

ТЕМА ЗВІТУ:
СКАРГИ БІЗНЕСУ,
ПОВ'ЯЗАНІ
З COVID-19



2020

КВАРТАЛЬНИЙ
ЗВІТ 01 січня — 31 березня



РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ

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

Донорами є:



Європейський
Союз



Нідерланди



Данія



Норвегія



Фінляндія



Польща



Франція



Швеція



Німеччина



Швейцарія



Італія



Велика
Британія



Японія



США

ЗМІСТ

Вступне слово бізнес-омбудсмена	4
Огляд I кварталу 2020 року	6
1. ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ	8
1.1. Кількість та характер отриманих скарг	8
1.2. Часові межі попереднього вивчення скарг	12
1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху	12
1.4. Часові межі проведення розглядів	14
1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше	15
1.6. Географія отриманих скарг	17
1.7. Портрет скаржників	18
1.8. Тема звіту: скарги бізнесу, пов'язані з COVID-19	20
1.9. Відгуки	22
2. ОГЛЯД РОЗСЛІДУВАНЬ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ	23
2.1. Інформація по закритих справах та наданих рекомендаціях	23
2.2. Виявлені та вирішені системні проблеми	29
2.3. Огляд важливих розслідувань	32
3. СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ	49
3.1. Співпраця з державними органами	49
3.2. Освітні семінари з АСС та НААУ	50
3.3. Брошури з актуальних питань бізнесу	52
3.4. Зв'язки з громадськістю	53



Марчін
Свенціцький

бізнес-омбудсмен
України

ШАНОВНІ ДРУЗИ, КОЛЕГИ ТА ПАРТНЕРИ,

В останні тижні березня, з метою захисту населення від коронавірусу, були прийняті безпрецедентні рішення для українського бізнесу: заборону господарської діяльності у низці галузей економіки та зупинення руху пасажирського транспорту. Настали важкі часи для економіки. Проте Рада Бізнес-омбудсмена продовжувала працювати, не полишаючи поточні справи та підхоплюючи нові виклики — задля захисту законних інтересів бізнесу в Україні.

Перший квартал 2020 року відзначився зростанням скарг підприємців: ми отримали 462 звернення щодо порушень держорганів, що на 12% більше проти IV кварталу 2019 року та на 13% проти I кварталу 2019 року. Ми також закрили 295 справ — на 18% більше проти попереднього кварталу. Незважаючи на більший обсяг роботи, нам вдалося досягти високого рівня задоволеності клієнтів: 130 із 131 скаргників, які відповіли на запит про зворотній зв'язок, залишилися задоволеними роботою з нами.

Цього кварталу ми допомогли бізнесу повернути та заощадити 231 млн. грн. Крім цього, припинили десятки випадків порушень держслужбовців, допомогли зареєструвати звітність, закрити безпідставні кримінальні справи, отримати дозволи та ліцензії.

П'ЯТЬ НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНИХ БЛОКІВ СТАНОВИЛИ 84% ВСІХ ЗВЕРНЕНЬ:

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ (58%). Зросла кількість скарг з податкових перевірок, кримінальних справ з податкових питань та блокування податкових накладних. У структурі останнього предмету, крім «класичних» скарг з блокування накладних (18% у звітному кварталі), лівову частку наразі займають проблеми включення платників податків до списків ризикових (44%) та невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних (38%).

ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ (11%). Компанії більше скаржилися на Національну поліцію, зокрема, повідомили про більшу кількість випадків процедурних зловживань, тоді як кількість звернень щодо бездіяльності, навпаки, зменшилась.

ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ (МОВ) (7%). У звітному періоді ми отримали 33 скарги на дії МОВ: це майже в 4 рази більше порівняно з IV кварталом 2019 року та вдвічі більше проти 1 кварталу 2019 року.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ (4%). Порівняно з попереднім кварталом, підприємства менше скаржилися на дії ДАБІ та АМКУ, тоді як кількість скарг на дії Держгеокадастру збільшилась.

МИТНІ ПИТАННЯ (4%). У звітному кварталі кількість скарг на дії митників зростає. Ми отримали 18 звернень, що на 80% (з 10 до 18) більше порівняно з IV кварталом 2019 року.

Незважаючи на кризове призупинення економіки, працюючий бізнес не став менше стикатися зі складнощами у взаємодії з державними органами. Підприємці почали звертатися з новими проблемами, що стосувалися безпосередньо впливу карантину на бізнес: заборона реекспорту медичної продукції, необґрунтовані розпорядження про закриття магазинів, безпідставна заборона проведення навчання онлайн, відмова у реєстрації платника податків. Крім того, ми продовжуємо відслідковувати зміни, викликані COVID-19, та їх вплив на бізнес в Україні.

НАМ ПРИЄМНО ВІДЗНАЧИТИ ДЕЯКІ СИСТЕМНІ ДОСЯГНЕННЯ КВАРТАЛУ. ВІДПОВІДНО ДО РАНІШЕ ВИДАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ РБО ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

- скасовано обов'язок підприємств інформувати податковий орган про новопризначеного керівника;
- переглянуті розміри штрафів з урахуванням тяжкості та ступеню вини роботодавця, а також передбачено можливість застосування попереджень за незначні правопорушення;
- узгоджено технічні регламенти щодо оцінки відповідності та прийнятності промислових товарів з Угодою про Асоціацію з ЄС;

- прийнято в першому читанні закон щодо детінізації ринку металургійної сировини та операцій з металобрухтом;
- підготовлено проект нормативно-правового акту про затвердження технічного регламенту будівельних матеріалів з повною відповідністю Регламенту Комісії ЄС;
- запроваджено механізм надання інформації підприємствам, які потрапили до списку ризикових платників податків щодо того, як вийти зі списку. Нещодавня постанова КМУ передбачає надання такої аргументації, проте ми продовжимо моніторити її практичне виконання.

На початку року ми запустили дві паралельні низки освітніх семінарів з партнерами з Американської торговельної палати в Україні та Національної асоціації адвокатів України. До запровадження карантину ми встигли провести три заходи, присвячені боротьбі з рейдерством, роботі правоохоронних органів та невиконанню судових рішень. На основі цього досвіду ми також підготували дві практичні брошури для бізнесу, які вже доступні на нашому сайті. Сподіваємося, наші поради щодо правильного повідомлення випадків корупції та захисту від рейдерства, будуть корисними для наших стейкхолдерів.

Наразі бізнес в Україні потребує особливої допомоги. Оперативно, віддано та керуючись верховенством права, ми прагнемо спрямувати свою енергію на те, щоб відреагувати, оздоровити та врешті-решт разом відновити бізнес-клімат в країні.

Marcin Świątek

ОГЛЯД І КВАРТАЛУ 2020 РОКУ

462

СКАРГИ
ОТРИМАНО

+12% | **+13%**

проти | проти
IV кв. 2019 р. | I кв. 2019 р.

295

СПРАВ
ЗАКРИТО

+18% | **+6%**

проти | проти
IV кв. 2019 р. | I кв. 2019 р.

ПРЯМИЙ ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

231 МЛН.
ГРН.

99%

ЗАЯВНИКІВ, ЯКІ
НАДАЛИ ВІДГУКИ,
БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ
РОБОТОЮ РАДИ

90%

ІНДИВІДУАЛЬНИХ
РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ
РАДОЮ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА
ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ,
ВЖЕ ВИКОНАНО

ТОП-5 ІНДУСТРІЙ



Оптова торгівля

26%



Виробництво

13%

ТОП-5 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ

Київ **40%**

Дніпропетровська область **8%**

Київська область **8%**

Харківська область **8%**

Одеська область **5%**



Нерухомість та будівництво

12%



Приватні підприємці

9%

ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ ЗВЕРНЕНЬ

Податкові питання **58%**

Дії правоохоронних органів **11%**

Дії місцевих органів влади **7%**

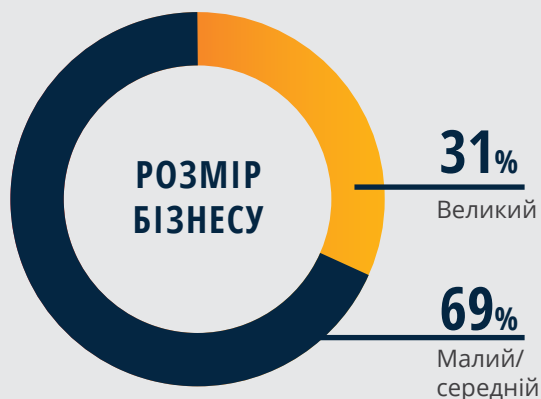
Дії державних регуляторів **4%**

Податкові питання **4%**



Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

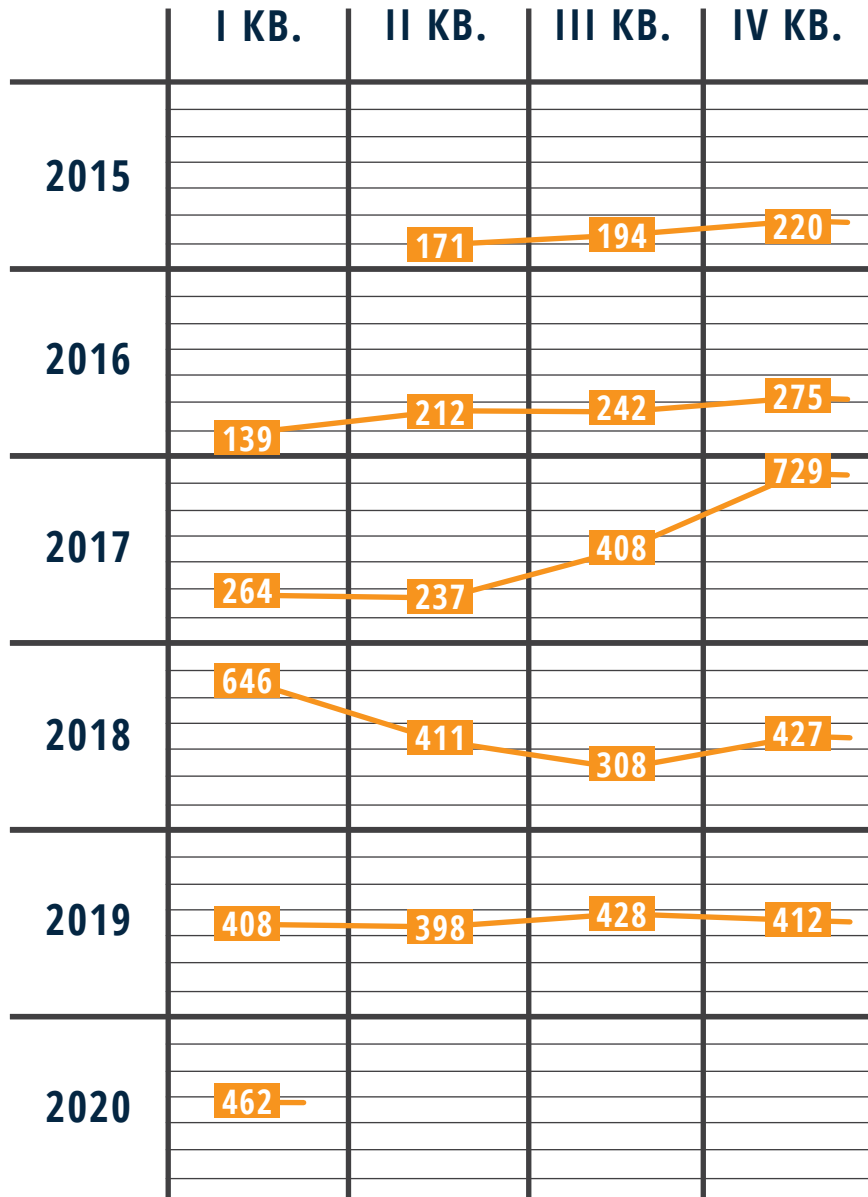
7%



1. ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ

1.1. ОБСЯГ ТА ХАРАКТЕР ОТРИМАНИХ СКАРГ

(п. 5.3.1 (а) Регламенту)



У звітному кварталі підприємці

462

рази зверталися до нас за допомогою через неправомірні дії державних органів,

що на

+12%

більше проти IV кварталу 2019 року.

ЗАГАЛОМ З ПОЧАТКУ ЗАСНУВАННЯ
У 2015 РОЦІ МИ ОТРИМАЛИ

6990

СКАРГ.

ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ У I КВАРТАЛІ 2020 РОКУ

ПРЕДМЕТ	I КВАРТАЛ 2020	IV КВАРТАЛ 2019	I КВАРТАЛ 2019
ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ	270	254	224
Зупинення реєстрації податкових накладних через:	108	95	64
«Класичне» супинення реєстрації податкових накладних	19	17	25
Включення до списків ризикових платників податків	48	47	13
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	41	31	24
Податкові перевірки	90	88	93
Податкові кримінальні справи	14	9	20
Електронне адміністрування ПДВ	11	17	3
Розірвання договору про визнання електронної звітності	2	2	5
Затримка з поверненням ПДВ	1	3	9
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	1	1	2
Інші податкові питання	43	39	28
ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ	33	9	17
Отримання дозволів	10	0	4
Виділення земельних ділянок	5	3	5
Інвестиційні спори	1	0	1
Інші дії	17	6	7
ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ	32	29	32
Процесуальні зловживання	19	14	17
Бездіяльність	8	14	6
Кримінальні провадження проти бізнесу	3	0	4
Звинувачення у корупції	1	0	0
Інші дії	1	1	5
ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ	20	36	31
Держгеокадастр	4	2	3
Державна архітектурно-будівельна інспекція (ДАБІ)	2	3	1
Антимонопольний комітет України (АМКУ)	1	3	3
Національний банк України (НБУ)	2	0	0
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП)	1	1	0
Державні регулятори — інші дії	10	27	24

ПРЕДМЕТ	I КВАРТАЛ 2020	IV КВАРТАЛ 2019	I КВАРТАЛ 2019
МИТНІ ПИТАННЯ	18	10	29
Оцінка митної вартості	9	4	11
Митне оформлення (затримка/відмова)	6	1	15
Митні питання — інші дії	3	5	3
ДІЇ ПРОКУРАТУРИ	14	18	22
Процедурні зловживання	9	11	12
Кримінальні провадження проти бізнесу	2	1	4
Бездіяльність	2	3	0
Інші дії	1	3	6
ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ	13	12	17
Департамент державної реєстрації	6	5	9
Виконавча служба	7	7	8
ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ	10	4	8
Дії державних компаній — зловживання владою	7	1	2
Інвестиційні/комерційні спори	1	0	0
Дії державних компаній — інші дії	2	3	6
ЗАКОНОПРОЕКТИ ТА ЗМІНИ ДО НИХ	5	4	4
Недоліки нормативно-правової бази — державні регулятори	2	1	2
Недоліки нормативно-правової бази — митні питання	1	2	0
Недоліки нормативно-правової бази — інші питання	2	1	2
ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ	4	5	6
Процесуальні зловживання	3	0	5
Інші дії	1	5	1



ДОЗВОЛЬТЕ ПОДЯКУВАТИ ЗА НАДАНУ ПІДТРИМКУ ТА ЗАХИСТ НАШИХ ІНТЕРЕСІВ. ДЛЯ НАС БУЛО НАДЗВИЧАЙНО ЦІННИМ, ЩО ІНСПЕКТОРИ РАДИ МАЙСТЕРНО ЗНАХОДИЛИ ДОДАТКОВІ ОСНОВОПОЛОЖНІ АРГУМЕНТИ НА КОРИСТЬ НАШОЇ КОМПАНІЇ».

**ПЕТЕР КЕРЕКДЯРТО, ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР
ТОВ «АЛЬЯНС ХОЛДИНГ», SHELL RETAIL UKRAINE,
КЕРІВНИК КОМПАНІЙ SHELL В УКРАЇНІ**

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ.

Кількість звернень з податкових питань збільшилась проти IV кварталу 2019 року та I кварталу 2019 року. Зростання на 6% у порівнянні з попереднім кварталом (з 254 до 270 скарг) було зумовлене збільшенням кількості скарг з ключових предметів скарг: блокування податкових накладних (+14%, від 95 до 108), податкові перевірки (+2%, від 88 до 90) та податкові кримінальні справи (+56%, з 9 до 14). Водночас кількість звернень щодо електронного адміністрування ПДВ зменшилась на третину, щодо затримки з поверненням ПДВ — на дві третини.

ПРИЗУПИНЕННЯ РЕЄСТРАЦІЇ ПОДАТКОВИХ НАКЛАДНИХ.

У звітному кварталі ми вирішили більш поглиблено розглянути предмет, що становить понад 20% від всіх скарг РБО, отриманих за весь час роботи — зупинення реєстрації податкових накладних. Ми встановили, що він насправді складається з ще двох питань — внесення платників податків до переліку ризикових та невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних. Такі скарги ми вперше отримали лише у другому кварталі 2018 року.

У I кварталі 2020 року серед усіх звернень щодо блокування податкових накладних більшість (44%) стосувалася включення платників податків до списків ризикових. Більше того, кількість скарг з цього предмету значно збільшилась — у 2,5 рази — проти I кварталу 2019 року. Інша частка скарг (38%), що стосуються невиконання судового рішення про реєстрацію податкових накладних, — також значно зросла порівняно з IV кварталом 2019 року (+32%) та I кварталом 2019 року (+70%).

ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ.

На дії Національної поліції, органів Прокуратури та Служби безпеки України загалом ми отримали 50 скарг — цей блок посідає друге місце за кількістю звернень з

часткою в 11%. Компанії більше скаржилися на Національну поліцію (+10%), зокрема, повідомили про більшу кількість випадків процедурних зловживань (+36%, з 14 до 19 скарг), тоді як кількість звернень щодо бездіяльності, навпаки, зменшилась на 43% (з 14 до 8). Водночас ми отримали менше звернень стосовно органів Прокуратури та Служби безпеки України порівняно з IV кварталом 2019 року та I кварталом 2019 року.

ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ (МОВ).

У звітному періоді ми отримали незвично велику кількість скарг (33) на дії МОВ: майже в 4 рази більше порівняно з IV кварталом 2019 року та вдвічі більше проти I кварталу 2019 року. Саме так цей блок потрапив на третю позицію за кількістю звернень. Найчастіше підприємства скаржилися на проблеми, пов'язані з отриманням дозволів та відведенням земельних ділянок.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ.

Кількість скарг на дії державних регуляторів зменшилась порівняно з IV кварталом 2019 року та I кварталом 2019 року: на 44% та 35% відповідно. Як порівняти з попереднім кварталом, підприємства менше скаржилися на дії ДАБІ та АМКУ, тоді як кількість скарг на дії Держгеокадастру зросла.

МИТНІ ПИТАННЯ.

У звітному кварталі кількість скарг на дії митників зросла. Ми отримали 18 звернень, що на 80% (з 10 до 18) більше порівняно з IV кварталом 2019 року. Це було пов'язано зі збільшенням кількості скарг, пов'язаних з визначенням митної вартості товарів та затримками митного оформлення.

ІНШІ ПИТАННЯ.

Серед решти предметів скарг з ТОП-10 ми спостерігали збільшення кількості звернень на дії Міністерства юстиції (+8%, з 12 до 13), дії державних компаній (+150%, з 4 до 10) та змін до законодавства (+25%, від 4 до 5).

1.2. ЧАСОВІ МЕЖІ ПОПЕРЕДЬОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ

(пункт Регламенту 5.3.1 (b))

Середній час
попереднього
розгляду скарги

7,6

**РОБОЧИХ
ДНІВ**

Для довідки — відповідно до нашого Регламенту, час попереднього вивчення скарги не повинен перевищувати 10 робочих днів.

НА 2 ДНІ
менше проти попереднього кварталу підприємці чекали нашої відповіді щодо попередньої оцінки скарги.

1.3. КІЛЬКІСТЬ ПРОВЕДЕНИХ РОЗГЛЯДІВ ТА ПРИЧИНИ ЗАЛИШЕННЯ СКАРГ БЕЗ РУХУ

(пункт Регламенту 5.3.1 (c))

У I кварталі 2020 року РБО розпочала 284 розслідування (+14% порівняно з IV кварталом 2019 року) з 462 отриманих скарг (61%). Решту скарг ми або попередньо вивчали (9%), або відхилили, оскільки вони не відповідали критеріям Ради (29%).



*станом на 31 березня 2020 року

КІЛЬКІСТЬ РОЗПОЧАТИХ РОЗСЛІДУВАНЬ:

КВАРТАЛ I, 2020	248
КВАРТАЛ IV, 2019	249
КВАРТАЛ I, 2019	229

ЧАСТКА ВІДХИЛЕНИХ СКАРГ:	КВАРТАЛ I, 2020 — 29%
	КВАРТАЛ IV 2019 — 26%
	КВАРТАЛ I, 2019 — 26%

ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ У I КВАРТАЛІ 2020 РОКУ

	I КВАРТАЛ 2020	IV КВАРТАЛ 2019	I КВАРТАЛ 2019
Скарги, розгляд яких знаходиться поза компетенцією бізнес-омбудсмена	69	69	48
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення	20	21	23
На думку бізнес-омбудсмена, скаржник не виявив достатній рівень співпраці	12	17	10
На думку бізнес-омбудсмена, скарга безпідставна або інші органи чи установи вже розглядають таку справу	11	7	20
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	6	5	10
Скарга, яка подається повторно після прийняття рішення бізнес-омбудсменом про залишення її без руху	6	3	5
Скарга одного суб'єкта господарювання проти іншого	2	2	3
Сторона, яка зазнала впливу недобросовісної поведінки, не вичерпала принаймні одну інстанцію адміністративного оскарження	2	3	4
Усі інші	8	9	9
ВСЬОГО	136	136	132

Найпоширеніша причина (51%) відхилення скарг — вони були поза межами компетенції бізнес-омбудсмена. Активні судові провадження (15%) та недостатній рівень співпраці з боку скаржника (9%) також були поширеними у I кварталі 2020 року.

1.4. ЧАСОВІ МЕЖІ ПРОВЕДЕННЯ РОЗГЛЯДІВ

(пункт Регламенту 5.3.1 (d))

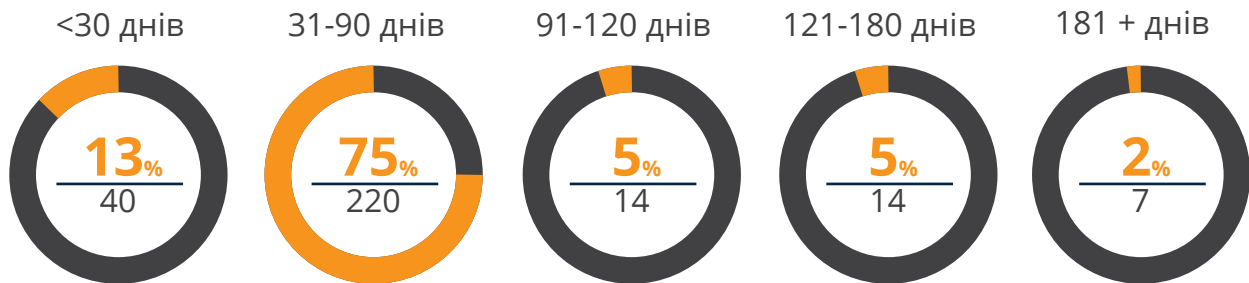
У звітному кварталі РБО закрила 295 справ (+18% порівняно з I кварталом 2019 року). Середній час розслідування цих справ становив 74 дні, що означає, що ми чудово вклалися у норматив нашого Регламенту — 90 днів.



**СЕРЕДНІЙ
ЧАС ЗАКРИТТЯ
РОЗСЛІДУВАНЬ:**

КВАРТАЛ I, 2020	74 днів
КВАРТАЛ IV, 2019	75 днів
КВАРТАЛ I, 2019	74 днів

**ВІДСОТОК
ЗАКРИТИХ СПРАВ ПО ДНЯХ:**



Більшість кейсів — 260, що становить 88% від усіх закритих розслідувань у I кварталі 2020 року, ми розслідували протягом 90 днів, як і передбачає наш Регламент. Розгляд 12% скарг потребував більше часу.



**ВВАЖАЄМО В РОЗГЛЯДІ СУТІ ПИТАННЯ
ВАША ПОЗИЦІЯ ВИЗНАЧИЛА ПОЗИТИВНЕ
ЗАКОННЕ РІШЕННЯ.»**

В. А. АКУЛОВ, ДИРЕКТОР ТОВ «АГРОЙЛ»

1.5. ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ НАЙЧАСТІШЕ

ТОП-10 ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

	I КВАРТАЛ 2020	IV КВАРТАЛ 2019	I КВАРТАЛ 2019
Державна податкова служба	256	247	204
Державна митна служба	18	10	30
Слідче управління фінансових розслідувань ГУ ДФС	14	9	20
Національна поліція	33	28	32
Місцеві органи влади	32	10	17
Міністерство юстиції	14	13	17
Прокуратура	12	18	22
Державне бюро розслідувань	10	4	0
Державні підприємства	9	4	4
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	8	12	11
Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України	5	8	3
Міністерство фінансів	5	4	4

Порівняно з попереднім кварталом компанії подали на 4% більше скарг на дії Державної податкової служби. Значно збільшилася кількість звернень щодо Державної митної служби та податкової поліції: +80% та +56% відповідно.

Ми отримали більше скарг від підприємств стосовно Національної поліції (+18%), але менше стосовно органів Прокуратури (-33%). Служба безпеки України, третій державний орган цього блоку, взагалі не потрапила до ТОП-10 органів, на які скаржилися найбільше.

У звітному кварталі ми зафіксували найбільш різке зростання кількості скарг стосовно місцевих органів влади: +220% проти IV кварталу 2019 року. Також зросла кількість звернень на такі держоргани зі списку ТОП-10: Міністерство юстиції (+8%), Національне бюро розслідувань (+150%), державні підприємства (+125%) та Міністерство фінансів (+25%). Водночас ми спостерігали зменшення кількості скарг на Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства (-33%) та Парламент, Кабінет Міністрів, Президента України (-38%).

ІНШІ ОРГАНИ, НА ЯКІ НАДІЙШЛИ СКАРГИ:

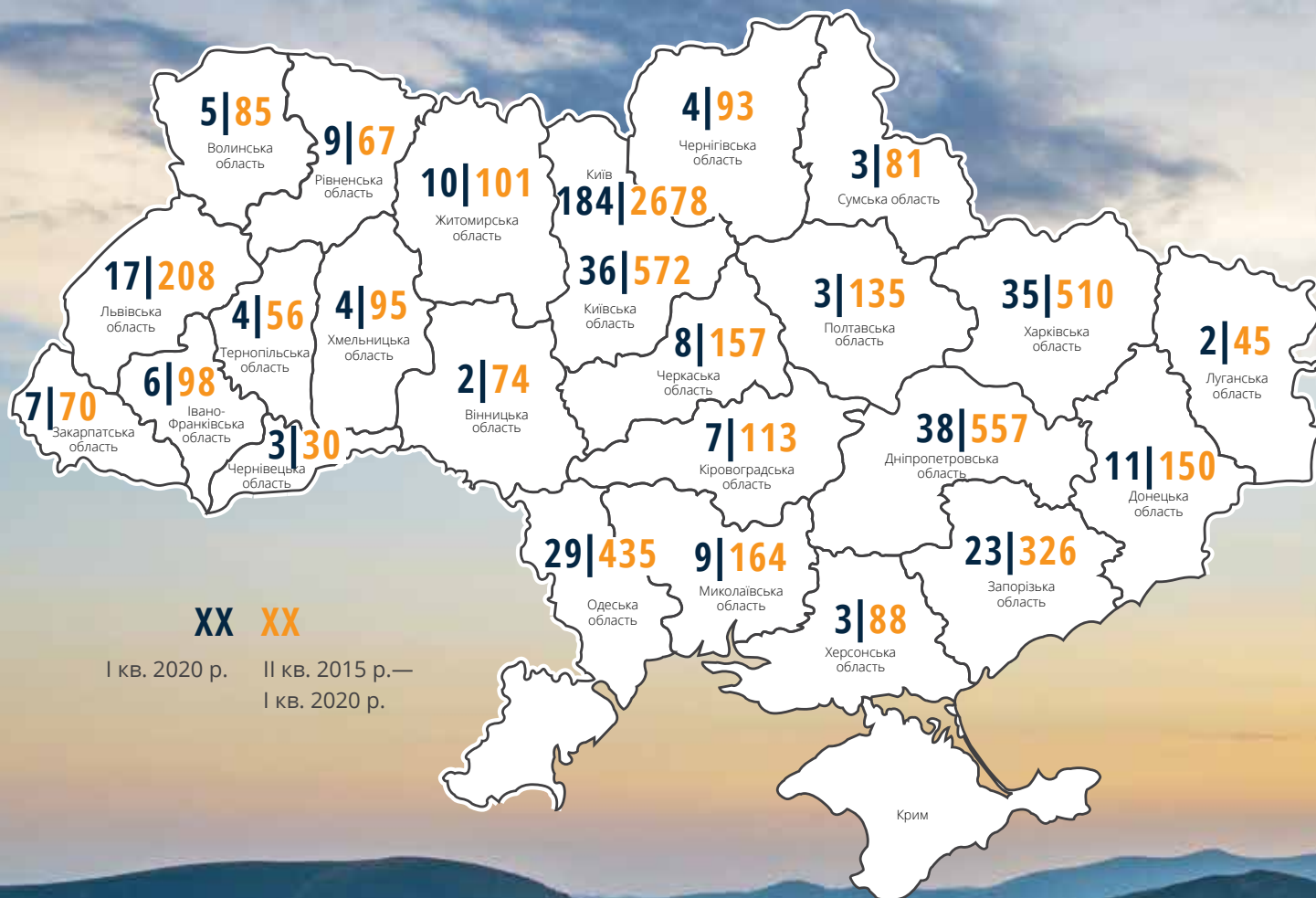
	I КВАРТАЛ 2020	IV КВАРТАЛ 2019	I КВАРТАЛ 2019
Служба безпеки України	6	5	4
Міністерство праці та соціальної політики України	8	6	4
Міністерство регіонального розвитку	1	3	4
Міністерство внутрішніх справ	2	0	3
Господарські та інші суди	1	1	3
Міністерство енергетики та захисту до-вкілля України	3	9	3
Міністерство оборони	0	0	3
Національне антикорупційне бюро	3	2	3
Державні фонди	0	1	2
Національний банк України	0	0	2
Міністерство інфраструктури	5	4	2
Міністерство охорони здоров'я України	0	1	1
Антимонопольний комітет України	3	3	1
Комунальні господарства	0	3	1
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	0	1	1
Державна прикордонна служба	1	0	1
Інші	7	2	6



ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА НАДАНУ ПІДТРИМКУ ТА ЗАХИСТ НАШИХ ІНТЕРЕСІВ. ВВАЖАЄМО, ВКЛАД РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА НЕОЦІНЕННИМ ДЛЯ РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ, ПОКРАЩЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙНОГО КЛІМАТУ ТА БОРОТЬБИ З КОРУПЦІЄЮ В УКРАЇНІ».

**В. В. ХРИСТЮК,
ДИРЕКТОР ТОВ «ЛАЙТ СТАР БІЗНЕС»**

1.6. ГЕОГРАФІЧНИЙ РОЗПОДІЛ ОТРИМАНИХ СКАРГ



XX XX

I кв. 2020 р. II кв. 2019 р.—
I кв. 2020 р.

	СКАРГ ОТРИМАНО У I КВ. 2020 Р.	ЧАСТКА ВІД ЗАГАЛЬНОЇ КІЛЬКОСТІ ОТРИМАНИХ СКАРГ
Київ	184	40%
Дніпропетровська область	38	8%
Київська область	36	8%
Харківська область	35	8%
Одеська область	29	6%

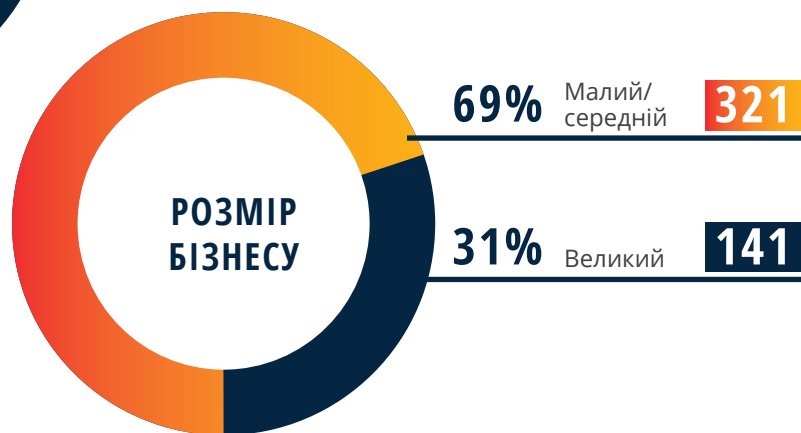
Кількість скарг з усіх ТОП-5 регіонів збільшилась порівняно з IV кварталом 2019 року. Найбільший приріст у порівнянні з попереднім кварталом зафіксовано щодо Одеської області. Саме так цей регіон витіснив Запорізьку область з ТОП-5.

1.7. ПОРТРЕТ СКАРЖНИКІВ



Як порівняти з IV кварталом 2019 року, у звітному періоді ми отримали на 12% більше звернень від українських та на 14% від іноземних компаній.

Ми отримали більше звернень як від МСП, так і великих компаній порівняно з IV кварталом 2019 — на 11% та 14% відповідно.



ТОП-5 ІНДУСТРІЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ ДО РБО:

Індустрія	Скарг отримано у I кварталі 2020	Скарг отримано у IV кварталі 2019	Скарг отримано у I кварталі 2019
ВСІ ВИДИ ОПТОВОЇ ТОРГІВЛІ І ДИСТРИБУЦІЯ	120	111	110
ВИРОБНИЦТВО	58	67	54
НЕРУХОМІСТЬ ТА БУДІВНИЦТВО	55	40	40
ПРИВАТНІ ПІДПРИЄМЦІ	42	42	30
СІЛЬСЬКЕ ГОСПОДАРСТВО ТА ГІРНИЧОДОБУВНА ПРОМИСЛОВІСТЬ	33	32	34
ВСІ ІНШІ	154	120	140

Більшість звернень подали оптовики (26%), виробники (13%), девелопери (12%), фізичні особи-підприємці (9%), а також представники агробізнесу та гірничодобувної промисловості (7%). Як порівняти з IV кварталом 2019 року ми отримали більше звернень з усіх ТОП-5 галузей окрім виробників (-13%). Найбільше зростання кількості звернень спостерігалось у сфері нерухомості та будівництва (+ 38%).

ІНШІ ІНДУСТРІЇ, ВІД ЯКИХ МИ ОТРИМАЛИ СКАРГИ:

Діяльність у сфері культури та спорту, відпочинку та розваг	4
Діяльність у сфері архітектури	1
Діяльність у сфері права	3
Діяльність холдингових компаній	1
Рекламна діяльність	2
Автотранспорт	7
Банківська діяльність	1
Благодійні організації	1
Комп'ютери та електроніка	1
Консалтинг	2
Освіта	2
Електромонтажні роботи	2
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	4
Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії	1
Тваринництво (розведення худоби та/або птиці)	4
Фінансові послуги	7
Рибальство	2
Управління фондами	2
Наземний і трубопровідний транспорт	1
Здоров'я, фармацевтика та біотехнології	2
Прокат, оренда та лізинг	9

Інформація та телекомунікації	6
Послуги зі страхування	2
ІТ-компанії	2
Обслуговування будинків і територій	1
Фізична особа	30
Поштові послуги	1
Поліграфічна діяльність, друкування, тиражування	2
Діяльність приватних охоронних служб	2
Діяльність громадських організацій	3
Послуги з ремонту та технічного обслуговування	5
Ресторанний бізнес	1
Роздрібна торгівля	18
Наукові дослідження та розробки	2
Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря	1
Наукові дослідження та розробки	3
Послуги з туризму та подорожей	1
Транспортування і зберігання	6
Складське господарство	4
Збирання та видалення відходів	2
Очищення стічних вод, каналізація	1
Інше	2



ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ВИСОКИЙ ПРОФЕСІОНАЛІЗМ, ДОКЛАДЕНІ ЗУСИЛЛЯ У ВДОСКОНАЛЕННІ ТА ПОЛІПШЕННІ УМОВ ПРОВАДЖЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА».

М. Б. ДУБИНА, АДВОКАТ

1.8. СКАРГИ БІЗНЕСУ, ПОВ'ЯЗАНІ З COVID-19

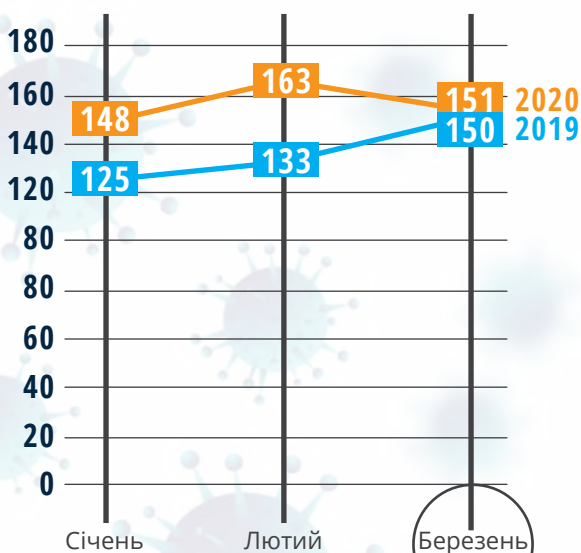
У середині березня Кабінет Міністрів запровадив карантин, як низку обмежень стосовно підприємницької діяльності та соціального життя з метою стримування поширення пандемії коронавірусу в Україні. Наразі зарано оцінювати вплив нових нормативних актів та економічного спаду, спричинених кризою, на співпрацю бізнесу з РБО.

ПРОТЕ МИ ПОМІТИЛИ ТАКІ ДВІ ТЕНДЕНЦІЇ:

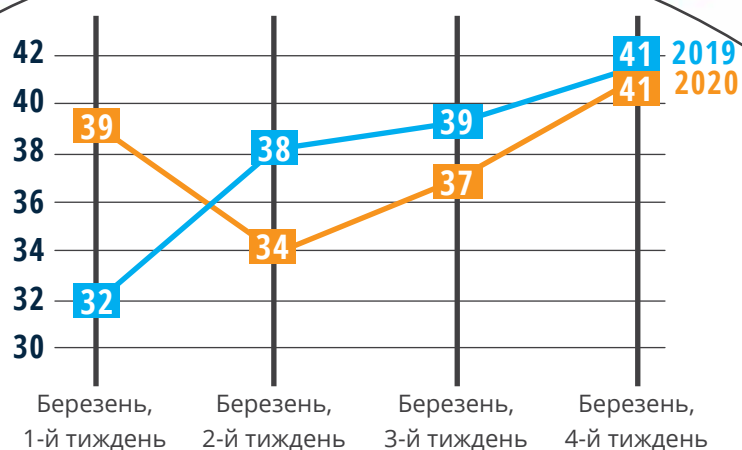
1

Перша полягає в тому, що кількість скарг, які отримала РБО у січні, лютому та першому тижні березня, була значно (приблизно на 20 відсотків), більшою, ніж за аналогічний період 2019 року. Після цього кількість скарг знизилася до середнього рівня 2019 року.

КІЛЬКІСТЬ СКАРГ ЗА СІЧЕНЬ-БЕРЕЗЕНЬ 2020 РОКУ ПОРІВНЯНО З АНАЛОГІЧНИМ ПЕРІОДОМ 2019 РОКУ.



КІЛЬКІСТЬ СКАРГ ЗА БЕРЕЗЕНЬ 2020 РОКУ ПРОТИ БЕРЕЗНЯ 2019 РОКУ



2

Друга тенденція полягає в тому, що підприємства почали надсилати скарги щодо нових правил, запроваджених для боротьби з пандемією коронавірусу. Перші кілька кейсів, не вирішених під час написання цього звіту, стосувалися:

ВИРОБНИК ЗАХИСНИХ КОСТЮМІВ поскаржився на дії Державної митної служби. Фірма отримала матеріал від іноземного партнера і виготовила захисні костюми. Раніше цю продукцію експортували без перешкод, проте нещодавно КМУ обмежив експорт деяких товарів у зв'язку з карантинном. В результаті завод, на якому працює близько двохсот співробітників, просто може залишитися без роботи.



ДОЧІРНЄ ПІДПРИЄМСТВО ФРАНЦУЗЬКОЇ КОМПАНІЇ подало схожу скаргу стосовно дій Державної митної служби. Компанія виготовила медичні товари (з французької сировини) та відправила їх назад до Франції. Вантажівку з продукцією заблокували на кордоні.



МЕРЕЖА РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ ТОВАРАМИ ДЛЯ ДОМУ, ЗДОРОВ'Я ТА КРАСИ поскаржилася на дії місцевих органів влади. У кількох населених пунктах місцеві органи влади повідомили, що магазини повинні закритися. При цьому в інших містах магазинам дозволено працювати.



АВТОШКОЛА поскаржилася на дії Головного управління МВД. Держорган не дозволив їм проводити теоретичні заняття в режимі дистанційного навчання. Це питання було і раніше актуальним, але тепер стало особливо нагальним через карантин, оскільки проводити заняття в класах взагалі не можна.



ПОЛЬСЬКИЙ ІНВЕСТИР стикнувся з проблемою реєстрації платника податків. Підприємець мав отримати податковий номер, щоб зареєструвати фірму в Україні. Проте податкова відповіла, що дана послуга під час карантину не надається, крім випадків загрози життю або здоров'ю. Тобто послуга надається, але за вибірковим принципом, що створює корупційні чинники в роботі державного органу та зовсім не сприяє залученню іноземних інвестицій.

РБО ВІДСЛІДКОВУВАТИМЕ ЗМІНИ У ЗАКОНОДАВСТВІ, ПОВ'ЯЗАНІ З COVID-19, ТА ЇХ ВПЛИВ НА УКРАЇНСЬКИЙ БІЗНЕС

1.9. ВІДГУКИ

У звітному кварталі ми отримали

131

форму зворотного зв'язку від наших заявників.

99%

з них відповіли, що задоволені роботою з нами

СКАРЖНИКИ ОЦІНЮВАЛИ НАШУ РОБОТУ ЗА ДЕКІЛЬКОМА КРИТЕРІЯМИ:

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

Вони також зазначили, що їм найбільше сподобалося в роботі з нами, та вказали на сфери, які потребують вдосконалення.

ХОЧУ ЩИРО ПОДЯКУВАТИ ВАШІЙ КОМАНДІ ТА ЗА ПРОВЕДЕНУ БЕЗПРЕЦЕДЕНТНУ РОБОТУ СТОСОВНО ВИРІШЕННЯ ПИТАНЬ З ПОДАТКОВИМИ ОРГАНАМИ ЩОДО МОЄЇ ПРОБЛЕМИ».

**ОЛЕКСАНДР ІВОНІН,
ПРИВАТНИЙ ПІДПРИЄМЕЦЬ**

ПРИЙМІТЬ ЩИРУ ВДЯЧНІСТЬ ЗА УЧАСТЬ У ЗАХИСТІ ПРАВ БІЗНЕСУ НА ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ. ВАШЕ ШВИДКЕ РЕАГУВАННЯ НА НАШУ СКАРГУ ДОЗВОЛИЛО ТОВАРИСТВУ ЗБЕРЕГТИ СВОЮ ВЛАСНІСТЬ, ВІДНОВИТИ ПРАВОПОРЯДОК ТА ПРОДОВЖИТИ ГОСПОДАРСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ».

І.О. ДОВГАЛЬ, ДИРЕКТОР ТОВ «СІТІСТЕЙТСЕРВІС»

2. ОГЛЯД РОЗСЛІДУВАНЬ

ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ

2.1. ІНФОРМАЦІЯ ПО ЗАКРИТИХ СПРАВАХ



КІЛЬКІСТЬ
ЗАКРИТИХ СПРАВ:

КВАРТАЛ I, 2020	295
КВАРТАЛ IV, 2019	249
КВАРТАЛ I, 2019	277

УСЬОГО ЗАКРИТО СПРАВ
З ПОЧАТКУ ДІЯЛЬНОСТІ:

4634

У першому кварталі 2020 року ми закрили 295 справ, що на **18%** більше, ніж у попередньому кварталі.

ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ ЗАКРИТИХ СПРАВ У ПЕРШОМУ КВАРТАЛІ 2020 РОКУ:

	СПРАВ ЗАКРИТО I КВАРТАЛ 2020	СПРАВ ЗАКРИТО IV КВАРТАЛ 2019	СПРАВ ЗАКРИТО I КВАРТАЛ 2019
Податкові питання	201	177	182
Дії державних регуляторів	28	17	22
Дії органів Прокуратури	12	2	15
Дії Національної поліції	9	17	16
Митні питання	10	19	10
Дії місцевих органів влади	6	4	6
Дії Міністерства юстиції	4	10	9
Дозволи та ліцензії	4	1	3
Дії державних компаній	3	2	3
Дії Служби безпеки України	2	1	3

Податкові питання склали 62% усіх закритих справ, тоді як дії державних регуляторів, другий за поширеністю предмет скарг, був в центрі уваги лише 7% закритих розслідувань. Ми завершили 34 розслідування щодо дій правоохоронних органів, що загалом становить 12%. Лише 3% закритих розслідувань стосувалося митних питань.



ВИСЛОВЛЮЄМО СВОЮ ГЛИБОКУ ПОВАГУ ТА ПОДЯКУ ВСІЙ КОМАНДІ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА АКТИВНУ ВИСОКОПРОФЕСІЙНУ ПІДТРИМКУ ТА СПРИЯННЯ У РОЗГЛЯДІ СКАРГИ КОМПАНІЇ. ПЕРЕКОНАНІ, ЩО УЧАСТЬ РАДИ СПРИЯЛА ПРОЗОРІСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ЗАПОБІГЛА ПОРУШЕННЮ ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ НАШОЇ КОМПАНІЇ».

**ТОМАШ МІКОЛАЙЧАК, ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР
«FERRERO УКРАЇНА»**

**ФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РБО
ДЛЯ БІЗНЕСУ У ПЕРШОМУ КВАРТАЛІ 2020 РОКУ**

231 МЛН.
ГРН.

**ЗАГАЛЬНИЙ ФІНАНСОВИЙ
ВПЛИВ ДІЯЛЬНОСТІ РБО
З 20 ТРАВНЯ 2015 РОКУ
ПО 31 БЕРЕЗНЯ 2020 РОКУ
СТАНОВИТЬ:**

18,1 МЛРД.
ГРН.

	ГРН.
Податкові перевірки	195,822,726
Блокування податкових накладних	20,316,281
Інші податкові питання	9,147,017
Електронне адміністрування ПДВ	2,647,066
Затримки з поверненням ПДВ	2,600,000
Процедурні зловживання Національної поліції — повернення коштів	160,000

Найбільша частка фінансового впливу (85%), що становить 195 млн. грн. — це результат скасування необґрунтованих результатів податкових перевірок. Ми також допомогли підприємцям зареєструвати податкові накладні на суму понад 20 млн. грн. та повернути понад 14 млн. грн. шляхом вирішення різних податкових питань.

НЕФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РБО У ПЕРШОМУ КВАРТАЛІ 2020 РОКУ:

	НЕФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ І КВАРТАЛ 2020	НЕФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ ІV КВАРТАЛ 2020	НЕФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ І КВАРТАЛ 2020
Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться	44	40	40
Узгодження/прийняття податкової звітності	5	7	7
Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації	5	3	3
Закриття кримінальної справи, порушеної проти скаржника	3	3	3
Зміна/прийняття законодавства; поліпшення процедури	3	2	2
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони	2	1	1
Контракт, підписаний/укладений з державним органом	1	1	1
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	1	2	2
Претензії та штрафні санкції проти скаржника скасовані	—	1	1

У першому кварталі 2020 року ми припинили десятки випадків зловживань держорганами, допомогли компаніям закрити необґрунтовані кримінальні справи та сприяли поліпшенню процедур та внесенню змін до законодавства.

НАДАНІ ІНДИВІДУАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Надано індивідуальних (тих, що стосуються конкретних скарг) рекомендацій у першому кварталі, 2020 р.:

175



	Сукупний рівень виконання рекомендацій з травня 2015 року до відповідного періоду				
	Надано рекомендацій	Виконано рекомендацій	I квартал 2020	IV квартал 2019	I квартал 2019
Державна податкова служба, Державна митна служба, Державна фіскальна служба	2137	1979	93%	93%	93%
Національна поліція України	164	131	80%	81%	84%
Прокуратура України	140	112	80%	82%	81%
Місцеві органи влади	121	90	74%	74%	73%
Міністерство юстиції	106	97	92%	92%	91%
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	100	89	89%	85%	85%
Міністерство екології та природних ресурсів України	56	49	88%	92%	94%
Служба безпеки України	55	54	98%	98%	96%
Державні підприємства	32	28	88%	86%	84%
Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України	31	27	87%	90%	84%
Міністерство праці та соціальної політики України	28	26	93%	93%	90%
Міністерство фінансів України	24	19	79%	86%	94%
Міністерство розвитку громад та територій України	23	23	100%	98%	96%
Міністерство інфраструктури України	20	14	70%	76%	82%
Міністерство охорони здоров'я України	14	12	86%	92%	100%
Міністерство внутрішніх справ	14	11	79%	79%	79%

	Сукупний рівень виконання рекомендацій з травня 2015 року до відповідного періоду				
	Надано рекомендацій	Виконано рекомендацій	I квартал 2020	IV квартал 2019	I квартал 2019
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	11	10	91%	91%	88%
Антимонопольний комітет України	10	7	70%	70%	70%
Інше	9	8	89%	91%	90%
Господарські та інші суди	7	7	100%	100%	100%
НАБУ	6	5	83%	100%	100%
Національний банк України	5	2	40%	40%	40%
Державні фонди	5	2	40%	40%	40%
Комунальні служби України	1	1	100%	100%	100%
Міністерство освіти і науки України	1	1	100%	100%	100%
НАБУ	1	1	100%	-	-
Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення	1	1	100%	100%	100%
Державна служба України з надзвичайних ситуацій	1	1	100%	100%	100%
Всього	3123	2807	90%	91%	90%

Станом на кінець першого кварталу 2020 року державні органи виконали 90% індивідуальних рекомендацій Ради.

Серед держорганів, яким ми адресували понад 30 рекомендацій, найкращі показники виконання продемонстрували: Служба безпеки України (98%), Державна податкова служба, Державна митна служба, Державна фіскальна служба (93%), Міністерство юстиції (92%) та Міністерство екології та природних ресурсів України (92%). Найнижчий показник виконання у місцевих органів влади (74%), Національної поліції (80%) та органів Прокуратури (80%).

2.2. ВИЯВЛЕНІ ТА ВИРІШЕНІ СИСТЕМНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ



Системний Звіт

Жовтень 2015

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ЗОВНІШНЬО-ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

Проблема

Непрозорі процедури експорту металобрухту.

Рекомендація Ради

Розробити зміни до Закону України «Про металобрухт» щодо регулювання експорту та імпорту для модернізації законодавства та вдосконалення економічних і правових положень, пов'язаних з операціями з металобрухтом.

Дії, виконані державними органами

Проект Закону про внесення змін до деяких законодавчих актів (щодо детінізації ринку металургійної сировини та операцій з металобрухтом) №2426 від 12.11.2019.

14.01.2020 — Прийнято в першому читанні.



Системний Звіт

Липень 2016

ЗМЕНШЕННЯ КОРУПЦІЙНИХ РИЗИКІВ ТА СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ В БУДІВНИЦТВІ

Проблема

Адаптація законодавства щодо розміщення на ринку будівельних виробів до законодавства ЄС із дотриманням зобов'язань України по Угоді про асоціацію з ЄС.

Рекомендація Ради

Підготувати проект нормативно-правового акту про затвердження технічного регламенту будівельних матеріалів з повною відповідністю Регламенту Комісії (ЄС) № 305/2011 Європейського Парламенту та Ради від 9 березня 2011 р., що встановлює гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних виробів та скасовує Директиву Ради 89/106/ЄЕС із дотриманням зобов'язань України по Угоді про асоціацію з ЄС.

Дії, виконані державними органами

Проект Закону «Про надання будівельної продукції на ринку» №2698 від 28.12.2019

28.02.2020 — Надано подання Комітету про розгляд на черговій сесії ВРУ



Системний Звіт

Березень 2020

ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ

Проблема

У разі зупинення податкових накладних або включення платника податків до переліку ризикових платників податків, відповідний підприємець не отримував інформацію про причини/обставини, що призвели до такого рішення.

Рекомендація Ради

Рада рекомендувала запровадити механізм надання підприємцю інформації, з якої платник податків міг би зрозуміти, які документи йому слід подати, або як відкоригувати свою діяльність для реєстрації податкової накладної або виключення зі списку ризикових платників податків.

Дії, виконані державними органами

01 лютого 2020 року набула чинності постанова КМУ № 1165, яка передбачає, що платник податку отримує рішення про відповідність критеріям ризиковості платника податку через електронний кабінет у день прийняття такого рішення. У рішенні зазначається підстава, відповідно до якої встановлено відповідність платника податку критеріям ризиковості платника податку.

Однак, виходячи з нещодавньої практики Ради, податкові органи не вказують чітко причину включення до переліку ризикових платників податків, обмежуючись лише формулюваннями «Наявність ознак ризиковості», «Наявність податкової інформації» або «Транзит ПДВ».

З огляду на це, практична реалізація постанови КМУ потребує подальшого вдосконалення.

Проблема

Обов'язок підприємства надсилати окреме повідомлення до Державної податкової служби України про призначення нового керівника, в той час як податковий орган має доступ до Єдиного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських організацій.

Рекомендація Ради

Рада надавала загальну рекомендацію Уряду вжити заходів для спрощення документообігу, пов'язаного з трудовою діяльністю, та перенесення його в електронний формат.

Дії, виконані державними органами

12 лютого 2020 року КМУ прийняв постанову № 188, якою фактично скасовано обов'язок підприємств інформувати податковий орган про новопризначеного керівника.

Проблема

Відносно жорсткі штрафи у контексті притягнення роботодавця до відповідальності за порушення трудового законодавства.

Рекомендація Ради

У контексті пропорційності Рада рекомендувала переглянути розміри штрафів з урахуванням характеру, тяжкості допущених порушень та ступеню вини роботодавця, а також передбачити можливість застосування попереджень за незначні чи виявлені вперше правопорушення та/або надання пільгового строку на їхнє усунення без обов'язку сплати відповідних штрафів.

Дії, виконані державними органами

02.02.2020 набрали чинності зміни до Кодексу законів про працю України (Закон № 378-IX від 12.12.2019). Зокрема, внесено зміни до статті 265:

- Суттєво зменшено розміри штрафів за неформальну зайнятість та недопуск до перевірки;
- Запроваджено попередження для роботодавців на спрощеній системі оподаткування (1-3 групи) у разі вчинення порушення вперше;
- Запроваджено критерій повторюваності правопорушень;
- 50% знижка за сплату штрафу протягом 10 днів;
- В окремих випадках штраф не сплачується у разі добровільного усунення виявлених порушень роботодавцем.

Проблема

Наближення технічного регулювання, стандартів та оцінки відповідності.

Рекомендація Ради

У контексті реалізації Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року Рада рекомендувала узгодити технічні регламенти, стандарти та роботи з оцінки відповідності.

Дії, виконані державними органами

12 лютого 2020 року КМУ прийняв низку змін до постанов (зокрема, № № 459, 1170, 937, 1057), що узгодило технічні регламенти з Угодою про оцінку відповідності та прийнятність промислових товарів.

2.3. ОГЛЯД ВАЖЛИВИХ РОЗСЛІДУВАНЬ

У цьому розділі ми наводимо приклади кейсів, вирішених у результаті виконання рекомендацій РБО різними державними органами.

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

Предмет: Податкові перевірки

**ДПС скасувала
донарахування
66 млн. грн. міжнародній
енергетичній компанії
Shell**

Об'єкт скарги:
Державна податкова
служба України (ДПС)

Суть скарги:

До Ради звернулося українське представництво міжнародної енергетичної компанії Shell, яка, зокрема, обслуговує мережу АЗС в Україні. Скаржник не погоджувався з результатами податкової перевірки, відповідно до яких він мав додатково сплатити 66 млн. грн.

Перевіривши діяльність підприємства, податковий орган дійшов висновку, що скаржник завищив від'ємне значення об'єкта оподаткування з податку на прибуток на 56 млн. грн. та занижив податок на прибуток на суму понад 8 млн. грн. ДПС розцінив продаж пального підприємством низці контрагентів за допомогою смарт-карток нереальними операціями. На думку держоргану, у контрагентів не було достатньої кількості працівників, а також необхідної матеріально-технічної бази, транспортних засобів для зберігання та транспортування нафтопродуктів.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, Рада підтримала позицію підприємства. Інспектор письмово попросив ДПС всебічно та неупереджено розглянути звернення скаржника. На думку Ради, обставини справи вказували на те, що податкова намагалася притягнути скаржника до відповідальності за порушення, вчинені, ймовірно, не скаржником, а іншими суб'єктами господарювання. Крім того, згідно з поясненнями скаржника, кримінальне провадження, у якому фігурували його контрагенти розпочали на підставі його власної заяви. Варто зауважити, що одразу після того, як підприємство повідомило про порушення правоохоронцям, воно припинило співпрацю з відповідними партнерами — ще у липні-серпні 2016 року.

Інспектор Ради взяв участь в адміністративному розгляді скарги підприємства в ДПС, де знову підтримав позицію підприємства.

Результат:

Податкова дослухалася до аргументів Ради та скасувала донарахування підприємству на суму 66 млн. грн. Справу успішно закрито.

Предмет: Податкові перевірки

ДПС скасувала донарахування ІТ-компанії на суму майже 10 млн. грн.

Об'єкт скарги: Головне управління Державної податкової служби України в Харківській області (ДПС)

Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася ІТ компанія з іноземними інвестиціями. Підприємство не погоджувалося з результатами податкової перевірки, відповідно до яких мало додатково сплатити майже 10 млн. податків та штрафів.

Підприємство придбало програмне забезпечення на суму 20 млн. грн. у британських контрагентів з метою доопрацювання та продажу своїй материнській компанії у США, що займається технологіями зв'язку. Проте ДПС дійшла висновку, що підприємство насправді нічого не купувало. На думку податкового органу, це були фіктивні операції, здійснені з метою заниження податкових зобов'язань. Тому ДПС донарахувала компанії податки на прибуток та відповідні штрафні санкції.

Не погоджуючись з такими висновками, підприємство оскаржило їх в ДПС, а також звернулося за допомогою до Ради.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, Рада підтримала позицію підприємства. Інспектор Ради звернув увагу, що фінансова звітність британських контрагентів опублікована у відкритому доступі на офіційному порталі Сполученого Королівства.

Ретельний аналіз статей фінансової звітності підтвердив можливість здійснення транзакцій, які податковий орган вважав фіктивними, а також спростував версію про те, що британські контрагенти не вели господарської діяльності у відповідних періодах у достатніх обсягах.

Також Скаржник надав достатні підтверджуючі документи для віднесення відповідних транзакцій на витрати, пов'язані з розробкою програмного продукту.

Інспектор письмово попросив ДПС незалежно та об'єктивно розглянути скаргу підприємства з урахуванням пропозицій РБО та підтримав позицію Скаржника під час розгляду скарги в ДПС.

Результат:

Протягом десяти днів ДПС прийняла рішення на користь підприємства та скасувала донарахування у повному обсязі. Справу успішно закрито.

Предмет: Податкові перевірки

ДПС погодилася з ТОВ «ФЕРРЕРО УКРАЇНА» та скасувала донарахування 3 млн. грн.

Об'єкт скарги: Офіс великих платників податків Державної фіскальної служби (ОВПП)

Суть скарги:

До Ради звернувся офіційний імпортер всесвітньо відомої готової кондитерської продукції компанії Групи FERRERO ТОВ «ФЕРРЕРО УКРАЇНА». Скаржник не погоджувався з висновками податкової перевірки, згідно з якими мав додатково сплатити близько 3 млн. грн. податків.

Податковий орган стверджував, що Скаржник занижив свої податкові зобов'язання з ПДВ та податку на прибуток. Зокрема, на думку податківців, Скаржнику надали рекламні послуги, які носили нереальний характер. Такі висновки податкова зробила на підставі перевірки, призначеної за результатами адміністративного оскарження податкових повідомлень-рішень. Принагідно зазначимо, що первісна податкова перевірка також була предметом розгляду Ради. В межах попереднього звернення Рада також підтримала позицію Скаржника. Тоді, погодившись із позицією Скаржника та Ради, ДФС скасувала податкові повідомлення-рішення, та все ж таки вирішила призначити повторну перевірку, яка для Скаржника закінчилася аналогічними нарахуваннями.

Вже у другій скарзі Рада працювала із висновками, зробленими під час «повторної» перевірки. Нарахування податків на підставі висновків про нереальність господарських операцій є досить поширеною практикою податківців.

Вжиті заходи:

Вивчивши документи справи, Рада встановила, що не дивлячись на проведення додаткової перевірки, податківці так і не встановили бодай-яких нових порушень, які б не були попередньо спростовані Скаржником. Мусимо відзначити, що акт повторної перевірки здебільшого відтворював положення акту первісної перевірки. Під час розгляду Скарги відповідальний інспектор Ради наголосив на дотриманні принципу «належного адміністрування» відповідно до якого рішення державних органів мають бути максимально послідовними та передбачуваними для бізнесу. Крім того, Рада просила ДПС врахувати, що в процедурі адміноскарження обов'язок доказування покладається саме на контролюючий орган, а не на платника податків.

Результат:

За результатами розгляду справи ДПС погодилась із аргументами Скаржника, задовольнила скаргу підприємства та скасувала донарахування на суму близько 3 млн. грн. Скаржник подякував Раді за допомогу у вирішенні справи.

Предмет: Податкові перевірки

Знайшли крайнього

Рада допомогла запорізькому підприємцю переконати податківців, що з його «неоформленими працівниками» усе не так просто, як здалося з першого погляду

Об'єкт скарги:

Головне управління Державної податкової служби у Запорізькій області (ГУ ДПС), Головне управління Державної служби з питань праці у Запорізькій області (ГУ Держпраці)

Суть скарги:

До Ради звернувся фізична особа — підприємець (ФОП) з Запоріжжя, що веде бізнес, пов'язаний з організацією міжнародних автомобільних перевезень вантажів здебільшого у близьке зарубіжжя. Свій малий бізнес підприємець веде разом з дружиною, яка допомагає йому вести облік та звітність. Вона власне й виступила його представницею при поданні скарги до Ради.

Збентежена представниця Скаржника розповіла, що в них з чоловіком виникли проблеми одразу з двома контролюючими органами (ГУ ДПС та ГУ Держпраці). З першого погляду ці проблеми виникли «на рівному місці». Однак ситуація виглядала дуже серйозно. Контролюючі органи стверджували, що підприємець є роботодавцем для 22 осіб, які офіційно не оформлені. На цій підставі на нього наклали штраф у розмірі 2,7 млн. грн., на додаток до донарахування податків та соціальних внесків з заробітної плати цих осіб.

Представниця Скаржника попросила Раду розібратися у ситуації, яка здалася їй абсолютно абсурдною, та допомогти.

Вжиті заходи:

Попервах інспектори Ради поставились до тверджень Скаржника із певною долею скепсису, розуміючи, що неофіційна зайнятість дуже поширена в Україні, і є висока вірогідність того, що висновки перевіряючих мають під собою певне підґрунтя. Та заглибившись у ситуацію, інспектори зрозуміли, що усе не так, як здається з першого погляду.

Розпитавши Скаржника та його представницю про їхній бізнес, команда інспекторів Ради насамперед розібралась у його бізнес-моделі.

Так, інспектори дізналися, що Скаржник іноді виконує перевезення безпосередньо (зокрема й сам здійснює рейси на власній вантажівці, під час виконання одного з яких його застав перший дзвінок інспектора Ради), а іноді — виступає лише їх організатором (транспортним експедитором). У останньому випадку він залучає до виконання перевезень колег — інших ФОП-ів, які в свою чергу здійснюють рейси самостійно або ж з залученням своїх найманих водіїв.

При такій формі кооперації ФОП-и, що працюють на субпідряді, зберігають повну самостійність і не підпорядковуються Скаржникові. Яскравим свідченням їх самостійності було,

зокрема, те, що такі ФОП-и працюють на своїх власних вантажівках, і не позбавлені права самостійно приймати та виконувати заявки будь-яких інших замовників, окрім Скаржника.

Вивчивши документи, інспектори Ради переконались, що з юридичної точки зору бізнес Скаржника має досить складну та подекуди заплутану структуру, яка включає в себе численні договори транспортного експедирування й перевезення із замовниками, субекспедиторами та безпосередніми перевізниками, договори оренди (позички) транспортних засобів, тощо.

Між тим, за наслідками детального вивчення документів інспектори Ради впевнились, що Скаржник говорить правду — ознак наявності саме трудових відносин між ним та 22 водіями, з точки зору інспекторів Ради, аж ніяк не прослідковувалось.

Через те, що Скаржник під час виконання багатьох перевезень виступав транспортним експедитором (організатором перевезень), він постійно фігурував у документах, які стосуються цих перевезень, наприклад у міжнародних автомобільних вантажних накладних (CMR), а подекуди й у митних деклараціях, які оформлювались при розмитненні вантажів. Саме в цих документах податківці й помітили прізвище Скаржника. На цій підставі ГУ ДПС зробило у акті податкової перевірки висновок, що Скаржник є роботодавцем для всіх 22 водіїв, які виконували відповідні перевезення. Податківці не тільки зробили власний висновок про необхідність донарахування податків та соціальних внесків, а й повідомили про виявлені ними факти ГУ Держпраці, яке, в свою чергу, виписало Скаржникові астрономічний штраф за порушення трудового законодавства. Та висновки обох органів були, вочевидь, передчасними та, ймовірно, помилковими.

Обміркувавши ситуацію, інспектори Ради вирішили розділити її на дві паралельні течії, кожна з яких вимагала особливого підходу.

Перша з них стосувалася штрафу, який виписало Скаржникові ГУ Держпраці. Стосовно таких штрафів в Україні, на жаль, взагалі не передбачено процедури адміністративного оскарження, до якої могла б долучитися Рада. Ба більше, постанови про накладення таких штрафів ще й є виконавчими документами. Це означає, що через короткий проміжок часу після їх винесення такі постанови можуть бути спрямовані на примусове виконання. А це тягне за собою дуже небезпечні для підприємця наслідки (включаючи арешт банківських рахунків і майна та подальше примусове погашення суми штрафу за рахунок реалізації такого майна).

Відтак у підприємця не було іншого вибору, окрім як негайно подавати до суду позов стосовно оскарження постанови ГУ Держпраці, та просити суд зупинити її примусове виконання. Саме це інспектори Ради Скаржникові і порадили, хоча й розуміли, що подання позову до суду унеможливить подальшу пряму участь Ради у врегулюванні цього аспекту ситуації. Підприємець цією порадою скористався, звернувшись до адвоката з метою підготовки судового позову.

Друга течія стосувалась власне податкових донарахувань та донарахувань єдиного внеску. Тут ситуація ще не зайшла настільки далеко, і існував потенціал для її позасудового врегулювання з допомогою Ради.

Висновки акту податкової перевірки, які стали першопричиною виникнення цієї проблемної ситуації, на момент звернення Скаржником до Ради ще не набули статусу остаточних. На підставі заперечень Скаржника була призначена повторна документальна перевірка, під час якої ревізори мали дослідити ситуацію більш детально. Та повторна перевірка закінчилась результатом, який лише незначною мірою відрізнявся від первинного — податківці все ще наполягали на тому, що Скаржник має 19 (хоча вже й не 22) неоформлених працівників, і відступати не збиралися. Скаржник знов подав заперечення, цього разу вже на акт повторної перевірки, і попросив Раду долучитися до процесу їх розгляду.

Беручи до уваги всі обставини ситуації, керівництвом було прийнято рішення відрядити представника Ради на розгляд заперечень до ГУ ДПС.

Результат:

Під час розгляду заперечень заступник керівника ГУ ДПС дослухався до аргументів представника Ради та наказав провести нову (вже третю) перевірку, і цього разу детально дослідити всі ті обставини, на які Скаржник наголошував у своїх запереченнях, і які визнала важливими Рада.

Результати нової перевірки разюче відрізнялися від попередніх. Податківці продовжували стверджувати про наявність у Скаржника ознак трудових відносин лише з 2 особами (йдеться про тих з його субпідрядників, які не мали статусу ФОП-ів, хоча й були, як стверджує Скаржник, незалежними підприємцями по суті своєї діяльності). А як ми пам'ятаємо, раніше йшлося про 19, а ще раніше — про 22 неоформлених працівників.

Відтак, висновки нової перевірки стали значно сприятливішими для підприємця, а обсяг донарахованих податків та соціальних внесків істотно зменшився.

До того ж, висновки нової податкової перевірки, які спростовують попередні висновки в частині 20 з 22 «неоформлених працівників», зможуть стати вирішальним аргументом у суді на користь необхідності скасування постанови ГУ Держпраці про накладення штрафу (принаймні, в основній її частині).

Запорізький бізнесмен продовжує наполягати, що навіть ті 2 особи, які залишились зазначеними у останньому акті перевірки, не були його працівниками, і він має намір у подальшому це довести. Однак він визнав, що висновки нової перевірки є значно більш об'єктивними та виваженими, ніж попередньої, та подякував Раді за підтримку.

Предмет: Податкові перевірки

**ДПС скасувала
донарахування
2,8 млн. грн. провідному
зернотрейдеру**

Об'єкт скарги:

Офіс великих платників податків (ОВПП) Державної податкової служби України

Суть скарги:

У жовтні 2019 року до Ради бізнес-омбудсмена звернувся провідний міжнародний зернотрейдер. Компанія не погоджувалася з висновками позапланової податкової перевірки, відповідно до яких було не підтверджено 1,9 млн. грн. від'ємного значення об'єкта оподаткування ПДВ та через це застосовано майже 900 тис. грн. штрафних санкцій.

Цікаво, що позапланова податкова перевірка компанії стосувалася обставин, які вже були досліджені ОВПП на початку 2019 року. Тоді, у квітні 2019 року, за сприяння Ради Державна фіскальна служба України скасувала підприємству податкові повідомлення-рішення через те, що відповідний акт податкової перевірки «не відображав фактичних обставин справи та не містив чіткого обґрунтування і доказів порушення» компанією вимог податкового законодавства у частині взаємовідносин із трьома контрагентами.

Позапланова податкова перевірка, однак, «повернула» компанії донарахування щодо взаємовідносин із двома контрагентами, які були скасовані контролюючим органом в рамках адміністративного оскарження пів року тому. Тому, шукаючи підтримки, Скаржник повторно звернувся до Ради.

Вжиті заходи:

Інспекторка Ради попросила представника компанії здійснити наочне текстове порівняння висновків спірного акта позапланової перевірки та первинного акта податкової перевірки в частині правовідносин із двома контрагентами, щодо яких в ОВПП знову є зауваження. Таким чином було встановлено, що акт позапланової перевірки не містить жодних нових доказів на підтвердження здійснення товариством податкового правопорушення. Реальні зміни тексту акта позапланової перевірки насправді стосувалися лише декількох описових абзаців при зазначенні (i) чергового контрагента у ланцюгах постачання та (ii) реквізитів ще одного господарського договору Скаржника.

Вивчивши обставини справи, Рада письмово звернулась до ДПС та підтримала позицію підприємства. Рада додала власні аргументи та рекомендувала податковому органу повно, всебічно та неупереджено розглянути справу підприємства.

Інспекторка Ради взяла участь у розгляді скарги компанії у ДПС за участю представників Скаржника.

Результат:

Дослухавшись до аргументів Ради, ДПС повністю задовільнили скаргу підприємства. Такими чином, компанія домоглася узгодження суми бюджетного відшкодування податку — їй повернуть понад 1,7 млн. грн. ПДВ і дозволять перенести у наступні періоди ще 166 тис. грн. від'ємного значення об'єкта оподаткування ПДВ. Крім того, ДПС скасувала підприємству майже 900 тис. штрафів. Справу успішно закрито.

Предмет: Податкові перевірки

Банк уникнув повторної сплати податку на прибуток

Об'єкт скарги:

Офіс великих платників податків (ОВПП) Державної податкової служби України

Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою на ОВПП звернувся український банк. Установа не погоджувалася з результатами перевірки, відповідно до яких вона мала сплатити додатково понад 1 млн. грн. податків.

Наприкінці 2018 року Скаржник придбав та приєднав інший банк та, відповідно, наслідував всі права та обов'язки останнього. Обидві установи сплатили податки за 2018 рік. Проте за результатами перевірки ОВПП дійшов висновку, що Скаржник занижив фінансовий результат до оподаткування та не сплатив податок на прибуток за приєднаний банк.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради ретельно дослідив матеріали скарги та податкової звітності скаржника. Рада визначила, що висновки ДПС про заниження фінансового результату до оподаткування не були вірними, оскільки вони не враховували, що відповідна частина фінансового результату відображалася у податковій декларації приєднаного банку за останній звітний період до приєднання. Ця установа, в свою чергу, належним чином сплатила всі необхідні податки. Залишення в силі податкового рішення призвело б до вимоги повторної сплати податку на прибуток.

Інспектор Ради взяв участь у розгляді матеріалів скарги в ДПС. Рада також письмово попросила податковий орган належно розглянути скаргу установи та врахувати її пропозиції.

Результат:

Дослухавшись до аргументів Ради, ДПС скасувала рішення на користь скаржника. Підприємству вдалося уникнути подвійної сплати податку на прибуток. Справу успішно закрито.

Предмет: Податкові перевірки

**Скасовано податкові
донарахування
запорізькому
агропідприємству**

Об'єкт скарги:

Головне управління
Державної податкової
служби у Запорізькій
області (Запорізька ДПС)

Суть скарги:

До Ради звернулося агропідприємство з Запорізької області. Скаржник не погоджувався з податковими донарахуваннями на суму понад 600 тис грн.

В ході перевірки Запорізька ДПС встановила, що скаржник порушив низку норм Податкового кодексу, а саме занижив ПДВ, що підлягає сплаті до бюджету, та не зареєстрував відповідні податкові накладні.

Так, в основу даних висновків Запорізькою ДПС було покладено те, що:

- скаржник списав як «мертві відходи» зерно, щодо якого відсутні акти сортування та сушіння на підтвердження якості, сорності та вологості, а також дозвільні документи, які би підтверджували факт існування відходів як таких, їх розміщення та утилізацію;
- понаднормово застосовував мінеральні добрива, що могло знизити врожайність засіяної культури або спричинити її загибель;
- трактористи-машиністи підприємства допускали неточності у найменуванні виконаних сільськогосподарських робіт у первинних документах, які склалися при транспортуванні сіна, дров та відходів, тюкуванні соломи, дискуванні, оранці городів, у зв'язку із чим Запорізька ДПС встановила нецільове використання дизельного пального;
- скаржник не нарахував податкові зобов'язання, списавши витрати через загибель посівів внаслідок посухи.

Не погоджуючись з висновками податкового органу, підприємство оскаржило їх в ДПС та звернулося за допомогою до Ради.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, Рада підтримала позицію підприємства. Рада письмово попросила ДПС належно розглянути скаргу підприємства та врахувати відповідні аргументи. Інспектор Ради також взяв участь у розгляді справи підприємства в ДПС.

Результат:

ДПС дослухалася до аргументів Ради та задовільнила скаргу підприємства. Донарахування на суму понад 600 тис грн успішно скасовано. Скаржник подякував Раді за участь у розгляді та вирішенні справи.

Предмет: Податкові перевірки

**ДПС скасувала
донарахування
727 тис. грн. виробнику
устаткування**

Об'єкт скарги:

Головне управління ДПС у
Івано-Франківській області

Суть скарги:

До Ради звернулось машинобудівне підприємство ПрАТ «Поберезький завод пресових агрегатів». Скаржник не погоджувався з висновками податкової перевірки, згідно з якими мав додатково сплатити близько 1 млн. грн. податків.

Податковий орган стверджував, що Скаржник занижив свої податкові зобов'язання з ПДВ. Зокрема, на думку податківців, операції Скаржника з певними контрагентами мали нереальний характер, що призвело до формування «штучного» податкового кредиту для цілей сплати ПДВ. Тому ДПС донарахувала компанії ПДВ та штрафні санкції.

Не погоджуючись з такими висновками, підприємство оскаржило їх в ДПС, а також звернулося за допомогою до Ради.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, Рада повністю підтримала позицію підприємства.

По операції із одним із контрагентів відповідальний інспектор Ради звернув увагу ДПС, зокрема, на наявність міжнародної товарно-транспортної накладної, перевірку якої не здійснював контролюючий орган, що підтверджувала походження товару та факт реальності здійсненої поставки.

Щодо ознак фіктивності іншого контрагента Скаржника, Рада спростовувала аргументи контролюючого органу посиланням на активну участь відповідної компанії у значній кількості тендерів, під час яких інші замовники мали змогу ретельно перевірити правосуб'єктність компанії.

Інспектор Ради також взяв участь у адміністративному розгляді скарги підприємства в ДПС, де знову підтримав позицію компанії.

Результат:

ДПС дослухалась до аргументів Ради відносно операцій Скаржника із одним із контрагентів та скасувала донарахування у розмірі 727 тис. грн. Справу успішно закрито.

Предмет: Електронне адміністрування ПДВ

10 млн. грн. повернулися на рахунок власника

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба України (ДФС)

Суть скарги:

Транспортне підприємство скаржилось на ДФС, яка не виконувала рішення суду щодо поновлення реєстраційного ліміту на суму понад 10 млн. грн.

Податкова місцевого рівня анулювала реєстрацію скаржника як платника ПДВ, через начебто відсутність підприємства за вказаним місцезнаходженням. На момент анулювання реєстрації скаржника на його електронному рахунку знаходились сума понад 10 млн. грн. Ці кошти зникли з рахунку скаржника в системі електронного адміністрування ПДВ. Через місяць реєстрація скаржника платником ПДВ була поновлена податковою, однак кошти не повернуті на рахунок.

Скаржник звернувся з проблемою до суду. Адмінсуд зобов'язав ДФС поновити на електронному рахунку підприємства 10 млн. грн. — суму податку, на яку скаржник має право зареєструвати податкові накладні.

Але навіть після того, як рішення суду набрало законної сили та підлягало обов'язковому виконанню, ДФС не поспішала. Протягом півроку, за словами скаржника, ДФС ігнорувала всі письмові звернення підприємства. Скаржник навіть пішов до Державної виконавчої служби (ДВС), щоб примусово виконати рішення суду. За заявою скаржника ДВС відкрила виконавче провадження, однак і це не дало результату. Втративши надію вирішити проблему самостійно, підприємство звернулося за допомогою до Ради.

Вжиті заходи:

Рада письмово рекомендувала ДФС виконати рішення суду — повернути кошти на рахунок підприємства. На що отримала відповідь: «виконання Рішення суду буде здійснено відповідно до встановленого порядку і механізму його виконання». Жодних конкретних дій та виплат на користь скаржника при цьому на відбулося. Інспектор Ради був змушений винести матеріали справи на розгляд експертної групи ДФС та Ради.

Результат:

Цей інструмент спрацював, ДФС дослухалася до аргументів Ради. Скаржник повідомив, що податкова нарешті виконала рішення суду. Кошти повернулися на електронний рахунок підприємства у повному обсязі. Справу успішно закрито.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

Предмет: Державні регулятори — інші дії

**За сприяння Ради
Держказначейство
виплатило борг
будівельній компанії**

Об'єкт скарги:

Управління Державної
казначейської служби
України у Дарницькому
районі м. Києва
(Держказначейство)

Суть скарги:

Рада отримала скаргу від будівельної компанії з Києва. Підприємство скаржилось, що Держказначейство не виплачувало борг у розмірі 2,5 млн. грн. за роботу, яку скаржник виконав для комунального підприємства.

Наявність заборгованості підтверджувалась наказом господарського суду Києва. Судове рішення щодо виплату боргу вже набрало законної сили і було направлено Держказначейству для примусового виконання. Незважаючи на численні звернення Скаржника, Держказначейство затягувало списання заборгованості.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, інспекторка Ради письмово звернулась до головного розпорядника бюджетних коштів на території відповідного району Києва. Інспекторка попросила організувати зустріч із залученням всіх сторін для вирішення проблеми підприємства.

Результат:

Зустріч пройшла напрочуд ефективно. Директор комунального підприємства боржника повідомив, що заборгованість перед скаржником була погашена у повному обсязі. Підприємство підтвердило, що кошти надійшли на його рахунок того ж дня. Справу успішно закрито.

МИТНІ ПИТАННЯ

Предмет: Оцінка митної вартості

Одеська митниця погодила митну вартість імпортеру добрив

Об'єкт скарги:

Одеська митниця
Державної фіскальної
служби (Одеська митниця)

Суть скарги:

До Ради звернулося підприємство з німецькими інвестиціями, що займається імпортом та оптовою торгівлею добривами в Україні. Скаржник не погоджувався з коригування митної вартості імпортованих товарів Одеською митницею.

У 2018-2019 роках підприємство імпортувало добрива на суму понад 70 млн. грн, сплатило з цих транзакцій майже 500 млн. грн. податків і зборів. Поставки добрив здійснювалися за прямим контрактом від іноземного виробника, на кожну партію товару готувалася окрема специфікація-додаток до договору. Текст специфікацій відрізнявся тільки термінами поставки/оплати і ціною товару. Для митного оформлення під час кожної поставки надавалися ідентичні пакети документів.

При зростанні ціни на товар зауважень до документів у митників не виникало. Але коли ціна почала знижуватися через укріплення курсу гривні працівники митниць почали знаходити «розбіжності» в документах і коригувати ціни, підвищуючи вартість імпорту. При цьому «еталоном» вважалася найвища ціна поставки по специфікації за цим договором. Приклади «розбіжностей», які наводив скаржник: візуальна відмінність підписів контрагента на документах, оплата товару на кілька днів пізніше.

Підприємство завозило товар через 4 різні пункти пропуску і всюди виникала однакова проблема. Митники не визнавали ціну, вказану у специфікації, та коригували її в більшу сторону. Підприємство зазначало, що у всіх перелічених випадках у митниць були відсутні законні підстави для витребування додаткових документів, окрім поданих підприємством разом з електронною митною декларацією, оскільки документи повністю підтверджували числові значення заявленої декларантом митної вартості.

Вжиті заходи:

Вивчивши документи справи, інспектор Ради взяв участь тристоронній зустрічі разом з податківцями та представниками компанії. Митники проаналізували документи, подані скаржником до митного оформлення, озвучили свої зауваження та роз'яснили спірні моменти. Представники компанії висловили готовність надати всіх необхідні для розгляду документи. Досягнені домовленості та аргументи на користь скаржника Рада прописала у листі до ДФС.

Результат:

Одеська митниця дослухалася до аргументів Ради та скасувала рішення про коригування митної вартості. Справу успішно закрито.

ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Предмет: Кримінальна справа, порушена з боку Національної поліції

Кожен має займатися своєю справою: підслідність змінено

Об'єкт скарги:

Слідче управління
Головного управління
Національної поліції
в Одеській області
(Одеська НП)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу на дії одеських правоохоронців. Скаржник — група компаній, яка займається будівництвом та обслуговуванням об'єктів будівництва — просив допомогти у зміні підслідності кримінальної справи, ініційованої проти його колишньої керівниці.

За повідомленням Скаржника, екс-голова кооперативу зловживала своїми посадовими обов'язками, ошукувала інвесторів та привласнювала собі кошти підприємства. З відповідною заявою скаржник звернувся до Національної поліції, проти неї відкрили кримінальне провадження.

Проте розслідування доручили управлінню, яке, як правило, розглядає зовсім інші категорії справ. Це насторожило скаржника. Крім того, за словами кооперативу, правоохоронці умисно затягували розгляд справи. Ще більше скаржник здивувався, коли проти нього відкрили декілька зустрічних кримінальних справ.

Переконаний у тому, що слідчі управління були особисто зацікавлені у захисті екс-керівниці, скаржник звернувся до Ради.

Вжиті заходи:

Ретельно вивчивши документи справи, Рада дійшла висновку, що звернення Скаржника було обґрунтованим. Зокрема, декілька судових рішень вказували на те, що службові особи, які розслідували справу екс-керівниці, могли бути зацікавленою стороною у відповідних кримінальних провадженнях.

Рада письмово звернулася до ГПУ з проханням розглянути звернення скаржника та прийняти неупереджене рішення по ньому. Інспекторка підкреслила, що розслідуванням справи має займатися інше управління.

Результат:

ГПУ дослухалася до аргументів Ради та передала подальший розгляд справи Державному бюро розслідувань, розташованому у Миколаєві. Хід досудового розслідування вказаних кримінальних проваджень взяв під контроль Офіс Генерального прокурора. Кейс успішно закрито.

Предмет: Бездіяльність Національної поліції**Повернення майна після триразового скасування арешту****Об'єкт скарги:**

Головне слідче управління Національної поліції України (ГСУ НП)

Суть скарги:

Рада отримала скаргу на бездіяльність правоохоронців від столичної IT-компанії. Підприємство скаржилось, що співробітники ГСУ НП тривалий час не повертали йому тимчасово вилучене майно.

Так, наприкінці 2018 року в межах досудового розслідування правоохоронці обшукали офіс, який орендував скаржник. В ході обшуку вилучили, зокрема, кадрову документацію та комп'ютерну техніку. Дозволу на вилучення цього майна у правоохоронців не було, тож в подальшому Генеральна прокуратура України (ГПУ) подала клопотання про накладення арешту на це майно.

Слідчий суддя майже одразу арештував майно компанії, проте через два місяці підприємству вдалось скасувати арешт через суд. Однак буквально через тиждень слідчий суддя повторно наклав арешт на це ж майно. Вдруге подавши апеляційну скаргу, у червні 2019 року скаржник знову домігся його скасування.

Та повернути майно скаржник не міг — ГСУ НП стверджувало, що не отримувало ухвалу апеляційного суду про скасування арешту. Тож бездіяльність ГСУ НП компанія оскаржила до слідчого судді, який скаргу задовольнив і зобов'язав слідчих ГСУ НП таки повернути власнику майно, тимчасово вилучене у нього понад пів року тому.

Надалі скаржник подавав клопотання про повернення майна, проте отримував від ГСУ НП лише відмови. Причина — ненадходження ані ухвали апеляційного суду про скасування арешту, ані ухвали слідчого судді про повернення майна. Водночас, відповідаючи на адвокатські запити представника скаржника, районний суд підтверджував факт направлення копій ухвал до ГСУ НП для виконання.

На цьому етапі підприємство звернулося до Ради за допомогою.

Вжиті заходи:

Вивчивши документи справи, Рада письмово попросила ГСУ НП та ГПУ розібратися, чи виконали правоохоронці ухвалу суду. ГПУ відповіла коротко: правові підстави для повернення вилученого у скаржника майна відсутні. ГСУ НП, при цьому, знову повідомило, що ухвали суду для виконання не надходили.

Цікаво, що після залучення Ради, восени 2019 року скаржнику стало відомо, що декілька місяців тому його майно було арештовано втретє, хоча про наявність такої ухвали слідчого судді раніше ніде не повідомлялося, а у Єдиному державному реєстрі судових рішень

вона була відсутня. Після звернення скажника до апеляційного суду, перед новорічними святами арешт було скасовано втретє.

Тож у січні 2020 року інспекторка Ради винесла справу підприємства на обговорення експертної групи за участю представників Ради і ГСУ НП. Спеціалісти Ради підкреслювали, що майно, яке не перебуває під арештом, не може незаконно утримуватися правоохоронними органами, і повинно негайно бути повернене підприємству. У результаті співробітники ГСУ НП запевнили, що виконають ухвалу суду після звернення скажника до слідчого з відповідною заявою.

Результат:

У лютому 2020 року Офіс Генерального прокурора відзвітував про повернення майна підприємству. Проте на цьому історія не завершилася: Скажник повідомив Раді, що протягом лютого 2020 року ГСУ НП дійсно були повернені усі гроші і частина вилученого обладнання. Це майно, однак, належало не скажнику, а третім особам, відносно яких у грудні 2018 року також проводився обшук та інші процесуальні дії. Техніка скажника, як повідомили його адвокатам, перебувала на той момент в експертній установі, а отже ГСУ НП мало вжити додаткові заходи, щоб повернути її власнику.

Лише у березні скажник повідомив про успішне повернення власного майна у повному обсязі. Отже, завдяки спільним зусиллям команди адвокатів компанії та працівників Ради, через майже півтора року тимчасово вилучені документи і техніка повернулися до законного власника.

Підприємство подякувало команді Ради за допомогу:
«Висококваліфікованим спеціалістам Ради Бізнес-омбудсмена [...] вдалось успішно забезпечити супровід взаємовідносин Товариства з представниками Генеральної прокуратури України та Національної поліції України, що принесло результат у вигляді повного повернення незаконно вилученого у Товариства майна».

ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ

Предмет: Реєстраційна служба Мін'юсту

Відбито рейдерську атаку проти підприємства з Харківщини

Об'єкт скарги:

Міністерство юстиції України, Департамент нотаріату та державної реєстрації

Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернулося подружжя з Харківщини — засновники підприємства, що займається пасажирськими перевезеннями. Проти підприємства здійснили рейдерську атаку шляхом внесення змін до корпоративних документів та державних реєстрів.

Подружжя випадково дізналося, що державний реєстратор на підставі підроблених документів змінив учасників, керівника та підписанта підприємства. Єдиним учасником підприємства стала інша юридична особа, якій передали нерухоме майно скаржників у якості внеску у статутний капітал підприємства.

Оскільки скаржники не брали участі у зборах учасників підприємства, про які йшла мова у підроблених документах, не зверталися до нотаріусів та не ініціювали жодних з зазначених реєстраційних змін і не підписували відповідних документів, було очевидно, що їх атакували рейдери.

Підприємці негайно звернулися до Комісії з питань розгляду скарг у сфері державної реєстрації Мін'юсту (Комісія), а також направили скаргу до РБО.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, Рада письмово виклала свою позицію у листі до Комісії та попросила її забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги Скаржників.

Результат:

Мін'юст повідомив про задоволення скарги в повному обсязі. Оскаржувані реєстраційні дії скасували. Актуальну інформацію поновили у державних реєстрах.

3. СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Одним з ключових завдань Ради бізнес-омбудсмена є забезпечення ефективного системного діалогу бізнесу з Урядом, органами державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємствами, які перебувають у державній власності або підпорядковані державним органам.

3.1. СПІВПРАЦЯ З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

РБО ПІДПИСАЛА

12

МЕМОРАНДУМІВ ПРО СПІВПРАЦЮ З:

Державною податковою службою

Державною митною службою

Державною фіскальною службою

Генеральною прокуратурою

Службою безпеки України

Міністерством екології та природних ресурсів

Державною регуляторною службою

Міністерством юстиції

Національним антикорупційним бюро

Київською міською державною адміністрацією

Національною поліцією

Національним агентством з питань запобігання корупції

ЗУСТРІЧІ ЕКСПЕРТНИХ ГРУП

Експертні групи є платформою для відкритого та прозорого розгляду конкретних скарг, а також вдосконалення законодавства, яке регулює підприємницьку діяльність та усунення перешкод для ведення бізнесу в Україні.

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА

ПРОКУРАТУРА

НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ

МІНІСТЕРСТВО ЕКОЛОГІЇ ТА ПРИРОДНИХ РЕСУРСІВ

СЛУЖБА БЕЗПЕКИ

МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ

СЛІДЧЕ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСОВИХ РОЗСЛІДУВАНЬ ГУ ДФС

ВСЬОГО

Кількість зустрічей

4

1

1

1

1

1

1

10

Кількість розглянутих кейсів

55

25

12

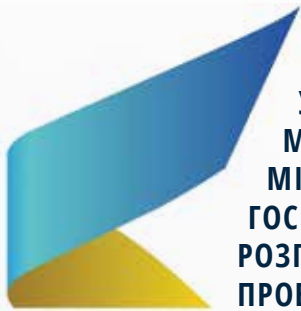
7

5

2

1

107



РАДУ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗАПРОСИЛИ ДО УЧАСТІ У ЗАСІДАННЯХ КООРДИНАЦІЙНОЇ РАДИ З ПИТАНЬ РОЗВИТКУ МІКРОПІДПРИЄМНИЦТВА ТА МАЛОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА ПРИ МІНІСТЕРСТВІ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, ТОРГІВЛІ ТА СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ. НА ЗУСТРІЧАХ КООРДРАДИ, ЗОКРЕМА, РОЗГЛЯДАЛИСЯ НАШІ СИСТЕМНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЗІ ЗВІТУ «ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ».

3.2. ОСВІТНІ СЕМІНАРИ З АСС ТА НААУ

Спільно з нашими партнерами з Американської торговельної палати в Україні (АСС) та Національної асоціації адвокатів України (НААУ) ми розпочали дві окремі низки освітніх заходів, присвячені важливим проблемам бізнесу в Україні. Мета семінарів, розрахованих переважно на практикуючих юристів — поділитися нашим прикладним досвідом та інформацією про останні нововведення в законодавстві. Ми вважаємо, що маємо найкращі можливості для цього, оскільки розглядаємо реальні кейси бізнесу стосовно неправомірних дій державних органів і першими помічаємо системні проблеми підприємців.

Ми плануємо поновити проведення семінарів як тільки будуть зняті карантинні заходи з запобігання розповсюдженню COVID-19.

СЕМІНАРИ З НААУ

05.03.2020

СКАРГИ БІЗНЕСУ НА ДІЇ ТА БЕЗДІЯЛЬНІСТЬ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ: ЯК МОЖЕ ДОПОМОГТИ РБО?



Під час семінару інспектори розглянули наступні питання:

- Статистика та результати роботи з правоохоронцями
- Інструменти, які використовує Рада у роботі з правоохоронцями. Приклади успішних кейсів
- Практика Ради у розслідуванні податкових скарг, пов'язаних з кримінальними провадженнями. Важливість виконання системних рекомендацій Ради
- Невиконання судових рішень правоохоронцями: що робити, якщо проблема вплинула на ваш бізнес
- Законодавче регулювання ведення обліку та зберігання майна, вилученого в результаті проведеного обшуку: як Рада може допомогти

СЕМІНАРИ З АСС

26.02.2020

СЕМІНАР «БОРОТЬБА З РЕЙДЕРСТВОМ В УКРАЇНІ: РОЛЬ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА»



Під час семінару інспектори розглянули наступні питання:

- Види та інструменти рейдерства
- Оскарження рейдерських атак на бізнес щодо реєстрації нерухомості: розробка законодавства та останні новели
- Участь Ради бізнес-омбудсмена у розслідуванні скарг щодо рейдерства «Антирейдерським колегіумом» Міністерства юстиції: практичні кейси та поради

10.03.2020

СТАН ВИКОНАННЯ СУДОВИХ РІШЕНЬ ПРОТИ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ



Під час семінару інспектори розглянули наступні питання:

- Стан виконання судових рішень з точки зору практики РБО
- Практичне дотримання юридичної відповідальності за невиконання рішення суду (на основі кейсів РБО)
- Проблемні аспекти, пов'язані з виконанням нефінансових рішень, винесених проти державних органів (видача дозволів, реєстраційні дії, внесення змін до баз даних тощо)
- Виконання фінансових рішень Державною казначейською службою (мораторії та державні гарантії)
- Судовий контроль за виконанням судових рішень

3.3. БРОШУРИ З АКТУАЛЬНИХ ПИТАНЬ БІЗНЕСУ

Відповідаючи на запит бізнесу та за результатами проведення семінарів, ми підготували дві практичні брошури для підприємців:

1. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ВИПАДКИ КОРУПЦІЇ



Ми помітили, що часто підприємці, які стикалися з корупцією, були не готові публічно говорити про це. Зазвичай компанії побоювалися, що це призведе до додаткового тиску з боку державних органів.

Саме тому ми розробили спеціальний посібник, в якому йдеться про нові державні гарантії, запроваджені для тих, хто став жертвою корупції, та міститься інформація про конфіденційні канали комунікації. Ці інструменти призначені для захисту викривачів та забезпечення їх законних прав.

2. РИЗИК СПЛЕСКУ РЕЙДЕРСТВА



Поряд зі спалахом COVID-19 також існує ризик різкої активізації рейдерства. Як нещодавно повідомило Міністерство юстиції, протягом першого тижня карантину зафіксовано стільки ж випадків неправомірних дій державних реєстраторів, скільки за вересень-грудень 2019 року.

Дбаючи про компанії, що ведуть бізнес в Україні, ми розробили рекомендації для підприємств щодо того, як захистити себе від рейдерства та що робити у випадку рейдерської атаки. Ми закликаємо компанії не втрачати пильності щодо своїх активів та подавати скарги на неправомірні дії державних реєстраторів до «Антирейдерської колегії» Мін'юсту та Ради бізнес-омбудсмена.

3.3. ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Рада бізнес-омбудсмена використовує зовнішні комунікації, щоб інформувати про тенденції скарг бізнесу, висвітлення системних проблем підприємців та пропонувати шляхи їх вирішення. Варто зазначити, що ми працюємо з медіа виключно на основі безкоштовного інформаційного обміну, надаючи зі свого боку експертні консультації, юридичний аналіз та свіжу статистику стосовно неправомірних дій державних органів.

МЕДІА

Розуміючи та поважаючи нашу місію у захисті законних інтересів бізнесу та покращенні бізнес-клімату, профільні журналісти завжди готові знайомити читацьку аудиторію з результатами нашої роботи. Медіа також високо оцінюють рівень нашої правової експертизи та вміння передавати повідомлення — наші фахівці є частими авторами на ключових онлайн платформах, доповідачами на форумах і семінарах, спікерами телевізійних і радіостудій.

У ЦЬОМУ КВАРТАЛІ НАШІ ІНТЕРВ'Ю ПУБЛІКУВАЛИ: СПЕЦІАЛІЗОВАНІ ЮРИДИЧНІ МЕДІА

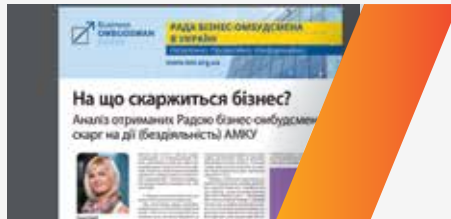
Юридична практика



Український юрист



ЮрГазета



З початку роботи у травні 2015 р, бізнес-омбудсмена та його офіс згадували

25000+
РАЗІВ

100%

згадувань
позитивні або
нейтральні

БІЗНЕС-ВИДАННЯ

Deutsche Welle



UA-Times



The Page



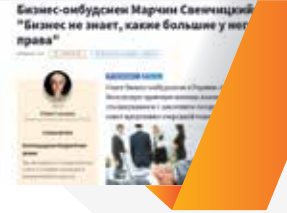
Інтерфакс



Ліга:Закон Бізнес



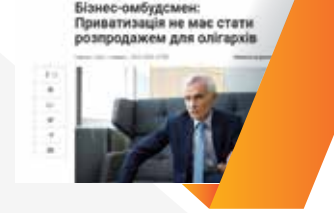
Дзеркало тижня



Бізнес Україна



РБК Україна



ПЛАТФОРМИ МІЖНАРОДНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Дух і літера



Приватний підприємець



ОЕСР

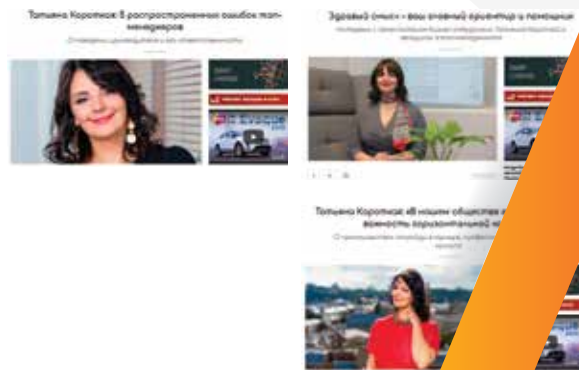


LIFESTYLE ПРОЄКТ

ЄБРР



WOMO



МИ НЕОДНОРАЗОВО ВИСВІТЛЮВАЛИ РЕЗУЛЬТАТИ НАШОЇ РОБОТИ НА ТЕЛЕБАЧЕННІ

Україна 24



Oboz.TV



UA Times



Прямий



ТА РАДІО



Радіо НВ

МИ РЕГУЛЯРНО ОРГАНІЗУЄМО КРУГЛІ СТОЛИ, НА ЯКІ ЗАПРОШУЄМО ЖУРНАЛІСТІВ — ЩОБ ВОНИ ПОБАЧИЛИ ТА ВІДЧУЛИ, ЯК ПРАЦЮЄ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕН.

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



СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

FACEBOOK

(@BUSINESSOMBUDSMANUKRAINE)

YOUTUBE

(@РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА)

LINKEDIN

(@BUSINESS OMBUDSMAN COUNCIL)

INSTAGRAM

(@BUSINESS_OMBUDSMAN_COUNCIL)

TWITTER

(@BUS_OMBUDSMAN)



ЩО МИ РОБИМО В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ:

Ділимося історіями успіху. Робимо висновки з невдалих кейсів.

Розповідаємо про системні проблеми, з якими стикається бізнес.

Публікуємо важливі новини. Ділимося думками та поглядами.

Створюємо власний контент. Знімаємо відео.

Візуалізуємо інформацію, надаємо перевагу інфографіці.

Ділимося статтями, рубриками та іншим корисним контентом.

Анонсуємо наші заходи, транслюємо їх наживо.

Спілкуємося з дописувачами. Швидко реагуємо на їхні запитання.

ВИБРАНІ УКРАЇНСЬКІ ПОДІЇ:

29/01

Сніданок з бізнес-омбудсменом і керівниками бізнесу, організований німецько-українсько промислово-торговельною палатою



13/01

Зустріч Координаційної ради з питань розвитку мікропідприємництва та малого підприємництва при Міністерстві розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України



30/01

Зустріч з бізнес-асоціаціями, організована Українською Радою Бізнесу



31/01

Круглий стіл «Невиконання рішень судів з приводу реєстрації податкових накладних — коли зрушимо з мертвої точки?», організований Комітетом Асоціації правників України з податкового та митного права



04-05/02

XIII Форум Європа-Україна в Жешуві, організований Інститутом Східноєвропейських Досліджень



05/02

Зустріч Комітету права Ukrainian Real Estate Club



07/02

Зустріч з Русланом Рябошапкою, Генеральним прокурором України, організована АСС



12/02

Сніданок з литовськими бізнесменами, організований Посольством Литви в Україні

13/02

Зустріч Президента України з українським бізнесом



19/02

Семинар, присвячений запровадженню практик доброчесності для досягнення цілей сталого розвитку, організований під егідою спільної програми Європейського Союзу та ОЕСР по залученню інвестицій у регіон Середземномор'я; Барселона, Іспанія

**28/02**

GET Business Festival

**28/02**

Антикорупційна донорська зустріч, організована Представництвом Європейського Союзу в Україні

05/03

Презентація Звіту з Моніторингу адміністративного судочинства в Україні, організована проектом ЄС «Право-Justice»

**27/02**

Презентація книги «Польська солідарність з Майданом»



ЗУСТРІЧІ В ОФІСАХ ОМБУДСМЕНА ЗА КОРДОНОМ:

04/02

Зустріч з паном Адамом Абрамовичем, Омбудсменом малого та середнього бізнесу в Польщі

17/02

Зустріч з пані Ніно Чекватадзе, заступником бізнес-омбудсмена Грузії

**20/02**

Зустріч з паном Jaume Saura, заступником омбудсмена Каталонії (Síndic De Greuges De Catalunya)

**20/02**

Зустріч з керівництвом з Офісом омбудсмена в Барселоні (Síndic de Greuges de BCN), омбудсменом пані Maria Assumpció Vilà, та заступником омбудсмена пані Natàlia Ferré Giró





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

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

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