-10** ПРЕДМЕТІВ РОЗСЛІДУВАНЬ У 2016-2018 РОКАХ:

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|
| Блокування податкових накладних | 0 | 449 | 491 |
| Податкові перевірки | 69 | 135 | 200 |
| Інші податкові питання | 65 | 59 | 81 |
| Інші дії державних регуляторів | 36 | 69 | 71 |
| Електронне адміністрування ПДВ | 45 | 62 | 49 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС | 40 | 28 | 45 |
| Процесуальні зловживання Прокуратури | 8 | 15 | 32 |
| Національна поліція – бездіяльність | 7 | 13 | 27 |
| Національна поліція – процесуальні зловживання | 12 | 19 | 26 |
| Інші дії органів місцевого самоврядування | 17 | 40 | 24 |

**Розподіл на основі усіх розслідувань РБО. Відхилені скарги та ті, які станом на 31 грудня 2018 року знаходилися на стадії попереднього розгляду, не бралися до уваги.*

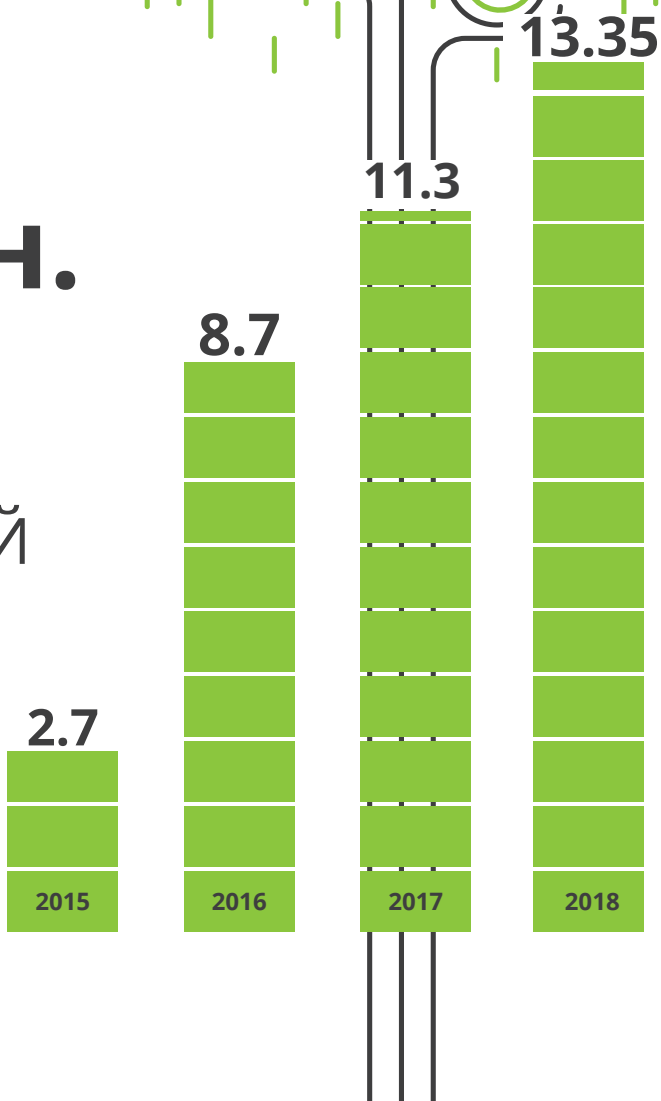


# ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

ЗАГАЛЬНИЙ ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ В 2015-2018 РОКАХ

**13,35 млрд. грн.**

КУМУЛЯТИВНИЙ ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ ДЛЯ СКАРЖНИКІВ, МЛРД. ГРН.



| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Всього |
|---|---|---|---|---|---|
| Повернення ПДВ | 396 401 395 | 4 188 649 975 | 1 456 822 589 | 51 511 424 | 6 093 385 383 |
| Податкові перевірки | 114 444 653 | 885 256 737 | 909 009 155 | 1 587 528 030 | 3 496 238 575 |
| Впровадження системних рекомендацій | 2 094 325 977 | 0 | 0 | 0 | 2 094 325 977 |
| Природні монополії: інші дії | 0 | 643 560 043 | 0 | 0 | 643 560 043 |
| Інші дії фіскальних та податкових органів | 7 769 322 | 16 814 050 | 117 458 691 | 109 697 738 | 251 739 802 |
| Блокування реєстрації податкових накладних | 0 | 0 | 44 458 762 | 189 767 982 | 234 226 744 |
| НКРЕКП – інші дії | 77 082 709 | 114 699 575 | 0 | 0 | 191 782 284 |
| Електронне адміністрування ПДВ | 13 502 600 | 38 946 909 | 73 028 446 | 32 202 104 | 157 680 059 |
| Інші дії державних регуляторів | 12 302 | 56 088 069 | 0 | 53 219 781 | 109 320 152 |
| Штрафні санкції, відмінені судом | 0 | 0 | 16 771 374 | 0 | 16 771 374 |
| Виконавча служба Міністерства юстиції | 0 | 2 235 173 | 12 949 800 | 497 195 | 15 682 168 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу зі сторони ДФС | 10 705 458 | 3 666 304 | 0 | | 14 371 762 |
| Митні питання – інше | 0 | 791 344 | 675 375 | 7 307 785 | 8 774 504 |
| Природні монополії (бездіяльність/затримки) | 0 | 7 093 563 | 0 | 0 | 7 093 563 |
| Повернення митних переплат | 0 | 80 135 | 1 251 158 | 5 650 304 | 6 981 597 |
| Інвестиційні та комерційні питання – державні компанії | 2 128 801 | 0 | 0 | 0 | 2 128 801 |
| Порушення у визначенні митної вартості | 0 | 813 141 | 440 123 | 672 000 | 1 925 264 |
| Державні компанії – інші дії | 0 | 0 | 0 | 1 710 000 | 1 710 000 |
| Прокуратура – відшкодування коштів | 0 | 0 | 0 | 1 408 420 | 1 408 420 |
| Затримка/відмова у митному оформленні | 0 | 0 | 571 000 | 46 553 | 617 553 |
| Інші дії СБУ | 0 | 0 | 321 500 | 0 | 321 500 |
| Компенсація підприємствам зарплат працівників, призваних в АТО | 0 | 0 | 275 135 | 0 | 275 135 |
| Виплата компенсацій – дії органів місцевого самоврядування | 0 | 0 | 101 639 | 0 | 101 639 |
| Бездіяльність МВС – врегулювання заборгованості | 0 | 0 | 39 171 | 0 | 39 171 |
| **ВСЬОГО, грн** | **2 716 373 217** | **5 958 695 018** | **2 634 173 919** | **2 041 219 319** | **13 350 461 473** |

Окрім справ, закритих з фінансовим результатом, РБО закриває справи з бажаним нефінансовим впливом для заявників:

# НЕФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Всього |
|---|---|---|---|---|---|
| Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться | 7 | 36 | 147 | 152 | 342 |
| Узгодження/прийняття податкової звітності | 3 | 28 | 65 | 54 | 150 |
| Закриття кримінальної справи, порушеної проти Скаржника; звільнення майна/рахунків з-під арешту | 4 | 21 | 39 | 36 | 100 |
| Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації | 10 | 3 | 41 | 27 | 81 |
| Зміни/прийняття законодавства; покращення процедури | 3 | 14 | 19 | 17 | 53 |
| Контракт, підписаний з державним органом | 2 | 13 | 29 | 2 | 46 |
| Звільнення/накладення штрафу на державного службовця | 1 | 8 | 13 | 6 | 28 |
| Скасування позовів та штрафів проти Скаржника | 2 | 2 | 12 | 2 | 18 |
| Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони | 2 | 1 | 8 | 4 | 15 |

## 1.9. Портрет скаржників



| | Оптова торгівля | Промислове виробництво | Сільське господарство і гірничодобувна промисловість | Нерухомість та будівництво | Приватні підприємці |
|---|---|---|---|---|---|
| **2015** | 97 | 102 | 32 | 30 | 57 |
| **2016** | 178 | 165 | 72 | 62 | 69 |
| **2017** | 485 | 243 | 170 | 139 | 100 |
| **2018** | 525 | 239 | 185 | 162 | 119 |

Скарги на неправомірні дії державних органів надходять переважно від оптовиків (29%), промисловців (13%), агробізнесу (10%), нерухомості (9%), а також фізичних осіб (7%).

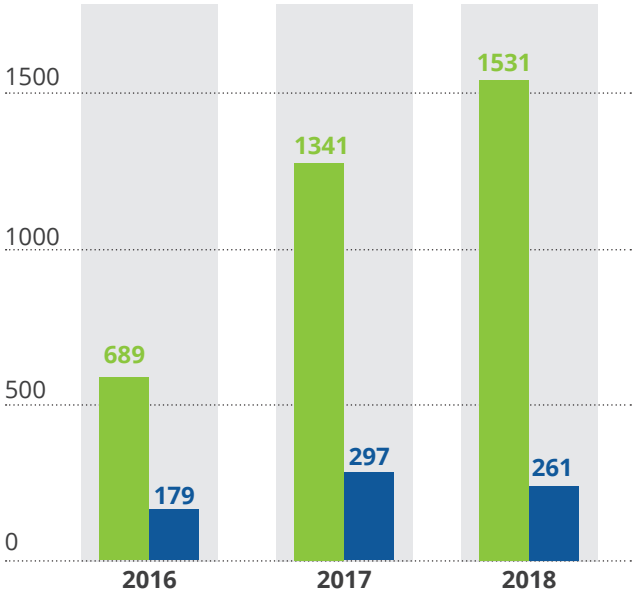
Порівняно з 2017 роком збільшилась кількість запитів з усіх ТОП-5 галузей, за винятком промислових виробників. Найвищий темп зростання зареєстрований у сфері нерухомості та будівництва: + 17% з 2017 року.

# ІНШІ ІНДУСТРІЇ ВКЛЮЧАЮТЬ:

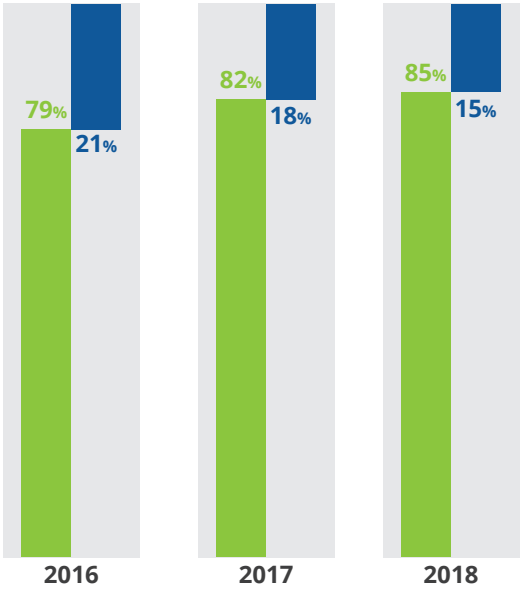
| | |
|---|---|
| Роздрібна торгівля | 82 |
| Автомобільний транспорт | 39 |
| Фізичні особи | 37 |
| Ремонт і технічне обслуговування | 25 |
| Енергетика і комунальне господарство | 20 |
| Фінансові послуги | 20 |
| Послуги з консультування | 20 |
| Наукові дослідження і розробки | 18 |
| Громадські організації | 18 |
| Складське господарство | 17 |
| Телекомунікації | 17 |
| Тваринництво (розведення худоби та/або птиці) | 16 |
| Електромонтажні роботи | 14 |
| Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря | 13 |
| Інженерно-геологічні дослідження та геодезичні роботи | 12 |
| Здоров'я, фармацевтика та біотехнології | 12 |
| Переробна промисловість | 10 |
| Освіта | 10 |
| Транспортування і зберігання | 9 |
| Діяльність у сфері права | 9 |
| Діяльність у сферах культури та спорту, відпочинку та розваг | 8 |
| Збирання та видалення відходів | 8 |
| Діяльність приватних охоронних служб | 8 |
| Інше | 8 |
| Рибальство | 7 |
| Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування | 7 |
| Діяльність хед-офісів | 7 |
| Рекламна діяльність | 7 |
| Лісопильне та стругальне виробництво | 6 |
| Банківська діяльність | 6 |
| Послуги зі страхування | 6 |
| Добування нафти та природного газу | 6 |
| Наземний і трубопровідний транспорт | 5 |
| Оренда, прокат, лізинг | 5 |
| Служби доставки | 5 |
| Видавнича діяльність та поліграфічні послуги | 4 |
| Програмне забезпечення та інтернет | 4 |
| Комп'ютерне програмування та консультування | 4 |
| Обслуговування будинків і територій | 4 |
| Технічні випробування та дослідження | 4 |
| IT компанії | 3 |
| Поліграфічна діяльність та тиражування | 3 |
| Діяльність із працевлаштування | 2 |
| Надання побутових послуг | 2 |
| Діяльність державних та приватних нотаріусів | 2 |
| Діяльність у сфері архітектури | 1 |
| Державні підприємства | 1 |
| Будування суден і плавучих конструкцій | 1 |
| Послуги з тимчасового розміщування | 1 |
| Організація конгресів і торговельних виставок | 1 |
| Діяльність у сфері теле- та радіомовлення | 1 |
| Металургійне виробництво | 1 |
| Повітряний транспорт | 1 |
| Економічна та комерційна діяльність | 1 |
| Управління фондами | 1 |
| Вантажний морський транспорт | 1 |
| Державне управління загального характеру | 1 |
| Діяльність із прибирання | 1 |

# УКРАЇНСЬКІ ТА ІНОЗЕМНІ КОМПАНІЇ-СКАРЖНИКИ

**Кількість скарг**




**Структура**




Більшість скарг традиційно надходить від українських компаній. У порівнянні з 2017 роком ми отримали на 12% менше скарг від іноземних підприємств, але на 14% більше від місцевих. Крім того, з року в рік ми фіксуємо зростання частки українських компаній на 3 п.п. щороку.

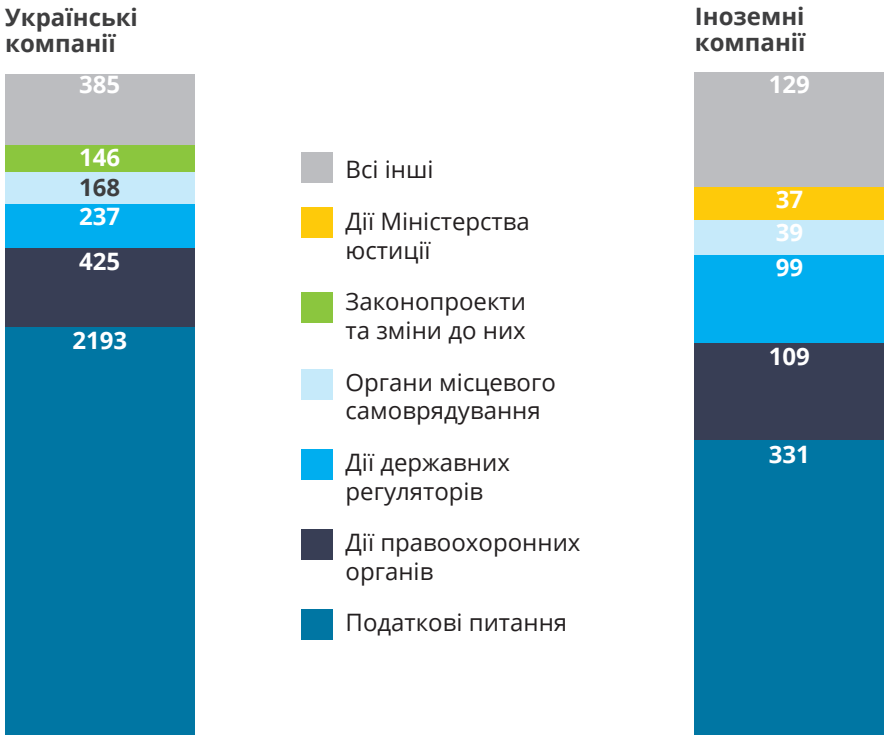
**ТОП-5 предметів скарг від компаній за походженням капіталу**

| Українські компанії | 2018 | Зміна в порівнянні з 2017 роком |
|---|---|---|
| Податкові питання | 971 | 9% |
| Дії правоохоронних органів | 204 | 38% |
| Дії державних регуляторів | 108 | 20% |
| Дії органів місцевого самоврядування | 55 | -5% |
| Законопроекти та зміни до них | 39 | -3% |
| Інші дії | 154 | 38% |

| Іноземні компанії | 2018 | Зміна в порівнянні з 2017 роком |
|---|---|---|
| Податкові питання | 126 | 15% |
| Дії правоохоронних органів | 49 | 20% |
| Дії державних регуляторів | 25 | -55% |
| Дії Міністерства юстиції | 11 | -42% |
| Дії органів місцевого самоврядування | 10 | -55% |
| Інші дії | 40 | -23% |

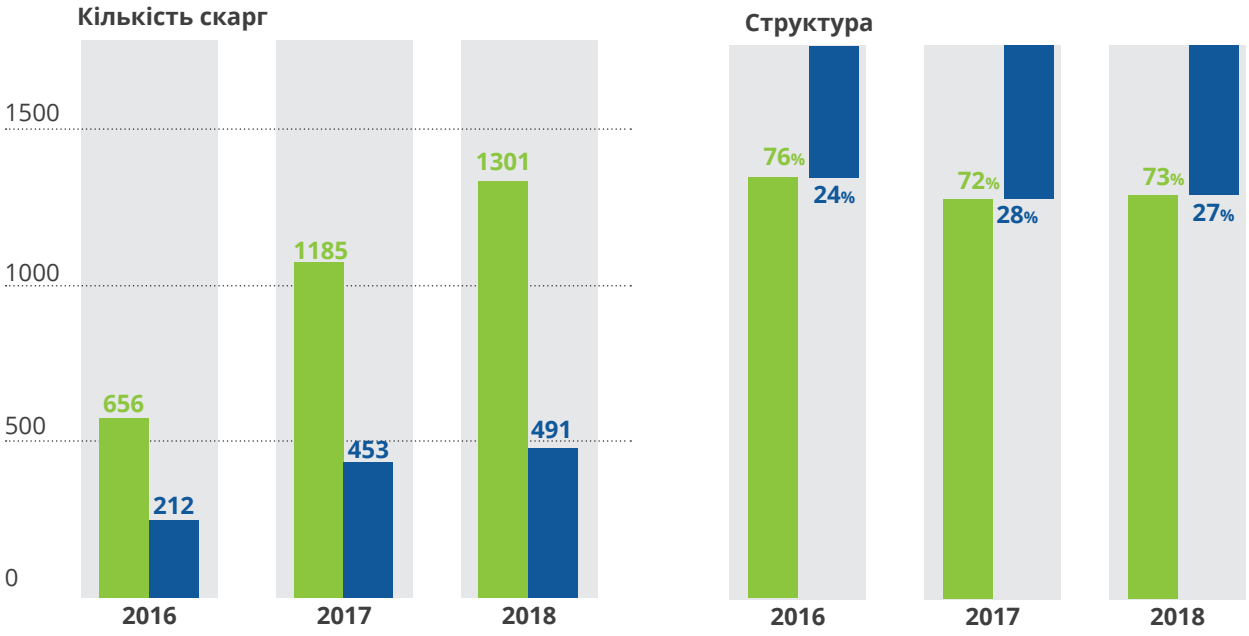
У 2018 році ми отримали більше скарг щодо податкових питань як від місцевих, так і від іноземних компаній: + 9% та 15% відповідно. Українські та іноземні підприємства більше скаржилися на дії правоохоронців. А от щодо державних регуляторів ситуація була іншою: в той час як кількість звернень збільшилася від українських підприємств (+20%), вона зменшилася від іноземних (-55%).

# **ТОП-5** ПРЕДМЕТІВ СКАРГ: РОЗПОДІЛ ЗА ПОХОДЖЕННЯМ КАПІТАЛУ ПІДПРИЄМСТВ (2016-2018)




Частка скарг з податкових питань значно вища серед місцевих компаній, ніж іноземних – 62% проти 42%. Водночас частка звернень, поданих іноземними підприємствами, на 4 п.п. вища стосовно дій правоохоронців, і на 6 п.п. – державних регуляторів. Відмінною рисою є те, що дії Міністерства юстиції потрапили до ТОП-5 блоків скарг від іноземних компаній, тоді як пропозиції змінити законодавство – до ТОП-5 від місцевих. Ми передивилися скарги на Мін'юст, щоб перевірити, чи стосувалися вони переважно рейдерських атак на бізнес, дійшли висновку, що ні – лише чверть скарг на Мін'юст стосувалася дій реєстраційної служби.

# РОЗМІР БІЗНЕСУ




Приблизно три чверті скарг у 2016-2018 роках ми отримали від малого та середнього бізнесу (МСБ). Максимальна частка звернень великих підприємств – 28% – зареєстрована у 2017 році.

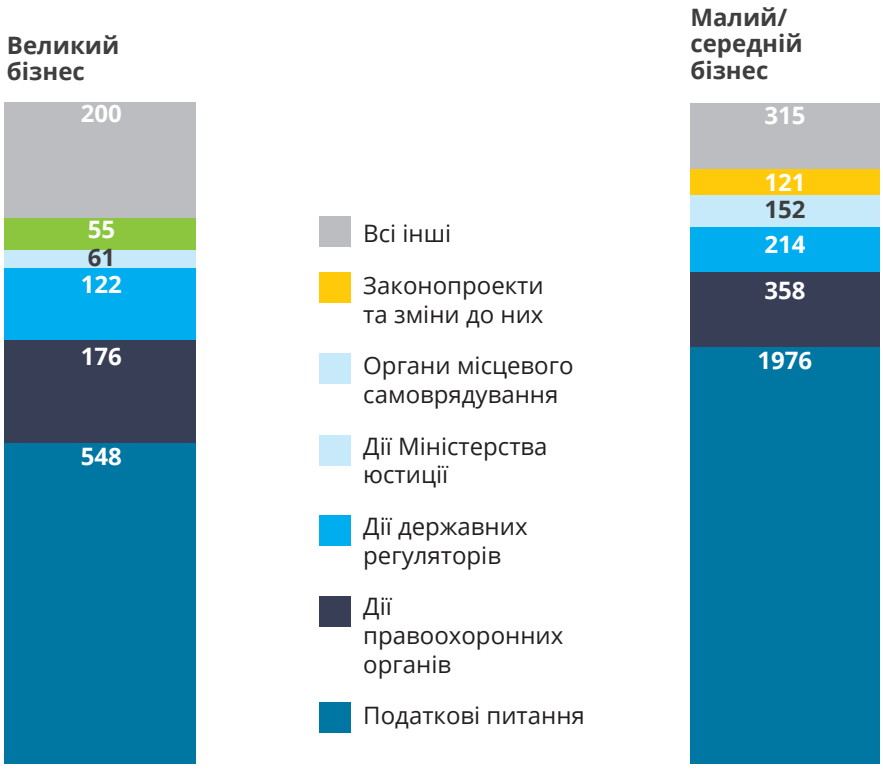
**ТОП-5 предметів скарг від компаній за розміром бізнесу**

| Великий бізнес | 2018 | Зміна в порівнянні з 2017 роком |
|---|---|---|
| Податкові питання | 245 | 24% |
| Дії правоохоронних органів | 86 | 26% |
| Дії державних регуляторів | 42 | -32% |
| Дії Міністерства юстиції | 27 | 23% |
| Дії органів місцевого самоврядування | 20 | -33% |
| Інші дії | 72 | -1% |

| Малий/середній бізнес | 2018 | Зміна в порівнянні з 2017 роком |
|---|---|---|
| Податкові питання | 852 | 6% |
| Дії правоохоронних органів | 167 | 38% |
| Дії державних регуляторів | 91 | 10% |
| Дії органів місцевого самоврядування | 45 | -10% |
| Законопроекти та зміни до них | 28 | -15% |
| Other | 117 | 23% |

Незважаючи на те, що ми отримали більше скарг з податкових питань від всіх компаній, приріст у порівнянні з 2017 роком був значно вищим для великих компаній (+24%), ніж для МСБ (+6%). Великі компанії подали на третину менше звернень на дії державних регуляторів, а МСБ – на 10% більше.

# ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ: РОЗПОДІЛ ЗА РОЗМІРОМ БІЗНЕСУ (2016-2018)




Податкові питання становлять 63% звернень у портфелі МСБ, тоді як лише 47% у великих компаній. Водночас частка скарг на дії правоохоронних органів та державних регуляторів є вищою, ніж для великих підприємств. Дії Міністерства юстиції, вочевидь, спричинили більше проблем великим компаніям, оскільки скарги на них (2/3 стосувалися виконавчої і 1/3 реєстраційної служби Мін'юсту) потрапили на четверту позицію у відповідному ТОП-5. Тим часом пропозиції щодо вдосконалення законодавства були більш поширеними серед МСБ.

# 2 ОГЛЯД НАЙВАЖЛИВІШИХ РОЗСЛІДУВАНЬ

# ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ




646 Справи, закриті з результатом

35 Справи, закриті з рекомендаціями

365 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Блокування податкових накладних | 469 | 3 | 171 | 643 |
| Податкові перевірки | 64 | 1 | 124 | 189 |
| Інші податкові питання | 38 | 7 | 22 | 67 |
| Електронне адміністрування ПДВ | 37 | 8 | 19 | 64 |
| Податкові кримінальні справи | 21 | 4 | 12 | 37 |
| Затримка з поверненням ПДВ | 9 | 10 | 6 | 25 |
| Розірвання договору про визнання електронної звітності | 5 | 0 | 10 | 15 |
| Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ | 3 | 2 | 1 | 6 |

Дякуємо за Вашу роботу, підтримку та прозорість у веденні бізнесу в країні».

**Владислав Колодяжний**
Директор ТОВ «Газтрон-Україна»

**Предмет:** **БЛОКУВАННЯ ПОДАТКОВИХ НАКЛАДНИХ**

**ДФС зареєструвала податкові накладні агродистрибутора на суму понад 4 млн. грн.**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба України (ДФС)

## Суть скарги:

1 грудня 2017 року агродистрибутор з Києва звернувся до РБО зі скаргою на дії ДФС. Фіскальна служба зупинила реєстрацію податкових накладних підприємства на суму понад 4 млн. грн.

За словами Скаржника, він подав вичерпний пакет документів для реєстрації податкових накладних, але ДФС їх не прийняла без пояснення причин. Підприємство намагалося самостійно владнати ситуацію. Направило додаткові документи, що підтверджували реальність операцій та пояснювали специфіку діяльності з перепродажу сировини. Проте зареєструвати податкові накладні це не допомогло.

## Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, інспектор Ради письмо звернувся до ДФС з проханням належним чином розглянути скаргу підприємства щодо реєстрації податкових накладних.

## Результат:

16 січня 2018 року ДФС повідомила Раді про задоволення заяви Скаржника та реєстрацію податкових накладних у повному обсязі. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **ПОДАТКОВІ ПЕРЕВІРКИ**

**ДФС скасувала донарахування у 630 млн. грн. машинобудівному заводу**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба (ДФС), Офіс великих платників податків (ОВПП) ДФС

## Суть скарги:

30 березня 2018 року до РБО звернулося провідне українське машинобудівне підприємство. Скаржник не погоджувався з донарахуванням ДФС податків та штрафів на суму 630 млн. грн.

На початку березня ОВПП провів податкову перевірку підприємства. За її результатами податкова збільшила Скаржнику об'єкт оподаткування податком на прибуток майже на 300 млн. грн. та ще на 285 млн. грн. нарахувала пеню за порушення порядку здійснення розрахунків у сфері зовнішньоекономічної діяльності. Крім того, завод мав додатково сплатити ПДВ та податок на прибуток.

Наприкінці березня підприємство оскаржило висновки податкової перевірки та звернулося до РБО.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, інспектор Ради надіслав листа ДФС. Він висловив правову позицію Ради та попросив податкову дослухатися до аргументів Скаржника. Інспектор також взяв участь у слуханні справи підприємства в ДФС.

## Результат:

За сприяння Ради 25 травня ДФС скасувала донарахування заводу на суму 630 млн. грн. Залишила лише донараховане зобов'язання з податку на прибуток на 17 млн. грн., яке підприємство також планує оскаржити в суді.

**ДФС скасувала донарахування на суму понад 2 млн. грн. лікарні «Добробут-Дитинство»***

**Об'єкт скарги:** Державна фіскальна служба (ДФС), Головне управління ДФС у Києві (ГУ ДФС)

## Суть скарги:

2 серпня 2018 року до Ради звернувся медичний центр «Добробут-Дитинство». Скаржник не погоджувався з результатами податкової перевірки щодо донарахувань на суму близько 3 млн. грн. податків і штрафів.

У травні ДФС перевірила дотримання підприємством податкового, валютного законодавства та оплати соціального страхування.

Окремої уваги заслуговує один з прийомів податкової щодо нарахування податків. ДФС припустила, що дитяча лікарня, на балансі якої знаходиться кол-центр, начебто безоплатно передала чотирьом іншим центрам мережі 4/5 вартості його утримання. Відтак ДФС перерахувала, скільки податків мали б сплатити всі центри, якби у них були окремі кол-центри. Вийшло ПДВ на суму понад мільйон гривень.

Підприємство ж наполягало, що до компетенції ДФС не належить обрання оптимальної бізнес-моделі для підприємства. Більше того, донараховувати податки за вищенаведеними непідтвердженими припущеннями не можна.

Окрім цього, на думку перевіряльників, заборгованість припинених фізичних осіб-підприємців перед Скаржником мала набути статусу безнадійної.

Не погоджуючись з такими висновками, медичний центр оскаржив їх в ДФС та звернувся за допомогою до Ради.

** Тут і далі у звіті скаржники люб'язно погодилися розкрити назви їхніх компаній*

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради, вивчивши матеріали справи, підготував аргументи на користь компанії. Він вказав на відсутність належних доказів утримання контакт-центру, а, відповідно, і вартості оренди й експлуатації відповідного приміщення, а також на те, що наслідком припинення фізичною особою підприємницької діяльності (внесення запису про припинення до ЄДР) її зобов'язання за укладеними договорами не припиняються, а залишаються за нею як фізичною особою.

## Результат:

ДФС дослухалася до аргументів Ради та скасувала понад дві третини донарахувань. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **ЗАТРИМКА З ПОВЕРНЕННЯМ ПДВ**

**ДФС відшкодувала 200 тис. грн. ПДВ українському підрозділу світової комп'ютерної корпорації**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба (ДФС)

## Суть скарги:

9 червня 2018 року до Ради звернувся український підрозділ світової комп'ютерної корпорації. Скаржник не міг отримати бюджетне відшкодування ПДВ.

В середині квітня підприємство звернулося до ДФС щодо відшкодування 1 млн. грн. ПДВ. Проте станом на початок червня податкова проігнорувала його заяву. Тому підприємство подало скаргу в ГУ ДФС Києва та звернулося за допомогою до Ради.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, Рада підтримала позицію Скаржника. Інспектор Ради письмово попросив ГУ ДФС Києва перевірити причини затримки та усунути їх. Податкова відповіла, що позитивний баланс в СЕА складає лише 200 тис. грн.
Як виявилося, підприємство використало частину коштів із свого рахунку в СЕА ПДВ, проте, через технічну помилку у системі, продовжувала відображатися сума близько мільйона гривень.

На тристоронній зустрічі компанія погодилася, що має право претендувати лише на 200 тис. грн. відшкодування, та відповідно подала нову заяву про відшкодування ПДВ.

## Результат:

Податковий орган опрацював звернення Скаржника.
На початку вересня підприємство отримало відшкодування ПДВ на суму 200 тис. грн. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **ЕЛЕКТРОННЕ АДМІНІСТРУВАННЯ ПДВ**

**Офіс великих платників податків зменшив пеню на суму понад 4,5 млн. грн. «ПЕЖО СІТРОЕН УКРАЇНА»**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба України (ДФС), Офіс великих платників податків (ОВПП)

## Суть скарги:

10 липня 2018 року до Ради звернувся офіційний імпортер французьких автомобілів «ПЕЖО СІТРОЕН УКРАЇНА». Скаржник не погоджувався з розміром нарахованої пені.

У січні 2018 року Окружний адмінсуд Києва скасував рішення ОВПП щодо донарахування податків Скаржнику на суму близько 3 млн. грн. На суми, залишені в силі, податкова виписала нові податкові повідомлення-рішення (ППР). Компанія оперативно оплатила зазначені у ППР суми.

Проте, через декілька місяців Скаржник з'ясував, що в його електронному кабінеті з'явився запис про нарахування пені на загальну суму понад 5 млн. грн. Штраф стосувався старих податкових періодів, починаючи з червня 2011 року.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, інспектор Ради зустрівся з представниками Скаржника та ОВПП. Скаржник і Рада довели податковому органу неправомірність нарахування зазначеної пені.

## Результат:

За сприяння Ради сторони погодилися зменшити донарахування до 656 тис. грн. Це дозволило компанії не сплачувати неправомірно нараховану пеню у розмірі понад 4,5 млн. грн. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **АНУЛЮВАННЯ/ВІДНОВЛЕННЯ/ВІДМОВА У РЕЄСТРАЦІЇ ПЛАТНИКІВ ПДВ**

**Виробник альтернативної енергії відновив свідоцтво платника ПДВ**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба (ДФС), Залізнична Об'єднана державна податкова інспекція Головного управління ДФС у Львівській області (районна ОДПІ)

## Суть скарги:

2 березня 2018 року до Ради звернулася львівська компанія, що спеціалізується на виробництві альтернативної енергії. Протягом двох років Скаржник не міг поновити реєстрацію платника ПДВ.

Районна ОДПІ розірвала договір з підприємством, оскільки начебто не знайшла його за місцем реєстрації. Після відповідного звернення компанії, Львівський адмінсуд вирішив справу на користь Скаржника, скасував рішення податкової та зобов'язав поновити реєстрацію платника ПДВ. Проте районна ОДПІ не поспішала з відновленням податкового статусу підприємства. Скаржник неодноразово звертався

до неї, але його лише перенаправляли до ДФС України. Остання також не виконувала рішення суду та не відповідала на звернення підприємства. А тим часом діяльність підприємства була паралізована. Зокрема, компанія не могла отримати податковий кредит.

## Вжиті заходи:

Детально вивчивши обставини справи, інспекторка РБО письмово звернулася до ДФС з проханням виконати рішення суду та поновити реєстрацію Скаржника як платника ПДВ.

## Результат:

Відповідно до звернення Ради, 3 квітня ДФС повідомила Раді про відновлення реєстрації Скаржника платником ПДВ. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **ПОДАТКОВІ КРИМІНАЛЬНІ СПРАВИ**

**#МаскиШоуСтоп працює: приклад з Луганщини**

**Об'єкт скарги:**
Слідче управління фінансових розслідувань ДФС в Луганській області (Податкова міліція)

## Суть скарги:

26 квітня 2018 року Міжвідомча комісія з питань дотримання правоохоронними органами прав і законних інтересів громадян (Комісія) направила РБО скаргу від агропідприємства Луганщини щодо зловживань Податкової міліції.

Восени 2016 року Податкова міліція провела обшук підприємства. В результаті правоохоронці вилучили ноутбуки та жорсткі диски Скаржника. Неодноразові звернення до слідчого та прокурора обмежувалися формальними відписками або взагалі ігнорувалися. Протягом майже двох років Скаржник не міг повернути майно, що суттєво перешкоджало його господарській діяльності.

Разом з прийняттям закону #МаскиШоуСтоп у підприємства з'явилася можливість оскаржити відмову дотримуватися розумних строків слідства. Саме тому він звернувся до Комісії, що розглядає такі питання.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради письмово попросив ГУ ДФС та Прокуратуру Луганської області перевірити строки ведення досудового

слідства. Він також підкреслив, що вилучену комп'ютерну техніку і документи треба повернути Скаржнику.

## Результат:

20 червня кримінальне провадження проти підприємства закрили, а 17 липня Скаржнику повернули вилучене майно.

**Предмет:** **ІНШІ ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ**

**Вирішено за один день: успішний кейс Криворізького підприємства**

**Об'єкт скарги:** Державна фіскальна служба України (ДФС)

## Суть скарги:

16 серпня 2018 року до Ради звернулося Криворізьке підприємство, що займається торгівлею металами. Скаржник не міг зареєструвати податкові накладні через бездіяльність ДФС.

Наприкінці липня ДФС перевірила діяльність підприємства. За результатами перевірки податковий орган ініціював арешт лімітів ПДВ Скаржника – суму, на яку він може реєструвати податкові накладні контрагентам. Зазначена межа застосовувалася в межах кримінального провадження. За словами підприємства, це зупиняло його діяльність та загрожувало репутації серед партнерів.

Не погоджуючись з такими висновками, підприємство оскаржило арешт лімітів ПДВ в суді. Суд погодився, що підстав для заморожування лімітів немає та зобов'язав ДФС зняти арешт.

Проте фіскальна служба зволікала з розблокуванням лімітів та розрахункового рахунку ПДВ, а численні звернення Скаржника на гарячу лінію та в ДФС так і залишилися без відповіді.

## Вжиті заходи:

Інспекторка Ради в день отримання скарги винесла її на розгляд робочої групи ДФС. Вона наголосила, що ухвалу суду необхідно невідкладно виконати, а також підготувала відповідний письмовий запит очільникові ДФС.

## Результат:

За сприяння Ради наступного ж дня податкова скасувала арешт лімітів ПДВ Скаржника. Підприємство знову може нормально працювати. Справу успішно закрито.

# ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ




50 Справи, закриті з результатом

8 Справи, закриті з рекомендаціями

32 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Державні регулятори: інші дії | 37 | 7 | 24 | 68 |
| Державні регулятори Держгеокадастр | 9 | 2 | 4 | 15 |
| Інші державні регулятори ДАБІ | 4 | 0 | 3 | 7 |
| Інші державні регулятори АМКУ | 0 | 0 | 1 | 1 |

Засвідчуємо Вам глибоку повагу та висловлюємо подяку за захист інтересів бізнесу в Україні».

**Ренато Рушчик**
Генеральний директор ДП «Лакталіс-Україна»

**Предмет:** **Держгеокадастр**

**Коломийський виробник будматеріалів отримав спеціальні дозволи на розробку родовищ**

**Об'єкт скарги:**
Державна служба геології та надр України (Держгеонадра)

## Суть скарги:

18 лютого 2018 року до РБО повторно звернувся виробник цегли та кахлю з Івано-Франківщини – АТ «Коломийське заводоуправління будівельних матеріалів». За словами Скаржника, він не міг отримати спеціальні дозволи на розробку родовищ глини через бездіяльність Держгеонадр.

У жовтні 2017 року Рада допомогла Скаржникові внести зміни до спеціальних дозволів на користування надрами. Відповідні накази Держгеонадра опублікували на своєму офіційному сайті. Але, незважаючи на те, що Скаржник сплатив відповідні збори та надав необхідні документи, відомство протягом трьох місяців зволікало з видачею вже погоджених спецдозволів.

Подальші затримки ставили під загрозу господарську діяльність Скаржника.

## Вжиті заходи:

1 березня інспектор Ради разом з представником Скаржника зустрілися особисто з керівником Держгеонадр. У той же день представник Скаржника отримав належним чином затверджені спеціальні дозволи з усією супровідною документацією.

## Результат:

За сприяння Ради підприємство отримало належним чином затверджені спеціальні дозволи на користування родовищами. Справу закрито.

**Предмет:** **ДАБІ**

**Справу, що чекала реєстрації ДАБІ два роки, вирішено за один день**

**Об'єкт скарги:**
Державна архітектурно-будівельна інспекція України (ДАБІ)

## Суть скарги:

11 липня 2018 року до Ради звернувся забудовник з Одещини. Понад два роки ДАБІ відмовлялася реєструвати готовий до експлуатації об'єкт.

У 2016 році Скаржник побудував автостоянку для продажу будматеріалів. Щоб зареєструвати об'єкт, звернувся до ДАБІ. Інспекція знайшла помилки в заяві та відмовила в реєстрації. Скаржник їх виправив та знову подав документи. ДАБІ відмовила вдруге.

Вважаючи відмову безпідставною, підприємство звернулося до Одеського адмінсуду. Суд прийняв рішення на користь

Скаржника. Проте це ніяк не вплинуло на ДАБІ – держустанова впевнено не реєструвала автостоянку.

Водночас підприємство несло збитки. Компенсувати витрати на будівництво не вдалося, оскільки об'єкт не працював. Крім того, треба було платити за оренду території. Коли здавалося, що відстояти свої законні права нереально, підприємство залишило скаргу на сайті РБО.

## Вжиті заходи:

Оперативно дослідивши суть справи, 12 липня інспектор Ради зателефонував до ДАБІ. Зокрема, він підкреслив необхідність виконання судового рішення, яке набрало законної сили.

## Результат:

За результатами цієї розмови, об'єкт зареєстрували. Справу, що тривала понад два роки, інспектор допоміг вирішити за один день.

**Предмет:** **АМКУ**

**Сприяємо захисту економічної конкуренції**

**Об'єкт скарги:**
Київське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України (АМКУ)

## Суть скарги:

До Ради зі скаргою на дії АМКУ звернувся постачальник обладнання. Антимонопольний комітет затягував розгляд скарги підприємства щодо порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

Скаржник брав участь у тендері «Prozorro» на постачання обладнання для «Укрзалізниці». Крім нього заявки на торги подали ще декілька компаній, в документах яких Скаржник помітив деякі невипадкові співпадіння. Наприклад, ідентичний опис продукції, однакові тексти гарантійних листів, банківські гарантії, видані в однакові дати. Знайшовся навіть документ, поданий різними учасниками, автором якого була одна й та сама людина. З огляду на такі факти, що свідчили про антиконкурентні узгоджені дії, Скаржник звернувся з заявою до АМКУ. Проте державний орган не поспішав її розглядати та відкривати справу про порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради вивчив документи скарги та підтримав позицію підприємства. Він письмово звернувся до АМКУ та попросив прийняти рішення стосовно звернення компанії – розпочати розгляд справи або відмовити в цьому відповідно до правил розгляду заяв про порушення економічної конкуренції.

## Результат:

АМКУ дослухався до Ради та розпочав розгляд справи щодо вчинення антиконкурентних узгоджених дій, які стосуються спотворення результатів торгів. Так, АМКУ провів розслідування, виявив ознаки порушення законодавства та відповідно розпочав розгляд справи про порушення законодавства про захист економічної конкуренції. Скаржник подякував Раді за допомогу. Справу закрито.

**Предмет:** **Державні регулятори: інші дії**

**Держстат нарешті оплатив 30 млн. грн. за послуги, отримані в 2012 році**

**Об'єкт скарги:**
Державна казначейська служба України (Держказначейство), Державна служба статистики (Держстат)

## Суть скарги:

21 квітня 2017 року до РБО звернулася IT-компанія. Протягом п'яти років Скаржник не міг повернути заборгованість з державного бюджету на суму майже 30 млн. грн.

В 2012 році на замовлення Держстату IT-компанія встановила обладнання для проведення перепису населення. Вартість послуг складала майже 30 млн. грн. Проте вже після їх надання виявилося, що Держстат не може розрахуватися з виконавцем. Влітку 2013 року Господарський суд міста Києва підтвердив наявність заборгованості перед Скаржником та необхідність її погашення. Сплатити цю суму заявнику мало Держказначейство.

Процедура гарантованих державою виплат проходить таким чином. Всі виплати розподілені на три групи за типами виплат. Всередині групи формуються черги за датою відповідного рішення суду. Борг підприємства є комерційним, тобто відноситься до останньої, третьої групи. Щороку з державного бюджету Держказначейству виділяється певна сума на погашення таких заборгованостей. Якщо цього року черга до заявника не дійшла, зобов'язання переносяться на наступний рік.

Скаржник терпляче чекав п'ять років. Регулярно моніторив сайт відомства та перевіряв, як рухається черга. І на початку 2017 року у підприємства з'явилися реальні підстави сподіватися на компенсацію. Розмір виплат, затверджений бюджетом 2017 року, покривав виплати підприємству та іншим заявникам, що стояли в черзі до нього. Це підтверджувала інформація, опублікована на сайті Держказначейства. Нарешті у березні 2017 року на рахунок підприємства надійшли кошти від Держказначейства. Проте на здивування Скаржника, він отримав лише 3% від загальної суми боргу.

Як з'ясувала Рада, на сайті Держказначейства некоректно відображається черговість виплат. Насправді розмір заборгованостей втричі перевищує забюджетовану суму виплат. І отримати компенсацію цього року Скаржникові ледве вдасться.

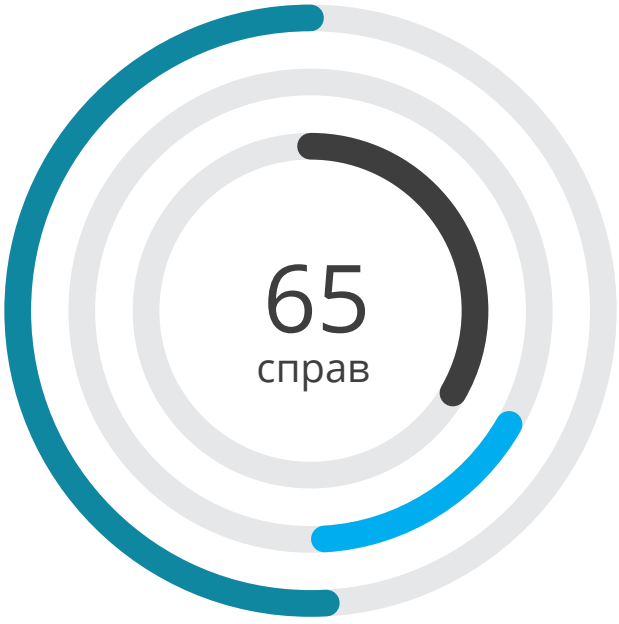
## Вжиті заходи:

Інспектор Ради звернувся до Міністерства фінансів України з проханням забезпечити виплату заборгованості підприємству у 2018 році. Крім того, він ініціював виправлення системної помилки на сайті Держказначейства. Інформація про стан та черговість виплат на офіційному сайті відомства має відповідати дійсності.

## Результат:

За сприяння Ради, після майже 6 років безуспішних спроб, у березні 2018 року Скаржник отримав заборговані кошти від Держстату. Держказначейство також виправило системну помилку: тепер розрахунки за борговими зобов'язаннями, гарантованими державою, мають відображатися на веб-порталі відомства коректно.

# ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ




33 Справи, закриті з результатом

10 Справи, закриті з рекомендаціями

22 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Бездіяльність | 14 | 6 | 4 | 24 |
| Процедурні зловживання | 8 | 2 | 12 | 22 |
| Інші дії | 5 | 2 | 2 | 9 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 4 | 0 | 2 | 6 |
| Звинувачення в корупції | 2 | 0 | 2 | 4 |

**Предмет:** **Процесуальні зловживання Національної поліції**

**Правоохоронці повернули риболовній компанії 200 тон риби**

**Об'єкт скарги:**
Слідче управління Національної поліції в Запорізькій області (Слідче управління)

## Суть скарги:

6 серпня 2018 року до Ради зі скаргою на бездіяльність Слідчого управління Нацполіції звернулася риболовна компанія. Правоохоронці не повертали Скаржнику вилучені під час обшуку 200 тон замороженої риби.

На початку липня райсуд дозволив Слідчому управлінню провести обшук підприємства. За результатами обшуку, правоохоронці вилучили документи, вказані в ухвалі суду. Вони також вилучили 200 тон мороженої риби вартістю 3 млн. грн., на що суд дозволу не давав. Крім того, вивезення вилученої риби здійснювалося з порушеннями – до закінчення обшуку та оформлення протоколів.

Апеляційний суд скасував арешт майна, після чого його мали б негайно повернути підприємству. Скаржник тричі звертався до Слідчого управління щодо повернення продукції, проте безрезультатно. Слідчий всіляко ухилявся від виконання ухвали суду. Станом на 6 серпня рибу не повернули, умови її зберігання підприємству не були відомі. Сподіваючись повернути продукцію вчасно та в товарному вигляді, Скаржник звернувся за допомогою до Ради бізнес-омбудсмена.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради оперативно звернувся до Генеральної прокуратури України та Національної поліції України з проханням перевірити правомірність дій слідчого. Крім того, він наголосив на необхідності виконати ухвалу Апеляційного суду та негайно повернути тимчасово вилучене майно.

## Результат:

Після залучення Прокуратури Запорізької області та ГСУ Національної поліції України, Слідче управління повернуло Скаржнику продукцію. Справу успішно закрито.

«Існування Вашого інституту дозволяє ефективно захищати інтереси бізнесу та відновлювати порушені державними органами права».

**Дмитро Овсій,**
управляючий партнер Адвокатська фірма «GORO LEGAL»

**Предмет:** **Бездіяльність Національної поліції**

**Розслідування підпалу автобусів нарешті зрушило з місця**

**Об’єкт скарги:**
Національна поліція України

## Суть скарги:

В березні 2018 року до РБО звернулося підприємство «АВТО-ЕКСПРЕС», що спеціалізується на пасажирських перевезеннях, зі скаргою на бездіяльність Нацполіції. Влітку 2016 року група осіб скоїла напад на охоронця автобусної стоянки в Миколаєві та підпалила автобуси, що належали підприємству. В результаті було пошкоджено 7 транспортних засобів на загальну суму понад 2 млн. грн.

Одразу після відкриття кримінальної справи Скаржник вказав на осіб, які, на його думку, могли бути замовниками цього злочину. Він також надав відповідні докази мотиву та обставин. Незважаючи на це, зі слів Скаржника, органи досудового слідства не допитали зазначених осіб, не знайшли свідків та не відшукали авто, на якому втекли злочинці.

Скаржник неодноразово добивався зміни органу досудового слідства, проте безрезультатно.

## Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Прокуратури Миколаївської області (Миколаївська Прокуратура) з проханням здійснити заходи щодо ефективного та об’єктивного розслідування кримінального провадження. Після цього Миколаївська Прокуратура підтвердила, що розслідування проводиться всупереч вимогам законодавства України. Справу передали із районного відділку Нацполіції на рівень вище – до Головного управління Нацполіції в Миколаївській області, як і просив Скаржник. Кожні два тижні протягом розгляду скарги інспектор РБО зв’язувався з співробітниками обласної поліції, поки не переконався, що справа зрушила з місця.

## Результат:

Наприкінці квітня Скаржник подякував РБО за належний розгляд скарги.

**Предмет:** **Кримінальні провадження проти бізнесу**

**Кримінальне провадження щодо підприємства з Дніпропетровщини закрито через відсутність складу злочину**

**Об'єкт скарги:**
Слідче управління Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області (Нацполіція в Дніпропетровській області)

## Суть скарги:

27 жовтня 2017 року РБО отримала скаргу від підприємства, якому Рада раніше допомагала з відшкодуванням ПДВ. Цього разу компанія, що займається експортом насіння, скаржилася на дії Нацполіції в Дніпропетровській області. За повідомленням Скаржника, проти нього безпідставно відкрили кримінальну справу.

Після того, як підприємству відшкодували 2 млн. грн. ПДВ, Нацполіція в Дніпропетровській області розпочала досудове розслідування щодо Скаржника. Його керівництву інкримінували замах на незаконне відшкодування ПДВ з державного бюджету. За такі злочини законом передбачено суворе покарання – обмеження волі до восьми років.

Не погоджуючись з фактом відкриття кримінального провадження та в той же час не маючи змоги його оскаржити, Скаржник звернувся за допомогою до РБО.

## Вжиті заходи:

Детально вивчивши обставини справи, інспектор Ради надіслав листи районній податковій інспекції Дніпра та Нацполіції в Дніпропетровській області. Він попросив роз'яснити підстави відкриття кримінальної справи проти Скаржника та повідомити, які процесуальні дії були вже вчинені.

## Результат:

Місяць потому Рада повторно зв'язалася з Нацполіцією в Дніпропетровській області та з'ясувала, що остання планує припинити кримінальне провадження проти Скаржника через відсутність складу злочину. 6 лютого 2018 року кримінальну справу було закрито.

«Ваша підтримка – свідчення небайдужого ставлення до проблем розвитку, прозорого ведення бізнесу в Україні і розуміння непересічної важливості захисту та представництва підприємств у державних органах».

**Станіслав Коваленко,**
Директор «ПРОЕКТГАЗБУД»

**Предмет:** **Звинувачення в корупції**

**Національна поліція повернула майно виробнику спортивного обладнання**

**Об'єкт скарги:**
Основ'янський відділ поліції Головного управління Національної поліції в Харківській області (Нацполіція)

## Суть скарги:

До Ради звернувся виробник спортивного обладнання з Харківщини. Нацполіція не повертала майно Скаржнику, вилучене за результатами обшуку, навіть попри відповідну ухвалу суду.

В жовтні 2018 року правоохоронці обшукали будинок директора підприємства та вилучили майно, частину якого суд зобов'язав повернути власнику. Проте Нацполіція не поспішала виконувати ухвалу суду.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради підтримав позицію підприємства та письмово звернувся до Нацполіції та Генеральної прокуратури. Він підкреслив, що необхідно виконати ухвалу суду та повернути Скаржнику зазначене майно. Правоохоронці спочатку переадресували лист Ради до Прокуратури Харківської області, а потім – до Нацполіції у Харківській області.

## Результат:

За сприяння Ради, напередодні новорічних свят вилучене майно повернули Скаржнику відповідно до ухвали суду. Підприємство це підтвердило та подякувало Раді за допомогу. Справу успішно закрито.

«Рада зарекомендувала себе як надійний орган інструментом якого є вирішення конфліктів і суперечок між владою і бізнесом. Варто відзначити якість та оперативність виконання поставлених завдань, а також привітність, компетентність, професіоналізм співробітників, індивідуальний підхід до кожного питання».

**Юрій Квятковський**
Директор ТОВ «Альянс Метал»

# ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ




15 Справи, закриті з результатом

7 Справи, закриті з рекомендаціями

18 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Органи місцевого самоврядування: інші дії | 10 | 3 | 12 | 25 |
| Виділення земельних ділянок | 2 | 3 | 2 | 7 |
| Правила та дозволи | 3 | 1 | 3 | 7 |
| Комерційні суперечки | 0 | 0 | 1 | 1 |

Завдяки роботі Ради взаємодія та вирішення питань із державними органами стають прозорішими та позбавленими бюрократизму, формалізму».

**Володимир Карась**
Директор СТОВ «ВОСХОД»

**Предмет:** **Дії органів місцевого самоврядування/виділення земельних ділянок**

**Допомагаємо бізнесу налагодити ефективну й прозору комунікацію з владою**

**Об’єкт скарги:** Дніпропетровська обласна державна адміністрація (Дніпропетровська ОДА)

## Суть скарги:

27 березня 2018 року до Ради звернулася зернова компанія з Дніпропетровщини. За словами підприємства, Дніпропетровська ОДА відмовляла йому в оренді земельної ділянки, де знаходиться його зерновий комплекс.

Скаржник тричі звертався до Дніпропетровської ОДА з приводу продовження оренди. Проте кожного разу через неповний пакет документів або помилки при подачі орган місцевої влади відхиляв звернення підприємства.

Втомившись від відмов та сумніваючись в неупередженості дій обладміністрації, Скаржник звернувся до Ради.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали Скарги, інспектор Ради з’ясував, що всі відмови Дніпропетровської ОДА були аргументованими. Проте розуміючи, що для продовження роботи підприємству необхідна ця ділянка, Рада допомогла Скаржнику. Інспектор попросив Дніпропетровську ОДА неупереджено та всебічно розглянути звернення компанії.

## Результат:

Раді вдалося налагодити ефективний діалог між Скаржником і Дніпропетровською ОДА. Підприємство врахувало всі зауваження і подало нове клопотання. Наприкінці липня Скаржник отримав зазначену ділянку в оренду. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **Правила та дозволи**

**Скаржник нарешті отримав відповідь від Виконавчого комітету Запорізької міськради**

**Об'єкт скарги:** Виконавчий комітет Запорізької міської ради (Виконавчий комітет)

## Суть скарги:

Рада отримала колективну скаргу від асоціації інтернет-провайдерів. 18 компаній скаржилися на керівні компанії багатоквартирних будинків. За словами Скаржників, керівні компанії штучно завищували вартість доступу до точок розподілу зв’язку для учасників асоціації. Крім того, Виконавчий комітет, який обирав та затверджував управителів, ігнорував звернення асоціації. Відповідно до Регламенту, Рада не розглядає скарги бізнесу проти інших суб’єктів господарювання, тому в роботу взяла лише частину скарги про бездіяльність Запорізького муніципалітету щодо нерозгляду звернення асоціації.

В процесі вивчення скарги з'ясувалося, що Запорізька міськрада дійсно прийняла порядок доступу до точок зв'язку, відповідно до якого сервісні компанії обиралися на конкурсних засадах. Проте варто зауважити, що стосовно проведення конкурсу та його результатів Скаржник претензій не мав.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради вивчив обставини справи та письмово попросив Виконавчий комітет розглянути звернення асоціації, чітко й вичерпно відповісти на нього.

## Результат:

Місяць потому Виконавчий комітет відповів Скаржнику. Він письмово зазначив, що не має права втручатися у легальну комерційну діяльність управителів багатоквартирних будинків. Крім того, муніципалітет порадив компаніям-провайдерам, від імені яких виступає Скаржник, вирішувати питання доступу до допоміжних приміщень житлових будинків безпосередньо зі співвласниками багатоквартирних будинків (ОСББ). Враховуючи, що Виконавчий комітет виконав рекомендацію та обґрунтовано відповів Скаржнику, Рада вирішила припинити розслідування справи.

**Предмет:** **Комерційні суперечки**

**РБО мала намір посприяти проекту з реконструкції водогосподарства у Краматорську**

**Об'єкт скарги:**
Краматорська міська рада

## Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася словенська будівельна компанія. Скаржник безуспішно намагався розпочати спільний українсько-словенський проект «Розвиток міської інфраструктури-2» у місті Краматорськ за рахунок позики Світового банку. Проект мав на меті підвищити якість послуг та ефективність використання енергії комунальними підприємствами у сфері водопостачання, очищення стічних вод та регулювання енергоефективності системи водопостачання у м. Краматорськ.

## Вжиті заходи:

Інспекторка РБО надіслала звернення Голові Краматорської міської ради та керівнику комунального підприємства «Краматорський водоканал» і рекомендувала якнайшвидше погодити проект. Міська рада повідомила, що вжила заходи для реалізації проекту – погодила з Світовим банком обсяг використання виділених коштів, розробила план стабілізації фінансового стану «Краматорського водоканалу» з метою недопущення банкрутства останнього.

Враховуючи важливість проекту для Краматорська, інспекторка продовжила відслідковувати виконання рекомендації Офісу бізнес-омбудсмена та повторно звернулася до держоргану два місяці потому. Проте невдовзі Краматорська міська рада поінформувала РБО, що Світовий банк вирішив припинити участь у проекті. Тож питання Скаржника стало неактуальним.

## Результат:

Рада змушена була припинити розгляд скарги, бо обставини справи стали неактуальними.

**Предмет:** **Дії органів місцевого самоврядування – інші дії**

**Припинено рейдерство щодо кіпрського інвестора**

**Об'єкт скарги:**
Мартинівська сільська рада Пулинського району Житомирської області (сільська рада)

## Суть скарги:

13 липня 2018 року до Ради бізнес-омбудсмена звернувся кіпрський інвестор. Державний реєстратор сільської ради незаконно переписав український бізнес Скаржника на інші особу.

У 2005 році кіпрська компанія відкрила своє представництво в Україні та інвестувала кошти в ринок нерухомості. Проте у липні 2018 року власники випадково дізналися, що компанія їм більше не належить. Державний реєстратор сільської ради в Житомирській області на підставі фальшивих документів безпідставно змінив дані щодо директора підприємства та переоформив бізнес на компанію з управління активами. Також реєстратор не повідомив старим власникам, що він викреслює їх з реєстру, хоча до цього зобов'язує законодавство.

При цьому Скаржник наполягав, що він нікому не продавав бізнес та не надавав жодних довіреностей на такі дії. Щоб захистити свої законні права, компанія звернулася до антирейдерської комісії Мін'юсту та РБО.

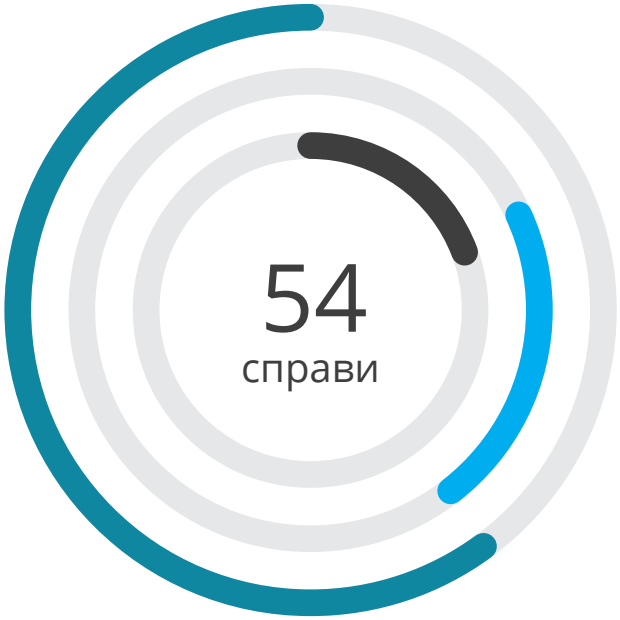
## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, інспектор Ради попросив Мін'юст об'єктивно та оперативно розглянути заяву Скаржника. Міністерство відповіло, що вивчає документи, отримані по справі підприємства.

## Результат:

20 серпня Мін'юст скасував реєстраційні дії та повернув бізнес законному власнику. Справу закрито.

# ДІЇ ПРОКУРАТУРИ




33 Справи, закриті з результатом

10 Справи, закриті з рекомендаціями

11 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Процесуальні зловживання | 10 | 8 | 2 | 20 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 13 | 0 | 5 | 18 |
| Бездіяльність | 6 | 2 | 4 | 12 |
| Інші дії | 3 | 0 | 0 | 3 |

«Рада Бізнес-омбудсмена здатна втілювати в життя одне з найголовніших завдань уряду – створення якісного бізнес-клімату та умов для унеможливлення будь-якого тиску на чесний бізнес з боку контролюючих органів».

**Ольга Корнева,**
Представник ТОВ «АВТОПАРТС-ВМ»

**Предмет:** **Процесуальні зловживання**

**Данська компанія BIIR відстояла право власності на будівлю**

**Об’єкт скарги:**
Прокуратура Одеської області

## Суть скарги:

1 вересня 2017 року до РБО звернулася компанія BIIR Проперті, яка є дочірнім підприємством данської інженерної компанії BIIR. Будівлю, що належить Скаржнику, незаконно намагалися відібрати попередні власники.

Компанія BIIR розпочала роботу в Одесі в 2014 році, після вимушеного переїзду з Луганська. Запланувавши розширення штату співробітників, у березні 2017 року підприємство придбало у фінансової компанії будівлю під офіс. А вже через декілька днів почалися проблеми. Попередній власник будівлі, «Мегас-Строй», заявив вимогу на неї.

За даними реєстру судових рішень, «Мегас-Строй» втратив право власності на дану будівлю через несплату іпотечного кредиту. Внаслідок переходу права вимоги на будівлю від одного банку до іншого, його власником стала фінансова компанія, у якої BIIR Проперті і придбала об’єкт.

Однак, за твердженням Скаржника, «Мегас-Строй» вирішив будь-якою ціною повернути будівлю, а тому звернувся до прокуратури та суду. Прокуратуру він запевняв, що фінансова компанія заволоділа будівлею шахрайським шляхом. А у суді колишній власник повідомляв про використання фінансовою компанією способу звернення стягнення на будівлю, який не був прямо передбачений іпотечним договором.

Займаючи достатньо активну позицію, «Мегас-Строй» домігся прийняття слідчим суддею Приморського районного суду міста Одеси декількох постанов про накладення арешту на будівлю. Крім того, госпсуд у першій інстанції визнав угоду, за якою фінансова компанія придбала будівлю, незаконною і постановив повернути об’єкт компанії «Мегас-Строй».

## Вжиті заходи:

У березні 2018 року інспектор Ради звернувся до Генеральної прокуратури України (ГПУ) з проханням перевірити належне ведення досудового слідства Нацполіцією у кримінальному провадженні. Для забезпечення об’єктивності розслідування справу було передано з Одеси до Києва. Протягом трьох місяців Рада постійно моніторила статус виконання рекомендацій правоохоронними органами. Протягом 2018 року інспектор декілька разів виносив справу підприємства на розгляд експертної групи з ГПУ.

## Результат:

На початку червня Нацполіція прийняла рішення закрити кримінальне провадження проти Скаржника. Право власності на будівлю в Одесі знову належить BIIR Проперті. Справу успішно вирішено.

**Предмет:** **Кримінальні провадження проти бізнесу**

**ГПУ закрила кримінальну справу проти «Нової Пошти» за відсутністю складу злочину**

**Об'єкт скарги:**
Генеральна прокуратура України

## Суть скарги:

21 березня 2018 року до Ради звернулася Нова Пошта, провідна українська служба доставки документів та вантажів. Компанія скаржилася на безпідставні обшуки та незаконний тиск на її господарську діяльність з боку ГПУ.

16 березня правоохоронці провели обшуки в офісних та складських приміщеннях підприємства у Києві, Дніпрі, Одесі, Львові, Харкові і Полтаві. У прокуратурі повідомили, що в результаті слідчих дій вилучили документи, гроші, які не були обліковані й не оприбутковані в касі та в бухгалтерських документах. Кримінальне провадження щодо «Нової пошти» розслідували за статтями «зловживання службовим становищем» і «ухилення від сплати податків».

## Вжиті заходи:

10 квітня Рада направила на адресу ГПУ офіційне звернення з проханням перевірити обставини справи та, в разі їх підтвердження, притягнути винних осіб до відповідальності. У своєму листі Рада підкреслила, що обшуки в приміщеннях Скаржника проводилися без вагомих підстав. Зокрема правоохоронці не намагалися отримати речі та документи в добровільному порядку. Крім цього, під час обшуку офісу Скаржника у Харкові, до проведення слідчих дій не допустили адвоката Скаржника.

26 квітня ГПУ відповіла, що досудове розслідування кримінального провадження триває, а проведення всіх слідчих дій в межах цього провадження здійснюється з дотриманням вимог Кримінального процесуального кодексу України. Крім того, правоохоронний орган наголосив на неможливості розголошення даних досудового розслідування кримінального провадження.

Не отримавши в цьому листі відповіді по суті направленого звернення, 8 червня Рада винесла скаргу на розгляд Робочої групи з представниками ГПУ. В ході зустрічі Рада підкреслила, що нереагування на факти порушень під час досудового

розслідування дійсно може свідчити про те, що воно використовується задля незаконного тиску на бізнес Скаржника. З огляду на зазначене, Рада рекомендувала держоргану взяти на контроль досудове розслідування кримінального провадження і забезпечити його неупереджене розслідування без невиправданого втручання у господарську діяльність Скаржника.

## Результат:

14 червня ГПУ закрила кримінальне провадження проти підприємства за відсутності складу злочину. У листі до Ради «Нова Пошта» зазначила: «Ми вдячні Раді бізнес-омбудсмена за підтримку у відстоюванні наших прав і законних інтересів. Особливо приємно відзначити проведений Вашою командою професійний аналіз дій посадових осіб ГПУ у рамках досудового розслідування цього провадження. Вважаємо, що закриття кримінальної справи стало можливим саме завдяки втручанню Ради бізнес-омбудсмена!»

**Предмет:** **Бездіяльність**

**ГПУ активізувала розслідування рейдерського захоплення великого ТРЦ**

**Об'єкт скарги:**
Генеральна прокуратура України (ГПУ), Національна Поліція

## Суть скарги:

9 січня 2018 року до РБО звернулася інвестиційна компанія, що володіє торговельно-розважальним комплексом в Україні. Підприємство, що страждало від рейдерських атак, скаржилося на бездіяльність Національної поліції Львівської області.

Перша спроба незаконного заволодіння комплексом відбулася влітку 2017 року. Колишній найманий директор компанії, якого звільнили за розкрадання майна під час будівництва об'єкту, з'явився до ТРЦ з вимогою передати йому оригінали деяких документів та печатки підприємства. При цьому, демонструючи підроблені документи, він запевняв працівників ТРЦ, що бізнес перепродали іншим власникам. На щастя, на місце прибула поліція, а справжні власники довели, що заяви колишнього директора є абсолютно необґрунтованими.

Проте, за словами Скаржника, вже за кілька місяців, у вересні, рейдери здійснили нову спробу захоплення комплексу. На підставі фальшивих документів вони змінили відомості про власників нерухомості в Єдиному державному реєстрі майна. З цього приводу Скаржник ініціював три кримінальні провадження.

## Вжиті заходи:

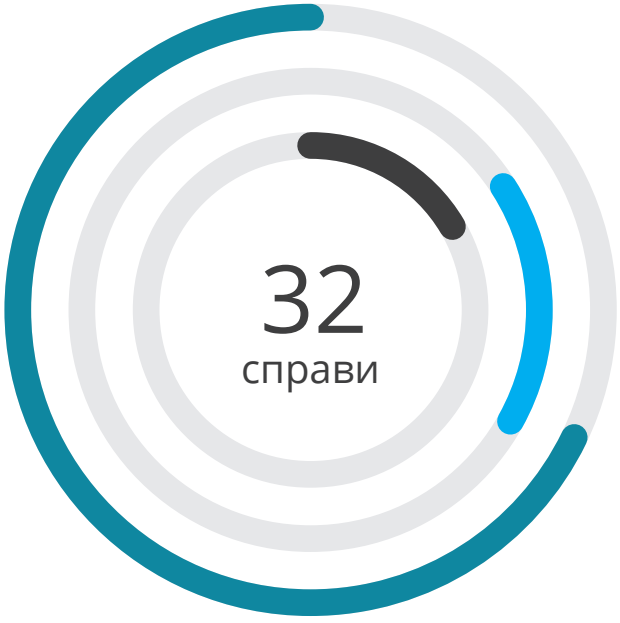
12 січня 2018 року інспектор Ради письмово звернувся до ГПУ. Генеральна прокуратура взяла дві кримінальні справи до свого провадження, а одну передала до структурного

підрозділу Нацполіції Київської області. Упродовж кількох тижнів відповідальний інспектор Ради продовжував комунікації з керівництвом та слідчим Нацполіції Київської області. РБО переконалася, що правоохоронці заслухали справу Скаржника і активізували розслідування кримінального провадження, здійснили необхідні письмові запити та інші слідчі дії.

### Результат:

21 лютого підприємство подякувало РБО за допомогу та співпрацю та підтвердило, що вважає розгляд скарги Радою завершеним. Наразі підозрювані у рейдерських захопленнях особи перевіряються на причетність до інших злочинів.

## МИТНІ ПИТАННЯ




22 Справи, закриті з результатом

4 Справи, закриті з рекомендаціями

6 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Оцінка митної вартості | 3 | 1 | 2 | 6 |
| Митне оформлення (затримка/відмова) | 7 | 0 | 2 | 9 |
| Повернення митних платежів | 5 | 1 | 1 | 7 |
| Митні питання – інші дії | 7 | 2 | 1 | 10 |

**Предмет:** **Оцінка митної вартості**

**Миколаївська митниця припинила коригування митної вартості імпортованої риби**

**Об'єкт скарги:**
Миколаївська митниця ДФС (Миколаївська митниця)

## Суть скарги:

14 листопада 2017 року до РБО звернувся дистрибутор риби та морепродуктів. За повідомленням Скаржника, Миколаївська митниця необґрунтовано підвищила митну вартість імпортованих ним товарів.

У вересні підприємство завезло партію оселедця безпосередньо від норвезького постачальника. На підтвердження ціни товару для митного органу імпортер підготував вичерпний пакет документів. Відповідно до законодавства, перший метод визначення митної вартості товарів – за договором купівлі-продажу, який додавався до цього пакету. Встановлення ціни іншими методами відбувається лише у випадках, коли за контрактом її визначити неможливо. Тим не менш, Миколаївська митниця не визнала ціну, зазначену в договорі. Держорган запропонував іншу вартість, вищу майже на 10%. Він розрахував її на основі аналогічних договорів, щоправда, не врахувавши сезонні коливання цін на оселедець.

Не погоджуючись з коригуванням ціни, імпортер подав до митного органу скаргу, але її відхилили. Тоді Скаржник звернувся з оскарженням рішення до ДФС України (ДФС) та до РБО.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради ретельно вивчив матеріали справи. Він взяв участь у розгляді скарги підприємства в ДФС, де підтримав позицію Скаржника.

## Результат:

За сприяння Ради ДФС прийняла додаткові документи Скаржника та погодила задекларовану ним митну вартість товарів.
Це допомогло підприємству зекономити майже 900 тис. грн.

**Предмет:** **Повернення митних платежів**

**Київська митниця повернула понад 4 млн. грн. «Фоззі-Фуд»**

**Об'єкт скарги:**
Київська митниця ДФС (Київська митниця)

## Суть скарги:

24 січня 2018 року провідний український ритейлер «Фоззі-Фуд» звернувся до Ради з приводу повернення надміру сплачених митних платежів.

В 2013 році, не погоджуючись з визначеною Скаржником митною вартістю імпортованого товару, Київська митниця скоригувала її в більший бік. Відповідно, Скаржник сплатив більше податків до бюджету. Для того, щоб довести правильність заявленої ним митної вартості та повернути переплату, ритейлер оскаржив в судах відповідні рішення Київської митниці.

Але незважаючи на те, що ще в 2013-2014 рр суди прийняли низку рішень на користь Скаржника, Київська митниця відмовилася повертати кошти по багатьох із них. У 2016 році суд навіть окремо зобов'язав Київську митницю повернути кошти у зв'язку зі скасуванням рішень про коригування, але і це не призвело до повернення суми у повному обсязі. Причини відмови були досить формальними. Наприклад, за деякими поставками підставою неповернення було те, що судом рішення про коригування були не скасовані, а «лише визнані протиправним».

Тим часом сума повернення за іншими поставками та судовими оскарженнями поступово збільшувалася.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, Рада повністю підтримала позицію Скаржника та звернулася до ДФС та Київської митниці з проханням виконати рішення судів. На початку лютого сторони зустрілися та розробили план дій щодо повернення коштів.

## Результат:

За сприяння Ради Скаржник та Київська митниця налагодили конструктивний діалог. Після зустрічі митниця оперативно задовольнила декілька заяв Скаржника щодо повернення 3,9 млн. гривень. Спірне питання на декілька сотень тисяч гривень, яке залишилося на порядку денному, врешті розглянули на засіданні експертної групи Ради та ДФС. Остання підтвердила можливість повернення коштів у даному випадку.

Завдяки підтримці Ради Скаржник повернув переплати митних платежів на суму понад 4 млн. грн.  Справу успішно закрито.

**Предмет:** **Митне оформлення (затримка/відмова)**

**Одеська митниця дозволила експорт деревини румунського постачальника**

**Об'єкт скарги:**
Одеська митниця Державної фіскальної служби України (Одеська митниця)

## Суть скарги:

4 лютого 2018 року до Ради звернувся румунський постачальник деревини. Одеська митниця не дозволяла експорт лісоматеріалів Скаржника.

В січні 2017 року у підприємства виникли труднощі з експортом сировини. Справа в тому, що 1 січня 2017 року набув чинності мораторій на вивезення лісоматеріалів, як у Скаржника, з території України. Водночас, за твердженням компанії, вона мала право експортувати товар, оскільки його завезли на митний термінал до введення заборони.

Щоб довести свою правоту, Скаржник звернувся до Одеського адмінсуду. Суд прийняв рішення на користь експортера та зобов'язав Одеську митницю завершити митне оформлення товару.

Проте митниця не поспішала випускати продукцію експортера, навіть попри ухвалу суду. З цією проблемою Скаржник звернувся до РБО.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради ретельно вивчив обставини та матеріали справи. Він письмово попросив начальника Одеської митниці перевірити статус митного оформлення вантажу та сприяти його оперативному відправленню. Але спочатку митному органу бракувало роз'яснення Держпродспоживслужби. А потім Одеська митниця знову нагадала, що експорт лісоматеріалів заборонений.

Справа не вирішилися протягом 90 днів, відведених Радою на розслідування. Тому РБО видала Департаменту організації митного контролю ДФС рекомендацію – всебічно і неупереджено розглянути скаргу підприємства та виконати рішення суду.

## Результат:

Три з половиною місяці пішло у держоргану на виконання рекомендації Ради. 7 листопада Одеська митниця нарешті дозволила експорт вантажу Скаржника. Справу закрито.

**Предмет:** **Митні питання – інші дії**

**Енергетична митниця повернула «Газтрону» 4 млн. грн.**

**Об'єкт скарги:**
Енергетична митниця Державної фіскальної служби України (Енергетична митниця)

## Суть скарги:

16 квітня 2018 року до Ради зі скаргою на Енергетичну митницю звернувся міжнародний трейдер скрапленого газу та нафтопродуктів «Газтрон-Україна». Скаржник не міг повернути переплату на суму понад 4 млн. грн.

Імпортуючи скраплений газ у травні 2015 року, підприємство розраховувало на звільнення від акцизу, передбачене Митним кодексом. Але Енергетична митниця відмовила Скаржнику у пільгах. Щоб виконати свої договірні зобов'язання перед державними підприємствами та отримати вантаж, він був змушений сплатити акциз, переплативши таким чином понад 4 млн. грн.

Не погоджуючись з відмовою Енергетичної митниці, підприємство оскаржило її дії в суді. Два роки тривав розгляд справи у судових інстанціях всіх рівнів. У вересні 2017 року Вищий адмінсуд України прийняв рішення на користь Скаржника. Пільги були визнані обґрунтованими, а дії митниці – протиправними.

Проте протягом понад півроку Енергетична митниця рішення суду не виконувала, гроші не повертала, а багаторазові звернення підприємства не були результативними. Щоб захистити свої законні права, Скаржник подав заяву до РБО.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, Рада підтримала позицію Скаржника та письмово попросила Енергетичну митницю виконати рішення суду. Крім того, інспектор РБО організував зустріч між керівництвом обох сторін за особистої участі заступника бізнес-омбудсмена. Під час зустрічі Енергетична митниця роз'яснила порядок коригування документів в Полтавській енергетичній митниці, порядок і терміни складання заяв про повернення коштів. Держорган рекомендував підприємству подати нову заяву з урахуванням цих моментів.

## Результат:

20 липня компанія нарешті отримала кошти на свій рахунок. Скаржник подякував Раді «за налагоджену комунікацію з Енергетичною митницею, професійний підхід та оперативні дії команди».

# ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ




25 Справи, закриті з результатом

4 Справи, закриті з рекомендаціями

6 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Виконавча служба Мін'юсту | 17 | 3 | 2 | 22 |
| Реєстраційна служба Мін'юсту | 8 | 1 | 4 | 13 |

**Предмет:** **Виконавча служба Мін'юсту**

**Не пройшло й півроку: Виконавча служба розрахувалася з польською компанією**

**Об'єкт скарги:**
Голосіївський районний відділ Державної виконавчої служби Києва (РВ ДВС)

## Суть скарги:

18 січня 2018 року до РБО звернулася польська виробнича компанія зі скаргою на бездіяльність Голосіївського РВ ДВС.

Українська дочірня компанія Скаржника заборгувала йому майже 40 тис. євро за лізинговими платежами. Після відповідного рішення суду на користь материнської компанії, у серпні 2017 року кошти боржника були перераховані на рахунок РВ ДВС.

Проте до січня 2018 року виконавча служба не конвертувала отриману в гривнях суму в євро та не перевела її на банківський рахунок заявника. РВ ДВС повідомила, що її бухгалтери не уповноважені купувати іноземну валюту для виконання рішення суду. Підприємство самостійно зверталося до РВ ДВС з низкою пропозицій щодо переказу коштів, але безрезультатно. А курс євро до гривні ріс – за час затримки грошова компенсація Скаржника знецінилася на 10%.

## Вжиті заходи:

Інспекторка РБО звернулася до РВ ДВС з вимогою розібратися в ситуації та перерахувати кошти Скаржнику. Вона також спілкувалася з відповідальним представником РВ ДВС з приводу питання компанії та організувала зустріч з державним виконавцем.

## Результат:

За сприяння Ради на початку лютого виконавча служба перерахувала Скаржникові кошти в повному обсязі. Справу успішно закрито.

**Предмет:** **Реєстраційна служба Мін'юсту**

**«Еконія»: рейдерське захоплення припинено**

**Об'єкт скарги:**
Міністерство юстиції України (Мін'юст)

## Суть скарги:

23 липня 2018 року до Ради звернувся виробник питної води та дитячого харчування «Еконія». Компанія повідомила про рейдерське захоплення заводу в Черкаській області.

За словами Скаржника, 19 липня на територію підприємства увірвалися близько 15 осіб, які повідомили про наявне у них право власності на завод. Як виявилося, шляхом незаконних реєстраційних дій в Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, зазначені особи зареєстрували на себе об'єкти нерухомого майна, які фактично та юридично знаходилися у власності Скаржника. Підставою для таких реєстраційних дій була ухвала суду, датована ще 2007 роком.

Як пояснило керівництво компанії, це була вже не перша спроба відібрати їх бізнес. Історія з рейдерським захопленням почалася у 2008 році, коли «Еконія» придбала приміщення компанії-банкрута. У 2010 році завод вперше намагалися захопити, проте суд підтвердив, що «Еконія» отримала будівлю законно.

## Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, Рада підтримала позицію компанії. 26 липня Рада попросила Комісію з питань розгляду скарг у сфері державної реєстрації неупереджено та оперативно розглянути звернення Скаржника. 9 серпня інспектор Ради взяв участь в засіданні Комісії щодо розгляду скарги підприємства.

## Результат:

За сприяння Ради 10 серпня Мін'юст задовольнив звернення компанії та скасував неправомірні реєстраційні дії. Справу успішно закрито.

# ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ




12 Справи, закриті з результатом

3 Справи, закриті з рекомендаціями

6 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Процесуальні зловживання | 4 | 2 | 3 | 9 |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | 4 | 0 | 2 | 6 |
| Інші дії | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Звинувачення в корупції | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Бездіяльність | 1 | 0 | 0 | 1 |

Рада бізнес-омбудсмена дає надію на відновлення довіри та прозорості у веденні бізнесу в реальному секторі економіки в Україні».

**Алішер Тяжин**
Генеральний директор ТОВ «КУСТО АГРО ТРЕЙДИНГ»

**Предмет:** **Процесуальні зловживання**

**Імпортер риби отримав оригінали сертифікатів, вилучені слідчим СБУ**

**Об’єкт скарги:**
Головне слідче управління Служби безпеки України

## Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернувся імпортер рибної продукції. Скаржник постраждав від незаконних дій слідчого СБУ, що вилучив оригінали санітарних сертифікатів без постанови суду. Аби імпортувати морожену рибу, Скаржник отримав дублікати сертифікатів. Проте на державному кордоні Одеська регіональна служба державного ветеринарно-санітарного контролю та нагляду призупинила імпорт рибної продукції Скаржника, посилаючись на недійсність дублікатів.

## Вжиті заходи:

Інспектор РБО одразу ж звернувся до державних органів за роз’ясненням та надіслав листа до Держпродспоживслужби з проханням роз'яснити різницю в правовій природі оригіналів та дублікатів ветеринарних сертифікатів. Справу також винесли на засідання експертної групи між експертами РБО та СБУ в межах підписаного меморандуму про співпрацю. Фахівці Ради акцентували на тому, щоб СБУ виконала ухвалу Шевченківського районного суду м. Києва та повернула оригінали ветеринарних сертифікатів Скаржнику.

Тим часом Держпродспоживслужба підтвердила автентичність дублікатів ветеринарних сертифікатів Скаржника. Незабаром інспектор отримав відповідь від СБУ, що уповноважений слідчий нещодавно отримав належним чином завірену копію ухвали Шевченківського районного суду м. Києва та самостійно звернувся до Скаржника, щоб повернути оригінали документів.

## Результат:

Імпортер отримав оригінали ветеринарних сертифікатів. Державний орган виконав рекомендацію Ради. Справу успішно закрито на користь Скаржника.

**Предмет:** **Кримінальні провадження проти бізнесу**

**СБУ закрила кримінальне провадження проти дистриб'ютора паперової продукції**

**Об'єкт скарги:**
Головне управління Служби безпеки України в м. Києві та Київській області (СБУ)

## Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернувся дистриб'ютор паперової продукції. Скаржник посилався на незаконний тиск з боку Головного управління СБУ у Києві та Київській області, а також Київської місцевої прокуратури через розслідування кримінального провадження щодо привласнення коштів Південно-Західної залізниці. Скаржник нібито викривлював дані по актах прийому-передачі – надавав товарів менше та іншої якості, ніж було передбачено умовами тендерів та контрактами, таким чином завдаючи збитків Південно-Західній залізниці.

## Вжиті заходи:

Інспектор РБО дослідив обставини скарги та встановив невідповідність фабули заяви, на підставі якої було зареєстроване в ЄРДР відповідне провадження, фабулі кримінального правопорушення. Експерт РБО звернувся до прокурора місцевої прокуратури, що здійснював процесуальне керівництво у даному провадженні, та звернув його увагу на розбіжності.

## Результат:

За кілька місяців з моменту звернення до Ради Скаржник повідомив про відсутність подальших слідчих дій та закриття кримінального провадження. Державний орган виконав рекомендацію Ради в процесі розслідування. Справу успішно закрито на користь Скаржника.

**Предмет:** **Звинувачення в корупції**

**Провадження проти YouControl нарешті закрито**

**Об'єкт скарги:**
Головне слідче управління Служби безпеки України (СБУ)

## Суть скарги:

До Ради звернулася IT-компанія, що надає інформаційні послуги. Підприємство скаржилося на процесуальні зловживання СБУ.

У 2016 році правоохоронці розпочали досудове розслідування проти підприємства. Йому інкримінували незаконне отримання інформації та втручання в роботу автоматизованих систем. Обшукали офіс компанії, квартири співробітників та їх родичів. Вилучили комп'ютерну техніку, документи та грошові кошти. Діяльність підприємства була серйозно обмежена.

Влітку 2018 року суд встановив строк для завершення досудового розслідування по справі – 2 місяці. Проте на момент звернення Скаржника до Ради досудове розслідування тривало.

## Вжиті заходи:

Рада письмово рекомендувала СБУ та Генеральній прокуратурі (ГПУ) дотримуватися розумних строків досудового розслідування, зокрема, виконати зазначену ухвалу суду. Але СБУ відповіла, що ГПУ планує оскаржувати відповідне рішення суду.

Тому Рада винесла питання Скаржника на розгляд експертної групи з СБУ та ГПУ, де надала свою позицію. Інспектор підкреслив, що ухвала суду про завершення досудового розслідування є чинною та повинна виконуватися.

## Результат:

ГПУ змінила підслідність справи підприємства та передала її до Національної поліції, яка невдовзі закрила кримінальну справу проти компанії. Підприємство, що намагалося завершити досудове розслідування протягом двох років, подякувало Раді за допомогу та підтримку у вирішенні справи.

**Предмет:** **Інші дії**

**СБУ погодилася не затримувати розмитнення товарів CCC Ukraine**

**Об'єкт скарги:**
Служка безпеки України (СБУ)

## Суть скарги:

18 лютого 2018 року до РБО звернулася міжнародна мережа взуттєвих магазинів CCC. Компанія скаржилася на дії СБУ, що спричинили затримки розмитнення її товарів.

На початку 2018 року відбулася низка випадків поглибленого митного огляду товарів імпортера. За словами Скаржника, «особлива увага» до партії приділялася на підставі орієнтування СБУ. Внаслідок таких ретельних оглядів підприємство страждало не лише від затримок з доставкою товарів, а й несло грошові витрати – на розвантаження/навантаження товарів. Варто зазначити, що до цього моменту підприємство жодного разу не порушувало правил імпорту.

## Вжиті заходи:

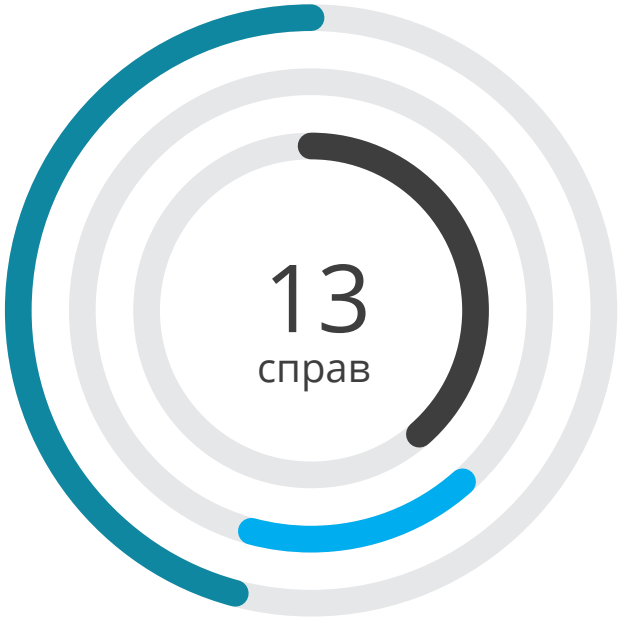
Рада звернулась до СБУ, щоб перевірити достовірність інформації про зазначену вказівку. Також установа попросила

СБУ утриматися від перевірки таких законослухняних імпортерів, як Скаржник. Крім того, Рада винесла питання компанії на засідання експертної групи з керівництвом СБУ.

### Результат:

В ході зустрічі експертної групи правоохоронці підтвердили, що проти Скаржника немає жодних кримінальних проваджень або іншої негативної інформації. Крім того, СБУ повідомила про відсутність наміру у подальшому ініціювати поглиблений митний огляд товарів імпортера. Справу успішно закрито.

## ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ




6 Справи, закриті з результатом

2 Справи, закриті з рекомендаціями

5 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Державні компанії – інші дії | 6 | 2 | 5 | 13 |

**Предмет:** **Державні екомпанії – інші дії**

**ДП «Енергоатом» нарешті розрахувався за отримане обладнання**

**Об'єкт скарги:** Державне підприємство «Національна атомна енергогенеруюча компанія «Енергоатом» (ДП «Енергоатом»)

## Суть скарги:

8 серпня 2018 року до Ради звернувся великий постачальник холодильного обладнання та кондиціонерів. ДП «Енергоатом» заборгувало Скаржнику 1,7 млн. грн. за отримане устаткування.

У січні 2018 року Державне підприємство замовило у постачальника промислові кондиціонери на суму 1,7 млн. грн. 29 березня обладнання доставили замовнику, про що він підписав акт виконаних робіт. Згідно з договором, покупець мав оплатити отриманий товар протягом 30 робочих днів.

Проте станом на 14 вересня ДП «Енергоатом» не поспішав оплачувати обладнання. З цією проблемою Скаржник звернувся до Ради бізнес-омбудсмена.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради вивчив матеріали справи та підтримав позицію підприємства. Він письмово попросив держпідприємство виконати договірні зобов'язання. Лише після звернення Ради підрозділ ДП «Енергоатом» повідомив про причини затягування оплати. Виявилося, що не вистачало розрахунку коригування до податкової накладної.

## Результат:

Підприємство оперативно підготувало необхідний розрахунок. 21 листопада державне підприємство нарешті розрахувалося з постачальником в повному обсязі. Скаржник подякував Раді за сприяння у вирішенні справи.

«Бажаємо Вам наснаги, впевненості та успіхів в нелегкій, але дуже важливій справі захисту законних інтересів суб'єктів підприємництва».

**Андрій Пурій**
Директор ТОВ «САМГАЗ»

# ЗАКОНОПРОЕКТИ ТА ЗМІНИ ДО НИХ




6 Справи, закриті з результатом

5 Справи, закриті з рекомендаціями

8 Припинені справи

| Предмет | Справи, закриті з результатом | Справи, закриті з рекомендаціями | Припинені справи | Всього за 2018р. |
|---|---|---|---|---|
| Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання | 4 | 2 | 2 | 8 |
| Недоліки нормативно-правової бази – митні питання | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори | 2 | 2 | 3 | 7 |
| Недоліки нормативно-правової бази – органи місцевого самоврядування | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Недоліки нормативно-правової бази – інші питання | 0 | 1 | 1 | 2 |

Впевнені, що ваша місія сприяє більш прозорому розгляду питань та скарг».

**Олександр Агура**
Директор ТОВ «Шиппінг-Лайн»

**Предмет:** **Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори**

**Кабмін нарешті вповноважив МОЗ реєструвати дезінфекційні засоби**

**Об'єкт скарги:**
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба)

## Суть скарги:

22 березня 2017 року до РБО звернулося українське представництво світового виробника професійної хімії. Скаржник не міг отримати свідоцтва про продовження терміну реєстрації дезінфекційних засобів.

До вересня 2014 року експертизою, реєстрацією та перереєстрацією таких засобів займалася Державна санітарно-епідеміологічна служба. Після того, як вона припинила свою діяльність, більшість її функцій, відповідно до постанови Кабміну, перейняла Держпродспоживслужба. Проте, як виявилося, не всі. Реєстрацією та перереєстрацією дезінфекційних засобів не займався ніхто.

Саме з цією проблемою стикнувся Скаржник. Держпродспоживслужба відмовила йому в перереєстрації, оскільки це завдання формально не входило до її повноважень. Підприємство намагалося самостійно привернути увагу Кабміну та Мін'юсту до цього питання, проте безрезультатно.

Але проблема, насправді, була системною. Вона стосувалася не лише Скаржника, а одночасно декількох індустрій. Переважна більшість дезінфікуючих засобів, що використовуються у закладах охорони здоров'я, на підприємствах харчової промисловості, ресторанного бізнесу, у тому числі для знезараження питної води, є імпортними. А через правову неврегульованість питання використовувати їх в Україні не можна.

## Вжиті заходи:

Інспектор вивчив правову базу, що регулює питання Скаржника. Він описав проблему підприємства в листах до Держпродспоживслужби, Міністерства охорони здоров'я України (МОЗ), Міністерства юстиції України, Міністерства аграрної політики та продовольства України та Державної регуляторної служби. В результаті з'ясувалося, що існувало декілька проектів нормативних актів, що дозволяли б вирішити скаргу, проте жодний не був прийнятий. Тоді інспектор направив МОЗу лист, у якому запропонував варіанти, за яких Скаржникові не довелося б припиняти свою господарську діяльність у перехідний період. Крім того, протягом декількох місяців інспектор підтримував зв'язок з Кабміном та тримав руку на пульсі вирішення системної проблеми.

## Результат:

За сприяння Ради в березні 2018 року Кабмін поклав функцію з реєстрації та перереєстрації дезінфекційних засобів на МОЗ. Крім того, цю процедуру спростили в порівнянні з практикою санітарно-епідеміологічної служби. Системну проблему успішно вирішено. Нарешті Скаржник може продовжити термін дії дозвільних документів на свою продукцію та відновити звичайну господарську діяльність.

**Предмет:** **Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання**

**Тепер можна реєструвати податкові накладні навіть при від'ємному значенні балансу**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба України (ДФС)

## Суть скарги:

21 травня 2018 року до Ради звернулося українське енергопостачальне товариство. Господарство скаржилося на некоректне функціонування системи електронного адміністрування податку на додану вартість (СЕА ПДВ) при реєстрації податкових накладних.

У грудні 2016 року Верховна Рада України прийняла зміни до Податкового кодексу (п.200-1.9), які дозволяли підприємствам реєструвати податкові накладні навіть при від'ємному значенні балансу.

Але ДФС та Мінфін практично не забезпечили цю можливість платникам податків, оскільки не розробили відповідне програмне забезпечення (ПЗ). З цією проблемою до РБО і звернулося акціонерне товариство.

## Вжиті заходи:

В межах Меморандуму про партнерство з ДФС, Рада винесла скаргу та засідання експертної групи з податківцями. Сторони зустрілись та обговорили статус розробки і доопрацювання ПЗ. Рада наголосила на важливості питання для платників податків та необхідності його оперативного вирішення.

## Результат:

Після доопрацювання системи державні органи повідомили, що механізм реалізовано. Платники податків отримали можливість реєструвати податкові накладні навіть при від'ємному значенні балансу.

**Предмет:** **Недоліки нормативно-правової бази – митні питання**

**Рада закрила справу через недостатню співпрацю з боку Скаржника**

**Об'єкт скарги:**
Державна фіскальна служба (ДФС), Митниця ДФС (Митниця)

## Суть скарги:

Рада отримала скаргу від експортера лісоматеріалів. Підприємство скаржилося на Митницю, яка вимагала в нього додатковий пакет документів для митного оформлення.

За твердженням підприємства, митний орган не мав права вимагати такі документи, оскільки це суперечило Митному кодексу України.

## Вжиті заходи:

Незважаючи на те, що Скаржник не надав всі супровідні документи, які б доводили порушення з боку держоргану, Рада взяла скаргу в роботу. В процесі розслідування інспекторка

запросила у Скаржника додаткові документи, що підтверджували недобросовісну поведінку посадовців Митниці. Проте підприємство не відповідало. Протягом місяця інспекторка тричі контактувала зі Скаржником та нагадувала про додаткові документи. Втім, експортер їх так і не надав.

## Результат:

Зважаючи на недостатній рівень співпраці з боку Скаржника, Рада вирішила припинити розгляд справи, про що письмово повідомила підприємству.

**Предмет:** **Недоліки нормативно-правової бази – органи місцевого самоврядування**

**Скаргу щодо нерозміщення реклами Київською міськрадою визнано необґрунтованою**

**Об'єкт скарги:**
Київська міська рада (Київрада), Київська міська державна адміністрація (КМДА)

## Суть скарги:

До РБО звернулася рекрутингова компанія зі скаргою на Київраду. Підприємство скаржилося, що для розміщення реклами міською владою вимагаються додаткові документи, не передбачені законодавством.

За словами Скаржника, КМДА не має права вимагати копію ліцензії розробника відповідного конструктивного рішення. Скаржник вважав, що відповідна вимога суперечила правилам розміщення зовнішньої реклами, затверджених Кабміном, оскільки вони не передбачають надання такого документу.

## Вжиті заходи:

Інспектор вивчив обставини справи та встановив, що відповідні формулювання Порядку розміщення реклами є нечіткими та можуть дозволяти зловживання. Відповідно до наявної судової практики, для отримання відповідного дозволу, ліцензія у сфері будівництва цілком відповідає визначеним вимогам порядку. Тому інспектор письмово попросив управління з питань реклами КМДА пояснити, чи погоджуються вони з відповідною судовою практикою, або надати необхідні роз'яснення. Водночас державний орган повідомив що роз'яснювати норми законодавства не в його компетенції.

Рада запропонувала Скаржнику обговорити предмет скарги в рамках робочої зустрічі, передбаченої Меморандумом про партнерство та співробітництво між КМДА та РБО. Проте підприємство не підтримало пропозицію. Більше того, Скаржник повідомив, що не звертався до державного органу із заявою про отримання дозволу на розміщення реклами і не збирається це робити.

## Результат:

Зважаючи на те, що Скаржник не захотів звертатися до органу місцевого самоврядування та відмовився від подальших дій, запропонованих Радою, справу було закрито. З урахуванням позиції Скаржника, за результатами проведеного розслідування, скаргу визнано значною мірою необґрунтованою.

# 3

# СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

**Рада бізнес-омбудсмена постійно відслідковує тенденції скарг на дії державних органів і готує системні зміни до законодавства, що впливають на бізнес-середовище в цілому. Найбільш поширеними предметами звернень є податкові питання, дії правоохоронних органів та державних регуляторів. В системних звітах 2018 року ці питання знайшли відображення.**

## 3.1. Системні проблеми, виявлені у звітному періоді

(Пункт 5.3.1 (h) Регламенту)

Щороку підприємці найбільше скаржаться на **податкові питання**. У 2018 році Рада отримала на 9% більше звернень щодо податкових питань, ніж у 2017 році – в основному через збільшення скарг щодо податкових перевірок та блокування податкових накладних.

Найчастіше скаржились на блокування податкових накладних – близько половини усіх звернень щодо податкових питань. Водночас протягом року кількість скарг по цій темі знизилася.

Звернення щодо податкових перевірок, натомість, почастішали та становили 14% від усіх скарг у 2018 році, що на 60% більше у порівнянні з 2017 роком.

Компанії також скаржилися на необґрунтовані податкові кримінальні справи. Водночас ми отримали менше скарг щодо відшкодування ПДВ, електронного адміністрування ПДВ, розірвання договорів та відмови у реєстрації платників ПДВ.

Ще одна особлива проблема, про яку варто згадати – це **процедура адміністративного оскарження у Державній фіскальній службі**. Процедура адміністративного оскарження в ДФС має певні недоліки. ДФС прагне максимально збільшити надходження додаткових платежів і тому чинить опір скасуванню своїх рішень стосовно податкових перевірок. Фіскальний орган часто не враховує обґрунтованої позиції РБО, що призводить до перевантаження судової системи справами, рішення по яким врешті-решт приймаються на користь скаржників.

Крім того, процедура адміністративного оскарження по суті є «квазісудовою». У ДФС відсутні чіткі правила щодо того, що є «матеріалами справи». Натомість, є деякі аналітичні записки та висновки, які роблять процес непрозорим. Рішення часто приймаються на основі цих документів, і платники податків ніколи не бачили, та за результатами внутрішніх зустрічей, де не були присутні інші сторони, окрім ДФС.

**Невиконання судових рішень** є ще однією серйозною проблемою, яку ми спостерігаємо у звітному періоді. Державний орган не можна змусити виконати рішення. Примусові механізми, які діють для фізичних та юридичних осіб, в даному випадку не працюють. Тому держава може просто не виконувати судові рішення без будь-яких юридичних підстав і фактично цим користується.

**Дії правоохоронних органів**, враховуючи їх вплив на підприємців, традиційно генерують велику кількість скарг від бізнесу. Цього року підприємства подали більше скарг на дії Національної поліції та Прокуратури. Підприємці скаржилися на процесуальні зловживання та бездіяльність Нацполіції, а також на процесуальні зловживання Прокуратури.

Третій блок звернень – **дії державних регуляторів** – до якого входять, зокрема, НКРЕКП, НБУ та Національна рада з питань телебачення і радіомовлення, складає 7% від усіх звернень підприємців. У порівнянні з 2017 роком кількість звернень дещо зменшилася (-8%), але зросла порівняно з 2016 роком (+64%).

У порівнянні з 2017 роком компанії менше скаржилися на дії місцевих рад та державних підприємств, митні питання та зміни до законодавства. Водночас кількість скарг щодо дій Міністерства юстиції зросла на одну п'яту в порівнянні з 2017 роком та вдвічі порівняно з 2016 роком.

## 3.2. Рекомендації, надані державним органам, та рівень їх виконання

(П. 5.3.1 (і) Регламенту)




## ВІДОМСТВА, ЯКИМ РБО НАДАЛА РЕКОМЕНДАЦІЇ В 2015-2016 РОКАХ, ТА ЧАСТКА ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

| | Всього рекомендацій надано | Всього рекомендацій виконано | Співвідношення виконаних/наданих 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Державна фіскальна служба | 1502 | 1452 | 97% | 93% | 91% |
| Прокуратура України | 96 | 78 | 81% | 78% | 73% |
| Національна поліція України | 82 | 70 | 85% | 88% | 57% |
| Органи місцевого самоврядування та мери | 80 | 69 | 86% | 87% | 62% |
| Міністерство юстиції України | 78 | 74 | 95% | 96% | 97% |
| Служба безпеки України | 48 | 45 | 94% | 91% | 93% |
| Міністерство регіонального розвитку України | 44 | 42 | 95% | 93% | 100% |
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі України | 38 | 32 | 84% | 84% | 93% |
| Міністерство екології та природних ресурсів України | 33 | 31 | 94% | 100% | 83% |
| Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України | 24 | 19 | 79% | 75% | 56% |
| Міністерство внутрішніх справ України | 22 | 20 | 91% | 90% | 76% |
| Державні компанії | 22 | 19 | 86% | 100% | 100% |

| | Всього рекомендацій надано | Всього рекомендацій виконано | Співвідношення виконаних/наданих 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Міністерство соціальної політики України | 19 | 17 | 89% | 78% | 80% |
| Міністерство фінансів України | 15 | 14 | 93% | 58% | 100% |
| Міністерство інфраструктури України | 10 | 9 | 90% | 60% | 100% |
| Міністерство охорони здоров'я України | 9 | 9 | 100% | 100% | 100% |
| Міністерство аграрної політики та продовольства України | 8 | 7 | 88% | 95% | 92% |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості України | 8 | 7 | 88% | 50% | 100% |
| Національна комісія з питань державного регулювання енергетики та комунального господарства | 8 | 7 | 88% | 83% | 67% |
| Комерційні та інші суди | 7 | 7 | 100% | 100% | 100% |
| Антимонопольний комітет України | 6 | 6 | 100% | 67% | 150% |
| Державні фонди | 4 | 2 | 50% | 50% | 0% |
| Державна служба України з питань харчової безпеки та захисту прав споживачів | 4 | 3 | 75% | 100% | 100% |
| Національне антикорупційне бюро України (НАБУ) | 3 | 3 | 100% | 100% | 100% |
| Національний банк України | 2 | 2 | 100% | 100% | 67% |
| Комунальні служби | 1 | | 0% | | |
| Міністерство освіти і науки України | 1 | 1 | 100% | 100% | |
| Національна рада України з питань телебачення та радіомовлення | 1 | 1 | 100% | 100% | 100% |
| Державна служба України з надзвичайних ситуацій | 1 | 1 | 100% | 100% | 100% |
| Інші | 9 | 9 | 100% | 71% | 100% |
| **Всього** | **2185** | **2056** | **94%** | **91%** | **87%** |

Державні органи поступово покращують рівень впровадження рекомендацій Ради: з 87% у 2016 році, 91% у 2017 році і зрештою до 94% у 2018 році.

Державна фіскальна служба, якій ми адресували понад дві третини всіх рекомендацій, демонструє дуже високий коефіцієнт впровадження – 97%. Крім того, ми спостерігаємо поступове поліпшення цього показника вже третій рік поспіль.

Що стосується правоохоронних органів, то Прокуратура та Служба безпеки України покращили свої показники (+3 п.п. кожна) порівняно з 2017 роком, а Національна поліція – погіршила (-3 п.п.).

Серед державних органів, яким ми надавали найбільшу кількість рекомендацій, такі установи покращили свої позиції: Міністерство регіонального розвитку (+2 п.п.), Міністерство внутрішніх справ (+1п.п.), Парламент, Кабінет Міністрів та Президент (+4 п.п.). Міністерство юстиції (-1п.п.) та Міністерство екології та природних ресурсів (-6п.п.) погіршили свої показники, хоча вони й не нижчІ за середній показник. На противагу їм органи місцевого самоврядування втратили 1п.п. - 2018 рік закінчили з показником 86%. Міністерство економічного розвитку не досягло рівня 100%, як їм це вдалося у 2016 році, у звітному році показник відомства становив 84%.

## 3.3. Втілення системних рекомендацій, наданих в процесі розслідування

| ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН | ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ | РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО |
|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України (ДФС) | Відповідно до Податкового кодексу (ПК), платники єдиного податку I-III груп можуть продавати пиво і столові вина. У той же час продаж сидру (включаючи грушевий сидр) можливий лише за умови переходу на загальну систему оподаткування. | Визнавши, що правове регулювання продажу таких напоїв є непропорційним, Рада звернулася до Міністерства фінансів і ДФС з проханням уточнити, які причини для обмеження платників єдиного податку I-III групи з продажу сидру. Рада також запропонувала оцінити доцільність надання їм цього права.<br><br>Чотири місяці напруженої роботи РБО нарешті принесли результат. Наприкінці 2018 року Верховна Рада ухвалила зміни до ПК, які дозволили платникам податків I-III груп одержати ліцензію на продаж сидру та пері (грушевого сидру). |
| Державна фіскальна служба України | Електронна система адміністрування ПДВ (СЕА) некоректно опрацьовувала анульовані податкові накладні. Їх скасування не мало впливати на реєстраційний ліміт. А от у 12 наших заявників на суму анульованої накладної реєстраційний ліміт зменшувався. Для підприємств це означало фінансові втрати. Щоб продовжувати діяльність, вони часто змушені були покласти на податкові рахунки додаткові кошти. | Інспектори Ради зверталися до ДФС з проханням виправити помилку СЕА та відкоригувати формулу. Як виявилося, для усунення проблеми необхідно внести зміни до законодавства. В результаті, після 18 місяців переговорів держорган розробив механізм вирішення проблеми анулювання задвоєнних податкових накладних, який передбачав відповідні зміни до законодавства. Вони набрали чинності 1 грудня 2018 року. |

| ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН | ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ | РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО |
|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України (ДФС) | У грудні 2016 року Верховна Рада України прийняла зміни до Податкового кодексу (п.200-1.9), які дозволяли підприємствам реєструвати податкові накладні навіть при від'ємному значенні балансу. Але ДФС та Мінфін практично не забезпечили цю можливість платникам податків, оскільки не розробили відповідне програмне забезпечення (ПЗ). З цією проблемою до РБО і звернулося акціонерне товариство. | В межах Меморандуму про партнерство з ДФС Рада винесла скаргу та засідання експертної групи з податківцями. Рада наголосила на важливості питання для платників податків та необхідності його оперативного вирішення. Після доопрацювання системи державні органи повідомили, що механізм реалізовано. Платники податків отримали можливість реєструвати податкові накладні навіть при від'ємному значенні балансу. |
| Департамент Державної виконавчої служби Міністерства юстиції України (ДВС Мін'юсту) | ДВС відмовлялася відкривати виконавче провадження на основі рішення суду, оскільки «виконавчий лист не відповідає вимогам законодавства, оскільки у ньому не зазначено прізвище, ім'я та побатькові судді, який його підписав», були лише прізвище та ініціали. Посилався держвиконавець на п.1 ст.4 Закону України «Про виконавче провадження», в якому передбачено, що «у виконавчому документі зазначаються назва і дата видачі документа, найменування органу, прізвище, ім'я, по батькові та посада посадової особи, яка його видала». | На переконання Ради, ДВС неправильно трактувала положення закону. До рішень суду такі умови не повинні застосовуватися. У практиці РБО такі випадки вже траплялися, проблема носила системний характер. Тому Рада винесла питання на рівень Мін'юсту. Після декількох раундів переговорів Мін'юст видав лист, в якому закликав департаменти ДВС однаково застосовувати положення закону. Зазначення відомостей про прізвище, ім'я, по-батькові та посаду обов'язкове лише для документів, виданих посадовими особами. Для документів, виданих судами та іншими держорганами, такі вимоги не застосовуються. Системну проблему вирішено. |

| ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН | ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ | РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО |
|---|---|---|
| Державне підприємство ПАТ «Запоріжжяобленерго» (Запоріжжяобленерго) | Податковий кодекс передбачає, що підприємці можуть віднести до податкового кредиту суми сплаченого ПДВ без реєстрації податкових накладних на підставі рахунків, які виставляє обленерго. Проте через нормативну прогалину в системі електронного адміністрування ДФС (СЕА) такої можливості у них не було. | Визначивши наявні системні невідповідності між законодавством та сервісними функціями СЕА, представники Ради неодноразово обговорювали питання Скаржника на засіданнях експертної групи ДФС. Врешті Мінфін змінив порядок функціонування СЕА. У тестовому режимі нововведення запрацювали в липні з поданням компаніями податкової звітності з заповненими у новій редакції додатками. Системну прогалину, від якої потерпали підприємці Запорізької області, нарешті заповнено. |
| Головне управління Державної фіскальної служби у Полтавській області (ДФС) | ДФС не погоджувалася брати до уваги особливості законодавста країни контрагентів при стягненні заборгованості та нараховувала штрафи підприємствам. Справа в тому, що у Білорусі наразі наявність заборгованості, проти якої не заперечує контрагент, можуть підтверджувати не суди, як в Україні, а нотаріуси. | Оскільки проблема мала системний характер, Рада рекомендувала Мінфіну внести зміни до законодавства України. Зокрема, передбачити випадки незастосування пені до українських компаній, які звернулись не тільки до судів, але і до органів, до компетенції яких належить вирішення справ про стягнення з нерезидента заборгованості. Протягом року Рада моніторила статус виконання рекомендації та слідкувала за законопроектом, який містив запропоновані зміни. 4 липня 2018 року Президент підписав Закон України «Про валюту», який повністю враховував рекомендації Ради. |

| ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН | ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ | РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО |
|---|---|---|
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) | У маленьких містах та селах проводити Інтернет досить складно. Для того, щоб забезпечити кінцевих споживачів Інтернетом, провайдери використовують наявні електричні та телекомунікаційні мережі, сплачуючи за доступ власникам об'єктів інфраструктури. Вартість доступу повинна розраховуватися відповідно до затверджених методик. Проте, за словами Скаржника, деякі власники об'єктів інфраструктури встановлювали неринкові суми оплати. Крім того, для різних провайдерів однакові послуги коштували по-різному. Таким чином, для частини гравців ринку надання послуг Інтернет зв'язку ставало економічно необґрунтованим. А пересічні користувачі найвіддаленіших куточків України просто залишалися без доступу до Мережі. Тому асоціація Інтернет провайдерів звернулася з колективною заявою до РБО. Вони скаржилася на бездіяльність НКРЕКП щодо порушень власниками об'єктів інфраструктури ліцензійних умов та необґрунтованого завищення тарифів. | В процесі вивчення справи інспектор Ради виявив, що проблема була системною та стосувалася багатьох регіонів України. Питання розрахунку тарифів не було врегульовано на нормативно-правовому рівні. Таким чином, Рада рекомендувала НКРЕКП доопрацювати правила використання об'єктів інфраструктури для розміщення телекомунікаційних мереж. 4 червня 2017 року набув чинності закон «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку телекомунікаційних мереж». В законі визначаються максимальні межі вартості приєднання до електромереж та наводяться правила щодо створення телекомунікаційних мереж. Відповідальним за дотримання правил, прописаних в законі, призначено Міністерство енергетики та вугільної промисловості. Навесні 2018 року Кабмін погодив Правила та Методику розрахунку плати за доступ до елементів інфраструктури кабельної каналізації електрозв'язку, розроблені НКРЕКП. |

| ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН | ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ | РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО |
|---|---|---|
| Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба), Кабінет міністрів України (Кабмін) | До вересня 2014 року експертизою, реєстрацією та перереєстрацією дезінфекційних засобів займалася Державна санітарно-епідеміологічна служба. Після того, як вона припинила свою діяльність, більшість її функцій, відповідно до постанови Кабміну, перейняла Держпродспоживслужба. Проте, як виявилося, не всі. Реєстрацією та перереєстрацією дезінфекційних засобів не займався ніхто. | За сприяння Ради, в березні 2018 року Кабмін поклав функцію з реєстрації та перереєстрації дезінфекційних засобів на Міністерство охорони здоров'я. Крім того, цю процедуру спростили, в порівнянні з практикою санітарно-епідеміологічної служби. Системну проблему успішно вирішено. |
| Державна казначейська служба України (Держказначейство) | Інформація про розмір поточних зобов'язань держави та черговість їх виплати некоректно відображалася на сайті Держказначейства. | Після звернення Ради Держказначейство виправило системну помилку: тепер розрахунки за борговими зобов'язаннями, гарантованими державою, мають відображатися на вебпорталі відомства коректно. |

Впевнені, що ваша місія сприяє більш прозорому розгляду питань та скарг».

**Сергій Касперович**
Директор ТОВ «Бласт ЛТД»

## 3.4. Спеціальна тема звіту: огляд виконання рекомендацій, виданих в системних звітах

Повноваження Ради бізнес-омбудсмена передбачають не тільки надання допомоги бізнесу щодо індивідуальних скарг, а й виявлення та вирішення системних питань, що впливають на якість бізнес-середовища в Україні. РБО має унікальні можливості виявляти системні проблеми та пропонувати можливі рішення на основі більш ніж 5000 скарг, поданих підприємствами для оскарження різних порушень з боку державних органів, органів місцевого самоврядування та юридичних осіб, що ними контролюються.

З 2015 року ми поступово відібрали сфери, які ретельно проаналізували, поєднуючи як комплексний юридичний аналіз, так і реальні кейси наших скаржників. Розглянувши ці проблеми, ми розробили можливі рішення та оформили їх у вигляді конкретних рекомендацій, викладених у відповідних системних звітах. Після цього ми надали системні рекомендації держорганам і почали моніторинг їх виконання.

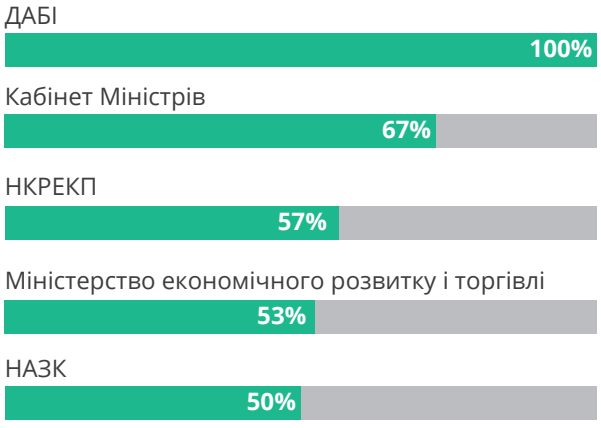
| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Державна архітектурно-будівельна інспекція України (ДАБІ) | 100% (10) | - |
| Кабінет Міністрів України | 67% (10) | 33% (5) |
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) | 57% (20) | 43% (15) |
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі | 53% (16) | 47% (14) |
| Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК) | 50% (2) | 50% (2) |
| Верховна Рада України | 33% (10) | 67% (20) |
| Антимонопольний комітет України | 33% (9) | 67% (18) |
| Міністерство регіонального розвитку, будівництва, та житлово-комунального господарства (Мінрегіон) | 33% (13) | 67% (26) |
| Міністерство фінансів | 29% (10) | 71% (25) |
| Державна служба експортного контролю | 25% (1) | 75% (3) |
| Міністерство аграрної політики та продовольства | 25% (1) | 75% (3) |
| Міністерство юстиції | 23% (5) | 77% (17) |
| Державна фіскальна служба (ДФС) | 24% (10) | 76% (32) |
| Державна регуляторна служба (ДРС) | 17% (2) | 83% (10) |
| Органи місцевого самоврядування | - | 100% (3) |
| Міністерство екології та природних ресурсів | - | 100% (4) |
| Інші | 38% (10) | 62% (16) |
| **Всього** | **41% (102)** | **59% (147)** |

[*] *Загальна кількість виданих та виконаних рекомендацій не дорівнює сумі рекомендацій, виданих та впроваджених державними органами в колонках (2) та (3), тому що часто одна видана рекомендація одночасно стосується декількох державних органів*

Загалом, якщо враховувати рекомендації 2018 року, Рада видала 249 системних рекомендацій у 13 тематичних звітах. Протягом 2018 року державні органи взяли до уваги на 9 п.п. більше рекомендацій, а зараз рівень виконання становить 41%, що означає, що відповідний орган виконував кожну другу пораду щодо системних проблем бізнесу.




# СЕРЕД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ, ЯКІ ПРОДЕМОНСТРУВАЛИ НАЙКРАЩИЙ РІВЕНЬ ВИКОНАННЯ:




Всі інші показали рівень виконання нижчий за середній, хоча в абсолютному вираженні деякі з них успішно виконали десять або більше рекомендацій кожен:

Верховна Рада (ВРУ),

Мінрегіон,

Міністерство фінансів,

ДФС.

Нижче розповімо про наші ключові досягнення у вирішенні системних питань.




## Системний звіт

# «ВИБРАНІ ПРОБЛЕМИ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, ЯКІ БЕЗПОСЕРЕДНЬО ПОВ'ЯЗАНІ ІЗ ВОЄННИМИ ДІЯМИ НА СХОДІ УКРАЇНИ ТА АНЕКСІЄЮ АР КРИМ»

## ЛИПЕНЬ 2015 р

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Кабінет Міністрів України | 5 | 0 |
| ПАТ «Укрзалізниця» | 2 | 0 |
| Міністерство фінансів | 1 | 0 |
| Міністерство соціальної політики | 1 | 0 |
| Міністерство інфраструктури | 1 | 0 |
| Служба безпеки України | 1 | 0 |

Виконано рекомендацій
**100%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**0%**

У 2015 році через російську агресію на сході України та анексію Криму, український бізнес зіткнувся з проблемами, які раніше не були врегульовані законодавством. Роботодавці не могли компенсувати понесені витрати для виплати середнього заробітку співробітникам, мобілізованим на «особливий період» в зону проведення антитерористичної операції (АТО). Виходячи з нашої рекомендації, Кабінет Міністрів (КМУ) виконав усі фінансові зобов'язання перед підприємствами, працівників яких було мобілізовано. КМУ також удосконалив систему спеціальних дозволів для транспортування товарів до та за межі зони АТО зі застосуванням підходу «єдиного вікна». Державне підприємство «Укрзалізниця» забрало вагони, що перебували у власності України, які були заблоковані на анексованій території Криму.

Ми пишаємося тим, що всі рекомендації з нашого першого системного звіту вже виконані. Фінансовий ефект від імплементації рекомендацій з цього звіту становив понад 2 млрд. грн.

## Системний звіт

# «ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ»
# ЛИПЕНЬ 2015 р.




Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) | 9 | 0 |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості | 0 | 1 |
| Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства (Мінрегіон) | 0 | 1 |

Виконано рекомендацій
**82%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**18%**

У 2015 році, коли ми обирали цю тему для звіту, Україна посідала 185 місце у рейтингу Doing Business Світового банку за показником «Підключення до систем електропостачання». Оскільки більшість рекомендацій, наданих в цьому звіті, стосується діяльності НКРЕКП – відрадно, що комісія вже виконала з них всі. Зокрема, регулятор встановив обов'язок енергопостачальної компанії здійснювати підготовку технічної документації. При цьому комісія також спростила затвердження технічної документації шляхом встановлення фіксованих термінів.

Крім того, ми рекомендували Міністерству енергетики та вугільної промисловості та Мінрегіону вдосконалити порядок виділення земельних ділянок шляхом розширення використання сервітутів; підготувати нові та упорядкувати наявні плани зонування/забудови територій; та вдосконалити процедури закупівель шляхом більш широкого використання рамкових контрактів енергопостачальними компаніями. Хоча ці рекомендації ще не виконані, Україна помітно поліпшила свої позиції за показником «Підключення до систем електропостачання» – в рейтингу 2019 року піднялася на 50 п.п. – до 135 місця.

## Системний звіт

# «ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ»

## ЖОВТЕНЬ 2015 р.




Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі | 13 | 4 |
| Державна фіскальна служба | 0 | 5 |
| Державна служба експортного контролю | 3 | 1 |
| Кабінет Міністрів України | 2 | 1 |

Виконано рекомендацій
**58%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**42%**

Цей звіт був представлений в той час, коли мала набрати чинності Угода про асоціацію та Поглиблену та всеохоплюючу зону вільної торгівлі між Україною та Європейським Союзом (ЄС). Найважливішою тенденцією того року у зовнішньоекономічній діяльності була переорієнтація експортно-імпортних потоків з Російської Федерації на ЄС.

За допомогою цього системного звіту ми ставили перед собою мету оновити застаріле пострадянське законодавство у сфері міжнародної торгівлі. На підставі наших рекомендацій державні органи зрештою запровадили процедури ліцензування та квотування, що відповідають сучасним світовим стандартам та законодавству СОТ. Виконуючи наші рекомендації, МЕРТ покращило процедуру експортного контролю за переміщенням товарів як цивільного, так і військового призначення (подвійного використання). Держорган переробив та скоротив єдиний перелік товарів подвійного використання та відкрив доступ до нього.

Протягом понад двох років ми активно працювали над скасуванням індивідуального режиму ліцензування, який застосовувався до підприємств за незначні порушення і повністю паралізував їх експортно-імпортні операції. Цю санкцію нарешті було скасовано з прийняттям закону «Про валюту і валютні операції».

У звіті ми також порушили проблему митного оформлення, яка знайшла своє подальше відображення у нашому звіті з митних питань і яка, сподіваємося, буде вирішена в межах реформи ДФС.

## Системний звіт

# «ПРОБЛЕМИ АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ ДЛЯ БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ»

## ЖОВТЕНЬ 2015 р.




Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Державна фіскальна служба | 9 | 14 |
| Міністерство фінансів | 7 | 5 |

Виконано рекомендацій
**39%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**61%**

За рекомендацією РБО, ДФС створила єдиний «електронний кабінет» платника податків. Податковий орган також взяв до уваги наші рекомендації та запровадив систему автоматичної реєстрації податкових накладних, яка суттєво вдосконалилася після її перезапуску у другому кварталі 2018 року і з того часу працювала здебільшого належним чином. З огляду на значну кількість скарг щодо неможливості відновлення надлишкового негативного балансу на ПДВ рахунку платника податків, ми рекомендували ДФС виправити механізм, що з часом було успішно виконано.

Водночас ми продовжуємо переконувати ДФС забезпечити справедливий і своєчасний механізм адміністративного оскарження, а також своєчасне виконання судових рішень, що передбачають повернення надмірно сплачених сум податків, а також запровадити ефективну систему притягнення співробітників податкових органів до персональної відповідальності.




## Системний звіт

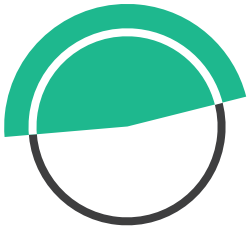
# «ПРИРОДНІ МОНОПОЛІСТИ VS КОНКУРЕНТНИЙ БІЗНЕС: ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ СПІВПРАЦІ»

## СІЧЕНЬ 2016 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | 13 | 13 |
| Міністерство регіонального розвитку | 4 | 7 |
| Антимонопольний комітет України | 2 | 3 |
| Місцева державна адміністрація | 0 | 2 |
| Місцеві органи виконавчої влади | 0 | 2 |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості | 0 | 1 |
| Фонд державного майна України | 0 | 1 |

Виконано рекомендацій
**47%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**53%**

Відповідно до наших рекомендацій, НКРЕКП та Мінрегіон покращили доступ до інженерних мереж газо- та електропостачання. Що ж стосується тепло- та водопостачання, то питання все ще не вирішено. НКРЕКП також виконала нашу рекомендацію та запровадила якісні показники надання комунальних послуг. Держорган створив «електронні кабінети» користувачів з основною інформацією про електропостачання та комунальні послуги, яка декілька років тому була повністю закритою.

Проте Мінрегіон та НКРЕКП ще не розробили концепцію переходу від методу тарифоутворення «витрати плюс» на RAB-методологію (на основі регуляторної бази активів) у сфері електро- та газопостачання та не забезпечила всіх необхідних заходів для для тарифоутворення на основі стимулювання в галузі опалення, водопостачання та водовідведення. Ми також рекомендували НКРЕКП та АМКУ вдосконалити процедуру розгляду скарг клієнтів щодо природних монополістів, що було виконано.



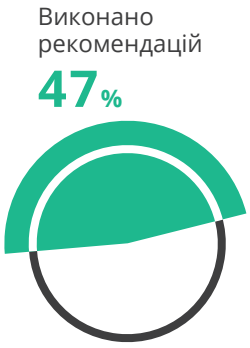

## Системний звіт

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

## СІЧЕНЬ 2016 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Верховна Рада України | 6 | 7 |
| Державна фіскальна служба | 1 | 0 |
| Генеральна прокуратура України | 0 | 1 |




Відомі закони МаскиШоуСтоп-1 та МаскиШоуСтоп-2 були прийняті на основі наших системних рекомендацій, викладених у цьому звіті. Ці закони допомогли ліквідувати найбільш кричущі прояви зловживань з боку правоохоронних органів у їх стосунках з бізнесом. Відтак, зараз компанії практично не стикаються з випадками, коли правоохоронці вдираються до компаній з автоматами та у балаклавах. На підставі наших рекомендацій були врегульовані дії правоохоронців під час проведення обшуку – тепер обшуки та розгляд клопотань слідчим суддею підлягають обов'язковій відео- та аудіофіксації, а адвокат має право бути присутнім на будь-якому етапі даної процесуальної дії. В іншому випадку це вважається порушенням, а зібрані таким чином докази вважаються в суді недопустимими.

Крім того, згідно з рекомендацією РБО, Верховна Рада встановила максимальний строк проведення досудового розслідування кримінального провадження до вручення повідомлення про підозру та удосконалив механізм притягнення правоохоронців до особистої відповідальності.

Серед рекомендацій, які все ще мають бути виконаними – Верховна Рада має заборонити кримінальне переслідування за ухилення від сплати податків, доки податковий борг не вважатиметься «узгодженими/визнаним». Окрім цього, ми рекомендували визначити максимальний термін для проведення експертизи в рамках кримінального провадження. Для запобігання безпідставним відмовам у відкритті кримінальних проваджень ми також вважаємо, що Генеральна прокуратура України повинна розробити методологічні рекомендації для осіб, які повідомляють про скоєне кримінальне правопорушення.




## Системний звіт

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

## ЛИПЕНЬ 2016 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Міністерство регіонального розвитку | 6 | 8 |
| Державна архітектурно-будівельна інспекція України (ДАБІ) | 10 | 0 |
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі | 1 | 4 |
| Міністерство юстиції | 1 | 1 |
| Міністерство фінансів | 1 | 0 |

Виконано рекомендацій
**58%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**42%**

Зарегульованість, бюрократія та витрати, пов'язані з отриманням необхідних дозволів на здійснення будівництва, обмежили комерційну діяльність та призвели до поширення корупційних практик. Перелік скарг, отриманих РБО, включав зловживання, пов'язані з дозвільними документами на будівництво. Саме тому РБО підтримала низку заходів, які змінили підхід до регулювання в цій сфері.

Як зазначалося в системному звіті, ДАБІ покращила методи перевірок і склала їх плановий графік. Державна інспекція також спростила процедуру отримання дозволів на будівництво. Мінрегіон разом з ДАБІ забезпечили доступ до інформації про містобудування, архітектуру та плани забудови територій, що суттєво змінило умови у сфері видачі дозволів на будівництво. Відтепер в своїх «електронних кабінетах» забудовники можуть побачити весь процес будівництва – від початкової програми до введення об'єкта в експлуатацію. МЕРТ активно працює над нашою рекомендацією щодо вдосконалення процедур державних закупівель у будівництві.

Однак рекомендація щодо гармонізації умов розміщення будівельних матеріалів на ринку відповідно до стандартів ЄС «застрягла» в Парламенті. Мінрегіон також має вдосконалити порядок обов'язкового внеску для розвитку територій.

## Системний звіт

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




## ЛИСТОПАД 2016 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Антимонопольний комітет України | 8 | 14 |
| Верховна Рада України | 1 | 9 |
| Кабінет Міністрів України | 2 | 1 |
| Фонд державного майна України | 0 | 1 |

Виконано рекомендацій
**33%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**67%**

Виконуючи нашу рекомендацію, АМКУ розробив проект Загальнодержавної програми розвитку конкуренції, і ми очікуємо, що вона буде прийнята КМУ протягом 2019 року.
У своїх щорічних планах АМКУ зараз визначає основні пріоритетні напрями на майбутній рік (в тому числі ринки, які будуть досліджуватися) та оприлюднює ключовий зміст наданих індивідуальних рекомендацій в окремих сферах. Крім того, у сфері державної допомоги були прийняті необхідні підзаконні акти та розвинуто відповідну інституційну спроможність АМКУ.

Основні рекомендації, які поки ще не виконані, передбачають, що Верховна Рада запровадить фіксовані строки для розслідування справ про порушення конкуренції, та запровадить сучасний режим звільнення від відповідальності. Ми також рекомендуємо АМКУ розділити свої повноваження щодо розслідування справ та прийняття рішень, та забезпечити наявність Методики розрахунку розміру штрафів у вигляді повноцінного нормативно-правового акту.




## Системний звіт

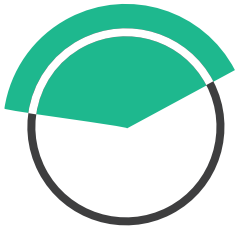
# «ВИКЛИКИ ДЛЯ УРЯДУ ТА БІЗНЕСУ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З МІСЦЕВИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ»

## ЛЮТИЙ 2017 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Міністерство регіонального розвитку | 5 | 7 |
| Міністерство юстиції | 1 | 4 |
| Міністерство екології та природних ресурсів | 1 | 3 |
| Міністерство аграрної політики та продовольства | 1 | 3 |
| Державна регуляторна служба | 1 | 3 |
| Верховна Рада України | 1 | 3 |
| Міністерство фінансів | 1 | 0 |
| Кабінет Міністрів України | 1 | 0 |
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі | 1 | 1 |
| Обласна державна адміністрація | 0 | 1 |
| Міські органи виконавчої влади | 0 | 1 |
| Київська міська державна адміністрація | 1 | 0 |
| Асоціація міст України | 1 | 0 |

Виконано рекомендацій
**41%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**59%**

У цьому звіті ми надали рекомендації широкому колу державних органів, але головним чином Міністерству регіонального розвитку. Дослухавшись до наших порад, державні органи встановили стандарти якості та рівня надання адміністративних послуг. Місцеві ради вдосконалили процедури оренди землі. За рекомендаціями було вжито низку заходів для усунення правових прогалин та сприяння добровільному об'єднанню територіальних громад.

Серед рекомендацій, які все ще невиконані, є завершення підготовки проектів нормативних актів, що регулюють децентралізацію у всіх сферах надання адміністративних та соціальних послуг. Верховна Рада також має завершити законодавчу рамку для створення конституційних основ запобігання зловживань місцевих органів влади.

## Системний звіт

# «БОРОТЬБА З РЕЙДЕРСТВОМ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ»




## ЛИПЕНЬ 2017 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Міністерство юстиції | 4 | 9 |
| Національне агентство з питань запобігання корупції | 2 | 2 |
| Кабінет Міністрів України | 0 | 1 |
| Головне слідче управління Національної поліції України | 0 | 1 |
| Генеральна прокуратура України | 0 | 1 |
| Міністерство регіонального розвитку | 0 | 1 |
| Державна судова адміністрація | 2 | 0 |
| Верховна Рада України | 2 | 0 |
| Адміністрація Президента | 1 | 0 |

Виконано рекомендацій
**36%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**64%**

Як було запропоновано у звіті, Міністерство юстиції забезпечило повну синхронізацію даних між Державним реєстром речових прав на нерухоме майно та Державним земельним кадастром. Водночас все ще має бути забезпечена повна технічна взаємодія між Державним реєстром речових прав на нерухоме майно та Єдиним державним реєстром судових рішень. Згідно з нашою рекомендацією, Міністерство юстиції оприлюднює результати камеральних документальних перевірок державних реєстраторів. Також були вирішені юрисдикційні конфлікти у судових спорах у сфері державної реєстрації.

Окрім цього, з метою запобігання рейдерських атак, ми просуваємо ідею запровадження системи повідомлення власників корпоративних прав про майбутні реєстраційні дії. Генеральна прокуратура та Міністерство внутрішніх справ також повинні розробити методологічні рекомендації для правоохоронців, спрямовані на розслідування найбільш складних складів рейдерських злочинів.



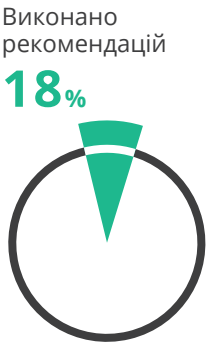

## Системний звіт

# «КОНТРОЛЬ ЗА КОНТРОЛЕРАМИ: СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ РЕФОРМИ КОНТРОЛЮЮЧИХ ОРГАНІВ»

## СІЧЕНЬ 2018 р.

Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі | 1 | 6 |
| Державна регуляторна служба (ДРС) | 1 | 7 |
| Кабінет Міністрів України | 1 | 1 |




Ми вважаємо реформу контролюючих органів однією з успішних ініціатив українського уряду. Однак ми переконані, що зміни будуть ще більш ефективними, коли державні органи виконуватимуть наші рекомендації. Одним з акцентів цього звіту був аналіз стану розробки контролюючими органами критеріїв розподілу компаній за різними групами ризику. За цими критеріями ми запропонували встановити частоту планових державних перевірок. Поки що затверджено критерії оцінки ризиків у 85 сферах державного нагляду та визначено частоту планових державних перевірок у 26.

Періоду активної роботи за новими правилами передував мораторій на проведення перевірок, що дало змогу підприємцям впорядкувати всі бізнес-процеси в своїх компаніях.

На жаль, серед невиконаних рекомендацій – посилення повноваження ДРС щодо впливу на ті контролюючі органи, які не виконують законодавство.

## Системний звіт

# «АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У МИТНІЙ СФЕРІ»

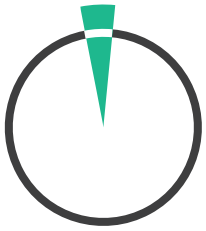
## ЛИПЕНЬ 2018 р.




Рекомендації, надані у звіті та виконані державними органами:

| Держорган | Виконано рекомендацій | Рекомендації, що підлягають моніторингу |
|---|---|---|
| Міністерство фінансів | 1 | 19 |
| Міністерство юстиції | 0 | 2 |
| Державна фіскальна служба України | 0 | 13 |
| Служба безпеки України | 0 | 1 |
| Міністерство внутрішніх справ | 0 | 1 |
| Верховна Рада України | 0 | 1 |

Виконано рекомендацій
**4%**



Рекомендації, що підлягають моніторингу
**96%**

Наразі Міністерство фінансів виконує наші рекомендації, спрямовані на оптимізацію механізму повернення надміру сплачених митних зборів та платежів. Міністерство фінансів та ДФС також визначили своїм пріоритетом створення державного реєстру рішень щодо класифікації товарів, що має базуватися на кращих практиках ЄС. Ми також вважаємо, що важливо забезпечити поступове перенесення митної вартості зі стадії митного оформлення на пост-аудит (за винятком тих випадків, коли фіскальний орган має обґрунтовані сумніви) разом з реалізацією концепції «авторизованих економічних операторів». Імплементація комплексної реформи законодавства, що регулює адміністративну відповідальність за порушення митних правил та захист прав інтелектуальної власності при переміщенні товарів через кордон, також перебуває на постійному моніторингу Ради.

## Системний звіт

# «АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН»

## СІЧЕНЬ 2019*

У нашому нещодавньому звіті ми надали рекомендації щодо вдосконалення роботи Державної служби з питань праці, поліпшення ситуації для іноземних громадян, які хочуть вести бізнес або працювати в Україні. У звіті ми проаналізували ефективність трудового регулювання, дотримання трудового законодавства та запобігання нелегальному працевлаштуванню, а також деякі аспекти освітніх послуг та видачі дозвільних документів, зокрема, іноземцям.




** Ми ще не відслідковували статус виконання рекомендацій по нещодавно опублікованому звіту.*

Наразі державні органи виконали 41% наших системних рекомендацій. Це співвідношення є нижчим за рівень виконання рекомендацій на рівні конкретних кейсів (94%). Ми бачимо такі причини цього:

- Оскільки системні рекомендації, як правило, є досить складними, їх виконання часто вимагає залучення декількох контрагентів, зокрема, різних державних органів.
- Їх виконання часто вимагає внесення змін до законодавства або нормативних актів, що вимагає більше часу.
- Ми також спостерігаємо значний опір деяких урядових установ щодо окремих питань. Часто виконання рекомендацій вимагає змін наявних механізмів прийняття рішень та скасування певних схем, корумпованих або сумнівних з юридичної точки зору. Хоча Рада регулярно зустрічається з державними органами для обговорення таких проблем і витрачає багато часу для моніторингу виконання узгоджених дій, занадто багато чиновників можуть бути зацікавлені в тому, щоб залишити все, як є, і оскільки рекомендації РБО не є обов'язковими для виконання за своїм характером, то запропоновані зміни так і залишаються невиконаними.
- Оскільки деякі рекомендації є суто технічними і їх виконання не розглядають державні органи як інструмент популяризації їхніх дій або поліпшення політичної репутації, їх просто відкладають у довгу шухляду.

Ми високо цінуємо всі позитивні зміни, запроваджені державними органами на основі наших системних рекомендацій. Ми вважаємо виконані рекомендації профілактичними заходами та процедурами, спрямованими на створення більш прозорого середовища для бізнесу, мінімізацію зловживань з боку держслужбовців, зрештою – зменшення кількість скарг до РБО. Ми впевнені, що за умови виконання всіх рекомендацій Україна значно покращить свою позицію в рейтингу Doing Business.

# 4 СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Крім того, що ми збираємо та поширюємо унікальну статистику, наша основна робота – допомагати підприємцям вирішувати їхні проблеми, налагоджувати ефективний діалог з державними органами. Щороку ми спілкуємося з тисячами людей, які займаються бізнесом в Україні. Багато з них мають проблеми у взаємодії з державним сектором. Наша мета – вирішити конкретні задачі та системні проблеми бізнесу. Для цього ми запрошуємо до співпраці державні органи, провідні українські бізнес-асоціації, міжнародні організації та засоби масової інформації.

## 4.1. Співпраця з державними органами

**Рада бізнес-омбудсмена підписала меморандуми про співпрацю з ключовими державними органами:**

Державною фіскальною службою,
Київською міською державною адміністрацією,
Національною поліцією України,
Національним агентством із запобігання корупції,
Державною регуляторною службою,
Міністерством юстиції України,
Національним Антикорупційним Бюро,
Міністерством екології та природних ресурсів.

**Експертні групи є платформою для відкритого і прозорого розгляду конкретних скарг, а також вдосконалення законодавства, яке регулює підприємницьку діяльність, і усунення бар'єрів, що перешкоджають веденню бізнесу в Україні.**



| | Кількість зустрічей експертних груп | Кількість розглянутих кейсів |
|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України | 33 | 142 |
| Національна поліція України | 6 | 65 |
| Прокуратура України* | 6 | 43 |
| Служба безпеки України | 6 | 23 |
| Міністерство юстиції України | 3 | 7 |
| Міністерство екології та природних ресурсів України | 5 | 24 |
| Міністерство фінансів України | 2 | 1 |
| Київська міська державна адміністрація | 2 | 9 |
| | **63** | **314** |

* *Експертні групи працюють на неформальній основі*

# Регіональні семінари «Ділова доброчесність: Долучайся, запроваджуй та вигравай»

У липні-жовтні 2018 року Рада бізнес-омбудсмена підтримала регіональні семінари для державних і приватних підприємств «Ділова доброчесність: Долучайся, запроваджуй та вигравай». Низку заходів організували ПРООН в Україні та Всеукраїнська мережа доброчесності та комлаєнсу за підтримки Національного агентства з питань запобігання корупції.










Представники приватних, державних і муніципальних підприємств, органи місцевої влади, громадські організації та засоби масової інформації приєдналися до обговорення проблем корупції та боротьби з проблемами бізнесу в регіонах.






Учасники не тільки дізналися про те, як прозорий бізнес може допомогти в боротьбі з корупцією, але й взяли участь у тренінгах, спрямованих на підвищення якості бізнесу та набуття належної кваліфікації.







Ми вважаємо, що кращі практики впровадження антикорупційних програм, представлені успішними компаніями, будуть стимулювати державні та приватні підприємства до підвищення рівня їх ділової доброчесності у веденні бізнесу.

## 4.3. Зв’язки з громадськістю

Комунікації дуже важливі для Ради бізнес-омбудсмена. Наш офіс співпрацює з засобами масової інформації та використовує сучасні технології, щоб залучати стейкхолдерів до діалогу, організовує публічні виступи бізнес-омбудсмена та його команди перед широкою аудиторією.

# ЗАСОБИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

РБО співпрацює зі ЗМІ на засадах інформаційного обміну і не надає фінансової компенсації видавцям або журналістам за згадування її діяльності або спікерів.

З початку роботи ЗМІ згадували про діяльність бізнес-омбудсмена та Ради

**22 500+**

разів



**99%**

згадувань є позитивними та конструктивними

*(на основі моніторингу засобів масової інформації, проведеного компанією ECOSAP).*

Абсолютна більшість (92%) згадувань припадає на онлайн ресурси, решта розподілена між інформаційними агенціями (4%), національними ЗМІ (2,5%), телебаченням та радіо (1,5%).

Приблизна оцінювана рекламна вартість статей з початку роботи Ради наразі перевищує

**16,2 млн. грн.**

відповідно до прайсу видань на розміщення реклами, накладу та кількості показів сторінок.

У 2018 році наші спікери виступали на телебаченні

та радіо

Наші інтерв'ю публікували провідні українські ЗМІ:

Щоквартально ми організовуємо круглі столи, де журналісти можуть на власні очі побачити, як працює Рада бізнес-омбудсмена та поставити питання команді РБО.

# СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

Ми активно поширюємо інформацію про діяльність РБО в соціальних мережах.

**Facebook**
(@BusinessOmbudsmanUkraine)

Наразі маємо 4000+ фоллоуверів (без використання платної реклами, лише за допомогою органічного охоплення), а кожен наш пост охоплює близько 10000 користувачів. Ми використовуємо Facebook, щоб ділитися новинами про результати нашої роботи та іншими цікавими фактами.



**YouTube**
@Рада бізнес-омбудсмена

Ми знімаємо цікаві та інформативні відео-інструкції щодо подачі скарг, ділимося лайфхаками, демонструємо успішні кейси у відео-форматі.
У 2018 році ми додали 50 нових відео на наш канал YouTube та отримали понад 2000 переглядів. Ми вважаємо, що цей ресурс дозволяє нам заручитися довірою та авторитетом серед нашої аудиторії.

**LinkedIn**
@Business Ombudsman Council

Ми постійно ділимося з бізнес-спільнотою результатами нашої роботи.

**Twitter**
@Bus_Ombudsman

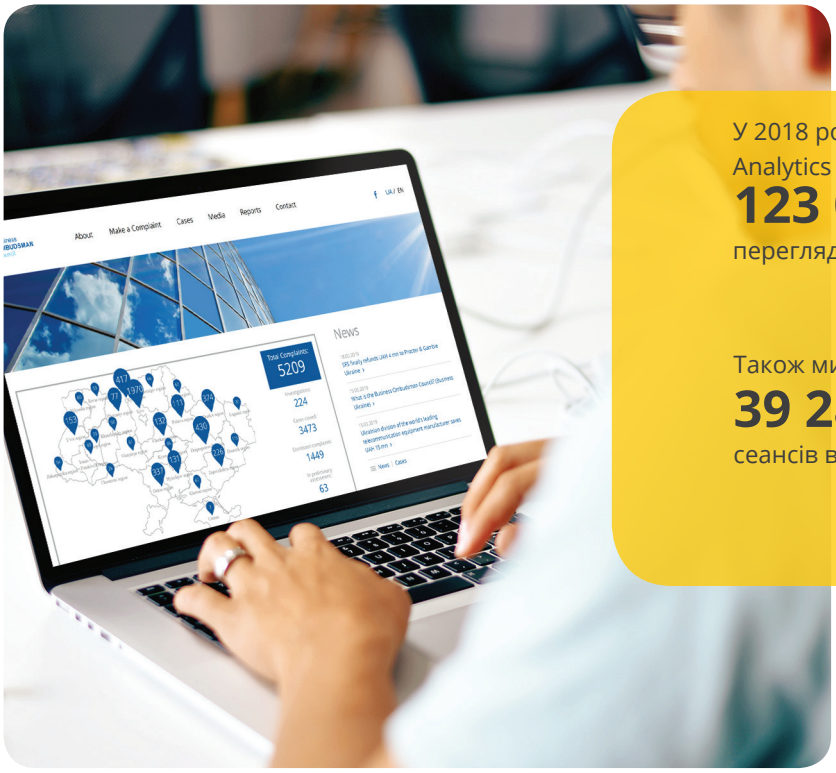
Ми використовуємо цей канал, щоб оперативно донести наші повідомлення для англомовної аудиторії.

**Instagram**
@business_ombudsman_council

За допомогою аккаунту в Instagram ми показуємо робочу атмосферу нашого офісу. Цінності та принципи, якими ми ділимося, уможливлюють спілкування з нашою аудиторією на більш глибокому, довірчому рівні.

# ВЕБ-САЙТ

Веб-сайт РБО www.boi.org.ua працює з 20 травня 2015 року. Це універсальний інструмент для тих, хто бажає подати скаргу, отримати доступ до звітів, статей, знайти новини та інформацію про наш офіс або встановити контакт з нами через соціальні мережі.




У 2018 році Google Analytics зафіксував
**123 000**
переглядів сторінок нашого веб-сайту.

Також ми нарахували
**39 283**
сеансів відвідувачів з майже 100 країн світу.

**Цього року ми представили оновлення на веб-сайті РБО:**

### СТАТУС ВИКОНАННЯ СИСТЕМНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

Ми додали новий розділ зі статусом імплементації виданих системних рекомендацій. Користувачі можуть бачити, як певний державний орган дотримується рекомендацій Ради, на якому етапі розгляду та впровадження вони зараз є.

### МЕДІА РОЗДІЛ

- Ми оновили розділ ЗМІ для обміну новими цікавими матеріалами з експертними думками наших співробітників
- Ми налагодили власний відео-продакшн
- Ми розширили формат кейсів, залучаючи наших скаржників до зйомок відео

### СТАТИСТИКА

Ми створили інтерактивний розділ зі статистикою отриманих скарг. Новий інструмент дозволяє користувачам самостійно та оперативно знаходити ключові показники діяльності Ради:

- Хто і на кого скаржився?
- Який портрет заявників за розміром бізнесу, походженням капіталу, галузями, в яких вони працюють?
- Які фінансові та нефінансові результати діяльності Ради?

# УЧАСТЬ У ЗАХОДАХ

Бізнес-омбудсмен, його заступники та інші співробітники Ради регулярно виступають на різноманітних конференціях, форумах та ділових зустрічах.

Загалом наша команда відвідала понад

**200**

ділових заходів у 2018 році, на яких ми:

- презентували діяльність РБО перед бізнес-спільнотою різних країн, зокрема посольств
- брали участь в тематичних обговореннях з податкових питань, діяльності правоохоронних органів та інших предметів по яких до нас звертаються Скаржники
- відвідували окремі тематичні заходи міжнародних організацій з питань формування сприятливого бізнес-середовища в Україні

**Окремо хочемо зазначити певні міжнародні заходи та важливі українські бізнес-події, в яких ми взяли участь цього року:**

# МІЖНАРОДНІ ЗАХОДИ



**24.05**

Балканський форум з комплаєнсу та етики, організований Східно-Західним форумом з етики та комплаєнсу та АТП

**27.06**

Міжнародна конференція з питань українських реформ «Рушій змін», Копенгаген, Данія, організована за підтримки Реформ України та посольства Данії



**29.10-01.11**

Конференція з Антикорупційних колективних дій: Еволюція до революції, організована Міжнародним центром колективних дій в Базельському інституті управління



**14-15.11**

Семінар з питань ділової взаємодії державних підприємств для Середньої Азії, організований ЄБРР та ОЕСР у Киргизстані

# ОКРЕМІ УКРАЇНСЬКІ ПОДІЇ



**21.02**

Бізнес-сніданок для CEO щодо реформування судової системи, організований Kyiv Post




**14.03**

V Всеукраїнський форум інституцій місцевого розвитку, організований Офісом із залучення та підтримки інвестицій UkraineInvest



**15.03**

VII Міжнародний форум з конкуренційної політики



**27.03**

Дискусія «Ефективне антирейдерство. Як захистити бізнес?», організована Ліга. Club та Міністерством юстиції України

**29.03**

Круглий стіл «100 днів закону МаскиШоуСтоп», організований журналом «Бізнес»



**29.03**

Дискусія «Створення вільної економіки – чи є в ній місце силовим структурам?», організована Міністерством фінансів України




**29.03**

IX щорічна Конференція: «Підсумки 2017 року та перспективи 2018», організована PwC Україна



**30.03**

III Міжнародний форум із захисту бізнесу, організований «Юридической практикой»



**13.04**

V Міжнародний податковий форум, організований «Юридической практикой»

**24.05**

Міжнародний інвестиційний форум «Тернопільська область ІНВЕСТ 2018», організатор Тернопільська обласна державна адміністрація

**25.05**

Зустріч Національної інвестиційної ради з Президентом України, організована Адміністрацією Президента України




**30.05**

IV Український антимонопольний форум, організований «Юридической практикой»




**30.05**

Річні збори членів Всеукраїнської мережі доброчесності та комплаєнсу



**31.05**

CEO Breakfast – Дискусія «Чи закон припинив тиск на бізнес?», організований Kyiv Post



**11.06**

Засідання Міжвідомчої комісії з питань забезпечення правоохоронними органами прав та законних інтересів фізичних осіб, організоване Кабінетом Міністрів України




**14.06**

VI Міжнародний судово-правовий форум, організований «Юридической практикой», Державною судовою адміністрацією України, ОБСЄ та Міністерством юстиції України

**26.06**

Другий щорічний Національний форум розвитку малого та середнього бізнесу, організований Торгово-промисловою палатою України




**10.07**

CEO Breakfast «Шляхи України до процвітання і достатку», організована Kyiv Post




**26.08**

Семінар «Податкові перевірки суб'єктів малого та середнього бізнесу: підготовка, проходження, оскарження», організований Торгово-промисловою палатою України



**20.07**

Семінар на тему: «Сертифікація як і чому?», організована Всеукраїнською мережею доброчесності та комплаєнсу та юридичною компанією Арцінгер



**04.09**

Урочистий прийом з нагоди Дня підприємця, організований Державною регуляторною службою та Торгово-промисловою палатою України



**13.09**

Конференція UKRAINIAN PETROLEUM MARKET 2018, організована консалтинговою компанією UPECO та НафтоРинок



**19.09**

III Міжнародний форум з комплаєнсу, організований холдингом «Юридическая практика»



**25.09**

Семінар на тему: «Реформи в Україні: погляд державних органів, бізнесу та громадянського суспільства» організований Коледжом Європи спільно з Центром адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу



**31.10**

Діалог влади та бізнесу: Зустріч з Президентом та представниками Уряду



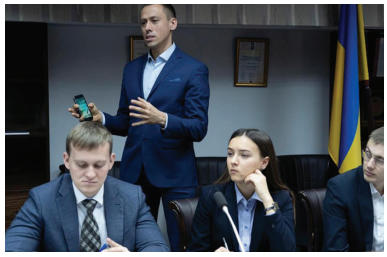
**09.11**

II Податковий Форум «Tax&Business Talks», організований Асоціацією Адвокатів України



**21.11**

LHS Discussion Hub «Межі втручання адміністративних судів у дискрецію виконавчих органів»



**27.11**

Зустріч з Олександром Колотіліним, Виконуючим обов'язки Голови Державної служби України з геодезії, картографії та кадастру, організована Американською торговельною палатою в Україні



**04.12**

Семінар для членів Конфедерації будівельників України про роботу Ради бізнес омбудсмена



**05.12**

Форум «Київщина Інвестиційна 2018: Конкуренція за інвестиційні ресурси», організований Агенцією стратегічного розвитку Білої Церкви спільно з Київською обласною державною адміністрацією та за підтримки UkraineInvest



**07.12**

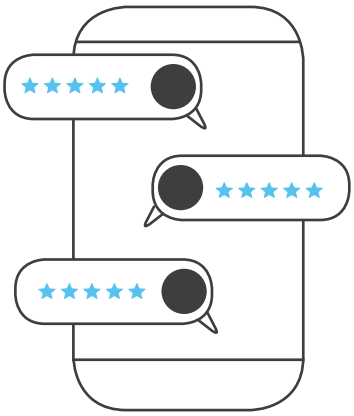
Конференція «Де-корупція в Україні», організована Transparency International Україна




**08.12**

Міжнародний саміт «Колективні дії приватного сектору для протидії корупції», організований Центром міжнародного приватного підприємництва

# ВАШІ ВІДГУКИ



У 2018 році ми
отримали майже

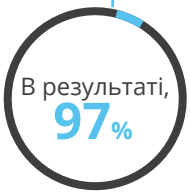
**669**

форм зворотнього зв'язку від наших скаржників.

**Скаржники оцінювали нашу роботу за декількома критеріями:**

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

Також вони відзначали, чим були найбільше задоволені в роботі з нами, і які моменти потребували покращення.




скаржників відзначили, що вони задоволені/дуже задоволені роботою з нами.

> Високо цінуємо важливу справу у напрямку здійснення комплексного моніторингу та контролю за діяльністю і дотриманням контролюючими органами вимог законодавства, протидії корупції та розвитку сприятливого середовища для ведення бізнесу».
>
> **Олексій Коцюбенко**
> Директор ТОВ «Ембер Україна»

> Впевнені, що ваша місія сприяє більш прозорому розгляду питань та скарг».
>
> **Сергій Касперович**
> Директор ТОВ «Бласт ЛТД»

> Впевнені, що Рада бізнес-омбудсмена і надалі сприятиме прозорості діяльності органів державної влади та запобігатиме порушенням прав та законних інтересів суб'єктів підприємництва.»
>
> **Людмила Зайцева**
> Директор ТОВ «Таймфіш»

> Успіхів команді Ради бізнес-омбудсмена у поліпшенні прозорості роботи державних органів України».
>
> **В'ячеслав Колесніков**
> Директор ТОВ «ОТС-Україна»

Висловлюємо вдячність Вашому колективу за професіоналізм та докладені зусилля».
**Христина Мигаль**
Керуючий партнер АО «Градум»

Щиро вдячні за допомогу Раді бізнес-омбудсмена».
**Володимир Постовий**
Голова правління Кам'янець–Подільський ПАТ «Гіпсовик»

Висловлюємо Вам щиру повагу за активну і незмінну позицію у захисті законних прав та інтересів українського бізнесу».
**Ірина Варагаш**
Президент компанії, ТОВ ПІІ «Еконія»

Рада бізнес-омбудсмена, як новітня та демократична інституція, дає надію на подальше справжнє утвердження принципу свободи підприємницької діяльності в площині відносин між бізнес-середовищем та суб'єктами владних повноважень».
**Сергій Зеленько**
Генеральний директор ТДВ «Інститут радіовимірювальної апаратури»

Рада бізнес-омбудсмена доклала зусиль для вирішення даного питання, яке є вкрай важливим для більшості підприємців-платників ПДВ Запорізької області»
**Світлана Гордєвська**
Начальник юридичного відділу ПрАТ «Мелком»

Висловлюємо Вам глибоку повагу, бажаємо подальших успіхів у Вашій нелегкій роботі –захисті прав чесного бізнесу в Україні»
**В'ячеслав Колосветов**
Генеральний директор ТОВ «СІЕЙЧЕС Україна»

Висловлюємо Раді бізнес омбудсмена щиру подяку за плідну співпрацю і взаєморозуміння»
**Надія Вороницька-Гайдак**
Адвокат Femida Legal Association

Дякуємо Вам за надійні партнерські відносини! Бажаємо Вам динамічно розвиватися не втрачаючи завойованих позицій»
**Павло Шолудько**
Директор ТОВ «ІКС-ТЕХНО»

Рада бізнес-омбудсмена дає нам сили і наснагу відстоювати свої законні права, роблячи таким чином свій внесок в побудову цивілізованої України, як розвиненої та процвітаючої держави.»
**Володимир Педан**
Директор ПСП Агрофірма «Колос»

Висловлюємо свою щиру вдячність за Ваше сприяння у вирішенні проблемного питання та сподіваємося на подальшу співпрацю!»
**Василь Марцинковський**
Директор «ТРІЗ» ЛТД

Щиро вдячні Раді бізнес-омбудсмена за допомогу у вирішенні питання. Сподіваємося що Ваша організація буде й надалі процвітати та допомагати у вирішенні питань підприємствам та підприємців нашої країни.»
**Правління**
Прат «Яготинський рибгосп»

РАДА БІЗНЕС-
ОМБУДСМЕНА

www.boi.org.ua

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

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

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