




Business
OMBUDSMAN
Council

2016

РІЧНИЙ
ЗВІТ



АДВОКАТ БІЗНЕСУ
ПЕРЕД ДЕРЖАВНИМИ
ОРГАНАМИ

www.boi.org.ua

ЗМІСТ

Звернення бізнес-омбудсмена	4
1. Про Раду	6
1.1. Що означає термін «бізнес-омбудсмен»?	8
1.2. Наша місія і завдання	11
1.3. Хто ми	12
1.4. Що ми робимо	14
1.5. Як ми працюємо	15
2. Огляд 2016 року	16
3. Тенденції скарг	20
3.1. Кількість отриманих скарг	22
3.2. Характер отриманих скарг	24
3.3. Часові рамки попереднього вивчення скарг	29
3.4. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху	30
3.5. Часові рамки проведення розглядів	36
3.6. Державні органи, на які скаржилися найчастіше	38
3.7. Географія отриманих скарг	41
3.8. Фінансовий та нефінансовий вплив	49
3.9. Портрет скаржників	53
4. Найважливіші розслідування та результати	56
5. Системні проблеми та рекомендації	94
5.1. Системні проблеми, виявлені у звітному періоді	96
5.2. Рекомендації, надані державним органам	98
5.3. Втілення рекомендацій державними органами та моніторинг	102
6. Співпраця зі стейкхолдерами	112
6.1. Робочі візити	114
6.2. Співпраця з державними органами	116
6.3. Зв'язки з громадськістю	123
7. Ваші відгуки	134



Шановні друзі, колеги та партнери,

Я радий представити вашій увазі звіт Ради бізнес-омбудсмена за 2016 рік.

За два роки роботи в Україні ми стали голосом українського бізнесу в боротьбі з корупцією.

У звітному періоді Рада отримала 868 скарг – на 48% більше, ніж у 2015 році. Ми відкрили розслідування за 603 скаргами та закрили 570 справ – переважно з позитивним фінансовим та нефінансовим результатом для скажників. Прямий фінансовий вплив наших розслідувань тільки у звітному році склав 5,96 млрд. гривень, а за весь період діяльності Ради сягнув 8,67 млрд. грн. 94% скажників були задоволені роботою з нами у 2016 році.

Київ традиційно тримає лідерство за кількістю поданих скарг – 43% усіх звернень. Окрім столиці, багато скарг надійшло з Київської, Харківської, Одеської, Дніпропетровської та Львівської областей. Проблеми оподаткування, які були предметом 49% скарг, залишалися найболючішими для бізнесу в 2016 році.

У 2016 році ми підписали 5 меморандумів про співпрацю – з Національним антикорупційним бюро України, Міністерством екології та природних ресурсів України, Київською міською державною адміністрацією, Національною поліцією України та Національним агентством з питань запобігання корупції.

На кінець року було впроваджено 87% з 516 наданих Радою рекомендацій, що є рекордом за всю історію нашої діяльності. Приємно відзначити, що понад 90% рекомендацій впровадили державні органи, на які надійшло найбільше скарг, зокрема Державна фіскальна служба, Міністерство юстиції, Служба безпеки України.

Наша команда підготувала системні звіти з аналізом проблем та порадами щодо змін до законодавства за темами: «Виклики та проблеми у сфері захисту та контролю за конкуренцією»; «Зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій в будівництві»; «Зловживання повноваженнями правоохоронними

органами в їх стосунках з бізнесом»; «Природні монополісти vs. конкурентний бізнес: шляхи поліпшення співпраці».

Задля прозорого діалогу з громадськістю фахівці Ради взяли участь у понад 200 заходах, які згенерували майже 10 000 конструктивних згадувань у ЗМІ. У рамках програми робочих візитів я відвідав 10 областей України і планую продовжувати спілкування з бізнесом у регіонах надалі.

З першого дня створення Ради ми допомагали українському бізнесу відновити справедливість – прозоро, за допомогою верховенства права та конструктивного діалогу з державою. Зростання кількості скарг, закритих справ, впроваджених рекомендацій та задоволених скаржників свідчить, що наші зусилля дають результат. Український бізнес перетворюється на потужну силу, на яку потрібно зважати. А ми – непохитні у своїх намірах підтримувати його і надалі.



Альгирдас Шемета

бізнес-омбудсмен України





1

ПРО
РАДУ

1.1. Що означає термін «бізнес-омбудсмен»?

«Омбудсмен» – це шведське слово, яке означає «представник інтересів» – незалежна посадова особа, яка розглядає скарги громадян щодо неправомірних дій Уряду. Вперше посаду парламентського омбудсмена заснували у Швеції в 1809 році.



ГРУДЕНЬ 2014 РОКУ

започатковано Раду бізнес-омбудсмена в Україні

АЛЬГІРДАС ШЕМЕТА, колишній єврокомісар та двічі міністр фінансів Литви, став першим бізнес-омбудсменом в історії незалежної України.



20 ТРАВНЯ 2015 РОКУ

Рада офіційно розпочала свою діяльність



ЩО РОБИТЬ РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ?



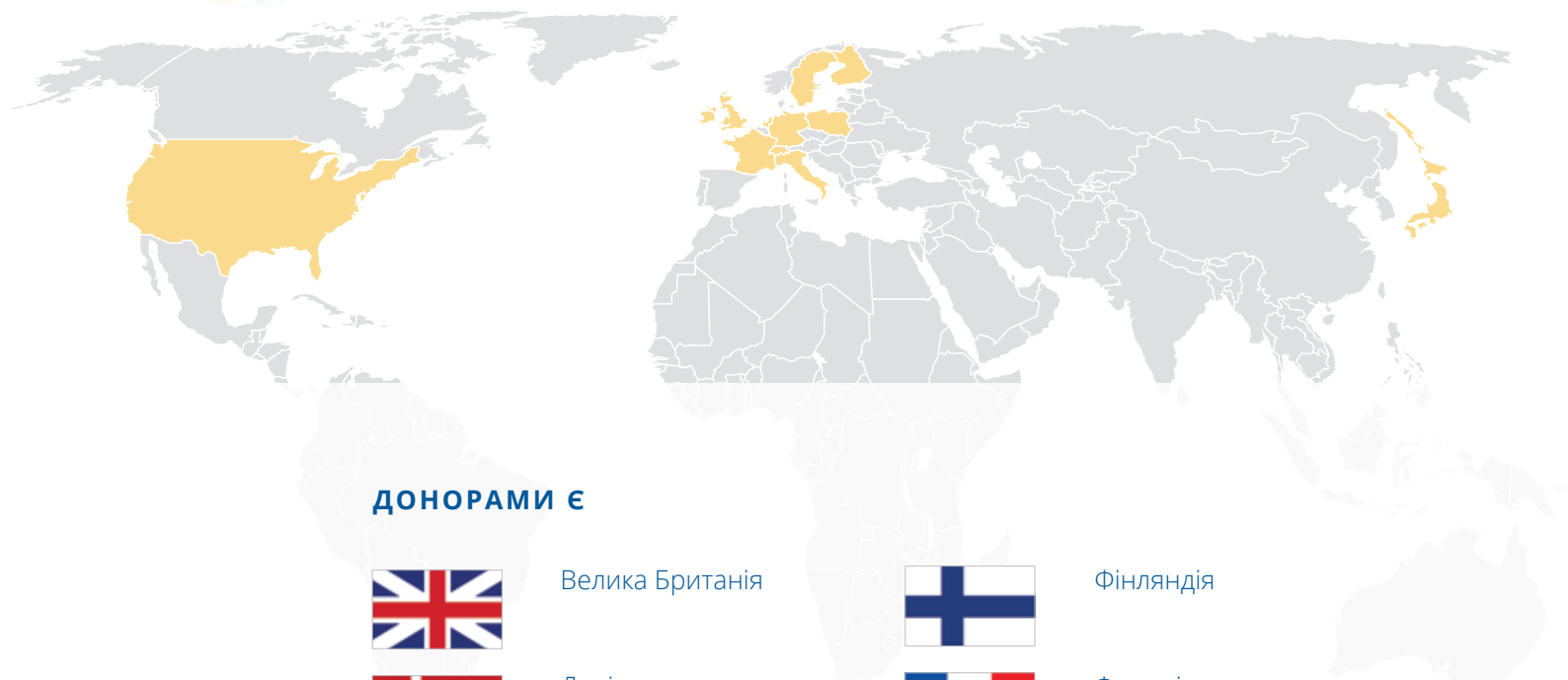
**Business
OMBUDSMAN
Council**

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.

РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ



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



ДОНОРАМИ Є



Велика Британія



Фінляндія



Данія



Франція



Італія



Швейцарія



Нідерланди



Швеція



Німеччина



Японія



Польща



Європейський Союз



США

НАГЛЯДОВА РАДА

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

ДЕРЖАВНІ УСТАНОВИ:

Кабінет Міністрів України



БІЗНЕС-АСОЦІАЦІЇ:

Американська торговельна палата в Україні,
Європейська бізнес-асоціація,
Федерація роботодавців України,
Торгово-промислова палата України,
Український союз промисловців і підприємців

МІЖНАРОДНІ ФІНАНСОВІ ІНСТИТУЦІЇ:

Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР),
Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР)



Головує наглядовою радою **Шевкі Аджунер**, директор ЄБРР в Україні.

1.2. Наша місія і завдання

РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА СПРИЯЄ:



НАШІ ПРИНЦИПИ

НЕЗАЛЕЖНІСТЬ

НЕЙТРАЛЬНІСТЬ

ДОСТУПНІСТЬ

ВІДКРИТІСТЬ ТА ПРОЗОРИСТЬ

ПІДЗВІТНІСТЬ

ЧЕСНІСТЬ ТА ПОРЯДНІСТЬ

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

1.3. Хто ми

До складу Ради бізнес-омбудсмена входять бізнес-омбудсмен, два його заступники та працівники, яких Рада може наймати на роботу у відповідності до Регламенту.

Наприкінці
звітнього періоду
у команді
Ради бізнес-
омбудсмена
працює

23
фахівці

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

* включаючи фахівця, людину з обмеженими можливостями, що працює віддалено

РАДА

БІЗНЕС-ОМБУДСМЕН УКРАЇНИ



Альгїрдас Шемета

ЗАСТУПНИКИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА



Ярослав Грегїрчак



Тетяна Коротка

СЕКРЕТАРІАТ

ІНСПЕКТОРИ



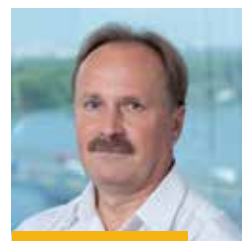
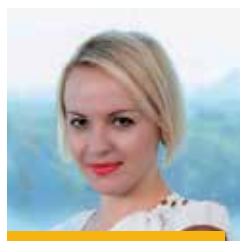
МОЛОДШІ ІНСПЕКТОРИ



КОМУНІКАЦІЇ



АДМІНІСТРАЦІЯ



1.4. Що ми робимо



РОЗГЛЯДАЄМО СКАРГИ

бізнесу на державні та підконтрольні державі компанії та окремих чиновників



РОЗСЛІДУЄМО КОНКРЕТНІ СПРАВИ

щодо порушення прав підприємців



ВИСТУПАЄМО АДВОКАТОМ БІЗНЕСУ

перед державними органами



ВЗАЄМОДІЄМО З ГРОМАДСЬКІСТЮ

та відповідними державними органами



ДОПОМАГАЄМО УКРАЇНСЬКИМ ПІДПРИЄМЦЯМ

долати бюрократію та боротися з корупцією



ПУБЛІКУЄМО

квартальні та річні звіти



НАДАЄМО РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо системних змін до законодавства, що впливають на бізнес в цілому

1.5. Як ми працюємо

1. ОЦІНЮЄМО СКАРГУ



Скаржник може оформити звернення у електронному вигляді (через форму на сайті або електронною поштою) або принести пакет документів до нашого офісу.



Ми повідомляємо заявнику про прийняття чи неприйняття скарги в роботу протягом 10 робочих днів з моменту її отримання.



У разі необхідності ми можемо попросити надати додаткову інформацію, яка може бути корисною для розгляду справи.

2. ПРОВОДИМО РОЗСЛІДУВАННЯ



Ми ретельно вивчаємо обставини скарги та маємо право запитувати від скаржників та державних органів матеріали, необхідні для розслідування.



Межовий строк розслідування, передбачений Регламентом, становить 3 місяці, проте ми докладаємо зусиль, аби закривати справи значно швидше.



Протягом усього періоду ми співпрацюємо зі скаржником та інформуємо його про перебіг розслідування.

3. ВІНОСИМО РІШЕННЯ ТА МОНІТОРИМО ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ



Ми надаємо рекомендації державним органам по кожній справі.



Ми також маємо право передати справу до Антикорупційного бюро та привертати увагу Президента чи Прем'єр-Міністра до розгляду справи.



У разі, якщо державні органи не виконують вчасно рекомендації Ради, бізнес-омбудсмен має право привертати увагу громадськості до ситуації через звіти, що їх оприлюднює Офіс бізнес-омбудсмена на своєму сайті, та через засоби масової інформації.



Ми відслідковуємо виконання усіх наданих нами рекомендацій до повного втілення.





2

ОГЛЯД
2016 РОКУ

38%



отримано поштою

62%



отримано у електронному вигляді (e-mail, сайт)

868

скаргов отримано у 2016 році



ТОП-5 ОСНОВНИХ ПРЕДМЕТІВ СКАРГ

49%

Податкові питання

8%

Недоліки нормативно-правової бази

8%

Дії державних регуляторів

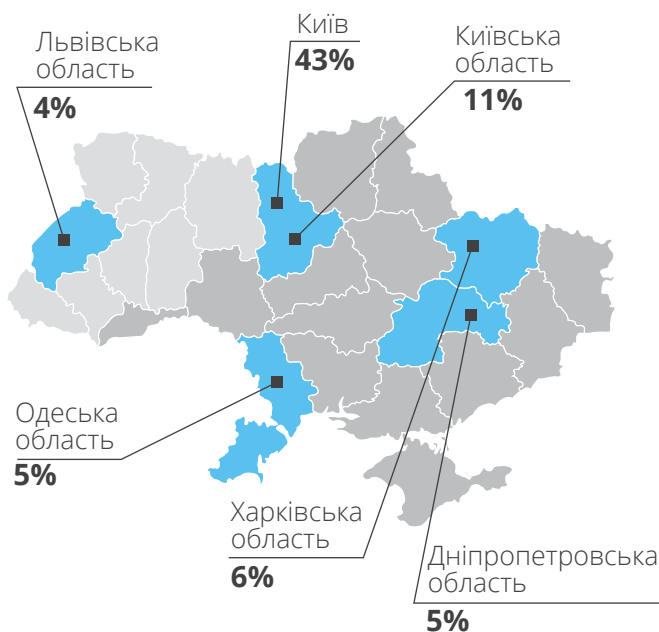
7%

Дії органів місцевого самоврядування та мерів

5%

Митні питання

ТОП-6 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ



283 (50%)

справи закрито з результатом

117 (20%)

справ закрито з рекомендаціями

570

справ закрито

170 (30%)

розгляд припинено



5 958 695 019

гривень

прямий фінансовий ефект роботи
Ради бізнес-омбудсмена у 2016 році

87%

рекомендацій,

наданих Радою бізнес-омбудсмена державним
органам, вже виконано (2015-2016)

94%

скаржників

відзначили, що задоволені
роботою з Радою

5

МЕМОРАНДУМІВ
ПРО СПІВПРАЦЮ

4

СИСТЕМНИХ
ЗВІТИ

ТОП-5 ІНДУСТРИЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ:



20%

оптова
торгівля



19%

промислове
виробництво



8%

сільське господарство
і гірничодобувна
промисловість



7%

приватні
підприємці



7%

нерухомість
та будівництво

РОЗМІР БІЗНЕСУ:



25%

великий



75%

малий та
середній

КАПІТАЛ:

79%
місцевий
бізнес



21%
бізнес
з іноземними
інвестиціями



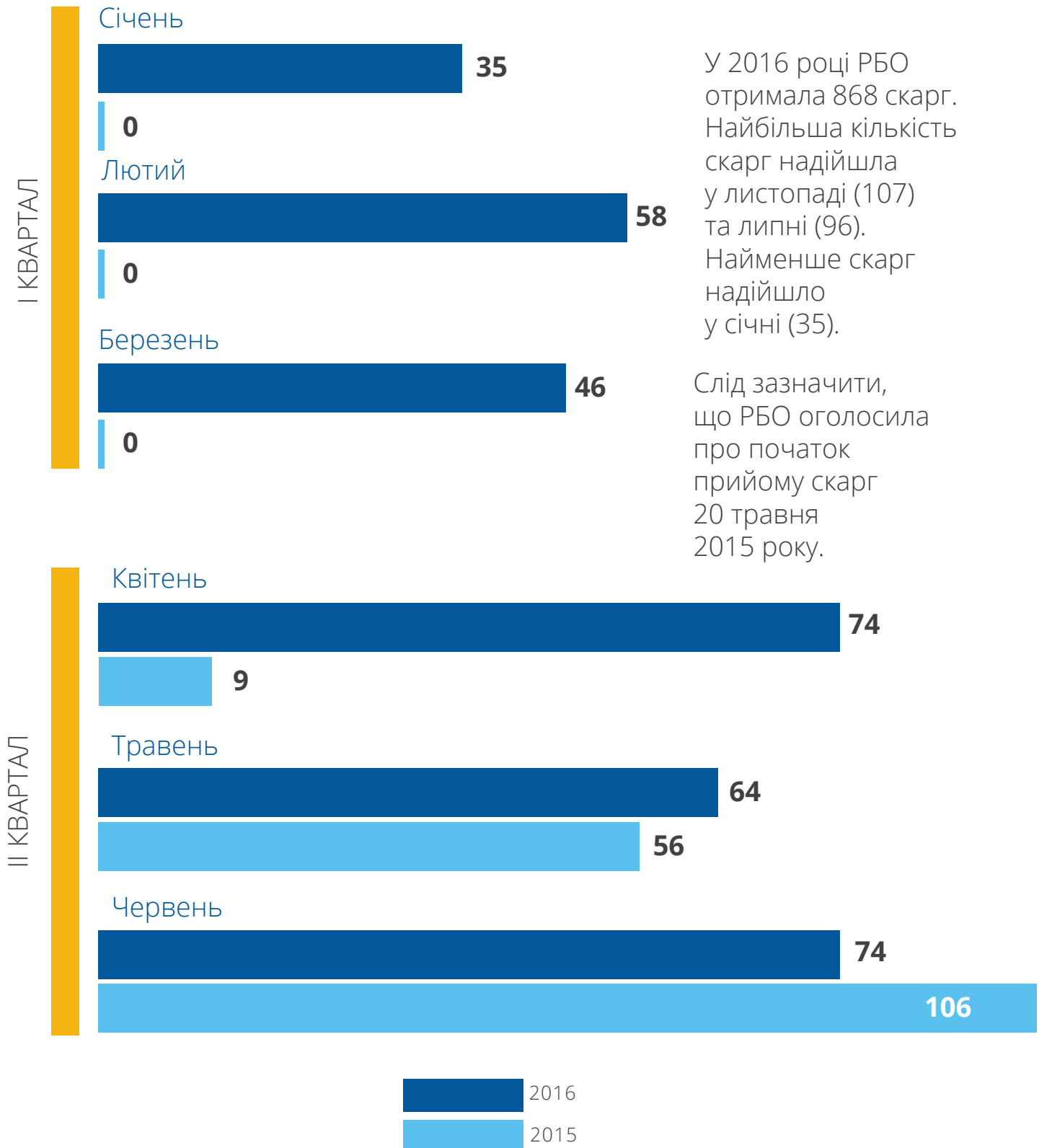


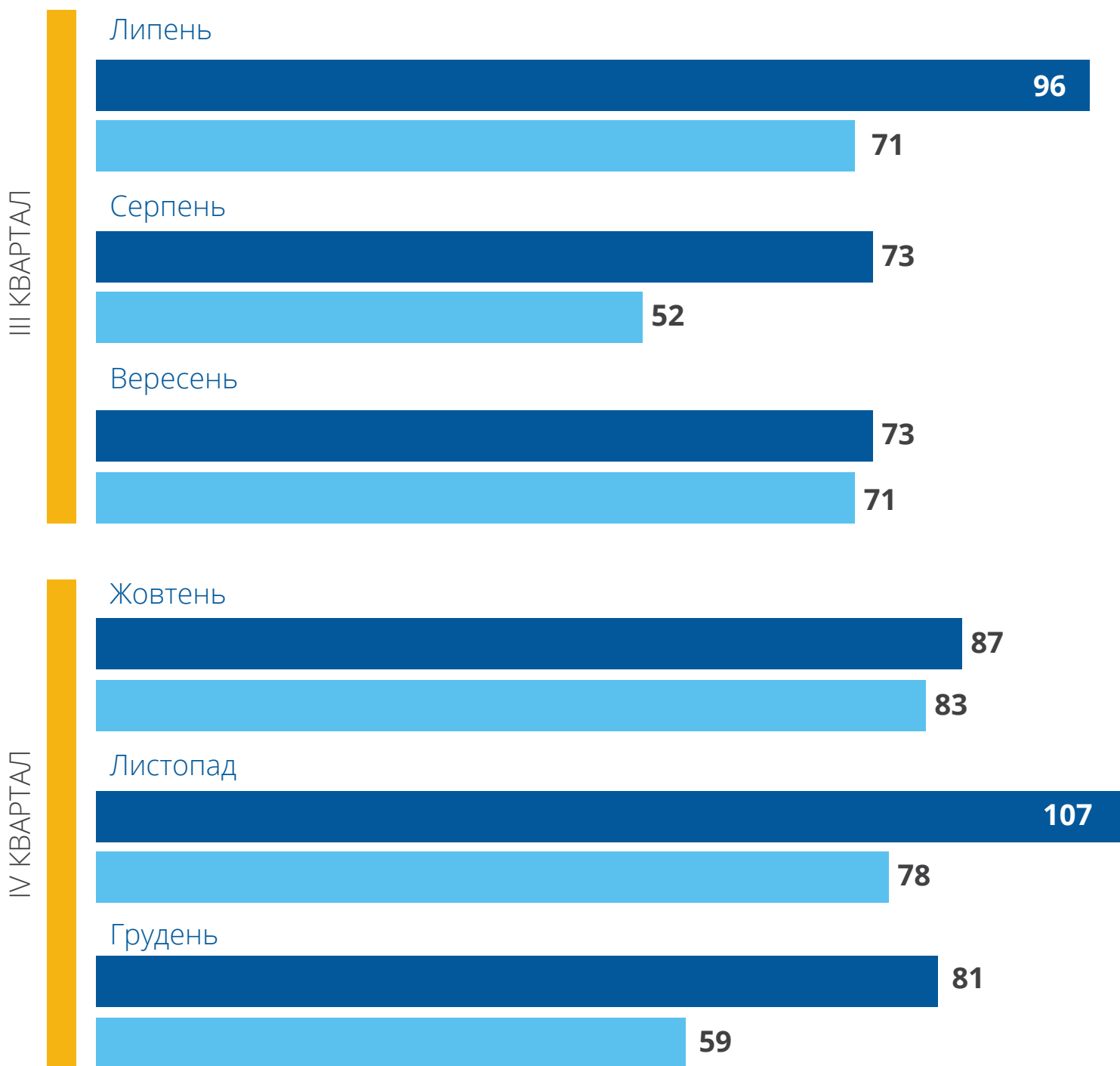
3

ТЕНДЕНЦІЇ
СКАРГ

3.1. Кількість отриманих скарг

(пункт Регламенту 5.3.1 (а))





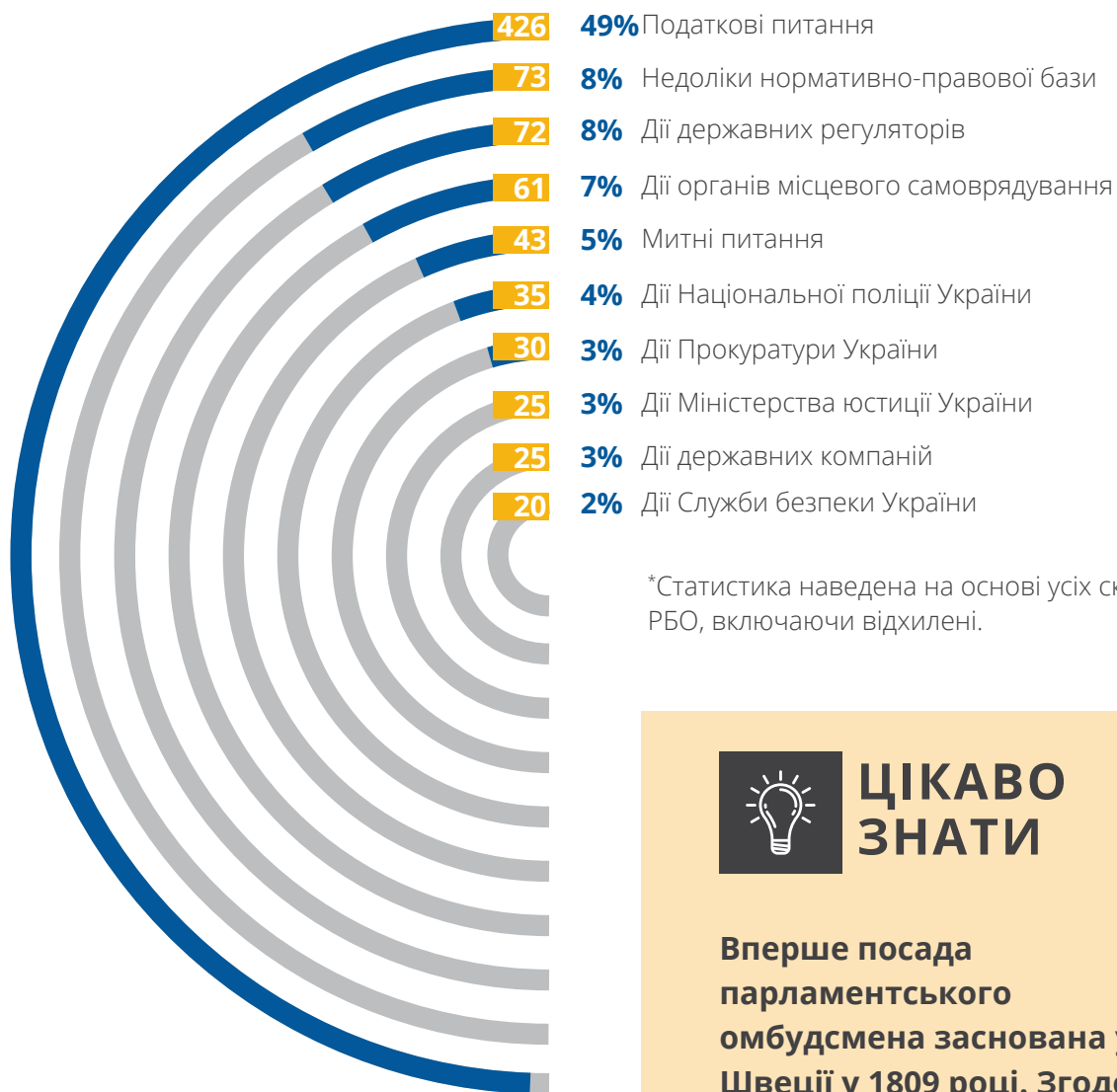
У 2016 році кількість скарг зросла на 48% у порівнянні з 2015 роком.

3.2. Характер отриманих скарг

(пункт Регламенту 5.3.1 (а))

Аналіз отриманих РБО скарг продемонстрував, що український бізнес найчастіше стикається з такими проблемами:

ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ У 2016 РОЦІ*



*Статистика наведена на основі усіх скарг РБО, включаючи відхилені.



ЦІКАВО ЗНАТИ

Вперше посада парламентського омбудсмена заснована у Швеції у 1809 році. Згодом позиція омбудсмена введена у Фінляндії (1919), Норвегії (1952), Данії (1953).

ДЕТАЛЬНИЙ РОЗПОДІЛ ПО ПРЕДМЕТАХ СКАРГ

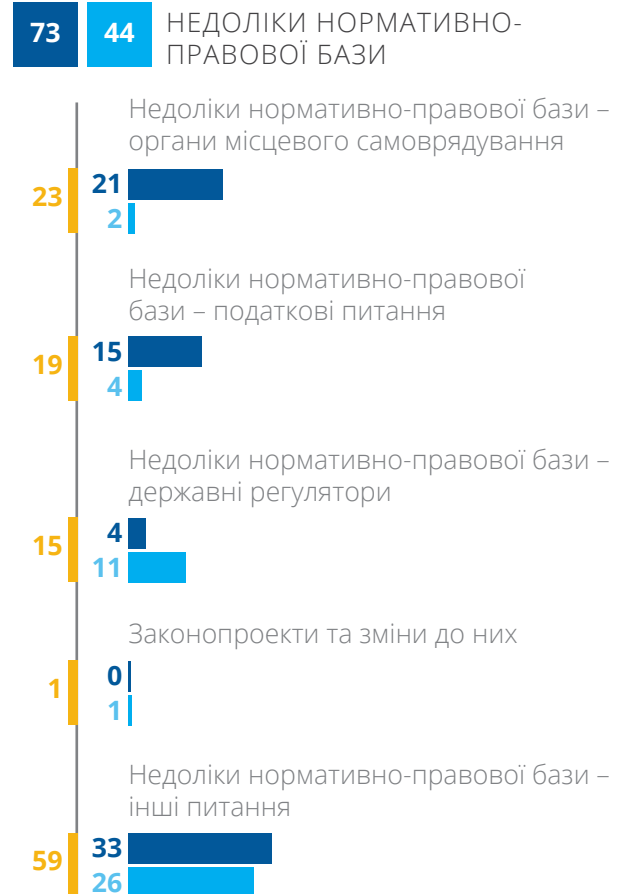
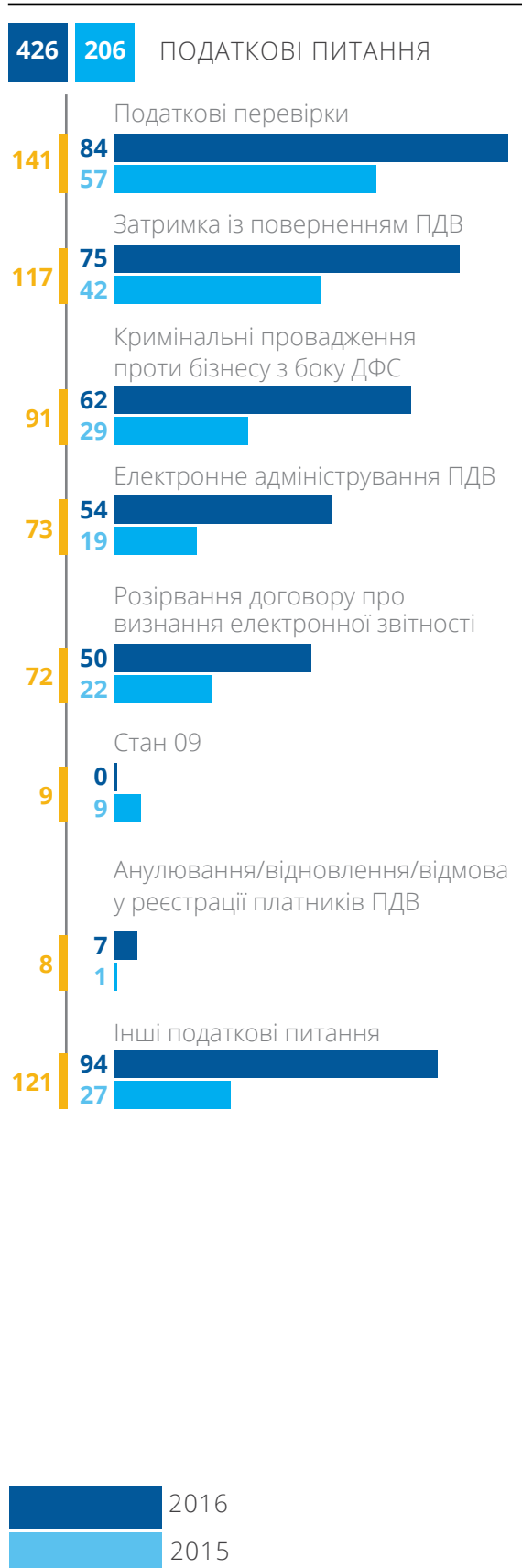


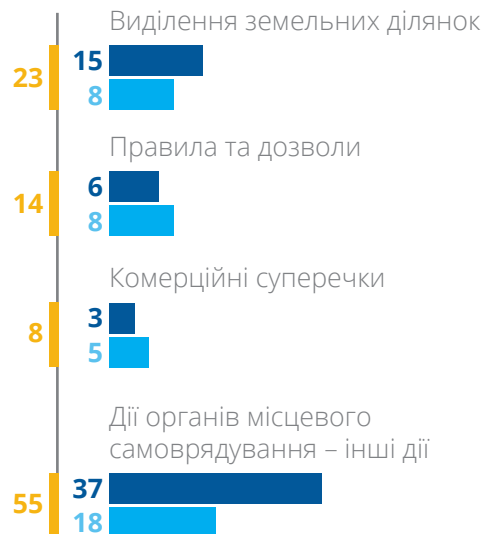
Найпроблематичнішими питаннями для бізнесу залишаються податкові перевірки, затримки із поверненням ПДВ і кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС.

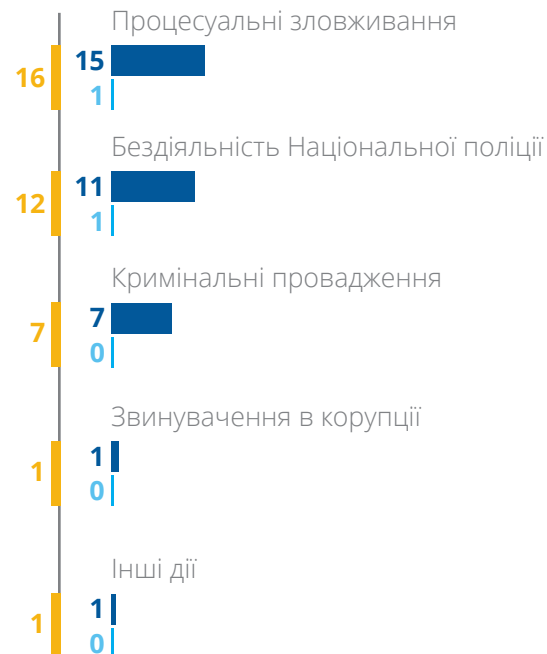
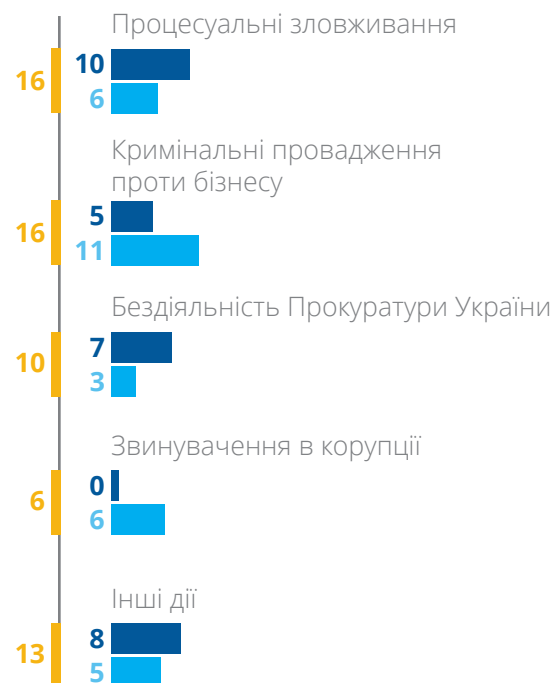
Кількість скарг з приводу податкових питань виросла на 13 процентних пунктів у порівнянні з 2015 роком і склала 49% від усіх отриманих у 2016 році звернень (на противагу 36% у 2015 році).

Зменшилася кількість скарг на дії Прокуратури України (на 2 процентних пункти) та дії Міністерства юстиції (на 4 процентних пункти).

*Цього року введено нову категорію для класифікації скарг – Дії Національної поліції. У 2015 році відповідні скарги були частиною категорії «Дії Міністерства внутрішніх справ».



61 **39** Дії ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

43 **36** МИТНІ ПИТАННЯ

35 **2** Дії НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ*

30 **31** Дії ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ


25 **36** ДІЇ МІНІСТЕРСТВА
ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ



25 **15** ДІЇ ДЕРЖАВНИХ
КОМПАНІЙ



20 **7** ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ
УКРАЇНИ

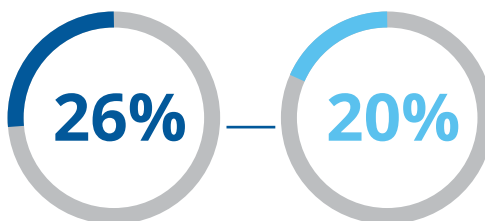


3.3. Часові рамки попереднього вивчення скарг

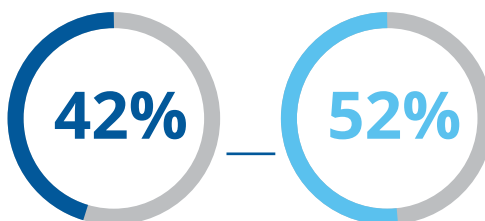
(Пункт Регламенту 5.3.1 (b))



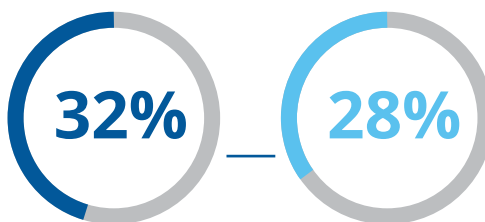
Кількість скарг, розглянутих менш ніж за 5 днів:



Кількість скарг, розглянутих за 5-10 днів:



Кількість скарг, розглянутих більше ніж за 10 днів:



Найбільше скарг (68%) розглянуто у термін до 10 днів, що відповідає строкам, передбаченим у Регламенті. Затримка в основному була спричинена відсутністю зворотнього зв'язку з боку скаржника і необхідністю ретельного вивчення обставин скарги та аналізу документів, які скаржник надсилав на прохання інспектора.

2016 2015

3.4. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

(Пункт Регламенту 5.3.1 (с))

КІЛЬКІСТЬ ПРОВЕДЕНИХ РОЗГЛЯДІВ



У 2016 році РБО ініціювала 603 розслідування із 868 отриманих скарг (69%), що на 11 процентних пунктів більше, ніж у 2015 році.

2016

РБО ініціювала

603

розслідування



з 868
отриманих
скарг

265

було відхилено через невідповідність критеріям або перебувало на стадії попереднього розгляду на кінець 2016 року.

2015

РБО ініціювала

342

розслідування



з 585
отриманих
скарг

189

Розслідування

на кінець звітного періоду

128

Справи, розгляд яких було припинено

наприклад, справу було передано до суду або через відсутність співпраці з боку скаржника тощо

244

Справи, закриті з результатом

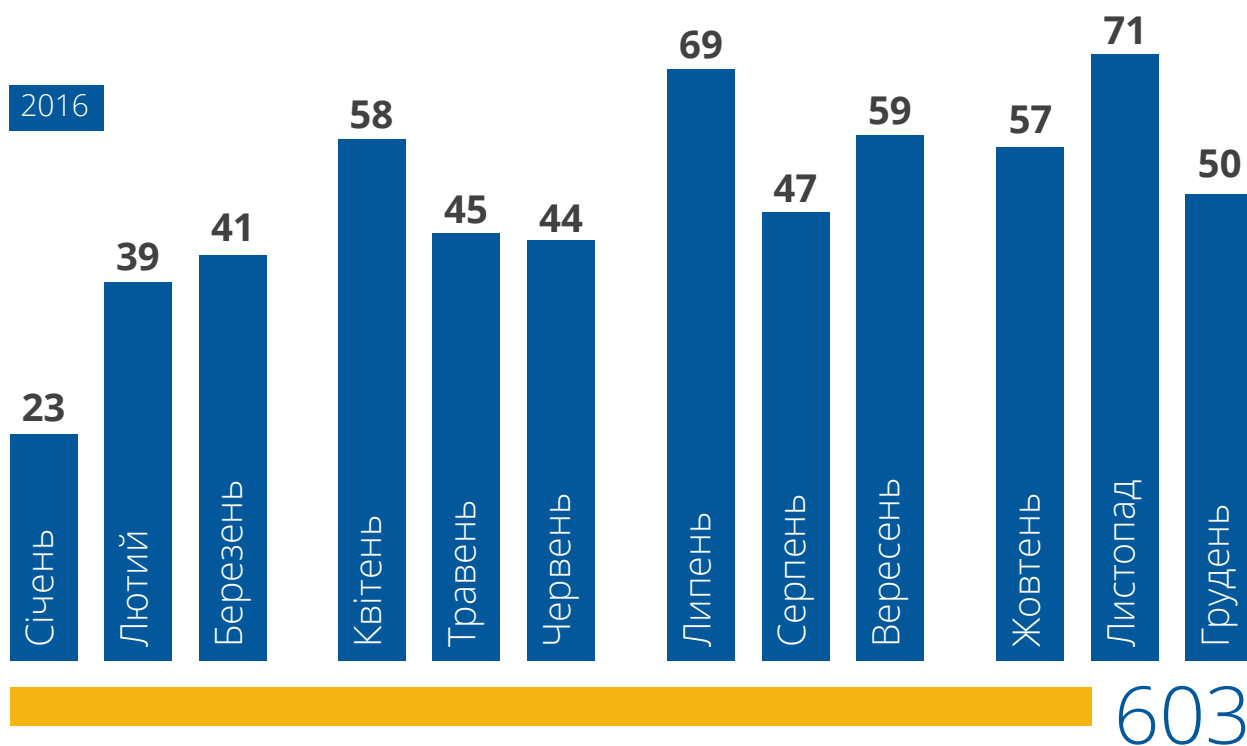
фінансовим або нефінансовим

42

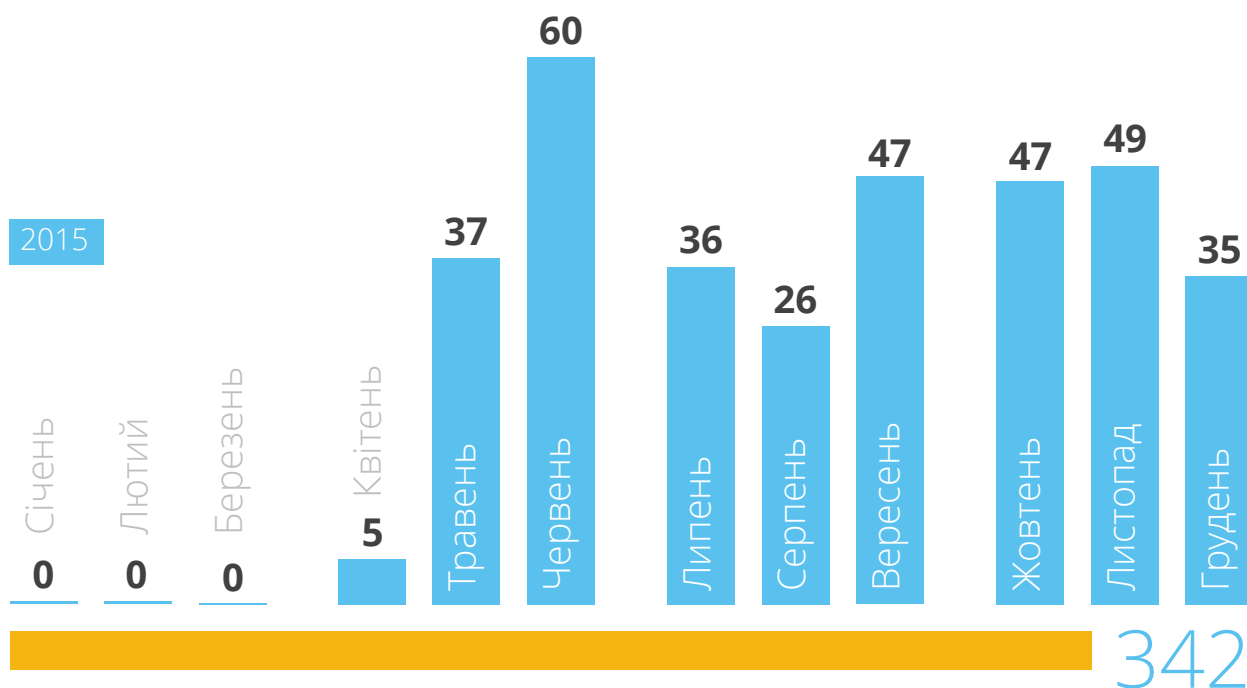
Справи, закриті з рекомендаціями

і підлягають моніторингу

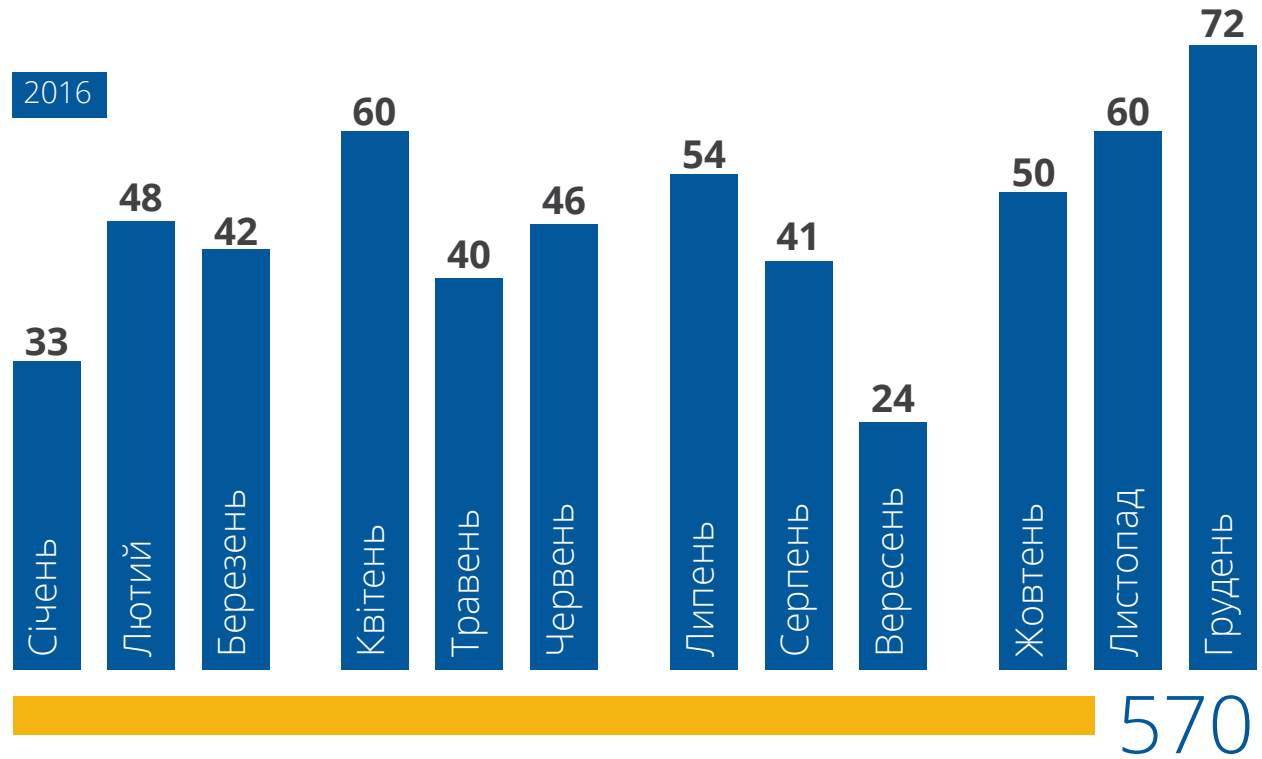
РОЗПОДІЛ ВІДКРИТИХ РОЗСЛІДУВАНЬ ПО МІСЯЦЯХ:



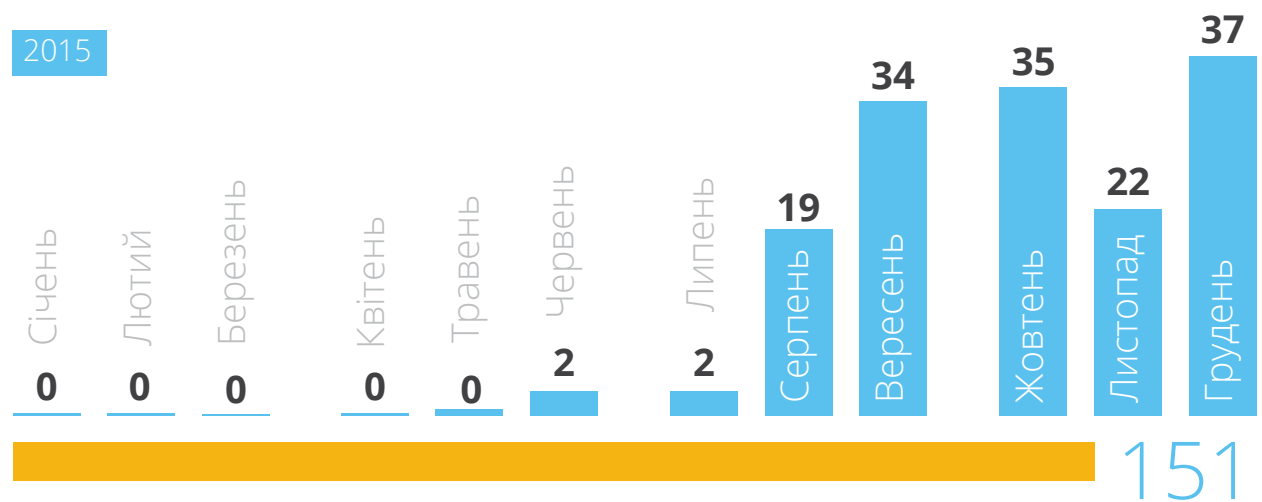
Найбільше розслідувань у 2016 році розпочато у листопаді (71) і липні (69).



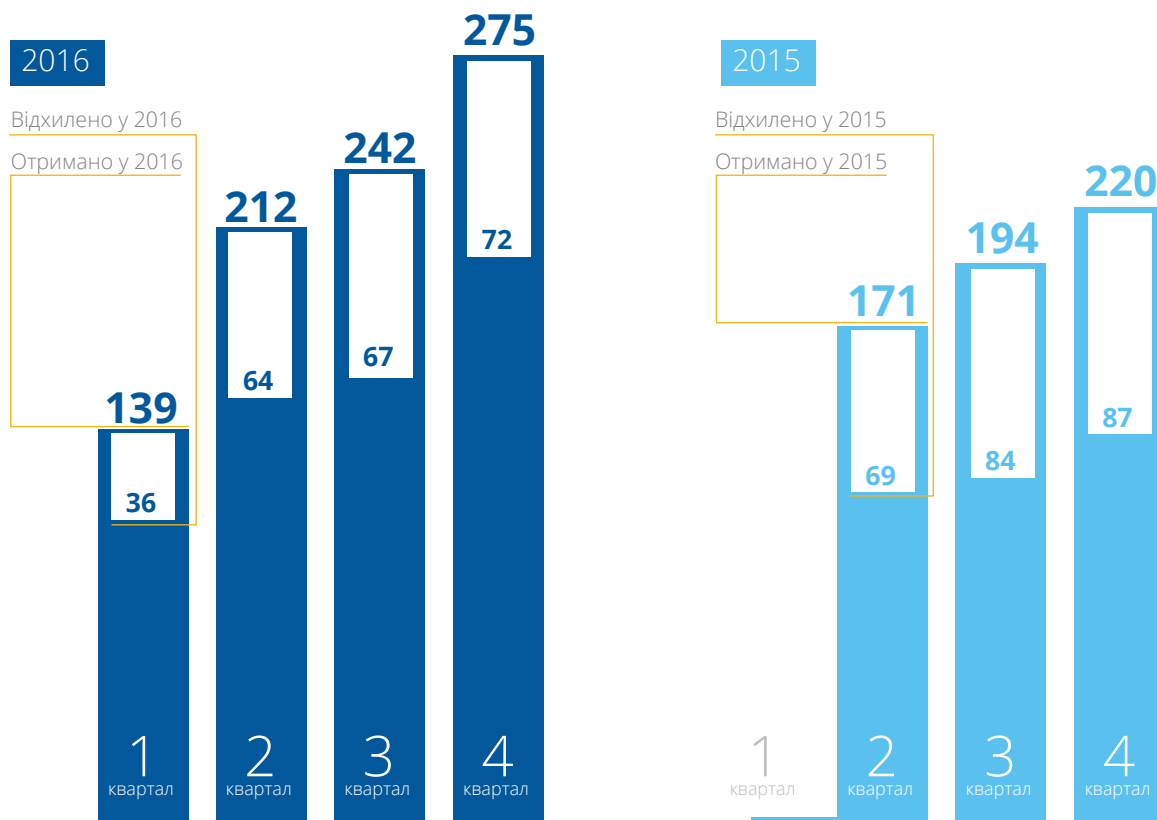
РОЗПОДІЛ ЗАКРИТИХ СПРАВ ПО МІСЯЦЯХ:



Найбільше справ у 2016 закрито у грудні (72), листопаді (60) та квітні (60).



ЧАСТКА ВІДХИЛЕНИХ СКАРГ:



Тенденція свідчить про зростання обізнаності скаржників про критерії прийому скарг: у 2015 році ми відхилили 41% всіх отриманих скарг у порівнянні з лише 27% у 2016 році.

Основну кількість відхилених скарг склали скарги, що знаходилися поза компетенцією бізнес-омбудсмена, скарги, що є предметом судового або арбітражного розгляду, та скарги, відхилені через недостатній рівень співпраці з боку скаржника.

АЛГОРИТМ ПЕРЕВІРКИ СКАРГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ РАДИ:



ТОП-10 ПРИЧИН ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ

	Всього відхилено у 2016	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
Скарги, розгляд яких не відноситься до компетенції бізнес-омбудсмена	45	6	4	11	24
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесене судове, арбітражне або інше подібне рішення	43	7	10	14	12
На думку бізнес-омбудсмена, скаржник не виявив достатній рівень співпраці	29	8	6	8	7
Скарга не відповідає іншим критеріям	24	6	7	9	2
Скарги в рамках господарських відносин між суб'єктами господарювання приватної форми власності	17	2	8	3	4
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	16	1	9	3	3
Скарга безпідставна, або інші установи або організації вже були задіяні в розслідуванні цієї справи	11	1	2	5	3
Сторона, яка зазнала впливу недобросовісної поведінки, не вичерпала принаймні однієї інстанції адміністративного оскарження	10	4	1	3	2
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен на свій власний розсуд визначив, що розгляд скарги не є необхідним	8	0	8	0	0
Після попереднього вивчення РБО вирішила не розглядати скаргу	6	0	1	2	3

3.5. Часові рамки проведення розглядів

(пункт Регламенту 5.3.1 (d))

У звітному періоді
РБО закрила

570
справ

2016

Середній час на
розслідування

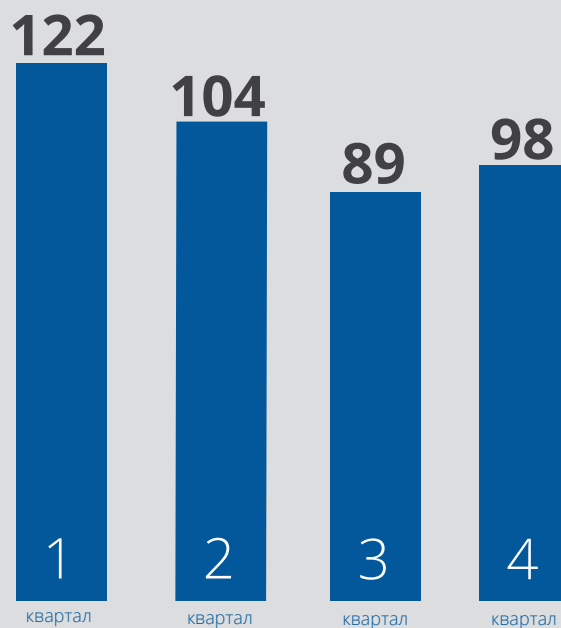
103
дні

2015

Середній час на
розслідування

101
день

СЕРЕДНІЙ ЧАС
ЗАКРИТТЯ
РОЗСЛІДУВАНЬ
У 2016 РОЦІ
(У ДНЯХ):



	I	II	III	IV	2016	2016%	2015%
	КВАРТАЛ	КВАРТАЛ	КВАРТАЛ	КВАРТАЛ			
5-30 ДНІВ	0	0	0	11	11	2%	3%
30-90 ДНІВ	20	46	71	57	194	34%	26%
91-120 ДНІВ	51	61	32	68	212	37%	40%
121-180 ДНІВ	36	32	9	38	115	20%	27%
180+ ДНІВ	16	7	7	8	38	7%	4%
Всього закрито справ:	123	146	119	182	570		

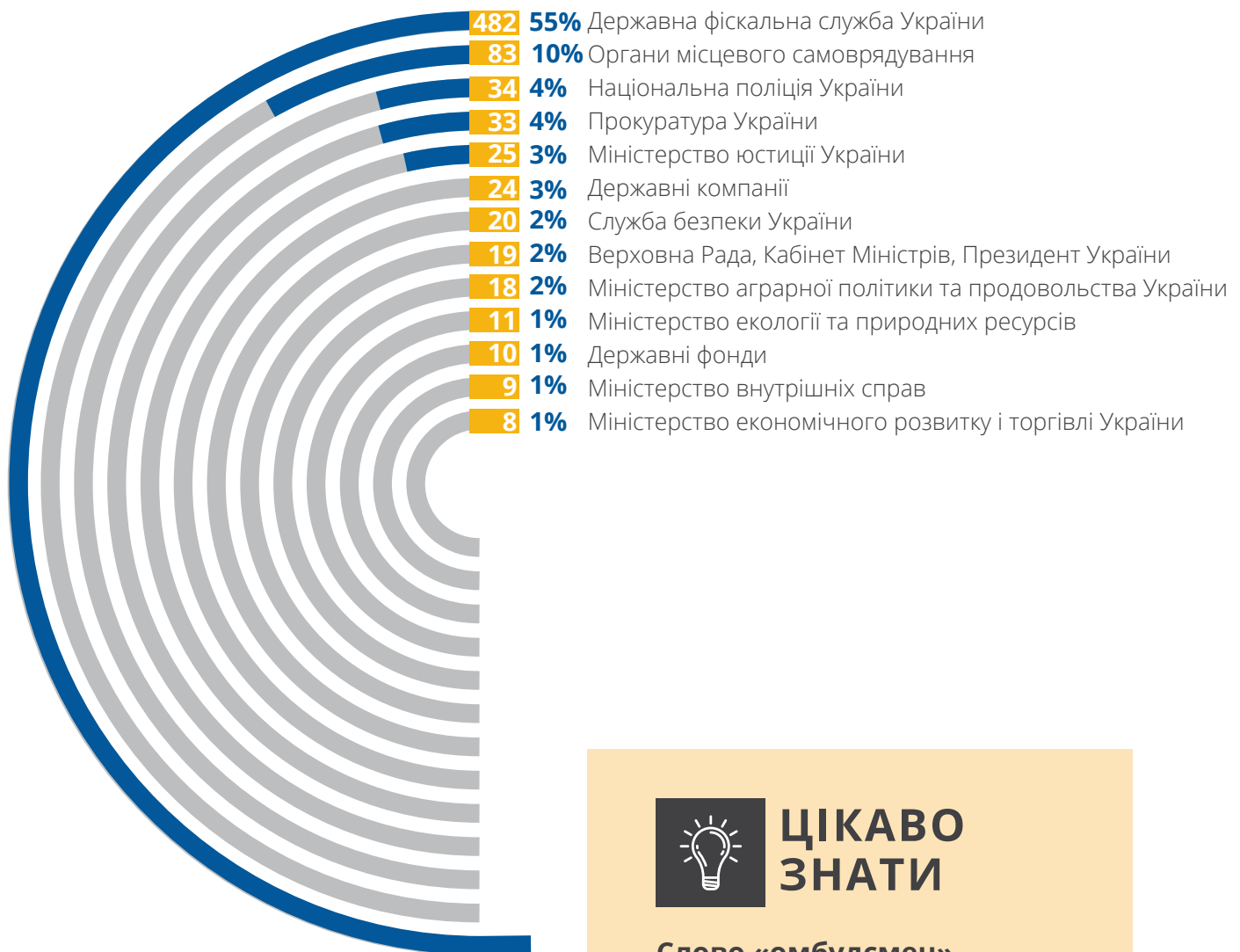
У цьому звітному періоді середній час на розслідування скарги становив 103 дні.

Найбільше скарг (73%) РБО закрила у період до 120 днів.

Скарги, надіслані до РБО, стали складнішими і потребували аналізу додаткових документів та проведення низки зустрічей. Проте розслідування тільки 7% справ тривало більше 180 днів.

3.6. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ НАЙЧАСТІШЕ У 2016



ЦІКАВО ЗНАТИ

**Слово «омбудсмен»
походить від
давньоскандинавського
«повноваження»,
«доручення», а самій
посаді вже аж 208 років.**

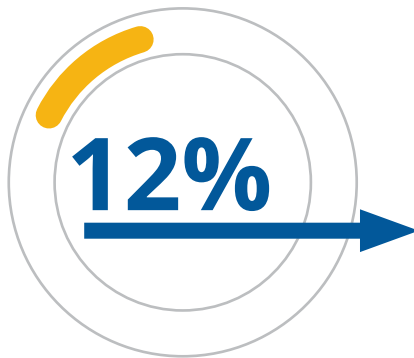
ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ, НА ЯКІ НАЙЧАСТІШЕ СКАРЖИЛИСЯ У 2015:



ЦІКАВО ЗНАТИ

Підприємства-заявники РБО виробили продукції на більш як 450 млрд. грн. у 2015 році, що складає 11,3% від усієї виробленої продукції України. З них питома вага продукції, виробленої суб'єктами підприємництва у сфері інформації та телекомунікації складає 18,3%, у сфері промисловості – 16%, оптової та роздрібної торгівлі – 14,6% і т.д.

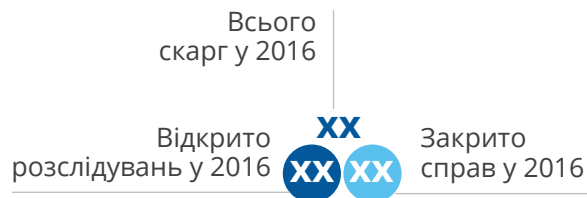
ІНШІ ОРГАНИ, НА ЯКІ НАДІЙШЛИ СКАРГИ У 2016 РОЦІ



Суди	10
Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства	7
Антимонопольний комітет України	7
Міністерство фінансів України	7
Міністерство інфраструктури України	6
Міністерство соціальної політики України	6
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	5
Національний банк України	4
Міністерство охорони здоров'я України	3
Державна служба з безпеки харчових продуктів та захисту споживачів	3
Міністерство оборони України	2
Національне антикорупційне бюро України (НАБУ)	2
Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	1
Міністерство освіти і науки України	1
Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення	1
Інше	27

НА ЩО І НА КОГО СКАРЖИЛИСЯ У ОБЛАСТЯХ УКРАЇНИ

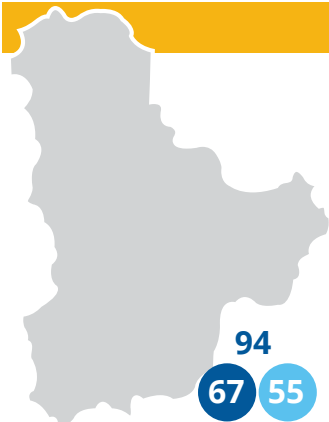
	ОРГАН (ТОП-3)	ПРЕДМЕТ (ТОП-3)
Київ		
371 278 248	Прокуратура України	14
	Органи місцевого самоврядування	35
	Державна фіскальна служба України	215
	Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС	30
	Інші податкові питання	42
	Податкові перевірки	49



ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

Київська область

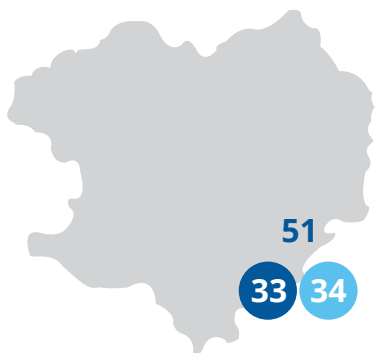


Прокуратура України	5
Органи місцевого самоврядування	6
Державна фіскальна служба України	66

Затримка із поверненням ПДВ	11
Розірвання договору про визнання електронної звітності	12

Електронне адміністрування ПДВ 15

Харківська область

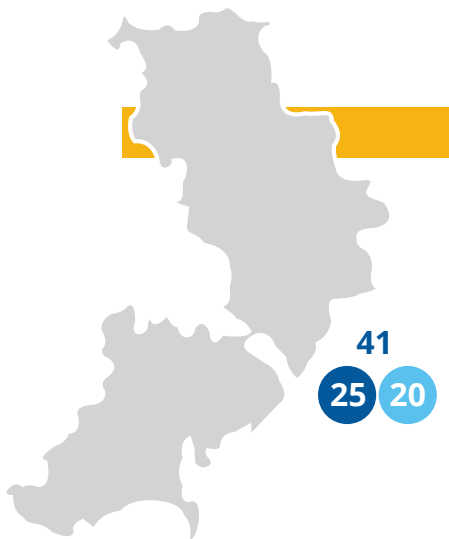


Органи місцевого самоврядування	3
Міністерство соціальної політики України	4
Державна фіскальна служба України	31

Затримка із поверненням ПДВ	5
Інші дії державних регуляторів	6

Інші податкові питання 9

Одеська область

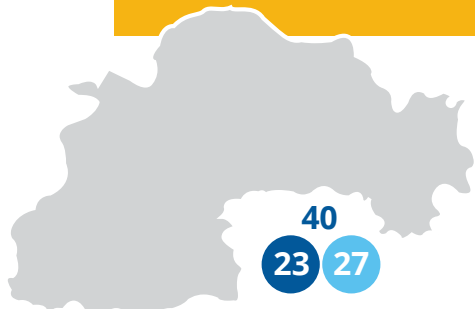


Прокуратура України	4
Органи місцевого самоврядування	5
Державна фіскальна служба України	21

Затримка із поверненням ПДВ	4
Податкові перевірки	4

Інші податкові питання 6

Дніпропетровська область

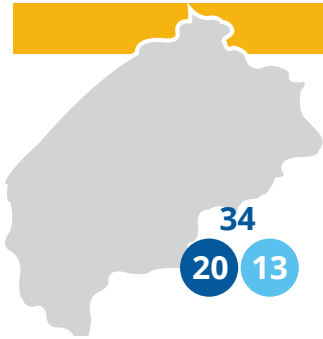


Державні компанії	4
Національна поліція України	5
Державна фіскальна служба України	18

Оцінка митної вартості	2
Затримка із поверненням ПДВ	4

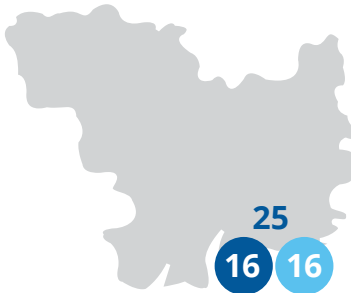
Митне оформлення (затримка/відмова) 4

Львівська область



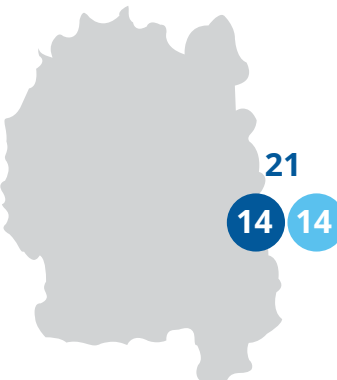
<u>Державні компанії</u>	<u>2</u>	<u>Дії органів місцевого самоврядування – інші дії</u>	<u>3</u>
<u>Органи місцевого самоврядування</u>	<u>4</u>	<u>Інші дії державних регуляторів</u>	<u>5</u>
Державна фіскальна служба України	14	Податкові перевірки	7

Миколаївська область



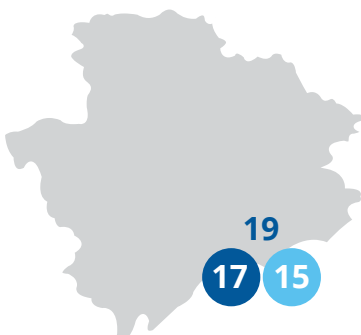
<u>Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України</u>	<u>1</u>	<u>Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС</u>	<u>3</u>
<u>Інші державні органи</u>	<u>4</u>	Затримка із поверненням ПДВ	4
Державна фіскальна служба України	17	Електронне адміністрування ПДВ	4

Житомирська область

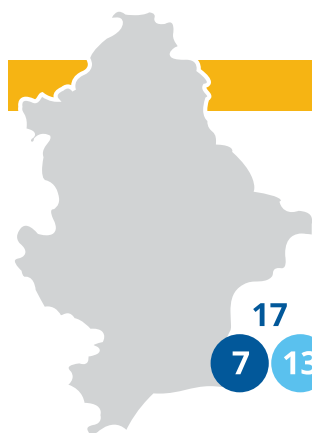


<u>Міністерство аграрної політики та продовольства України</u>	<u>3</u>	<u>Дії органів місцевого самоврядування – виділення земельних ділянок</u>	<u>2</u>
<u>Органи місцевого самоврядування</u>	<u>4</u>	<u>Інші питання</u>	<u>2</u>
Державна фіскальна служба України	5	Затримка із поверненням ПДВ	4

Запорізька область



<u>Міністерство аграрної політики та продовольства України</u>	<u>2</u>	<u>Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС</u>	<u>2</u>
<u>Органи місцевого самоврядування</u>	<u>2</u>	<u>Податкові перевірки</u>	<u>2</u>
Державна фіскальна служба України	9	Інші податкові питання	4



Донецька область

Державні фонди 2

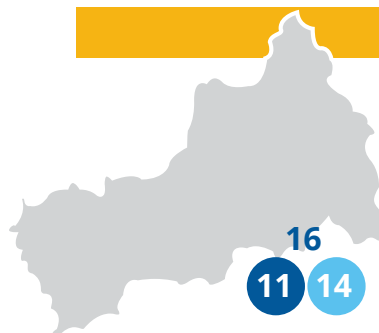
Державні компанії 3

Державна фіскальна служба України 8

Недоліки нормативно-правової бази – інші питання 2

Державні компанії – інші дії 2

Інші дії державних регуляторів 2



Черкаська область

Господарські та інші суди 1

Органи місцевого самоврядування 2

Державна фіскальна служба України 9

Податкові перевірки 2

Затримка із поверненням ПДВ 3

Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС 4



Полтавська область

Міністерство екології та природних ресурсів 2

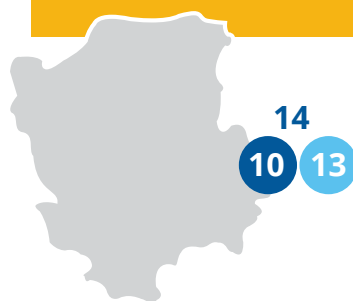
Органи місцевого самоврядування 2

Державна фіскальна служба України 7

Інші податкові питання 2

Інші дії державних регуляторів 2

Розірвання договору про визнання електронної звітності 2



Волинська область

Прокуратура України 1

Органи місцевого самоврядування 3

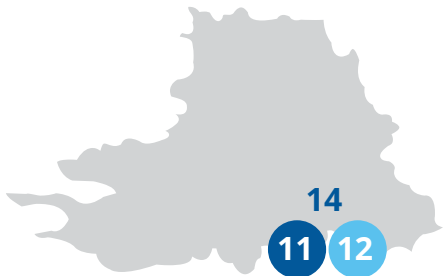
Державна фіскальна служба України 10

Дії органів місцевого самоврядування – інші дії 2

Інші податкові питання 3

Затримка із поверненням ПДВ 4

Херсонська область

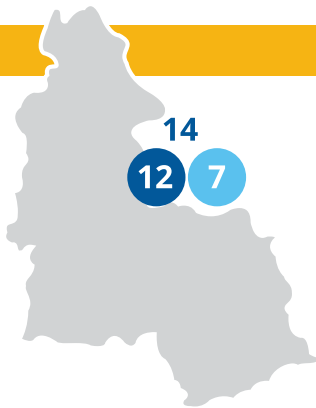


Органи місцевого самоврядування	1
Прокуратура України	2
Державна фіскальна служба України	9

Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	2
Затримка із поверненням ПДВ	2

Електронне адміністрування ПДВ	3
---------------------------------------	----------

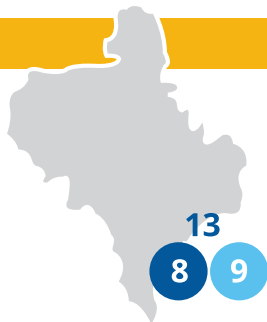
Сумська область



Державні компанії – інші дії	1
Державна служба з безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	1
Державна фіскальна служба України	7

Інші дії державних регуляторів	2
Митне оформлення (затримка/відмова)	2
Затримка із поверненням ПДВ	2

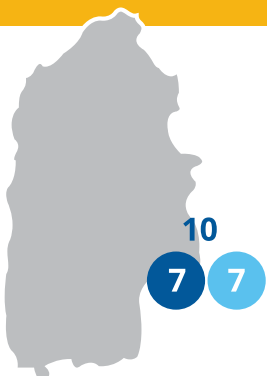
Івано-Франківська область



Національна поліція України	2
Міністерство інфраструктури України	2
Державна фіскальна служба України	7

Затримка із поверненням ПДВ	1
Інші податкові питання	2
Податкові перевірки	2

Хмельницька область



Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України	1
Органи місцевого самоврядування	2
Державна фіскальна служба України	5

Інші дії державних регуляторів	2
Затримка із поверненням ПДВ	2
Податкові перевірки	2

Чернігівська область



Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства 1

Органи місцевого самоврядування 2

Державна фіскальна служба України 5

Податкові перевірки 1

Дії органів місцевого самоврядування – інші дії 2

Затримка із поверненням ПДВ 3

Чернівецька область



Державна фіскальна служба України 1

Органи місцевого самоврядування 1

Антимонопольний комітет України 5

Інші податкові питання 1

Дії органів місцевого самоврядування – виділення земельних ділянок 2

Дії органів місцевого самоврядування – інші дії 3

Кіровоградська область



Міністерство аграрної політики та продовольства України 1

Державні компанії 2

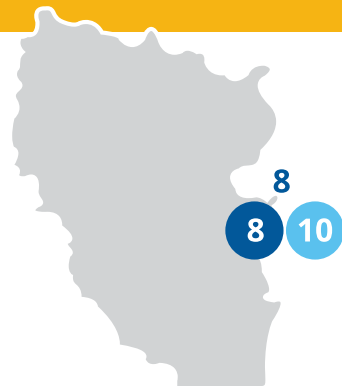
Державна фіскальна служба України 5

Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС 1

Недоліки нормативно-правової бази – інші питання 1

Інші податкові питання 3

Луганська область



Служба безпеки України 1

Органи місцевого самоврядування 2

Державна фіскальна служба України 4

Компенсація підприємствам у межах середнього заробітку працівників, призваних на строкову військову службу, військову службу за призовом під час мобілізації (АТО) 1

Служба безпеки України – інші дії 1

Затримка із поверненням ПДВ 3

Закарпатська область



Державні фонди	1
Міністерство інфраструктури України	2
Державна фіскальна служба України	3

Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС	1
Митні питання – інші дії	1
Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	2

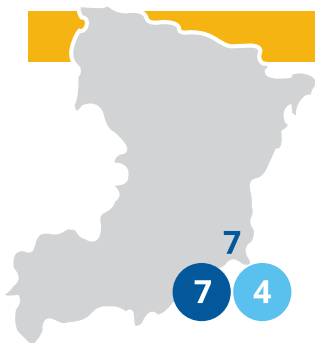
Тернопільська область



Міністерство юстиції України	1
Інші державні органи	2
Державна фіскальна служба України	3

Електронне адміністрування ПДВ	1
Недоліки нормативно-правової бази – інші питання	2
Інші питання	2

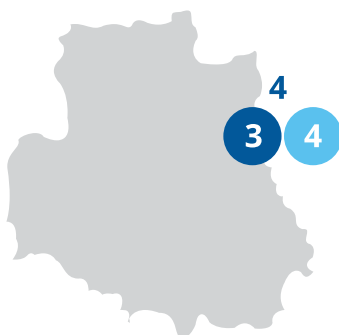
Рівненська область



Служба безпеки України	1
Державна служба з безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	1
Державна фіскальна служба України	2

Прокуратура України – інші дії	1
Дії Служби безпеки України – процесуальні зловживання	1
Податкові перевірки	1

Вінницька область



Органи місцевого самоврядування	1
Інші державні органи	1
Державна фіскальна служба України	1

Інші податкові питання	1
Інші питання	1
Дозволи та ліцензії (природокористування)	1

3.8. Фінансовий та нефінансовий вплив

ТОП-10 ТЕМАТИК РОЗСЛІДУВАНЬ* У 2016:

	2015	2016
Податкові перевірки	57	69
Затримка із поверненням ПДВ	42	69
Інші податкові питання	27	65
Електронне адміністрування ПДВ	19	45
Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС	29	40
Розірвання договору про визнання електронної звітності	22	38
Інші дії державних регуляторів	41	36
Недоліки нормативно-правової бази – органи місцевого самоврядування	11	20
Дії органів місцевого самоврядування – інші дії	18	17
Недоліки нормативно-правової бази – інші питання	40	14

*Розподіл на основі усіх розслідувань РБО (603). Відхилені скарги та ті, які станом на 31 грудня знаходилися на стадії попереднього розгляду, не бралися до уваги.

ЗАГАЛЬНИЙ ФІНАНСОВИЙ
ЕФЕКТ ЗА 2015-2016:

8 675 068 235

ГРИВЕНЬ



	2015	2016	Всього
Затримка із поверненням ПДВ	396 401 395	4 187 062 935	4 583 464 330
Компенсація підприємствам у межах середнього заробітку працівників, призваних на строкову військову службу, військову службу за призовом під час мобілізації (АТО)	2 094 325 977	0	2 094 325 977
Перевірки державних податкових і фіскальних органів	114 444 653	885 256 737	999 701 390
Природні монополії – інші питання	0	643 560 043	643 560 043
Національні регуляторні агенції – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	77 082 709	114 699 575	191 782 284
Інші дії державних регуляторів	12 302	56 088 069	56 100 371
Електронне адміністрування ПДВ	13 502 600	38 946 909	52 449 509
Інші податкові питання	7 769 322	16 814 050	24 583 372
Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС	10 705 458	3 666 304	14 371 762
Природні монополії: бездіяльність/затримки	0	7 093 563	7 093 563
Виконавча служба Міністерства юстиції України	0	2 235 173	2 235 173
Державні компанії – комерційні суперечки	2 128 801	0	2 128 801
Дії Національної поліції – процесуальні зловживання	0	1 587 040	1 587 040
Оцінка митної вартості	0	813 141	813 141
Митні питання – інші дії	0	791 344	791 344
Повернення надмірно сплачених митних платежів	0	80 135	80 135
	2 716 373 217	5 958 695 019	8 675 068 235

НЕФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

	2015	2016	
Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться	7	36	43
Узгодження/прийняття податкової звітності	3	28	31
Закриття кримінальної справи, порушеної проти Скаржника; звільнення майна/рахунків з-під арешту	4	21	25
Зміни/прийняття законодавства; покращення процедури	3	14	17
Контракт, підписаний з державним органом	2	13	15
Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації	10	3	13
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	1	8	9
Скасування позовів та штрафів проти Скаржника	2	2	4
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони	2	1	3



ЦІКАВО ЗНАТИ

Дискусії про імплементацію в Україні офісу бізнес-омбудсмена тривали з осені 2012 року. 22 грудня 2014 року першим в історії України бізнес-омбудсменом став Альгірдас Шемета — литовський економіст, двічі міністр фінансів Литви, європейський комісар з бюджету та фінансового планування (2009–2010) та з оподаткування, митного союзу, аудиту та боротьби з шахрайством (2010–2014).

3.9 Портрет скаржників

ТОП-5 ОСНОВНИХ ІНДУСТРИЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ ДО РБО



177 Оптова торгівля



164 Промислове виробництво



73 Сільське господарство і гірничодобувна промисловість



65 Індивідуальні підприємці



61 Нерухомість та будівництво



ІНШІ ІНДУСТРІЇ:

Роздрібна торгівля	11
Автомобільний транспорт	8
Громадські організації	7
Складське господарство	7
Бізнес-послуги	5
Енергетика і комунальне господарство	5
Фінансові послуги	5
Недержавне пенсійне забезпечення	5
Фермерські господарства	4
Здоров'я, фармацевтика та біотехнології	4
Телекомунікації	4
Комп'ютери та електроніка	3
Споживчі послуги	3
Послуги прокату, оренди і лізингу	3
Повітряний транспорт	2
Засоби масової інформації та розваги	2
Нафта і газ	2
Ремонт і технічне обслуговування	2
Спортивні заходи	1
Юридичні послуги	1
Служби доставки	1
Ресторанний бізнес	1
Інженерно-геологічні дослідження та геодезичні роботи	1
Металургійне виробництво	1
Переробна промисловість	1
Програмне забезпечення та Інтернет	1
Технічні випробування та дослідження	1
Транспортування і зберігання	1
Подорожі і дозвілля	1

Скарги надходили переважно від бізнесу, що працює в таких індустріях, як оптова торгівля, дистрибуція, промислове виробництво, нерухомість, сільське господарство, а також від приватних підприємців.

РОЗМІР БІЗНЕСУ:



Основним джерелом звернень до РБО залишається малий та середній бізнес, хоча РБО не надає жодних переваг скаржникам залежно від розміру їх бізнесу або сфери діяльності.

КАПІТАЛ:



Ми захищаємо інтереси як місцевого, так і іноземного бізнесу, хоча скарги найчастіше надходять від українських компаній.

Державна служба статистики України проаналізувала заявників, які звернулися до Ради протягом 2015-2016 років. Дані представлено за 2015 рік.

Заявники РБО реалізували продукції на майже 642 млрд. грн., що складає 12,1% від усієї реалізованої продукції України у 2015 році.

Підприємства-заявники РБО виробили продукції на більш як 450 млрд. грн. у 2015 році, що складає 11,3% від усієї виробленої продукції України. З них питома вага продукції, виробленої суб'єктами підприємництва у сфері інформації та телекомунікації складає 18,3%, у сфері промисловості – 16%, оптової та роздрібною торгівлі – 14,6% і т.д.

Обсяг доданої вартості продукції підприємств-заявників РБО, складав близько 10% від усієї доданої вартості продукції, виробленої в Україні за 2015 рік, що становить більше 205 млрд. грн.

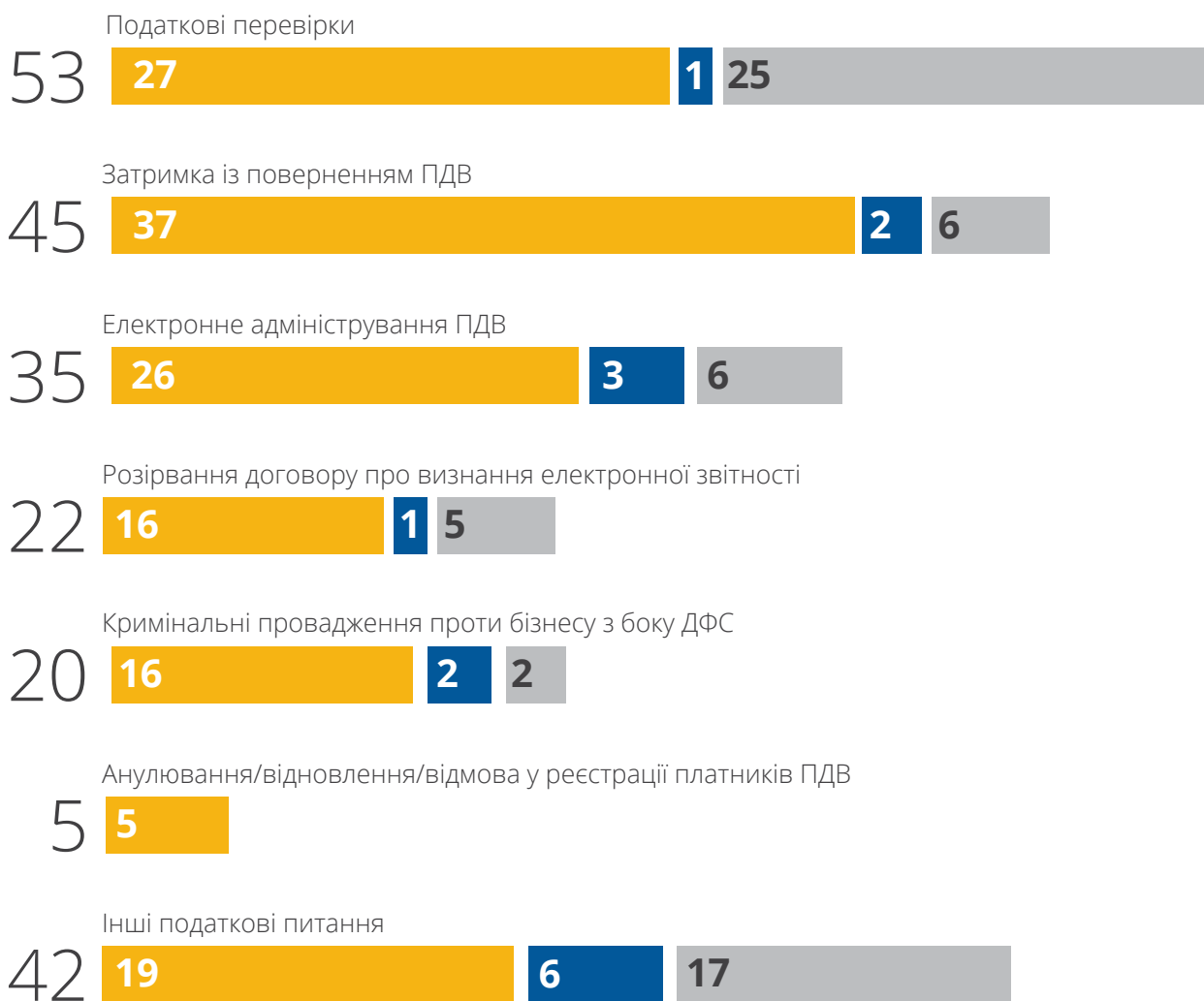
4



**НАЙВАЖЛИВІШІ
РОЗСЛІДУВАННЯ
ТА РЕЗУЛЬТАТИ
2016 РОКУ**



ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ



**Предмет:
Податкові перевірки**

Компанія «Ємаркет Україна» домоглася скасування податкового повідомлення-рішення на суму понад 71 млн. грн.

Об'єкт скарги:

Головне управління Державної фіскальної служби у місті Києві (ГУ ДФС у м.Києві), Державна фіскальна служба України (ДФС)

* Тут та надалі по тексту звіту скаржник люб'язно погодився на розголошення назви компанії у комунікаційних цілях

Суть скарги:

В серпні 2016 року компанія ТОВ «Ємаркет Україна»*, яка спеціалізується на наданні рекламних послуг на власній онлайн-платформі olx.ua, звернулася до РБО за допомогою в оскарженні результатів податкової перевірки, проведеної ГУ ДФС у м. Києві. За результатами податкової перевірки Скаржник отримав податкове повідомлення-рішення із сумою штрафу понад 71 мільйон гривень. Скаржник оскаржив повідомлення-рішення в рамках адміністративної процедури в ДФС і попросив РБО забезпечити належний розгляд скарги.

Вжиті заходи:

Після розслідування справи інспектор РБО надіслав звернення до ДФС з вимогою забезпечити належний розгляд звернення Скаржника. 21 вересня інспектор РБО взяв участь у слуханні звернення в ДФС.

Результат:

В результаті залучення РБО 13 жовтня ДФС скасувала податкове повідомлення-рішення в повному обсязі. Справу було закрито.

**Предмет:
Затримка із поверненням ПДВ**

ДФС відшкодувала агропромисловій компанії понад 344 млн. грн. ПДВ

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба України (ДФС України)

Суть скарги:

21 липня 2016 року Скаржник, агропромислова компанія з іноземними інвестиціями, звернувся до РБО зі скаргою на неправомірні дії ДФС України щодо невідшкодування ПДВ за окремі періоди 2013-2016 років на суму понад 418 млн. грн.

Вжиті заходи:

Розслідувавши справу Скаржника, інспектор РБО передав її на розгляд робочої групи РБО і ДФС 9 та 23 серпня.

Результат:

Після засідань робочої групи Скаржник поінформував Раду про відшкодування ПДВ на суму понад 344 млн. грн. З листопада Скаржник повідомив, що справа не потребує подальшого втручання з боку Ради. Справу було закрито.

**Предмет:
Електронне
адміністрування ПДВ**

**Податкова інспекція
у Печерському районі
скасувала вимогу до
ТОВ «Нільсен Глобал»
щодо додаткової угоди**

Об'єкт скарги:

Державна податкова
інспекція (ДПІ) в
Печерському районі
Державної фіскальної
служби України (ДФС)

Суть скарги:

22 червня 2016 року Скаржник, компанія ТОВ «Нільсен Глобал», що спеціалізується на проведенні маркетингових досліджень, зареєстрована в м. Києві, надіслав скаргу до РБО через безпідставну вимогу з боку ДПІ у Печерському районі укласти додаткову угоду до вже наявного договору про визнання електронних документів.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, інспектор РБО звернувся до ДФС України та ДПІ в Печерському районі з вимогою провести перевірку дій посадовців Печерської ДПІ та усунути неправомірну вимогу щодо укладення додаткової угоди до договору про визнання електронних документів. 10 жовтня Скаржник отримав другий лист від ДПІ з вимогою укласти додаткову угоду. Інспектор РБО одразу ж обговорив зазначене питання з податковим інспектором Печерської ДПІ.

Результат:

В результаті особистого втручання інспектора РБО цього ж дня Рада отримала лист від Печерської ДПІ, відповідно до якого попередньо укладений договір про визнання електронних документів між Скаржником і Печерською ДПІ є чинним і укладення додаткової угоди не потрібне. Справу успішно закрито.

**Предмет:
Розірвання договору
про визнання
електронної звітності**

**ДФС усунула
перешкоди у реєстрації
податкових накладних
ТОВ «ІНТЕРА-СТРОЙ»**

Об'єкт скарги:

Кременчуцька об'єднана
державна податкова
інспекція Головного
управління Державної
Фіскальної Служби України
у Полтавській області
(«Кременчуцька ОДПІ»)

Суть скарги:

19 жовтня 2016 року Скаржник, будівельна компанія ТОВ «ІНТЕРА-СТРОЙ», звернувся до РБО зі скаргою на необґрунтовані відмови в реєстрації податкових накладних посадовцями Кременчуцької ОДПІ через можливе розірвання договору про визнання електронної звітності. Скаржник звернувся за роз'ясненнями до Кременчуцької ОДПІ, проте безрезультатно.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО обговорив скаргу із керівництвом Кременчуцької ОДПІ та виніс питання Скаржника на опрацювання експертної групи Ради бізнес-омбудсмена та Державної фіскальної служби 22 грудня.

Результат:

Після зустрічі Скаржник поінформував Раду про успішну реєстрацію податкових накладних. Справу було закрито.

**Предмет:
Кримінальні
провадження проти
бізнесу з боку ДФС**

**ГУ ДФС закрило
кримінальне
провадження за день
до зустрічі з Прем'єр-
Міністром**

Об'єкт скарги:
Слідче управління
фінансових розслідувань
Головного Управління
Державної фіскальної
служби України (ГУ ДФС)
в Черкаській області

Суть скарги:

Скаржник, компанія, що спеціалізується на внутрішніх транспортно-експедиторських послугах та перевезеннях вантажів залізницею, звернувся за допомогою до РБО через відкриття необґрунтованого кримінального провадження щодо ухилення від сплати податків. 9 липня 2015 року Слідче управління фінансових розслідувань ГУ ДФС в Черкаській області розпочало досудове розслідування кримінального провадження, незважаючи на відсутність у Скаржника несплачених узгоджених податкових зобов'язань.

Вжиті заходи:

РБО звернулася до ДФС України з вимогою перевірити законність дій Слідчого управління фінансових розслідувань. Додатково Рада підготувала інформацію по скарзі на розгляд до Кабінету Міністрів України. Інспектор РБО також представив інформацію по скарзі під час обговорення в ході зустрічі з Прем'єр-Міністром України 12 липня 2016 року як приклад системної проблеми безпідставного ініціювання або продовження кримінального провадження проти Скаржника, незважаючи на рішення суду на його користь.

Результат:

Слідче управління фінансових розслідувань ГУ ДФС України в Черкаській області закрило кримінальну справу за день до зустрічі РБО з Прем'єр-Міністром. Скаржник подякував РБО як єдиній інстанції, яка допомогла розв'язати проблему його бізнесу.

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

**Харківська податкова
 інспекція погодила
 реєстрацію платника
 ПДВ**

Об'єкт скарги:

Об'єднана державна податкова інспекція м.Харкова Головного управління Державної фіскальної служби у Харківській області (ОДПІ м. Харкова)

Суть скарги:

22 червня 2016 року Скаржник, щойно зареєстрований місцевий інтернет-провайдер, звернувся до РБО за допомогою через відмови з боку ОДПІ м.Харкова зареєструвати його платником ПДВ. Обґрунтуванням для двох відмов ОДПІ були начебто недостовірні дані щодо місцезнаходження Скаржника, наведені в реєстраційній заяві.

Вжиті заходи:

Після розслідування справи Скаржника інспектор РБО зв'язався зі службовцями ОДПІ м.Харкова і надав телефонну консультацію по справі, в тому числі рекомендацію перевірити підстави відмови Скаржнику у реєстрації його платником ПДВ.

Результат:

Завдяки втручання РБО Скаржник був зареєстрований платником ПДВ. Справу успішно закрито.

Предмет:
Інші податкові питання

**Компанія-
 постачальник
 нафтопродуктів
 домоглася визнання
 обсягів залишку
 пального**

Об'єкт скарги:

Головне управління Державної фіскальної служби України в м.Києві (ГУ ДФС)

Суть скарги:

13 липня 2016 року Скаржник, українська компанія-постачальник газу і нафтопродуктів, звернулася до РБО зі скаргою через неврахування ГУ ДФС обсягів залишку пального, на який Скаржник має право зареєструвати акцизні накладні та/або розрахунки коригування в системі електронного адміністрування реалізації пального.

Скаржник отримав від податкових органів довідку про підтвердження обсягів залишку пального, проте не зміг зареєструвати акцизні накладні.

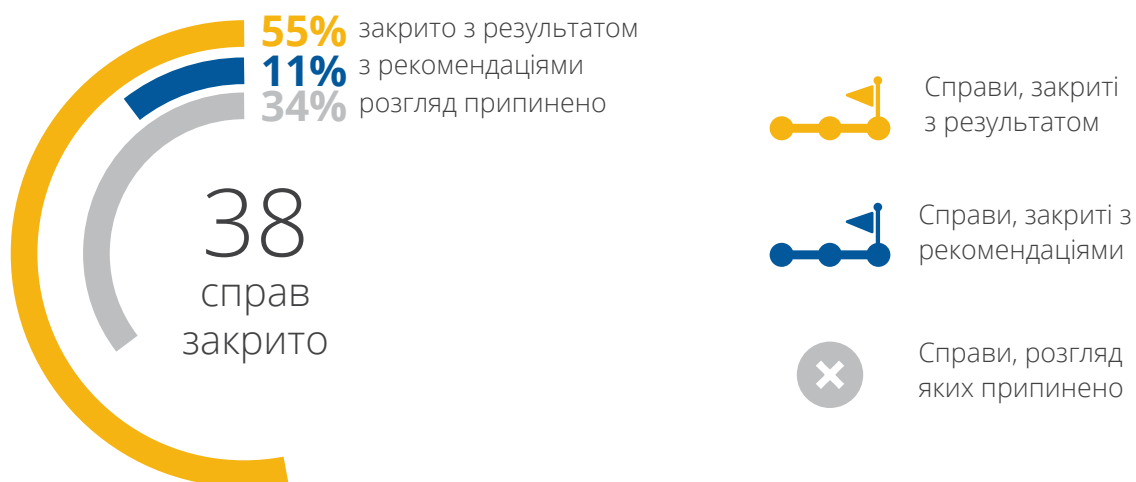
Вжиті заходи:

29 липня РБО звернулася до ДФС України з вимогою вжити усіх необхідних заходів для врахування обсягів залишків пального. Листом від 2 вересня ДФС підтвердила, що працює над розв'язанням проблеми, а листом від 12 вересня підтвердила її вирішення.

Результат:

Скаржник повідомив РБО про досягнення успішного результату по скарзі. Справу закрито.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ



Дії Держгеокадастру

3 **3**

Дії Державної архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ)

3 **2** **1**

Дії Антимонопольного комітету України (АМКУ)

3 **1** **2**

Інші дії державних регуляторів

29 **15** **2** **12**

**Предмет:
Дії Держгеокадастру**

Фермерські господарства «Дари Ланів» і «Гермес» отримали дозволи на розробку документації з землеустрою після численних відмов

Об'єкт скарги:

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру (Держгеокадастр) в Київській області

Суть скарги:

1 червня 2016 року Скаржники, два невеликих фермерських господарства «Дари Ланів» і «Гермес», зареєстровані у Київській області, надіслали скарги до РБО через численні безпідставні відмови Головного управління Держгеокадастру у Київській області надати дозвіл на розробку документації з землеустрою щодо відведення земельних ділянок у власність для ведення фермерського господарства. Відмови тривали з серпня 2015 року по квітень 2016 року.

Вжиті заходи:

10 червня РБО звернулася до ГУ Держгеокадастру з вимогою вирішити питання з наданням дозволу, а також висловила прохання провести офіційне розслідування справи.

Результат:

19 липня ГУ Держгеокадастру повідомило РБО про успішне розв'язання проблеми із наданням дозволу без проведення офіційного розслідування. Проблеми Скаржників були повністю вирішені, справу успішно закрито.

**Предмет:
Дії Державної архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ)**

ДАБІ усунула затримку у реєстрації декларації про початок будівельних робіт

Об'єкт скарги:

Державна архітектурно-будівельна інспекція у Київській області (ДАБІ)

Суть скарги:

Скаржник – компанія, що спеціалізується на виробництві картону та пакувального матеріалу – звернувся до РБО через затримку у реєстрації декларації про початок будівельних робіт, необхідної для реконструкції свого виробничого приміщення. 20 січня 2016 року Скаржник надіслав до ДАБІ у Київській області декларацію про початок будівельних робіт для подальшої реєстрації. Через 10 днів ДАБІ відмовила у реєстрації нібито через невідповідність будівельних робіт вичерпному переліку, передбаченому чинним законодавством. З січня по травень 2016 року ДАБІ відмовляла Скаржникові у реєстрації декларації 5 разів, при цьому щоразу наводила нові вимоги до декларації. Так, остання вимога ДАБІ була пов'язана із нібито неправильним визначенням категорії складності об'єкту будівництва Скаржником, що зобов'язувало його отримувати дозвіл на виконання будівельних робіт.

Вжиті заходи:

На початку червня 2016 року РБО звернулася до ДАБІ у Київській області із проханням роз'яснити причини затримки з реєстрацією декларації про початок будівельних робіт. 16 червня 2016 року фахівці РБО ініціювали зустріч з Головою ДАБІ України, в ході якої зокрема обговорили питання системних затримок у реєстрації дозвільних документів у сфері будівництва. Справа Скаржника була надана в якості наочної ілюстрації затримки під час реєстрації декларацій. Незабаром після цієї зустрічі ДАБІ у Київській області проінформувала про готовність вести конструктивний діалог із Скаржником та вирішити його питання по суті.

Результат:

У результаті налагодження співпраці із ДАБІ у Київській області 20 червня 2016 року Скаржник повторно подав декларацію, яку було зареєстровано через три дні. При цьому, категорія складності об'єкту будівництва не була змінена. РБО включила зазначену справу до Системного звіту «Зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій в будівництві», який був презентований 28 липня 2016 року.

Предмет:
Дії Антимонопольного комітету України (АМКУ)

Інтернет-провайдер домігся визнання своїх прав на розміщення телекомунікаційних мереж на опорах ліній електропередач

Об'єкт скарги:

Полтавське територіальне відділення Антимонопольного комітету України (АМКУ)

Суть скарги:

29 серпня 2016 року зі скаргою до РБО звернулася компанія ТОВ «Центр впровадження інформаційних технологій «Фобос», що представляє групи малих і середніх інтернет-провайдерів, які користуються послугами розміщення власних телекомунікаційних мереж (ТКМ) на опорах ліній електропередач. У скарзі йшлося про зловживання монопольним становищем з боку постачальника електроенергії ПАТ «Полтаваобленерго», який встановлював завищені тарифи на послуги з використання місць на опорах для розміщення ТКМ, а також на бездіяльність Полтавського територіального відділення АМКУ щодо розслідування цієї справи, незважаючи на декілька звернень Скаржника.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернулася до Територіального відділення за поясненням. Було відкрито справу про порушення законодавства про захист економічної конкуренції та

**Предмет:
Інші дії державних
регуляторів**

**МЕРТ скасував санкції
щодо українського
підрозділу італійської
компанії**

Об'єкт скарги:

Міністерство економічного розвитку і торгівлі України (МЕРТ)

підтверджено зловживання з боку ПАТ «Полтаваобленерго». Територіальне відділення рекомендувало товариству здійснити розрахунок вартості послуг на економічно обґрунтованих умовах.

Результат:

Порушення прав Скаржника згідно з законодавством про захист економічної конкуренції було припинено, а право на розміщення телекомунікаційних мереж відновлено на економічно обґрунтованих умовах. Справу успішно закрито.

Суть скарги:

14 березня 2016 року РБО отримала скаргу від компанії ТОВ «Технокап ЮА», зареєстрованої у Львівській області, яка входить до складу італійської групи компаній з виробництва металевих кришок та закаточних машин. Скаржник звернувся до РБО через санкції, застосовані до нього МЕРТ.

Санкції застосовувались з 2013 року через неспроможність Скаржника отримати заборгованість від російського контрагента. В 2013-2014 роках Господарський суд Львівської області та Арбітражний суд міста Москви винесли рішення на користь Скаржника проти його російського контрагента, який затримував платежі за придбані товари. Проте виконання судових рішень було в значній мірі неефективним.

Вжиті заходи:

У травні 2016 року РБО надіслала запит до Департаменту регулювання зовнішньоекономічної політики МЕРТ щодо проведення зустрічі по суті скарги. Зустріч відбулась 7 червня 2016 року за участі представників МЕРТ, заступника бізнес-омбудсмена та інспектора РБО.

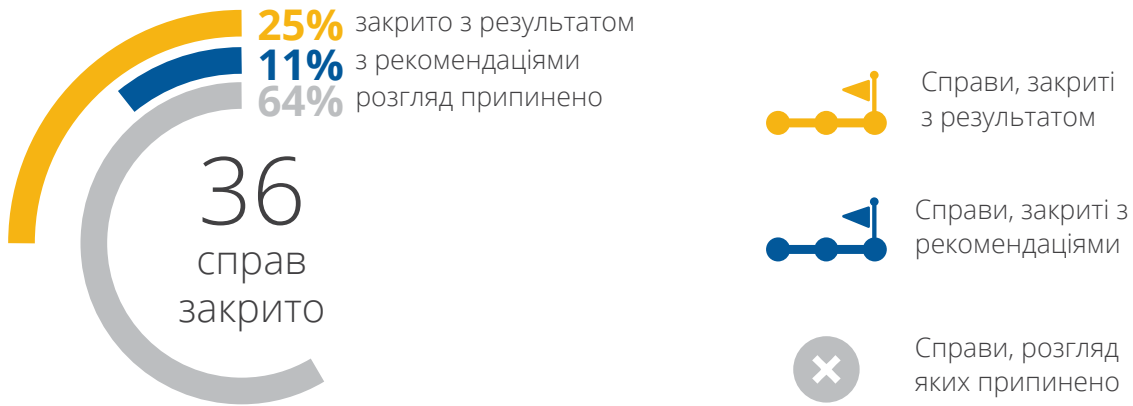
В ході зустрічі представники МЕРТ повідомили про готовність скасувати санкції після надання Скаржником необхідних документів, які свідчать про вичерпання всіх можливих заходів для отримання прострочених платежів.

Результат:

14 липня 2016 року Скаржник поінформував РБО про припинення виконавчого провадження проти його контрагента в Російській Федерації і призупинення санкцій до 1 жовтня 2016 року.

18 серпня 2016 року Рада отримала інформацію про припинення МЕРТ санкцій та виконання рекомендацій Ради. Справу було успішно закрито.

НЕДОЛІКИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ



Недоліки нормативно-правової бази – органи місцевого самоврядування

20 **20**

Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання

3 **3**

Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори

1 **1**

Недоліки нормативно-правової бази – інші питання

12 **6** **4** **2**

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

**Компанії-
заготівельники
диких ягід відновили
нормальну діяльність**

Об'єкт скарги:
Волинська обласна
державна адміністрація
(ОДА), Обласне
управління Державної
фіскальної служби
України (ДФС)

Суть скарги:

Скаржники, компанії, що спеціалізуються на заготівлі диких ягід, звернулися до РБО через Розпорядження Голови Волинської ОДА, відповідно до якого починаючи з 2010 року проводились систематичні інвентаризаційні інспекції холодильного обладнання та виробничих приміщень Скаржників.

Вжиті заходи:

15 червня 2016 року РБО надіслала запит до Волинської ОДА з проханням надати документи щодо предмету скарги. В липні 2016 року РБО також надіслала запити до управлінь ДФС в Львівській, Рівненській та Івано-Франківській областях, щоб здійснити порівняльне дослідження заходів контролю щодо заготівлі ягід у цих областях. Дослідження показало, що підприємства у Волинській області стикаються з надмірним тиском і страждають від так званих «інвентаризаційних» заходів. Жодна інша область не застосовує такий жорсткий режим до компаній-заготівельників диких ягід.

5 серпня 2016 року інспектор РБО провів зустріч з першим заступником Голови Волинської ОДА та іншими відповідальними особами, в ході якої він порекомендував припинити інвентаризаційні перевірки у приміщеннях підприємств області, оскільки такі заходи можуть відбуватися лише відповідно до санкції суду.

Результат:

25 серпня 2016 року Волинська ОДА поінформувала РБО про виконання рекомендацій і припинення інспекцій. Також Волинська ОДА прийняла відповідні зміни до своїх нормативно-правових актів з метою приведення їх у відповідність до законодавства, як рекомендувала Рада. Справу було успішно закрито.

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

**Верховна Рада України
скасувала збір за
реєстраційні дії,
пов'язані з законом
про декомунізацію**

Об'єкт скарги:
Верховна Рада
України (ВРУ)

Суть скарги:

У жовтні 2016 року «Кодимське районне споживче товариство», зареєстроване в Одеській області, звернулось до РБО щодо стягнення адміністративного збору за зміну юридичної адреси в статутних документах у зв'язку зі зміною назви вулиці місця реєстрації. Зміна назви відбулася відповідно до Закону України «Про засудження комуністичного та націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів в Україні та заборону пропаганди їхньої символіки» від 9 квітня 2015 року («Закон про декомунізацію»).

Вжиті заходи:

В ході розслідування справи інспектор РБО виявила, що після прийняття закону про декомунізацію збір за внесення змін до установчих документів суб'єктів господарювання через зміну юридичної адреси не справлявся. Проте після прийняття ВРУ Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», з 1 січня 2016 року суб'єкти господарювання були зобов'язані сплачувати відповідний збір у зв'язку з законодавчими змінами. Також було встановлено, що у Верховній Раді України зареєстровано законопроект, спрямований на скасування цього збору. З огляду на зазначене, Рада звернулась до Міністерства юстиції та ВРУ з листами на підтримку законопроекту.

Результат:

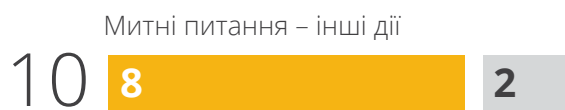
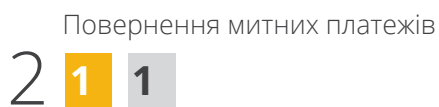
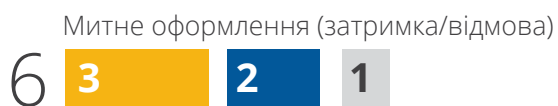
2 грудня Міністерство юстиції поінформувало Раду, що з 2 листопада 2016 року збір за реєстрацію зміни юридичної адреси у статутних документах, в тому числі у зв'язку з законом про декомунізацію, скасовано. Проблема Скаржника успішно вирішено.



ЦІКАВО ЗНАТИ

За 2 роки роботи в Україні Рада бізнес-омбудсмена допомогла підприємцям повернути понад 8,7 мільярдів гривень.

МИТНІ ПИТАННЯ



Предмет:
Оцінка митної вартості

**Компанія ПП
«ПАКІНВЕСТ ГРУП»
отримала повернення
надлишково
сплачених коштів за
розмитнення товарів**

Об'єкт скарги:
Київська митниця
Державної фіскальної
служби (ДФС) України

Суть скарги:

8 липня 2016 року Скаржник, компанія ПП «ПАКІНВЕСТ ГРУП», яка спеціалізується на посередництві в торгівлі товарами широкого асортименту, звернувся до РБО за допомогою у поверненні надлишково сплаченої за розмитнення товарів суми 224 тис. грн. До цього Скаржник успішно оскаржив рішення про коригування митної вартості товарів Київською митницею у судах всіх інстанцій, проте митниця так і не повернула кошти Скаржникові.

Вжиті заходи:

РБО звернулася до Голови Київської митниці з рекомендацією розглянути клопотання Скаржника про повернення надлишково сплачених сум та виконати всі дії для виконання рішення суду. Після видачі рекомендацій Рада обговорила питання із відповідними посадовими особами Київської міської митниці

Результат:

Незабаром Київська митниця повідомила Раді про те, що висновки щодо повернення надлишково сплачених через коригування митної вартості товарів сум були передані до відповідного відділення державного казначейства. 6 жовтня Скаржник поінформував РБО про повернення усіх надлишково сплачених коштів. Справу було успішно закрито.

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

**Дніпропетровська
митниця усунула
затримки у
розмитненні товарів
оптової компанії**

Об'єкт скарги:
Дніпропетровська
митниця Державної
фіскальної служби
(Дніпропетровська
митниця ДФС) України

Суть скарги:

7 листопада 2016 року Скаржник, компанія, що спеціалізується на оптовій торгівлі, зареєстрована у м. Дніпро, звернувся до РБО з приводу необґрунтованих затримок у митному оформленні вантажів Дніпропетровською митницею ДФС. Митниця пояснювала затримки виконанням додаткових перевірок з ініціативи Служби безпеки України.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Дніпропетровської митниці з вимогою вирішити питання Скаржника і усунути затримки у митному оформленні товарів.

Результат:

2 грудня Скаржник проінформував Раду про розмитнення товарів. Справу було закрито менш ніж за місяць.

Предмет:
Повернення митних платежів

Київська митниця повернула виробнику пластикових виробів надмірно сплачені митні платежі

Об'єкт скарги:

Київська митниця Державної фіскальної служби (Київська митниця ДФС)

Суть скарги:

У липні 2016 року Скаржник, виробник пластикових виробів, звернувся до РБО зі скаргою на невиконання Київською митницею ДФС постанови Окружного адміністративного суду міста Києва, а також неповернення надмірно сплачених митних платежів і ПДВ Скаржнику.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО виніс питання Скаржника на опрацювання експертної групи в ДФС. Також справу було передано на розгляд до Кабінету Міністрів України як проблемне питання. У серпні 2016 року інспектор РБО звернувся до Київської митниці і ДФС України з рекомендацією щодо правильного виконання постанови Окружного адміністративного суду.

Результат:

Після втручання РБО Скаржник поінформував Раду про виконання постанови суду і про повернення надмірно сплачених митних платежів на рахунок Скаржника. Справу було закрито.

Предмет:
Митні питання – інші дії

Принциповий підприємець повернув 2665 гривень після трьох років поневірянь у судах

Об'єкт скарги:

Миколаївська митниця Державної фіскальної служби (ДФС) України

Суть скарги:

У серпні 2016 року до Ради звернулося підприємство з Миколаївської області, що спеціалізується на дистрибуції автомобільних запчастин і мастил, яке протягом майже трьох років не могло домогтися від Миколаївської митниці повернення надмірно сплачених митних платежів.

Сума переплати, що виникла внаслідок коригування митної вартості імпортованої автозапчастини у 2013 році, становила всього 2 665,83 грн., але її повернення стало предметом розгляду шести судів.

Спершу Миколаївський окружний адмінсуд скасував рішення митниці про коригування, як протиправне. Митниця безуспішно оскаржила цю ухвалу в апеляційній інстанції, а потім і у Вищому адмінсуді України (ВАСУ).

Незважаючи на це, митниця відмовилась повертати кошти по скасованому коригуванню, тому наприкінці 2014 року підприємець знову звернувся до суду і вдруге пройшов три інстанції. ВАСУ залишив без змін ухвалу суду першої інстанції, яка зобов'язувала митницю повернути кошти підприємству. Проте орган ДФС знову відмовив Скаржникові у поверненні коштів.

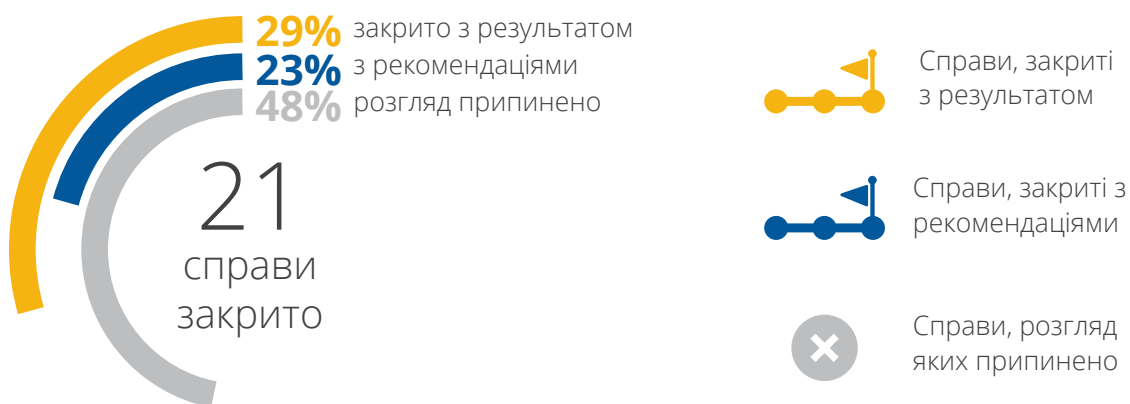
Вжиті заходи:

Інспектор РБО обговорив виконання судового рішення по справі Скаржника з посадовцями Николаївської митниці, а також направив скаргу на розгляд експертною групою Ради та ДФС України з митних питань, що відбувся в жовтні 2016 року.

Результат:

В результаті втручання інспектора РБО 23 листопада 2016 року Скаржник повідомив Раді про отримання надлишково сплачених митних платежів, в тому числі й по випадкам, які не увійшли до скарги. Справу було закрито.

ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ



Виділення земельних ділянок

8 **1** **2** 5

Правила та дозволи

3 **1** 2

Комерційні суперечки

1 **1**

Дії органів місцевого самоврядування – інші дії

9 **3** **3** 3

**Предмет:
Виділення земельних ділянок**

**Договір оренди
земельної ділянки
продовжено**

Об'єкт скарги:
Волноваська районна
державна адміністрація

Суть скарги:

Скаржник, велика компанія, яка спеціалізується на видобутку та обробці природних ресурсів, подала скаргу щодо необґрунтованої відмови продовжити договір оренди земельної ділянки, необхідний для ведення господарської діяльності Скаржника.

7 вересня 2005 року Скаржник уклав Договір оренди земельної ділянки з Обласною державною адміністрацією, щоб розпочати видобуток каоліну. Договір був укладений терміном на 10 років. 22 липня 2015 року Скаржник звернувся до Голови Донецької військово-цивільної адміністрації з проханням продовжити термін дії Договору оренди земельної ділянки, який спливав 18 вересня 2015 року. Однак, об'єкт скарги відмовив у продовженні терміну, зазначивши, що комерційна діяльність Скаржника суперечить інтересам громади. Об'єкт скарги посилався на те, що обладнання, яке використовував Скаржник для перевезення видобутого каоліну, наносило шкоду дорогам Волновахи.

Вжиті заходи:

Протягом жовтня-листопада 2015 року РБО провела декілька телефонних розмов з Головою Волноваської районної державної адміністрації, щоб отримати інформацію по справі, зібрати додаткові факти та розібрати ситуацію. РБО також звернулася до Донецької військово-цивільної адміністрації та Волноваської районної державної адміністрації з вимогою продовжити договір оренди Скаржника.

Результат:

22 лютого 2016 року Скаржник повідомив, що питання нарешті вирішено. Голова Волноваської районної державної адміністрації підписав Додаткову угоду до Договору оренди земельної ділянки та передав Скаржникові на підпис. Справу було закрито.

Предмет:
Правила та дозволи

Міська рада частково погодила запит на будівництво

Об'єкт скарги:
Трускавецька міська рада, мер міста Трускавець

Суть скарги:

Скаржник, невелика будівельна компанія у м.Трускавець, звернувся до РБО через відмову Трускавецької міської влади та міського голови затвердити містобудівну документацію для будівництва 6-поверхового будинку. Незважаючи на наявність у Скаржника належного пакету документів на будівництво, міська влада погодила будівництво лише 4-поверхового будинку. Скаржник вирішив звернутися по допомогу до Ради бізнес-омбудсмена, щоб врегулювати питання.

Вжиті заходи:

РБО обговорила проблему з головним архітектором Трускавця. Також інспектор РБО надіслав листа меру міста з проханням урегулювати питання Скаржника. На повторному голосуванні 16 червня міська рада затвердила містобудівну документацію, проте не вказала точну кількість поверхів

Результат:

За кілька тижнів Скаржник повідомив Раді, що міська рада частково задовольнила його запит, давши дозвіл на будівництво 5-ти поверхового будинку. Оскільки Скаржник не підтвердив намір оскаржувати рішення міської ради в суді, РБО підготувала справу до закриття як вирішену із бажаним результатом для Скаржника.

Предмет:
Комерційні суперечки

Виробник теплової енергії отримав вільний доступ до майна

Об'єкт скарги:
Сільська рада у Житомирській області (Сільрада)

Суть скарги:

У листопаді 2016 року Скаржник, компанія, що спеціалізується на виробництві та постачанні теплової енергії, зареєстрована у Житомирській області, звернувся до РБО зі скаргою на перешкоджання Сільрадою вільного доступу до майна Скаржника – твердопаливних котлів, розташованих на території місцевої школи, які Скаржник бажав демонтувати після відмови Сільради продовжити договір оренди котлів.

Вжиті заходи:

Упродовж листопада-грудня інспектор Ради провів кілька телефонних розмов із головою Сільради, у ході яких було досягнуто домовленості щодо гарантування Скаржнику права безперешкодного доступу до свого майна.

Предмет:
Дії органів місцевого самоврядування – інші дії

Сільськогосподарське підприємство домоглося усунення бездіяльності районної адміністрації

Об'єкт скарги:
Радомишльська районна державна адміністрація (Радомишльська РДА)

28 листопада інспектор Ради надіслав письмове звернення голові Сільради з приводу обставин недобросовісної поведінки.

Результат:

Завдяки втручання РБО 26 грудня голова Сільради та Скаржник телефоном підтвердили представникам РБО досягнення домовленості щодо надання Скаржнику права безперешкодного доступу до свого майна. Справу успішно закрито.

Суть скарги:

Скаржник, підприємство, яке спеціалізується на вирощуванні зернових культур, зареєстроване у Житомирській області, звернувся до РБО зі скаргою на неефективні дії Радомишльської РДА щодо створення спеціальної Комісії з визначення та відшкодування збитків власникам та користувачам землі через незаконне зайняття земельних ділянок Скаржника іншим підприємством. З грудня 2015 року Скаржник неодноразово надсилав до Радомишльської РДА листи з вимогою сформувати Комісію та організувати її засідання щодо відшкодування збитків. Хоча склад Комісії був сформований, засідання не скликалися. Комісія аргументувала затягування необхідністю погодити Положення про визначення та відшкодування збитків Державною регуляторною службою.

Вжиті заходи:

Рада бізнес-омбудсмена встановила, що проекти документів такого виду не підлягають погодженню Державною регуляторною службою, і підстав, що б унеможливили скликання Комісії, немає. За результатами розслідування РБО надала рекомендацію Комісії при Радомишльській РДА невідкладно розглянути заяву Скаржника і скласти акт за результатами її розгляду.

Результат:

Радомишльська РДА виконала рекомендацію РБО. Бездіяльність Комісії РДА усунуто, а справу закрито.

ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ



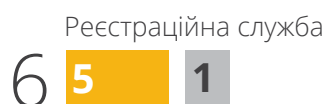
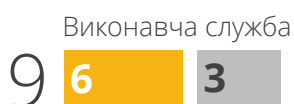
Справи, закриті з результатом



Справи, закриті з рекомендаціями



Справи, розгляд яких припинено



ЦІКАВО ЗНАТИ

Бізнес-омбудсмен займається захистом інтересів бізнесу перед органами державної влади, місцевими органами самоврядування тощо. Він виступає інструментом вирішення конфліктів і суперечок між владою і бізнесом, медіатором між державою та бізнес-середовищем. Аналогічні інституції існують у США, Росії, Грузії.

Предмет:
Виконавча служба

Державна виконавча служба відкрила виконавче провадження в інтересах двох будівельних компаній

Об'єкт скарги:

Державна виконавча служба Шевченківського районного управління юстиції у м. Києві (Шевченківська ДВС)

Суть скарги:

22 квітня 2016 року Скаржники, члени міжнародного будівельного консорціуму, звернулися до РБО з приводу неможливості отримати від Шевченківської ДВС постанову про відкриття виконавчого провадження на підставі Ухвали Господарського суду м. Києва від 09 листопада 2015 року. Виконавче провадження було важливим для стягнення Скаржниками заборгованості з їхнього контрагента. Дві спроби Скаржників вирішити питання із Шевченківською ДВС самостійно були невдалими.

Вжиті заходи:

25 квітня інспектор РБО звернувся до Шевченківської ДВС із запитом надати Скаржникам постанову про відкриття виконавчого провадження.

Результат:

10 травня Скаржники поінформували Раду про отримання постанови від Шевченківської ДВС. Скаржники також повідомили, що завдяки втручання Раді їм вдалося оперативно стягнути заборгованість з контрагента. Справу було успішно закрито.

Предмет:
Реєстраційна служба

Міністерство юстиції скасувало незаконні реєстраційні дії Печерської районної державної адміністрації

Об'єкт скарги:

Печерська районна державна адміністрація у м. Києві (Печерська РДА), Міністерство юстиції України

Суть скарги:

12 жовтня 2016 року Скаржник, компанія, що спеціалізується на енергетичному та промисловому будівництві, звернувся до РБО зі скаргою на дії державних реєстраторів Печерської РДА у м. Києві, які зареєстрували зміни в установчих документах та структурі управління Скаржника на підставі підроблених документів.

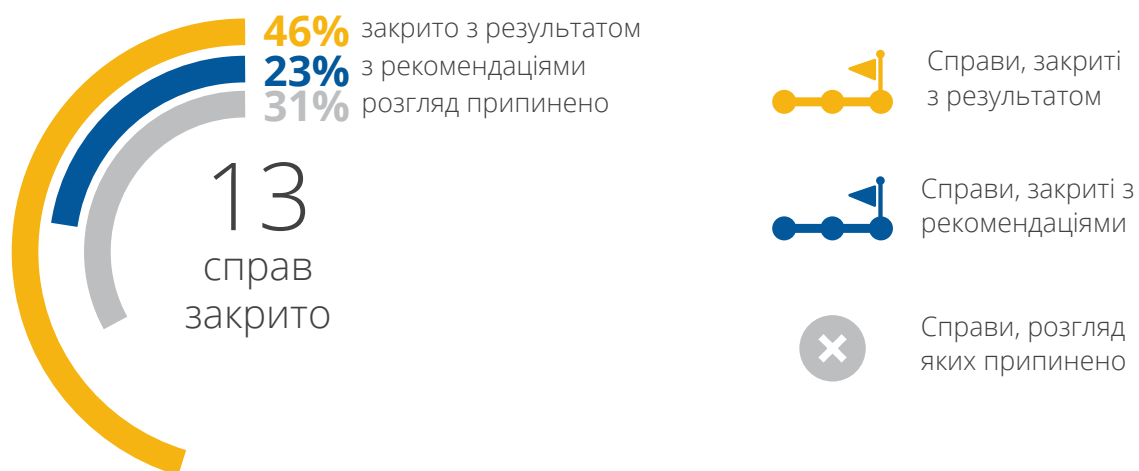
Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Міністерства юстиції України з вимогою терміново скликати Комісію для розгляду скарг у сфері державної реєстрації. Засідання Комісії відбулося 18 жовтня.

Результат:

Наступного дня після зустрічі Скаржник поінформував Раду про скасування змін в його установчих документах. Справу було закрито.

ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ



Процесуальні зловживання



Бездіяльність Національної поліції



Порушення кримінальних справ



Національна поліція – інші дії



**Предмет:
Процесуальні
зловживання
Національної Поліції**

**Майнові права
компанії
поновлено після
необґрунтованого
арешту**

Об'єкт скарги:
Васильківський відділ
поліції у Київській області

Суть скарги:

25 серпня 2016 року Скаржник, компанія, що спеціалізується на зборі та утилізації відходів, звернувся зі скаргою до РБО через опечатування слідчим Васильківського відділу поліції орендованих Скаржником приміщень, де розташоване обладнання Скаржника. Товариство повідомило, що слідчий відділу поліції мав відповідне розпорядження суду на обшук через підозру про скоєння злочину на території приміщень орендодавця. Проте слідчий суддя не уповноважував слідчого на опечатування приміщень Скаржника та арешт майна.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО розслідував справу і виявив невідповідність дій слідчого вимогам процесуального законодавства. Інспектор РБО надіслав звернення до Васильківського відділу поліції із вимогою перевірити обставини фактичного арешту майна Скаржника і, в разі відсутності підстав для арешту, вжити заходи для його повернення Скаржнику. Інспектор РБО також передав справу на розгляд експертної групи РБО з Національною поліцією.

Результат:

20 жовтня Скаржник проінформував РБО про вирішення проблеми та відновлення його майнових прав щодо опечатаного майна. Справу було закрито.

**Предмет:
Бездіяльність
Національної поліції**

Відділення поліції поновило досудове розслідування щодо порушення прав власності компанії-володаря земельної ділянки

Об'єкт скарги:

Бобровицьке відділення поліції Головного управління Національної поліції в Чернігівській області (Бобровицьке відділення поліції)

Суть скарги:

5 вересня 2016 року Скаржник, компанія, яка спеціалізується на розведенні тварин і вирощуванні зернових культур, звернувся до РБО через затягування слідчим Бобровицького відділення поліції досудового розслідування кримінального правопорушення. За свідченнями Скаржника, інше підприємство незаконно зайняло земельну ділянку Скаржника і збудувало на ній ворота, які перешкоджали потраплянню Скаржника на земельну ділянку.

В лютому 2016 року Бобровицький районний суд зобов'язав слідчого Бобровицького відділення поліції розглянути клопотання про відкриття кримінального провадження, поданого Скаржником, проте жодні слідчі дії в рамках досудового розслідування не були вчинені.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до слідчого Бобровицького відділення поліції, який неналежним чином розглядав справу Скаржника, з вимогою усунути порушення під час розслідування, а також із запитом до прокуратури про надання слідчому письмових вказівок щодо належного розгляду клопотань Скаржника. Слідчий не виконав вказівки і був притягнений до дисциплінарної відповідальності, а досудове розслідування доручено більш досвідченому слідчому.

Заходи були вжиті й відносно начальника слідчого управління Бобровицького відділення поліції. Інспектор РБО також обговорила хід досудового розслідування по справі Скаржника під час засідання експертної групи Національної поліції.

Результат:

В результаті втручання РБО досудове розслідування було поновлено і справу Скаржника було взято під відомчий контроль Національної поліції. Справу було закрито.

**Предмет:
Порушення
кримінальних справ**

Прокуратура Івано-Франківської області активізувала слідчі дії в неефективному досудовому розслідуванні

Об'єкт скарги:

Національна поліція в Івано-Франківській області (Нацполіція)

Суть скарги:

В липні 2016 року приватний підприємець звернувся до РБО зі скаргою на неефективність дій Нацполіції в Івано-Франківській області під час досудового розслідування. За свідченнями Скаржника, інші приватні підприємці незаконно зайняли його приміщення, де він вів господарську діяльність, а також викрали дитячі ліжка. Службовці Нацполіції не вжили потрібних заходів для проведення ефективного досудового розслідування справи.

Скаржник також посилався на відкриття Нацполіцією іншої необґрунтованої кримінальної справи для вчинення тиску на його бізнес, розслідування якої також затягувалось слідчим Національної поліції.

Вжиті заходи:

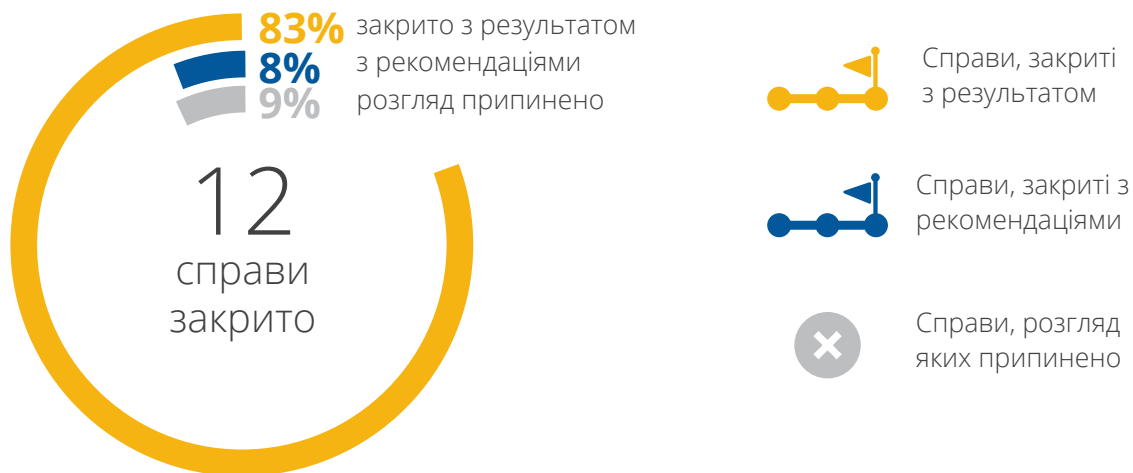
Інспектор РБО виявив, що досудові розслідування затягнулися і звернувся до Прокуратури і Нацполіції в Івано-Франківській області з вимогою вжити необхідних заходів щодо активізації досудових розслідувань. Прокуратура поінформувала Раду про те, що в обох справах слідчий надав детальні вказівки щодо ведення слідчих дій, які були прийняті до виконання. Нацполіція повідомила, що відповідальний слідчий надіслав запити до поліції м.Львів і м.Требовля в Тернопільській області з вимогою надати копії матеріалів проваджень, порушених щодо фактів торгівлі викраденими з приміщень дитячими ліжками.

Також інспектор РБО обговорив хід ведення обох досудових розслідувань під час експертної групи з Національною поліцією.

Результат:

В результаті втручання РБО досудові розслідування по справах Скаржника поновилися. Необхідний для Скаржника ефект досягнутий. Справу закрито.

ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ



Процесуальні зловживання
6 6

Кримінальні провадження проти бізнесу з боку СБУ
1 1

Служба безпеки України – інші дії
5 3 1 1

Предмет:
Процесуальні зловживання СБУ

Припинено процесуальні зловживання СБУ проти ТОВ «Олді»

Об'єкт скарги:
Служба безпеки України (СБУ), Головне управління по боротьбі з організованою злочинністю та корупцією СБУ у Рівненській області

Суть скарги:

25 листопада 2016 року Скаржник, невелика іноземна компанія-переробник деревини ТОВ «Олді», розташована у Рівненській області, звернувся до РБО за допомогою через процесуальні зловживання СБУ у Рівненській області. Зловживання, зокрема, полягали у надсиланні запрошень працівникам Скаржника з'явитися до офісу СБУ, психологічний тиск і візити СБУ до житла працівників Скаржника.

Вжиті заходи:

30 листопада інспектор РБО надіслав запити до Генеральної Прокуратури і СБУ з вимогою перевірити дії СБУ в Рівненській області. В отриманих від Генеральної Прокуратури та СБУ відповідях зазначалося, що офіційні перевірки не виявили жодних зловживань. 20 грудня інспектор РБО обговорив справу Скаржника під час зустрічі між керівництвом Ради та керівництвом СБУ.

Результат:

30 грудня Скаржник повідомив Раді про припинення зловживань з боку СБУ, а також про відсутність проблем з правоохоронними органами протягом місяця. РБО закрила справу.

Адвокат бізнесу перед державними органами

**Предмет:
Кримінальні
провадження проти
бізнесу з боку СБУ**

**СБУ закрила
кримінальне
провадження
та повернула
майно імпортеру
агрохімікатів ТОВ
«Август-Україна»**

Об'єкт скарги:

Служба безпеки України
в м. Києві та Київській
області (СБУ в м. Києві та
Київській області)

Суть скарги:

13 травня 2016 року Скаржник, компанія ТОВ «Август-Україна», яка спеціалізується на імпорті та оптовому продажі агрохімікатів, звернувся зі скаргою до РБО через нібито незаконне відкриття кримінальної справи посадовцями СБУ в м. Києві та Київській області.

Кримінальна справа була відкрита за статтею 321 Кримінального кодексу України – незаконне виробництво і збут хімічних і сильнодіючих речовин, та призвела до рішення суду заарештувати понад 350 тон агрохімікатів для експертної оцінки. Експертні оцінки відбулися у вересні 2016 року, проте СБУ в м. Києві та Київській області відмовилася оплатити їх. За цей час Генеральна прокуратура України передала кримінальну справу до Національної поліції.

Вжиті заходи:

23 травня інспектор Ради звернувся до СБУ в м. Києві та Київській області і Генеральної прокуратури України з вимогою перевірити законність підстав для арешту хімікатів та доцільність цього заходу. У відповідях від СБУ та Прокуратури м. Києва зазначалося, що проведення офіційної перевірки неправомірних дій СБУ в м. Києві та Київській області доручене СБУ в м. Києві та Київській області.

Після подальшого неефективного листування з СБУ в м. Києві та Київській області інспектор РБО обговорив проблему Скаржника під час особистої зустрічі з посадовцями СБУ у червні 2016 року, а також під час зустрічі експертної групи в офісі Національної поліції у жовтні.

Результат:

В листопаді Скаржник повідомив Раді про закриття кримінальної справи та про повернення агрохімікатів у його власність.

**Предмет:
Служба безпеки
України – інші дії**

**Зовнішньоекономічну
діяльність української
компанії ТОВ
«Матімекс-Україна» не
було зупинено**

Об'єкт скарги:

Служба безпеки України
(СБУ), Міністерство
економічного розвитку і
торгівлі (МЕРТ)

Суть скарги:

20 вересня 2016 року Скаржник, оптова компанія ТОВ «Матімекс-Україна», яка спеціалізується на імпорті пряно-ароматичних сумішей для виробництва ковбасних виробів, розташована у Києві, звернувся до РБО за допомогою через ведення СБУ безпідставного досудового розслідування, а також через прийняття МЕРТ рішення про запровадження спеціальної санкції у вигляді тимчасового зупинення зовнішньоекономічної діяльності Скаржника.

Вжиті заходи:

У вересні 2016 року РБО провела робочу зустріч з Генеральною прокуратурою України (ГПУ), де обговорила справу Скаржника. За результатами зустрічі 28 вересня інспектор РБО звернувся до Генеральної прокуратури України щодо перевірки законності дій слідчих, які здійснюють досудове розслідування. 23 вересня та 23 листопада інспектор РБО надсилав запити до МЕРТ з вимогою провести ретельний і неупереджений розгляд клопотань Скаржника про скасування спеціальної санкції у вигляді тимчасового зупинення зовнішньоекономічної діяльності.

Під час розслідування інспектор РБО тісно співпрацював зі Скаржником, ГПУ, СБУ, МЕРТ, Міністерством фінансів України, а також Повноважним послом Австрії в Україні та Повноважним послом України в Австрії.

Результат:

15 листопада Прокуратура Київської області повідомила Раді про припинення кримінального провадження через відсутність складу злочину. 29 грудня МЕРТ скасувало спеціальну санкцію у вигляді тимчасового зупинення зовнішньоекономічної діяльності. Справу було успішно закрито. В результаті втручання РБО Скаржнику вдалося зберегти більше ста робочих місць.

ДІЇ ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ



Процесуальні зловживання Прокуратури України

4 **3** **1**

Бездіяльність Прокуратури України

2 **1** **1**

Кримінальні провадження проти бізнесу з боку Прокуратури України

1 **1**

Прокуратура України – інші дії

2 **2**

**Предмет:
Процесуальні
зловживання
Прокуратури України**

**Прокуратура
повернула вилучене
майно обробнику
деревини**

Об'єкт скарги:
Прокуратура Волинської
області (Волинська
прокуратура)

Суть скарги:

В листопаді 2016 року Скаржник, компанія, яка спеціалізується на обробці деревини, звернувся до РБО за допомогою через непрофесійну поведінку прокурорів Прокуратури Волинської області.

Скаржник повідомив, що в ході слідчих дій Прокуратура Волинської області здійснила огляд і вилучила пиломатеріали Скаржника. Слідчий суддя вирішив повернути власність Скаржнику, проте Волинська прокуратура не виконала ухвалу.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Генеральної Прокуратури України з рекомендацією перевірити законність дій Волинської прокуратури щодо неповернення майна, вилученого під час огляду в рамках кримінального провадження.

Інспектор РБО також передав справу для обговорення на засіданні робочої групи між РБО та Генеральною Прокуратурою як приклад процесуальних зловживань під час ведення кримінальних проваджень проти бізнесу.

Результат:

Завдяки зусиллям РБО Волинська Прокуратура повернула вилучені пиломатеріали Скаржнику. Справу було успішно закрито.



ЦІКАВО ЗНАТИ

Заявники РБО реалізували продукції на майже 642 млрд. грн., що складає 12,1% від усієї реалізованої продукції України у 2015 році.

**Предмет:
Бездіяльність
Прокуратури України**

**Прокуратура
активізувала справу
щодо повернення
майна приватним
підприємцям**

Об'єкт скарги:
Дніпропетровська
місцева прокуратура №1

Суть скарги:

В липні 2016 року Скаржники, група приватних підприємців, зареєстрованих у м. Дніпро, звернулися до РБО зі скаргою на бездіяльність Дніпропетровської місцевої прокуратури №1. Протизаконні дії полягали у затримці з поверненням майна Скаржників, вилученого слідчими під час процесуальних дій в ході досудового розслідування кримінального провадження.

Адвокат Скаржників оскаржив факт вилучення майна в Індустріальному районному суді м. Дніпро. У травні 2016 року Індустріальний районний суд видав 4 рішення, які скасовували доцільність арешту майна, проте їх виконання значно затягувалося.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Прокуратури в Дніпропетровській області з рекомендацією повернути арештоване майно Скаржникам на підставі рішень слідчого судді. Також інспектор обговорив справу Скаржників під час засідань експертних груп за участі Генерального Прокурора України та представників Ради 23 вересня і 2 листопада.

Результат:

В результаті втручання РБО Прокуратура Дніпропетровської області проінформувала Раду про часткове повернення вилученого майна Скаржникам. Підстави для повернення решти майна були на розгляді компетентного суду. Зважаючи на неможливість, згідно з Регламентом Ради, продовжувати розслідування скарги, яка знаходиться на судовій стадії, РБО закрила справу.

**Предмет:
Кримінальні
провадження проти
бізнесу з боку
Прокуратури України**

**Прокуратура закрила
кримінальну справу
проти фармацевтичної
компанії**

Об'єкт скарги:
Головне управління СБУ
в м.Києві та Київській
області, Прокуратура міста
Києва

Суть скарги:

У червні 2015 року РБО отримала скаргу від українського підрозділу міжнародної фармацевтичної компанії, представленої у понад 70 країнах світу, стосовно дій Головного Управління СБУ в м.Києві та Прокуратури м.Києва. Державні органи відкрили кримінальне провадження проти службових осіб Скаржника через нібито незаконну реєстрацію біоактивної добавки в якості лікарського засобу з метою зменшення податків.

Також слідчі провели обшук на підприємстві, з яким Скаржник уклав угоду про пакування препарату, та вилучили деякі документи і зразки.

Перед тим, як звернутися до РБО, Скаржник надіслав публічні запити до державних органів з проханням переглянути сумнівні дії слідчих.

Вжиті заходи:

Детально ознайомившись із матеріалами справи, інспектор РБО виявив, що препарат Скаржника був зареєстрований в колишній УРСР ще в кінці 1980-х як лікарський засіб, і з кінця 1990-х років відбувалася його постійна перереєстрація в Україні. Препарат також зареєстрований як лікарський засіб в країні походження. Зазначені факти свідчать про те, що органи, які проводять розслідування, помилково визначили препарат як «біологічну добавку».

2 вересня 2015 року РБО надіслала листа до Відділу розслідувань ГУ МВС України в м. Києві з вимогою переглянути надані Скаржником факти.

Інспектор РБО постійно тримав ситуацію під контролем, і в ході кримінального провадження в листопаді 2015 року Прокурор м.Києва призначив комплексну комісійну хімічну експертизу препарату. Проте її проведення багато разів відкладалось через відсутність відповідного експерта.

Врешті решт, у квітні 2016 року РБО довелося звернутися до Прокуратури міста Києва з вимогою додержання строків проведення експертизи по справі Скаржника.

Результат:

17 червня 2016 року Прокуратура міста Києва закрила кримінальне провадження через відсутність події кримінального правопорушення. Справу було успішно закрито.

Предмет:
Прокуратура України –
інші дії

Прокуратура відновила
закрите розслідування
в інтересах Скаржника

Об'єкт скарги:

Генеральна прокуратура
України (ГПУ), Військова
прокуратура України
(ВПУ), Військова
прокуратура (ВП)
Центрального регіону
Київського гарнізону

Суть скарги:

В липні 2016 року до РБО зі скаргою на неефективність дій органів військової прокуратури у кримінальному провадженні звернулася громадська спілка, яка представляла інтереси Скаржника.

Скаржник, виробниче підприємство, є акціонером компанії, 51% акцій якого належать державному підприємству. Скаржник підозрював, що керівництво підприємства незаконно використовувало кошти, і звернувся до державного підприємства-володільця контрольного пакету акцій з вимогою перевірити комерційну діяльність підприємства. У ході перевірки порушень виявлено не було, але Скаржник не погодився з результатами і звернувся до ВПУ.

Після першого звернення Скаржника у травні 2015 року ВПУ відкрила кримінальну справу і закрила її в листопаді 2015 без проведення ефективного розслідування. Після другого звернення у січні 2016 року ВПУ передала справу до ВП Центрального регіону Київського гарнізону і надала Скаржнику відповідь, що його проінформують про результати розслідування.

Вжиті заходи:

РБО надіслала декілька звернень до ВП Центрального регіону Київського гарнізону, ВП Центрального регіону і ГПУ з пропозицією розглянути доцільність відновити розслідування кримінального провадження, закритого в листопаді 2015 року. ВП Центрального регіону України перевірила обставини, наведені у скарзі, а також перевірила процедуру здійснення закритого кримінального провадження.

Результат:

В результаті втручання РБО, 25 липня 2016 року ВП Центрального регіону України повідомила Раді, що постанова про закриття кримінального провадження була скасована. Після цього Солом'янське районне управління поліції розпочало досудове розслідування справи. З огляду на успішний результат для Скаржника, РБО вирішила закрити справу.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ



Державні компанії – інші дії

5 2 3

Предмет:
Державні компанії –
інші дії

**Відкликано результати
тендеру**

Об'єкт скарги:
Державне підприємство
«Український державний
центр радіочастот»

Суть скарги:

9 лютого ТОВ «ЕС АЙ ЦЕНТР» звернулося до Ради з оскарженням процедур під час тендеру на впровадження централізованої бази даних перенесених номерів. Скаржник повідомив, що вартість його тендерної пропозиції була майже вдвічі нижчою, ніж у конкурента, який переміг, однак об'єкт скарги відхилив її. Перш ніж надіслати скаргу до РБО Скаржник подав апеляцію до Антимонопольного комітету України (АМКУ), оскаржуючи результати тендеру.

Вжиті заходи:

РБО ретельно перевірила докази і дійшла висновку, що тендерна пропозиція Скаржника була відхилена безпідставно. Враховуючи, що Скаржник спочатку звернувся зі скаргою до АМКУ, РБО рекомендувала АМКУ провести неупереджене слухання за скаргою. У березні АМКУ провів два слухання, на обидвох з яких були присутні представники РБО. Обидва слухання АМКУ було проведено відповідно до рекомендацій РБО.

Результат:

18 березня АМКУ відкликав результати тендеру на впровадження централізованої бази даних перенесених номерів. Справу було закрито.





СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Протягом звітнього періоду при розгляді скарг Рада бізнес-омбудсмена виявила низку проблем, що має системний характер та містить ризики для ділового клімату України. Рекомендації Уряду щодо шляхів усунення цих проблем були представлені як в тематичних системних звітах, так і за результатами окремих розслідувань конкретних скарг.

5.1. Системні проблеми, виявлені у звітньому періоді

(Пункт 5.3.1 (h) Регламенту)

У 2016 році Рада бізнес-омбудсмена відзначила певну зміну у тенденціях скарг, хоча основні проблеми залишалися незмінними.

Безумовним джерелом проблем для українського ділового клімату залишаються питання **адміністрування податків**, корупція на нижчих, середніх і вищих ланках управління податковими адміністраціями, кримінальні провадження щодо підприємців з боку фіскальних органів. Кількість скарг з приводу податкових питань виросла на 13 процентних пунктів у порівнянні з 2015 роком і склала 49% від усіх

отриманих у 2016 році звернень проти 36% у 2015 році.

Щодня Рада бізнес-омбудсмена працює з актуальними податковими питаннями в рамках Меморандуму про співпрацю із Державною фіскальною службою, підписаного у 2015 році, а також над впровадженням рекомендацій, наданих у системному звіті «Проблеми адміністрування податків для бізнесу в Україні», опублікованому у жовтні 2015 року.

Серед позитивних тенденцій – налагодження конструктивного діалогу з Державною фіскальною службою та Міністерством юстиції, завдяки якому вдається вирішувати складні питання скаржників.

Іншою болючою проблемою для бізнесу є **зловживання повноваженнями з боку правоохоронних органів**, які заподіюють тиск на бізнес. На початку 2016 року Рада опублікувала системний звіт, який передбачає ґрунтовну зміну підходів до кримінального процесу та внесення змін до Кримінального кодексу України та Кримінально-процесуального кодексу України. В третьому кварталі 2016 року відбулася перша офіційна зустріч бізнес-омбудсмена з Генеральним прокурором Юрієм Луценком, де учасники обговорили напрямки співпраці та домовилися спільно розглядати скарги до РБО стосовно дій правоохоронних органів.

Рада бізнес-омбудсмена доволі часто одержує скарги, що стосуються **діяльності підприємств – природних монополістів в Україні**

(у сфері енерго-, водо-, тепло- та газо- постачання). Окрім проблем, які спричиняють монополісти, це також впливає і на міжнародні рейтинги інвестиційної привабливості України, зокрема у питанні приєднання до електромереж. З огляду на значний суспільно-політичний резонанс, у лютому 2016 року Рада підготувала і представила системний звіт по цій тематиці. Звіт також містить низку подальших рекомендацій, застосування яких, на нашу думку, не лише зробить процедуру підключення до електропостачання швидшою і дешевшою, ніж зараз, але й дозволить мінімізувати корупційну складову, яка наразі проявляє себе на різних етапах надання послуги із приєднання.

Сильна **політика у сфері захисту економічної конкуренції** є одним

із наріжних каменів ефективної економіки. Відтак, із метою стимулювання притоку інвестицій, необхідних для сталого зростання, Україна має забезпечити наявність сильного конкурентного середовища. Важливість цього питання підтверджується, зокрема, в тексті Угоди про асоціацію між Україною та ЄС та процесом прийняття Загальнодержавної програми розвитку конкуренції на 2014-2024 роки. Вищевказані фактори утворюють сприятливий контекст для проведення реформ, покликаних перетворити вітчизняну економіку на більш конкурентоздатну та орієнтовану на потреби ринку, де покращення інституційного потенціалу Антимонопольного комітету України є основним наскрізним елементом комплексної ініціативи. Відтак, Рада підготувала звіт, у якому розглядаються системні проблеми та перешкоди у сфері захисту та нагляду за економічною конкуренцією, що був представлений у листопаді 2016 року.

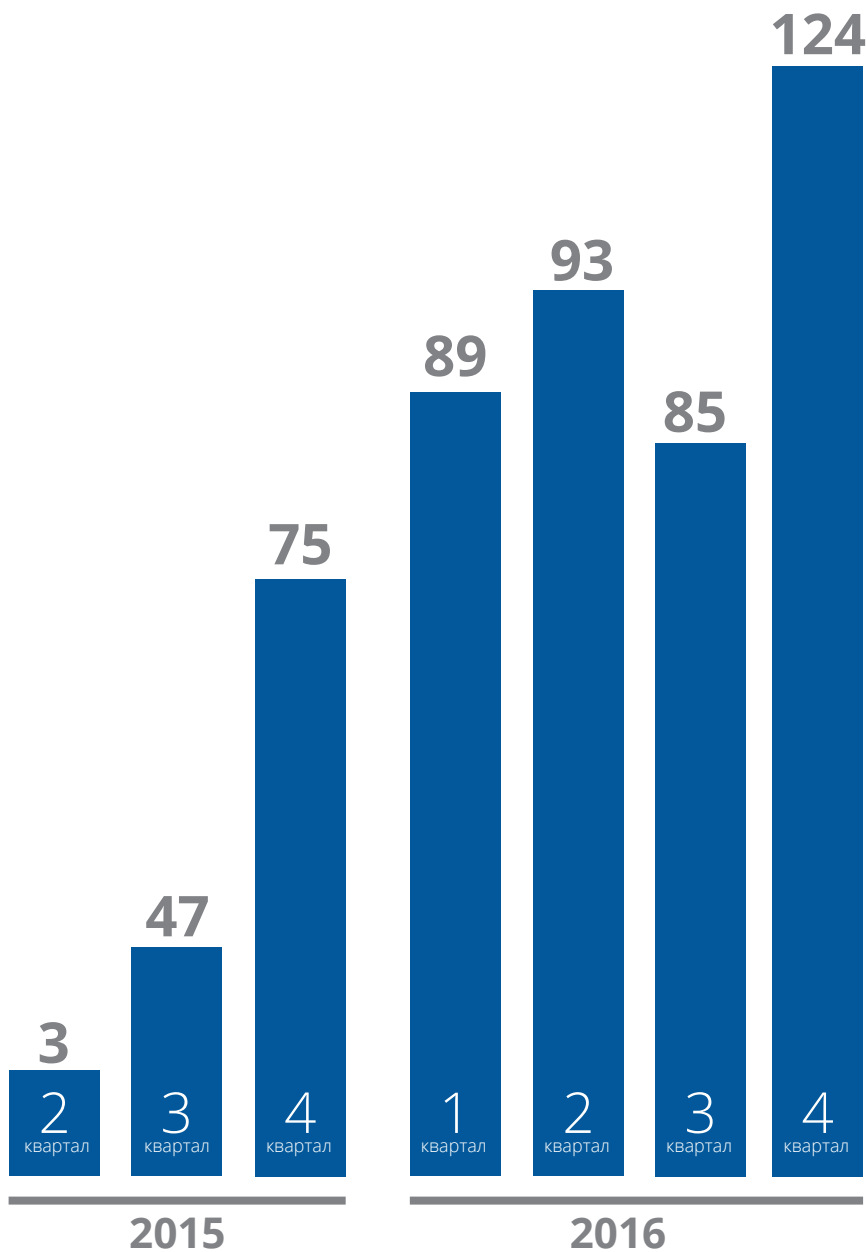
РБО фокусує увагу не лише на проблемах системного характеру, а й на нових можливостях для розвитку бізнесу в Україні.

Будівельний сектор і суміжні з ним сфери та бізнес-процеси

традиційно є об'єктом пильної уваги органів державної влади. Однак надмірне регулювання сектору, адміністративні бар'єри і витрати, пов'язані з отриманням необхідних дозволів для здійснення будівельних проектів, призводять як до обмеження ділової активності організацій, так і до поширеної корупційної практики, що не сприяє залученню інвестицій в економіку. Системний звіт РБО «Зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій в будівництві», представлений у липні 2016 року, присвячений саме цій проблемі.

5.2. Рекомендації, надані державним органам, та частка їх виконання

(Пункт 5.3.1 (i) Регламенту)



Слід відзначити, що діалог РБО з державними органами став значно продуктивнішим: частка виконаних рекомендацій зросла до рекордних 87% у порівнянні із 63% на кінець 2015 року, тобто на 24 процентних пункти.

Рада бізнес-омбудсмена стала тим голосом українського бізнесу у відстоюванні своїх прав перед державними органами, якого він був позбавлений раніше.

Ми хотіли б відзначити високий рівень реагування на наші рекомендації з боку ДФС і Міністерства юстиції України, які виконали 91% та 97% усіх рекомендацій РБО відповідно. Інші державні органи, яким РБО надала найбільше рекомендацій – Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Служба безпеки України, Міністерство аграрної політики та продовольства України та державні підприємства – також продемонстрували високий рівень виконання рекомендацій (понад 90%).

Проте органи місцевого самоврядування, органи вищої державної влади (Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України), Нацполіція, повільніше виконують рекомендації.

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

Співвідношення наданих/вионаних

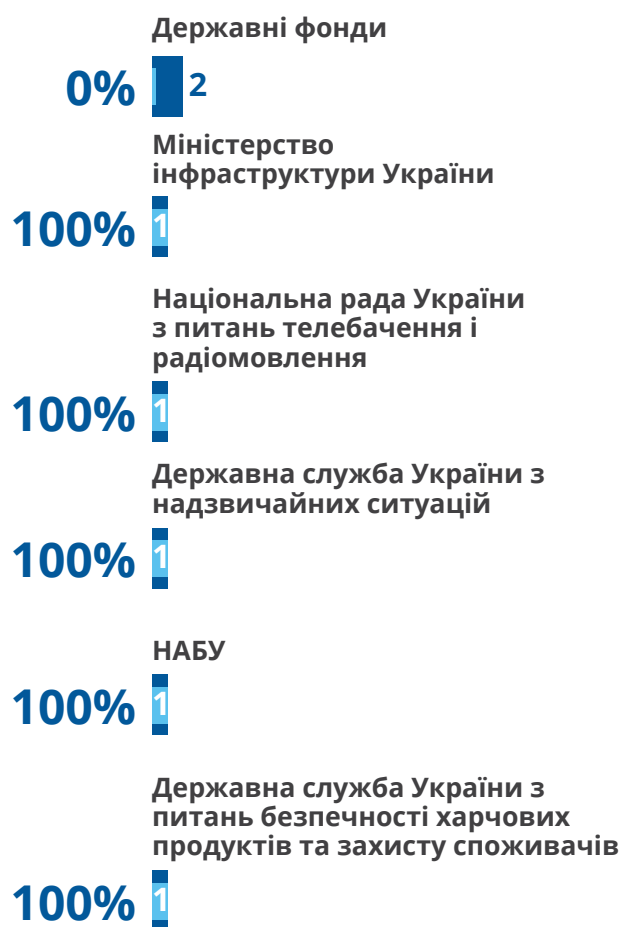
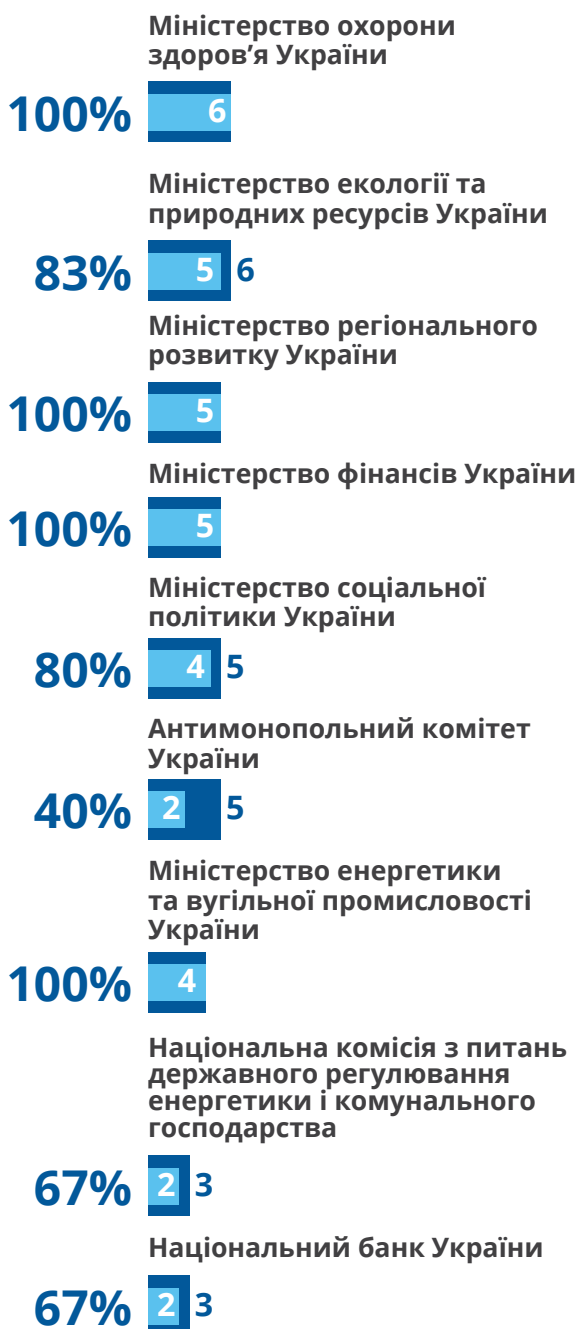


Всього рекомендацій виконано

Всього рекомендацій надано

269

295



5.3 Втілення рекомендацій державними органами та моніторинг

ВТІЛЕННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ У СИСТЕМНИХ ЗВІТАХ



Системний звіт

«Вибрані проблеми підприємницької діяльності, які безпосередньо пов'язані з воєнними діями на Сході України та анексією АР Крим» (липень 2015)

Рекомендації за даним звітом були повністю виконані Урядом України і стосувались, зокрема:

- Виконання зобов'язань перед підприємствами, працівники яких були мобілізовані на військову службу на «особливий період», щодо виплати їм компенсації середнього заробітку таких співробітників за весь період, починаючи з 27 березня 2014 року, моменту прийняття законодавчого рішення № 1169-VII. Обсяг компенсації склав 2,1 млрд грн.
- Суттєво вдосконалені практичні процедури та підготовлено новий Порядок перевезення товарів (вантажів) з/до території проведення Антитерористичної операції.
- РБО провела роботу із вирішення питання зняття мораторію на рух українських вагонів, зокрема виведення українських активів із території анексованого півострову Крим. Цю роботу суттєво ускладнили безпекові питання на цьому напрямку, актуальні досьогодні.



Системний звіт

«Підключення до електропостачання» (липень 2015)

У 2016 році була в значній мірі імплементована рекомендація Ради бізнес-омбудсмена, **перейти на фіксований тариф на приєднання**, коли порядок розрахунку залежить від величини потужності, заявленої до приєднання.

Так, 7 листопада 2016 року Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – **«НКРЕКП»**) прийняла Постанову №1946 «Про затвердження Змін до Методики розрахунку плати за приєднання електроустановок до електричних мереж», яка була зареєстрована у Міністерстві юстиції України 16 листопада 2016 року за № 1485/29615 і набула чинності 22 листопада 2016 року (далі – **«Зміни до Методики»**).

З метою забезпечення рівноправного доступу до електричних мереж Зміни до Методики вперше в Україні **запровадили універсальні ставки для нестандартного приєднання**, які застосовуються без обмеження по відстані та незалежно від стану і завантаження наявних електричних мереж.

Відтак вартість приєднання (до 5000кВт) визначається тільки двома критеріями: (1) вартість за величину потужності (кВт), заявленої до приєднання (встановлюється НКРЕКП індивідуально для кожного обленерго) та (2) вартість лінійної складової (або «останньої милі») – відстань від крайньої точки замовника до найближчої точки, де є мережі енергопостачальної компанії (відповідно до типу приєднання).

Таким чином, прийняття Змін до Методики **дозволило значно спростити та удосконалити порядок розрахунку та визначення плати** за нестандартне приєднання електроустановок до електричних мереж в діапазоні від 160 кВт до 5000 кВт, який не охоплює тільки приєднання для потреб реалізації великих промислових та інфраструктурних проектів.

Очікується, що Зміни до Методики сприятимуть підвищенню позиції України за показником «Підключення до системи електропостачання» в рейтингу Світового банку щодо сприятливості ділового середовища «Doing Business» за 2018 рік, який буде оприлюднено восени 2017 року.



Системний звіт

«Проблеми адміністрування податків для бізнесу в Україні» (жовтень 2015)

При підготовці змін до Податкового кодексу було враховано такі рекомендації РБО:

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Вдосконалено процедури повернення ПДВ, в тому числі за судовими рішеннями. ■ Усунуто методологічні помилки формули для розрахунку ліміту. ■ Закладено засади належного функціонування та технічного забезпечення обслуговування | <p>системи електронного адміністрування ПДВ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Покращено процедури адміністративного оскарження через зміни до наказу Міністерства фінансів № 916. ■ Усунуто можливості для відкриття кримінального провадження проти платника податків при відсутності | <p>узгодженого податкового зобов'язання, які реалізовано через зміни до Методичних рекомендацій (Наказ ДФС № 22).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ До кінця 2017 року очікується впровадження повноформатного електронного кабінету платника. |
|---|--|--|



Системний звіт

«Проблемні питання регулювання зовнішньо-економічної діяльності в Україні» (жовтень 2015)

В даному системному звіті РБО фокусувала увагу на певних важливих питаннях регулювання міжнародної торгівлі, які впливають на трансакційні витрати бізнесу та створюють адміністративні бар'єри для зовнішньоторговельних операцій:

- По-перше, регулювання в сфері ЗЕД-ліцензування і квотування в сфері ЗЕД, положення про які в чинному законодавстві є нечіткими, непрозорими та можуть бути неправильно розтлумачені, або стати предметом корупційної діяльності; існування та застосування санкцій в сфері ЗЕД є постійним ризиком для безперервності проведення зовнішньоторговельних операцій;
- По-друге, якість застосування митних процедур, наявні корупційні ризики, вдосконалення системи митного контролю.
- По-третє, торгівля товарами подвійного призначення і необхідність вдосконалення процедур експортного контролю.
- По-четверте, втручання силових органів в митні процедури та їхній вплив на зовнішньоторговельні операції.

В рамках впровадження системних рекомендацій РБО:

За напрямком регулювання у сфері зовнішньоекономічної діяльності

- Прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо усунення адміністративних бар'єрів для експорту послуг)».
- Скорочено перелік товарів, що підлягають ліцензуванню, скорочена кількість процедур, пов'язаних з експортом металобрухту.
- В 2017 році передбачена підготовка проекту закону щодо лібералізації спеціальних санкцій до суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності України, що застосовуються згідно із Законом України «Про зовнішньоекономічну діяльність» (п.10 Розпорядження КМУ від 5 жовтня 2016 р. № 803-р «Деякі питання запобігання корупції в міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади»). РБО спільно з проектом USAID Leadership in Economic Development працює над відповідним законопроектом.

За напрямком застосування митних процедур:

■ Завдяки зусиллям РБО скасована Постанова КМУ №724 від 16.09.2015 про використання індикативних цін на товари при визначенні митної вартості, що створювала корупційні ризики і викликала постійній нарікання з боку бізнесу.

■ В результаті зустрічі з Прем'єр-Міністром, що була ініційована та проведена РБО, спрощено процедуру коригування митних декларацій та внесено зміни до постанови КМУ від 21 травня 2012 р. № 450 «Питання, пов'язані з застосуванням митних

декларацій». Зміни удосконалять механізм повернення бізнесу надміру сплачених митних платежів та врегулюють коригування митних декларацій у зв'язку з дотриманням правил трансфертного ціноутворення.

За напрямком торгівлі товарами подвійного призначення і необхідності вдосконалення процедур експортного контролю

■ Урядом розроблено проект Концепції реформування експортного контролю та ліцензування в Україні, що охоплює низку ключових рекомендацій РБО.

За напрямком втручання силових органів в митні процедури та їхнього впливу на зовнішньоторговельні операції

■ РБО веде постійну роботу як на рівні окремих експертів та робочих груп (за конкретними справами бізнесу), так і на рівні перших осіб силових органів та Прем'єр-Міністра.



Системний звіт

«Зловживання повноваженнями з боку правоохоронних органів у їх стосунках з бізнесом»
(січень 2016)

У 2016 році була виконана рекомендація Ради внести зміни до пункту 2.5 Методичних рекомендацій щодо порядку взаємодії між підрозділами органів Державної фіскальної служби при організації, проведенні та реалізації матеріалів перевірок платників податків, затверджених Наказом ДФС України №22 від 31 липня 2014 року, якими встановити можливість передачі матеріалів

перевірки до слідчих підрозділів фінансових розслідувань лише після остаточного узгодження податкових зобов'язань в адміністративному та/або судовому порядку (у випадку звернення платника податків до суду – з дати набуття законної сили рішенням суду).

Так, 18 липня 2016 року ДФС України своїм Наказом № 633 (далі – «Наказ № 633») внесла зміни до Методичних рекомендацій,

згідно з якими передача слідчим підрозділам фінансових розслідувань матеріалів перевірок (зокрема, Акту перевірки) для прийняття рішення згідно з положеннями Кримінального процесуального кодексу України є можливою **виключно після узгодження грошових зобов'язань (зменшення бюджетного відшкодування) платника податків.**



Системний звіт

«Природні монополісти vs. конкурентний бізнес»
(січень 2016)

Рекомендації за цим напрямком впроваджуються не надто динамічно. Серед впроваджених рекомендацій

необхідно відзначити прийняття Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне

регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».



Системний звіт

«Зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій у будівництво» (липень 2016)

■ Прийнято зміни до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» та деякі інші законодавчі акти, якими передбачено заміну процедури реєстрації декларації на здійснення будівництва та прийняття в експлуатацію об'єктів

на основі дозволу на виконання будівельних робіт і сертифікату відповідно.

■ Оприлюднено **план перевірок (планових) забудовників**, які мають право на виконання будівельних робіт VI категорій складності.

■ За рекомендацією РБО готується проект Закону України, що встановлює гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних виробів, що відповідають вимогам Європейського Союзу.



Системний звіт

«Виклики для уряду та бізнесу при взаємодії з місцевими органами влади» (лютий 2017)

В рамках цього звіту Верховна Рада прийняла Закон України «Про внесення змін до деяких

законодавчих актів України (щодо добровільного приєднання територіальних громад)», що наразі

знаходиться на підписі у Президента України.

ВТІЛЕННЯ СИСТЕМНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ, ЩО ВИПЛИВАЛИ З КОНКРЕТНИХ РОЗСЛІДУВАНЬ

ПРОБЛЕМА

Наявна шахрайська схема викрадення автомобілів, переданих в заставу або на умовах фінансового лізингу, пов'язана із процедурами перереєстрації автомобілів в органах МВС

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Внести зміни до постанови КМУ «Про затвердження Порядку реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин» № 1388 від 7 вересня 1998 щодо обов'язкової перевірки, перед виконанням реєстраційних дій інспекторами ДАІ, обтяжень на автомобілі в Державному реєстрі обтяжень рухомого майна

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Постановою КМУ №687 від 05.10.2016 внесено необхідні зміни

Заблоковано функціонування закладів, що здійснюють підготовку та перепідготовку водіїв транспортних засобів, їх державну акредитацію, атестацію спеціалістів, а також видачу посвідчень водія

Привести нормативно-правові акти МВС України у відповідність до законодавства, зокрема, прийняти в новій редакції:

- Інструкцію про порядок приймання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія
- Вимоги до закладів, що проводять підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів, та кваліфікаційних вимог до спеціалістів, які здійснюють таку підготовку

Затверджено нову редакцію Наказу МВС України від 7.12.2009 №515 (Інструкція про порядок приймання іспитів). Нова редакція спільного наказу Мінтранспорту України, Міносвіти і Мінсоцполітики прийнята і зареєстрована Мін'юстом 5 квітня 2016 р. №255/369/132/344 (Вимоги до закладів)

ПРОБЛЕМА

Конфлікт інтересів державного підприємства (відповідального за метрологію, сертифікацію та стандартизацію вимірювальних приладів з покладеною на нього функцією виступати єдиним експертом повірочних лабораторій) з іншими учасниками ринку

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Прийняти Порядок видачі свідоцтва про повноваження на проведення повірки засобів вимірювальної техніки

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Прийнято Постанову КМУ «Про затвердження Порядку видачі або відмови у видачі, переоформленні, видачі дублікатів, анулювання свідоцтва про повноваження на проведення повірки засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації та застосовуються у сфері законодавчо регульованої метрології, встановлення розміру плати за видачу свідоцтва про повноваження, його переоформлення та видачу дублікату» № 117 від 24.02.2016

Несанкціоновані зміни органами митниці кодів товарів при перетині митного кордону, що тягнуло додаткові фіскальні платежі для бізнесу

Довести рішення (57) сесії Комітету з Гармонізованої системи опису та кодування товарів Всесвітньої Митної організації щодо класифікації групи товарів (склад алкідний адгезійний напівфабрикатний порозаповнюючий, лак напівфабрикатний композиційний КЛ-030W і т.д.) до відома всіх Митниць України до виконання

Рекомендація виконана Листом від ДФС від 04.04.2016 всім начальникам митниць та начальнику Спеціалізованої лабораторії з питань експертизи та досліджень ДФС доведена необхідні інформація

Рейдерські атаки і незаконне заволодіння майном за допомогою несанкціонованого втручання в Державний реєстр майнових прав на нерухоме майно

Впровадити механізм захисту від несанкціонованого втручання в Державний реєстр майнових прав на нерухоме майно

ВРУ прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення державної реєстрації прав на нерухоме майно та захисту прав власності» 1666-VIII від 06 жовтня 2016 року, що передбачає низку заходів, які значно нівелюють ризики незаконних реєстраційних дій

Відсутність порядку оперативного обміну акцизних марок підприємствами-реалізаторами підакцизних товарів у разі змін в законодавстві після замовлення акцизних марок «попереднього» зразка


Внести зміни до відповідного нормативно-правового акту

Прийнято постанову КМУ від 23.03.2016 «Про внесення змін до Положення «Про виготовлення, зберігання, продаж марок акцизного податку та маркування алкогольних напоїв і тютюнових виробів»



6

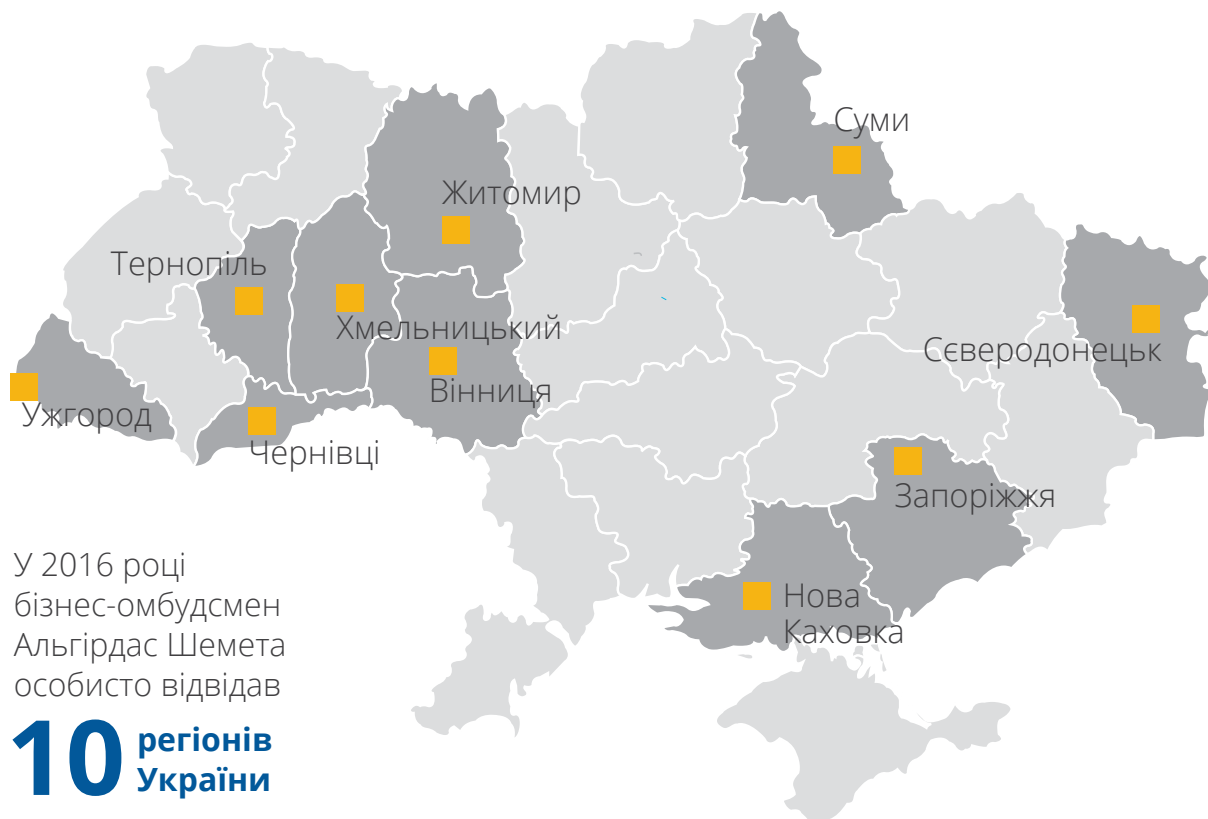




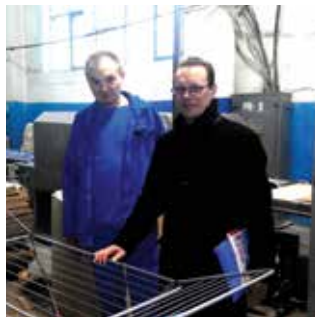
СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

6.1. Робочі візити

Однією з ключових цілей Ради бізнес-омбудсмена є підвищення прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємств, які перебувають у державній власності або підпорядковані державним органам. Крім того, Рада бізнес-омбудсмена має на меті забезпечити створення ефективної системної комунікації бізнесу з владою.



Зазначені поїздки є частиною програми візитів бізнес-омбудсмена до регіонів України, де пан Шемета зустрічається з підприємцями та посадовцями та обговорює актуальні проблеми, пов'язані з веденням бізнесу в областях, а також можливості підвищення інвестиційного потенціалу регіонів.



2
березня Житомир

13
квітня Суми

19
травня Тернопіль

20
травня Хмельницький

6
липня Ужгород

7
липня Чернівці

30
вересня Нова Каховка
(Херсонська область)

3
жовтня Запоріжжя

1-2
листопада Сєвєродонецьк
(Луганська область)

8
листопада Вінниця



6.2. Співпраця з державними органами

РБО активно співпрацює з державними органами, особливо з тими, на які бізнес скаржить найчастіше. Щоб зробити цю співпрацю офіційною, Рада підписала Меморандуми про партнерство та співпрацю з державними органами, які найчастіше беруть участь у розслідуваннях або можуть допомогти РБО у вирішенні проблем скаржників.

НАЦІОНАЛЬНЕ АНТИКОРУПЦІЙНЕ БЮРО УКРАЇНИ

27 січня 2016 року Артем Ситник, Директор Національного антикорупційного бюро України, та Альгїрдас Шемета, український бізнес-омбудсмен, підписали Меморандум про партнерство та співпрацю.

Сторони спільно працюють над виявленням та усуненням причин, що сприяють вчиненню кримінальних правопорушень, наданням органам державної влади та місцевого самоврядування рекомендацій щодо вдосконалення законодавства з питань боротьби з корупцією.

НАБУ та РБО створили експертну групу на рівні керівництва обох організацій. Група розглядає скарги, що надходять до Офісу бізнес-омбудсмена, на дії органів державної влади та підконтрольних державі компаній задля усунення правопорушень та притягнення винних до відповідальності.



фото: www.radiosvoboda.org

Ми підписали Меморандум, аби поєднати зусилля зі зниження рівня корупції та запобігання недобросовісній поведінці стосовно суб'єктів підприємництва в Україні. Угода з Радою бізнес-омбудсмена дозволить нам оперативніше отримувати інформацію про можливі корупційні правопорушення, підслідні Бюро, від представників бізнесу», – прокоментував Директор НАБУ **Артем Ситник**.

Кількість зустрічей
експертної групи у 2016:

2

МІНІСТЕРСТВО ЕКОЛОГІЇ ТА ПРИРОДНИХ РЕСУРСІВ

7 червня 2016 року Рада бізнес-омбудсмена підписала Меморандум про співпрацю та обмін інформацією з Міністерством екології та природних ресурсів.

Відповідно до положень Меморандуму, Рада передає Міністерству інформацію, яка може свідчити про порушення прав бізнесу у сфері використання природних ресурсів, якості атмосферного повітря, води та управління водними ресурсами, відходами, зміни клімату, природно-заповідного фонду.



Фото з focus.ua

Кількість зустрічей
експертної групи у 2016:

2+

зустріч
з Міністром

Переконаний, подолання корупції сприятиме покращенню інвестиційного клімату в країні, економічному розвитку та подальшим реформам», – зазначив Міністр екології та природних ресурсів **Остап Семерак**.

КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ (КМДА)

14 липня Альгїрдас Шемета і Віталій Кличко підписали Меморандум про партнерство та співробітництво.

Влада Києва першою серед органів місцевого самоврядування підписала Меморандум з Радою бізнес-омбудсмена. Завдання меморандуму – поліпшити співпрацю між КМДА та підприємцями, що працюють в Києві.

В рамках Меморандуму створено експертну групу, яка розглядає скарги від підприємців щодо дій столичної влади. До складу цієї групи входять представники КМДА, а з боку Ради – заступник бізнес-омбудсмена та інспектор. Міська влада Києва та Рада бізнес-омбудсмена розглядають конкретні скарги на дії КМДА та її структурних підрозділів, а також співпрацюють над удосконаленням законодавства у сфері підприємництва та усунення тих бар'єрів, які обмежують його ведення в Києві.



Ми як міська влада розуміємо, що ефективна співпраця з бізнесом – це, перш за все, ті умови, в яких він працює. Чіткі правила гри для всіх, ніяких бюрократичних перепон, ніякої корупції. Підписання меморандуму з Радою бізнес-омбудсмена має стати першим кроком для активізації ефективної співпраці між столичною владою та підприємцями міста», – зауважив мер Києва **Віталій Кличко**.

Кількість зустрічей експертної групи у 2016:

1



НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ УКРАЇНИ

7 вересня Альгірдас Шемета і Хатія Деканоїдзе підписали Меморандум про партнерство та співробітництво.

Сторони домовились про створення робочої групи з метою розробки рекомендацій для покращення законодавства з питань у сферах, де Національна поліція реалізує державну політику.



Для процвітання української економіки необхідно більше інвестицій, щоб бізнес – малий, середній і великий – почувався вільно. І найголовніше – щоб правила були для всіх однакові. Поліція буде тісно співпрацювати з Радою бізнес-омбудсмена і усіляко сприятиме розвитку бізнесу», – наголосила голова Національної поліції **Хатія Деканоїдзе**.

Кількість зустрічей експертної групи у 2016:

1

НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО З ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ



22 вересня 2016 року Рада бізнес-омбудсмена підписала Меморандум про партнерство та співпрацю з Національним агентством з запобігання корупції (НАЗК).

Меморандум є підґрунтям для співпраці установ із виявлення та усунення корупційних ризиків. За рекомендацією Ради НАЗК зможе здійснювати перевірки органів місцевого самоврядування, державних підприємств та їхнього керівництва на предмет встановлення фактів порушення. НАЗК зможе надати правовий захист представникам бізнесу, які звертаються до РБО, у разі тиску на них з боку державних службовців.

«Цей Меморандум має забезпечити прозорість діяльності органів державної влади та зниження рівня корупції. Ми усіляко сприятимемо співпраці бізнесу та влади», – наголосила **Наталія Корчак**, Голова НАЗК.

Кількість зустрічей
експертної групи у 2016:

1

Рада бізнес-омбудсмена продовжує роботу експертних груп в рамках підписаних у 2015 році меморандумів про співпрацю з ключовими державними органами: Державною фіскальною службою, Міністерством юстиції України і Державною регуляторною службою України.

Кількість зустрічей
експертної групи у 2016
(Державна фіскальна служба):

26

Кількість зустрічей
експертної групи у 2016
(Міністерство юстиції України):

2

Кількість зустрічей
експертної групи у 2016
(Державна регуляторна служба):

5

З листопада 2016 року з метою виконання доручень Володимира Гройсмана та за сприяння Ради бізнес-омбудсмена обласні ДФС запровадили практику щомісячних зустрічей з підприємцями-платниками податків. Протягом листопада–грудня 2016 року відбулися зустрічі за участі інспекторів РБО, ДФС і підприємців в 9 областях (Івано-Франківській, Харківській, Черкаській, Одеській, Волинській, Львівській, Дніпропетровській, Київській, Миколаївській).



31 травня у Верховній Раді було схвалено у першому читанні Проект Закону України «Про Установу бізнес-омбудсмена» № 4591, який пізніше був схвалений для голосування у другому читанні.

Метою законопроекту є введення на законодавчому рівні в Україні інституту бізнес-омбудсмена як недержавної неприбуткової організації, статус якої визначається спеціальним законом.

Проект Закону вводить поняття «подання Ради бізнес-омбудсмена». Подання – це офіційний документ, що містить рекомендації бізнес-омбудсмена, які державні органи мають взяти до уваги і надати обгрунтовану відповідь.

Проект Закону не тільки передбачає обов'язок державних органів розкривати офіційну інформацію, а й вводить адміністративну відповідальність за нерозкриття такої

інформації. Крім того, бізнес-омбудсмен і його заступники наділяються правом вільного доступу до державних органів, а також правом на опитування державних службовців.

Передбачається кримінальна відповідальність за перешкоджання діяльності бізнес-омбудсмена, його заступників і інспекторів, а також особливий порядок притягнення їх до кримінальної відповідальності.

6.3. Зв'язки з громадськістю

Комунікації надзвичайно важливі для нашого офісу. Ми співпрацюємо з засобами масової інформації та використовуємо цифрові канали комунікації, аби забезпечити якнайширше інформування стейкхолдерів про нашу діяльність.

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 у 2015 році ЗМІ згадували про діяльність Бізнес-омбудсмена та Ради

10 000+
разів

86%
згадувань

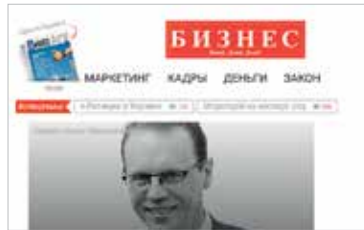
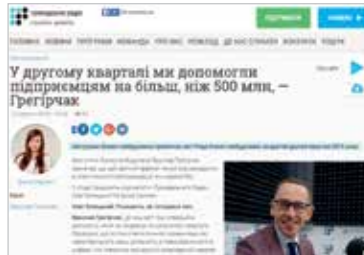
припадає на онлайн-ресурси, решта згадувань співставно розподілена між національними ЗМІ, телебаченням та інформаційними агенціями (по 3-4% на кожний з зазначених каналів).

Оцінювана рекламна вартість статей у 2016 році становить

5.2 млн.грн.*

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

*за даними медіа-моніторингового агентства Контекст Медіа



Ми надали низку інтерв'ю провідним українським ЗМІ:

щотижневому журналу «Новий час», порталу Delo.ua, щотижневій газеті KuivPost, діловому тижневику «Бізнес», журналу «Фокус», щоденній газеті «Сьогодні», порталу «Лівий берег», газеті «День», порталам Platforma, «ЛІГАБізнесінформ», HUBs, «Економічна правда», агентствам новин «РБК Україна», «Укрінформ», УНІАН тощо.



Ми неодноразово висвітлювали результати нашої роботи на телебаченні

(Перший Національний канал (Перша шпальта), Espresso TV, Громадське ТВ, ZIK, 5 канал, UBR, Київ, 1+1) та під час радіо-ефірів (Голос Столиці, Вісті, Громадське Радіо та Радіо Аристократи).

СПЕЦПРОЕКТ

Спільно з журналом «Фокус» ми розпочали спецпроект «Бізнес проти системи». Ми висвітлюємо історії наших скаржників – українських підприємців, які зіткнулися з корупцією в українських державних органах – проте вирішили свої проблеми з допомогою Ради бізнес-омбудсмена. Це історії бізнесменів, які не побоялися кинути виклик системі і відстоювати свої права.

www.boi.org.ua



99%

згадувань у медіа
позитивні та конструктивні



СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ



[www.facebook.com/
BusinessOmbudsmanUkraine](http://www.facebook.com/BusinessOmbudsmanUkraine)



2500+
користувачів

підписалися на сторінку
РБО у Facebook

Кількість
читачів
збільшилася на

60%

у порівнянні з
минулим роком

У 2016 році ми не користувалися жодними рекламними інструментами просування і фокусувалися на якісному контенті. У Facebook ми поширюємо інформацію про роботу нашої інституції та важливі новини для бізнесу.

«Діяльність команди бізнес-омбудсмена приємно дивує. Кількамісячні зусилля призвели до розширення свідомості Вінницької ДПІ і з'ясування факту, що закони писані не тільки для підприємців, але й для чиновників. Нам повернено ПДВ і скасовано неправомірний акт перевірки (вперше за час нашої діяльності не довелося звертатись до суду). Дякую і бажаю успіхів нам всім!

@Mark Kravetskyi через Facebook

«З великою цікавістю спостерігаю, як працює команда РБО. Навіть сам вирішив скористатися можливістю і звернувся по допомогу. Дві мої скарги зараз на розгляді [...] Ваша справа складна, почесна, цікава. І робите ви її спокійно, упевнено і методично. Напевно, це заслуга вашого керівника. Окремо хочу відзначити тих, хто веде сторінку в Facebook та інформує про новини на сайті РБО. Дуже свіжо, креативно, цікаво і кожного разу неповторно, по-новому! Дякую вашій команді за роботу, і успіхів вам!»

@Alexandr Avramenko через Facebook

ВЕБ-САЙТ

Веб-сайт РБО **www.boi.org.ua** був запущений 20 травня 2015 року. Це ресурс, на якому можна подати скаргу, продивитися звіти, статті, новини та інформацію про РБО, а також зв'язатися з нами через соціальні мережі.



35 094
користувачів

переглянули
сторінки нашого сайту

на

65%

більше, ніж
у минулому році

за даними Google Analytics



УЧАСТЬ У ЗАХОДАХ

29-01

Конференція «Розвиток інфраструктури підтримки бізнесу в Донецькій та Луганській областях» за ініціативи проекту ПРООН «Економічне і соціальне відновлення Донбасу»

10-02

Шоста щорічна конференція «Лакокраска»

23-02

Open House (Відкрита Зустріч) за сприяння ОБСЄ

23-03

Форум «Реконструкція через діалог» у Маріуполі за сприяння ОБСЄ

29-03

Конференція видання KyivPost «Capturing New Markets»

13-04

Конференція «Україна – Австрія. Можливості для бізнесу та надійність інвестицій»

14-04

Міжнародна конференція: «Інтеграція енергетичних систем України та ЄС: Реформи та співпраця з партнерами з Центральної Європи»

21-22-04

Скандинавсько-Український Бізнес Форум «Nordic Business Day» в Одесі

22-04

«Український інфраструктурний форум '16»

27-04

Другий національний форум з підтримки експорту



**17-05**

Міжнародна інвестиційна конференція «Нова Україна 2016»

19-05

Міжнародний бізнес-форум «Тернопільщина Invest-2016»

20-05

Міжнародна конференція «Україна-ЄС: Перетворюючи виклики у можливості»

31-05

Конференція по проекту «Стоп корупція»

**07-06**

Другий бізнес-форум

13-06

П'ятий Шведсько-український бізнес-форум

13-06

Бізнес-форум «Білі починають і виграють»

16-06

Програма Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) конференція «Лідерство в економічному врядуванні»

01-07

Круглий стіл: «Зловживання повноваженнями з боку правоохоронних органів у їх стосунках з бізнесом» спільно з ОЕСР

04-07

Засідання Національної ради реформ на чолі з Президентом України з питання дерегуляційної реформи

05-07

Прес-конференція з питань протидії рейдерству в Міністерстві юстиції



13-07

Зустріч в Американській торговельній палаті (ACC) з фокусом на рекомендаціях РБО зі зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій в будівництві

14-07

Друга зустріч «Діалог щодо розвитку торговельної інфраструктури в Україні», організована Американською Комерційною Службою при Посольстві США спільно з Міністерством інфраструктури України

8-09

Церемонія Шведської агенції з міжнародного розвитку (Sida) «Програми розвитку приватного сектору в Україні»

6-09

Презентація проекту ЄС FORBIZ – проекту, спрямованого на поліпшення бізнес-клімату в Україні, організованого Делегацією ЄС в Україні спільно з Міністерством економічного розвитку і торгівлі України

09-09

Міжнародний прийом Спілки українських підприємців (СУП)

14-16.09

Круглий стіл «Антикорупційна реформа та єдність в Україні» в рамках пленарного засідання Антикорупційної мережі для країн Східної Європи та Центральної Азії (ACN) в штаб-квартирі ОЕСР в Парижі





20-09
Круглий стіл Міністерства екології та природних ресурсів України
“Європейська інтеграція у сфері екологічної оцінки”

21-09
Українсько-бельгійська спільна економічна комісія і бізнес-форум в Дипломатичній Академії

21-09
Київська конференція підприємців “Алгоритми успіху”



27-09
Презентація Огляду інвестиційної політики ОЕСР: Україна 2016, присвяченого оцінці бізнес-клімату України та серії рекомендацій з питань політики покращення бізнес-середовища країни

29-09
Конференція PwC Україна з корпоративного управління в державних компаніях для топ-менеджерів українських державних підприємств



14-16.09
бізнес-омбудсмен став спікером всесвітньо відомого Демократичного Форуму в Афінах 2016. Організований і модерований редакторами New York Times і представлений під егідою Президента Греції пана Прокопіса Павлопулоса, четвертий щорічний Демократичний Форум в Афінах зібрав разом політиків, журналістів, вчених та експертів з різних сфер бізнесу, фінансів та технологій для дослідження проблем, що стоять перед ліберальною демократією у світі.



**03-10**

Засідання Комплаєнс клубу Американської торговельної палати «Як ефективна комплаєнс програма сприяє залученню іноземних інвесторів»

17-10

Стартова подія програми ОЕСР #MAKEREFORMSHAPPEN (Здійснюючи реформи). Програма, започаткована в 2007 році і спрямована на аналіз здійснення реформ у понад 30 країнах, де працює ОЕСР

21-10

Національний бізнес-форум «Україна – країна підприємців», організований УСПП. Форум об'єднав понад 400 молодих підприємців і тих, хто мріє про власну справу

21-10

Круглий стіл «ІТ та правоохоронці: час співпраці чи тимчасова пауза. Рік після масових обшуків», організований Асоціацією «Інформаційні технології України»

31-10

Круглий стіл з Американсько-українською діловою радою (USUBC) «Роль комплаєнсу у боротьбі з корупцією у бізнесі та державі»

01-02.11

Форум ОБСЕ «Реконструкція через діалог» у Северодонецьку

09-11

Діловий круглий стіл для членів Американсько-української ділової ради (USUBC)

09-11

9-й Київський інвестиційний форум

14-11

Політичний брифінг: «Угода про Асоціацію ЄС-Україна: як вона формує Україну» Українського інституту публічної політики (УІПП)

19-11

Церемонія в Американській торговельній палаті з нагоди Дня Подяки (Рада бізнес-омбудсмена отримала нагороду «2016 Thanksgiving Award» від Американської торговельної палати за успіхи у боротьбі з корупцією, усунення бюрократичних перепон та покращення бізнес-клімату в Україні)

22-11

Чергові збори Донорської координаційної технічної робочої групи по боротьбі з корупцією на чолі з ОЕСР та ПРООН

23-11

Презентація Звіту ЄБРР 2016-2017 «Перехід для всіх: Рівні можливості у нерівному світі»

28-11

Виступ перед студентами Харківського університету внутрішніх справ

02-12

«Друга міжнародна торгово-промислова конференція зони вільної торгівлі: можливості та виклики для України і партнерів», Торгово-промислової палати України

09-12

Антикорупційний форум «Міжнародний день боротьби з корупцією в Україні-2016» Кабінету Міністрів України

09-12

Презентація звіту «Україна та Угода про асоціацію: моніторинг виконання за 1 липня – 1 листопада 2016 року» Українського Центру Європейської політики

12-12

Україно-литовський економічний форум у Києві



25-28 жовтня команда інспекторів Ради бізнес-омбудсмена пройшла навчання в Канаді в офісі Онтарійського омбудсмена, що є світовим взірцем для аналогічних інституцій.



7



**ВАШІ
ВІДГУКИ**



У звітному періоді ми отримали

300 форм

зворотнього зв'язку
від наших скаржників

Скаржники оцінювали нашу роботу по декількох критеріях:

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

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



94%

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



Створення Ради бізнес-омбудсмена є своєчасним і необхідним рішенням, що допоможе забезпечити ефективну комунікацію бізнесу з державними органами.

Саме участь Ради бізнес-омбудсмена стала тією вирішальною обставиною, що переважила шальки ваг на користь бізнесу.





Shell Retail Ukraine
ТОВ «Шелл Україна»
Бизнес-центр «Бориспільський»
вул. М. Співачка, 4,
м. Київ, 03038, Україна
тел. +38 044 493 08 00
факс +38 044 493 59 68

Out. ref # 1111
September 1, 2016

To: Mr. Algirdas Semeta
Business Ombudsman in Ukraine

Dear Mr Semeta,

On behalf of Shell Retail Ukraine would like to express our deepest respect and gratitude to the Business Ombudsman in Ukraine Council for the providing kind help on impartial and unprejudiced study of complaint of the company to decisions to fine company of the Main Department of State Fiscal Service in Kyiv city as a result of auditing.

Due to your recommendation on the case # 1606171030020 we are thrilled to inform you that we had received the positive decision of State Fiscal Service regarding the main issues.

In this regard I would like to extend our sincerest appreciation and note the important role of Mr. Oleksiy Spivak, Business Ombudsman Investigator, who made this project successful. The extra time and effort put in it were certainly worthwhile. We also would like to note that Mr. Spivak has a strong knowledge of the Ukrainian tax legislation and deep understanding of issues that we faced during our company's tax audit.

Shell is proud of such amazing cooperation, and I thank you again for this excellent support.

Shell Retail Ukraine avails itself of this opportunity to renew the assurance of its highest consideration.

Sincerely,

Peter Kozhgyuro,
General Director

Ми пишаємося
співпрацею з Вами
та вдячні за надану
допомогу.

Дякуємо за допомогу,
яку ви надаєте країні
та тим, хто інвестує в
неї, та за поширення
культури ділової
етики, вірності
принципам та
прозорості.



ені україна eni ukraine

ТОВ «ЕНІ УКРАЇНА» ENI UKRAINE, LLC
ЄДИНОЇ ДІЛОВОЇ ENI UKRAINE, LLC
вул. Тарасівка, 30 40, Сторожки, ІТ
Київ, 04070, Україна 40, Strykiv, Ukraine
тел. +38044 2020000 факс +38044 2020000
Бюро +38044 2020000 ФІО +38044 2020000

To: Business Ombudsman Council
30A Spaska Street,
Kyiv, 04070, Ukraine

ATTN: Business Ombudsman
Mr Algirdas Semeta

Copy: European Bank for Reconstruction and Development
46-46A, Avstraliyska Street,
Kyiv, 01150, Ukraine

ATTN: Director
Mr Sevik Ananar

Dear Algirdas,

I'd like to thank Business Ombudsman for the excellent service received from your organization on the occasion of the obtainment of my work permit as General Director of the Lviv based company Warguisinvest.

Having already a work permit as General Director of Eni Ukraine LLC, the task was a challenging one, and most of other consulting parties had given me negative feedbacks. While I thought that there was no feasible solution, Business Ombudsman believed that it was worth insisting on the Employment Centers of Kiev and Lviv in order to support a major international investor.

Let me in general take this opportunity to reiterate Eni's appreciation for the service you and your organization provide to the country and to those who invest in Ukraine, contributing significantly to disseminate a culture of business ethics, integrity and transparency.

A special thank goes to Ms. Tetiana Kozoska who has personally and effectively followed this matter from the beginning till the very end.

Sincerely yours,

Luigi Barbaris
General Director



Ми переконані, що діяльність РБО дисциплінує державні органи та має позитивний вплив на бізнес-клімат країни в цілому.

Я в захваті від професійності вашої команди.



ЩО ВИ КАЖЕТЕ ПРО РОБОТУ З РБО

Мене вразив професіоналізм працівників, доступність і відкритість до спілкування»

Сподобалися оперативність та системний підхід до справи»


Сподобались ввічливість персоналу Ради, щире бажання розібратися в суті проблеми, легкість у спілкуванні»

Бажано, щоб Рада бізнес-омбудсмена мала представництво в регіонах»


Для мене було дуже важливим, щоб Рада бізнес-омбудсмена зрозуміла суть проблеми та змогла коректно відобразити інформацію в запитах до органів державної влади. Найголовнішим вважаю те, що Рада бізнес-омбудсмена не прийняла за відповідь стандартні відписки прокуратури м. Києва щодо ходу досудового розслідування справ, де я є потерпілим. Це вказує на справедливий та неупереджений розгляд моєї справи, за що дуже дякую»

Хочу відзначити сучасний підхід у вирішенні питань, своєчасний, швидкий, простий та орієнтований на клієнта»


Ми думаємо, що необхідно розширити штат Ради, щоб команда РБО могла розглянути більшу кількість скарг»




Хотіли б відзначити високий рівень організації процесу розгляду скарги співробітниками Ради, об'єктивний та професійний підхід під час аналізу нестандартної ситуації»



Ми мали честь працювати з Радою бізнес-омбудсмена і хотіли би подякувати за уважність до деталей, конструктивну оцінку справи, а також прозору та відкриту позицію Ради»



Вразила оперативність роботи команди, глибоке розуміння суті проблеми, швидке реагування на зміни в обставинах справи, прагнення допомогти скаржнику, фаховість членів команди»



Бажано, щоб Рада мала більше повноважень на законодавчому рівні»



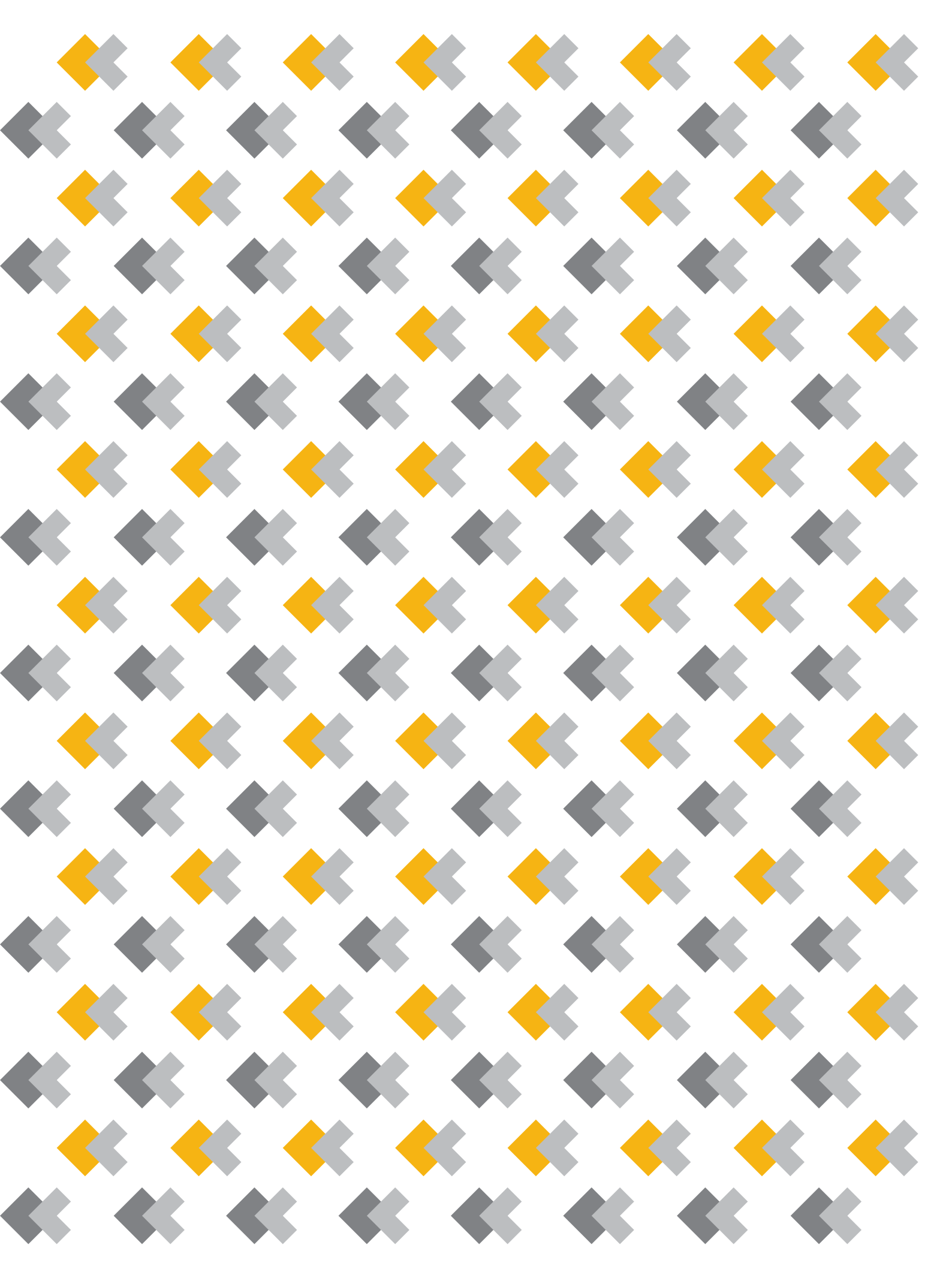
Найбільше сподобалося: Кваліфікація спеціалістів. Зручність форми спілкування, електронний документообіг. Націленість на досягнення позитивного результату, а не імітація роботи. Прозорість стосунків і діяльності. Підтримання постійного контакту, планування та узгодження спільних дій, звітування про статус та результати роботи»



Приєднуйтеся до нас:

www.facebook.com/

BusinessOmbudsmanUkraine



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

Тел: +380 (44) 237-74-01
Факс: +380 (44) 237-74-25
Електронна пошта: info@boi.org.ua

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