Business
**OMBUDSMAN**
Council

# ЗВІТ

## IV КВАРТАЛ 2018 РОКУ

(01 жовтня – 31 грудня)

ТЕМА ЗВІТУ:

## Галузевий аналіз скарг

# РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ

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

**ДОНОРАМИ Є**

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

# ЗМІСТ

**Вступне слово бізнес-омбудсмена** **4**

**Огляд року в цілому та IV кварталу 2018 р.** **6**

**1. Тенденції скарг** **10**
1.1. Кількість та характер отриманих скарг 10
1.2. Часові рамки попереднього вивчення скарг 14
1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху 15
1.4. Часові межі проведення розглядів 18
1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше 19
1.6. Географія отриманих скарг 21
1.7. Портрет скаржників 23
1.8. Галузевий аналіз скарг 27
1.9.Відгуки 42

**2. Огляд розслідувань та рекомендації державним органам** **46**
2.1. Інформація по закритих справах на наданих рекомендаціях 46
2.2.Виявлені та вирішені системні проблеми 55
2.3. Новий системний звіт з питань ринку праці 63
2.4. Огляд важливих розслідувань 65

**3. Співпраця зі стейкхолдерами** **87**
3.1. Співпраця з державними органами 88
3.2. Зв’язки з громадськістю 91

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

# ВСТУПНЕ СЛОВО БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА

## Шановні друзі, колеги та партнери!

Я радий представити вам звіт Ради бізнес-омбудсмена за четвертий квартал 2018 року.

Наприкінці року тривале зменшення кількості скарг на неправомірні дії державних органів, яке ми спостерігали протягом 9 місяців 2018 року, припинилося. В останньому кварталі ми отримали 427 звернень від підприємців, що на 39% більше, ніж у III кварталі 2018 року.

Більшість скарг (62%) стосувалася податкових питань. Варто зазначити, що з приводу податкових перевірок компанії подали 80 скарг, і це найбільший квартальний показник з початку роботи Ради. Кількість звернень щодо блокування податкових накладних також зросла, хоча після перезапуску системи їх автоматичної реєстрації у березні 2018 року, здавалося б, проблема поступово вирішувалася, оскільки кількість скарг з цього предмету зменшувалась декілька кварталів поспіль.

Стосовно різних правоохоронних органів ми спостерігали різні тенденції звернень. Компанії більше скаржилися на Національну поліцію, але менше – на Прокуратуру та Службу безпеки України.

Ми також отримали менше скарг стосовно державних регуляторів, органів місцевого самоврядування та державних

підприємств. Проте, кількість звернень щодо Міністерства юстиції, митних питань та законодавчих змін зросла.

Порівняльний галузевий аналіз скарг підкреслив подібності та відмінності у зверненнях компаній з різних сфер. Так, оптовики і дистриб'ютори найчастіше скаржилися на податкові (72%) та митні питання (6%). Агрокомпанії більше за інших були стурбовані діями державних регуляторів (12%), а компанії з нерухомості – органів місцевого самоуправління (12%). У 2018 році виробники стали предметом особливого інтересу правоохоронців (17%, в той час як індивідуальні підприємці відзначилися найбільшою часткою скарг щодо правоохоронців (18%) та активним ініціюванням законодавчих змін (10%).

У IV кварталі 2018 року ми поставили новий рекорд: державні органи виконали 94% рекомендацій Ради. Крім того, рівень задоволеності скаржників збільшився до 97%. Ми також припинили десятки випадків зловживань з боку державних органів, допомогли скаржникам закрити безпідставні кримінальні справи та отримати дозволи.

З радістю зазначимо декілька важливих системних перемог кварталу. 4 листопада 2018 року набув чинності Закон (також відомий як «Маски-Шоу Стоп 2»), що розширює механізми оскарження вчинених правоохоронцями порушень і притягнення їх до особистої відповідальності. Відповідно до наших рекомендацій із системного звіту про приєднання до мереж електропостачання, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердила фіксовані тарифи на підключення електроенергії, при цьому ціна буде обчислюватися на основі заявленої замовником електричної потужності. Виходячи з наших рекомендацій, викладених у звіті про будівництво, Державна архітектурно-будівельна інспекція розробила онлайн-інструменти, які міститимуть всю документаційну інформацію про будівництво, тим самим підвищуючи зручність користування та усуваючи ризики зловживань з боку державних органів.

Враховуючи необхідність вирішення нагальних питань та впровадження сучасних підходів до регулювання трудових питань, ми підготували новий системний звіт на цю тему, в якому проаналізували ефективність регулювання праці, дотримання трудового законодавства та запобігання нелегальному працевлаштуванню, а також деякі аспекти освітніх послуг та видачі дозвільних документів, зокрема, іноземцям. Окремі скарги бізнесу, ґрунтовний аналіз законодавства та постійний діалог з державними органами та бізнес-асоціаціями стали основою цього звіту.

Вирішуючи конкретні скарги та системні проблеми бізнесу, Рада бізнес-омбудсмена, стала, серед іншого, платформою для спілкування між владою та бізнесом. Ми цінуємо цю роль і продовжуємо сприяти сталому розвитку України.

З повагою,
**Альгірдас Шемета,**
бізнес-омбудсмен України

# ОГЛЯД 2018 РОКУ

**1792** скарг отримано

**1439** справ закрито

прямий фінансовий ефект:

# 2 млрд. грн.

**97%** скаржників задоволені співпрацею з РБО

**94%** рекомендацій, наданих Радою бізнес-омбудсмена державним органам, вже виконано

## **ТОП-5** ІНДУСТРІЙ

**29%**
Оптова торгівля

**13%**
Промислове виробництво

**10%**
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

**9%**
Нерухомість та будівництво

**7%**
Приватні підприємці

## РОЗМІР БІЗНЕСУ

**27%** Великий

**73%** Малий/середній

## КАПІТАЛ

**85%** Український бізнес

**15%** Бізнес з іноземними інвестиціями

## **ТОП-5** ПРЕДМЕТІВ СКАРГ

**61%** Податкові питання

**14%** Дії правоохоронних органів

**7%** Дії державних регуляторів

**4%** Дії органів місцевого самоврядування

**3%** Дії Міністерства юстиції України

## **ТОП-5** НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ

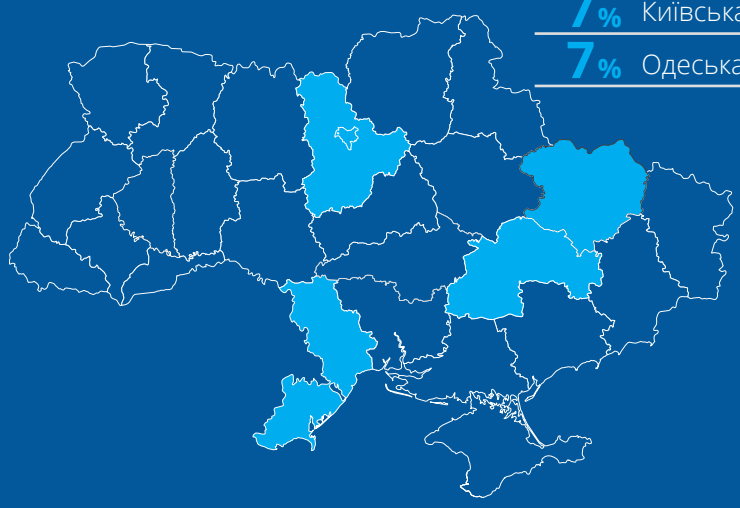
**36%** Київ

**10%** Дніпропетровська область

**8%** Харківська область

**7%** Київська область

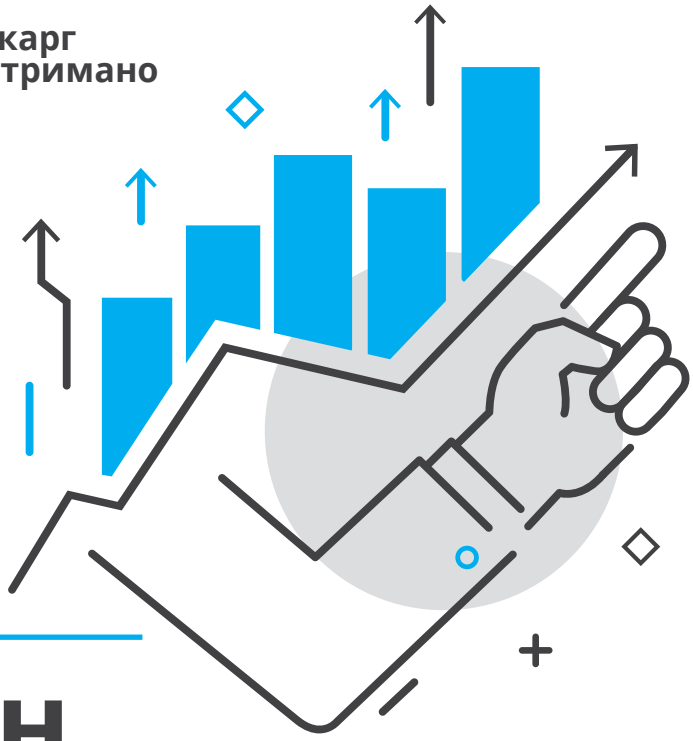
**7%** Одеська область



# ОГЛЯД IV КВАРТАЛУ 2018 РОКУ

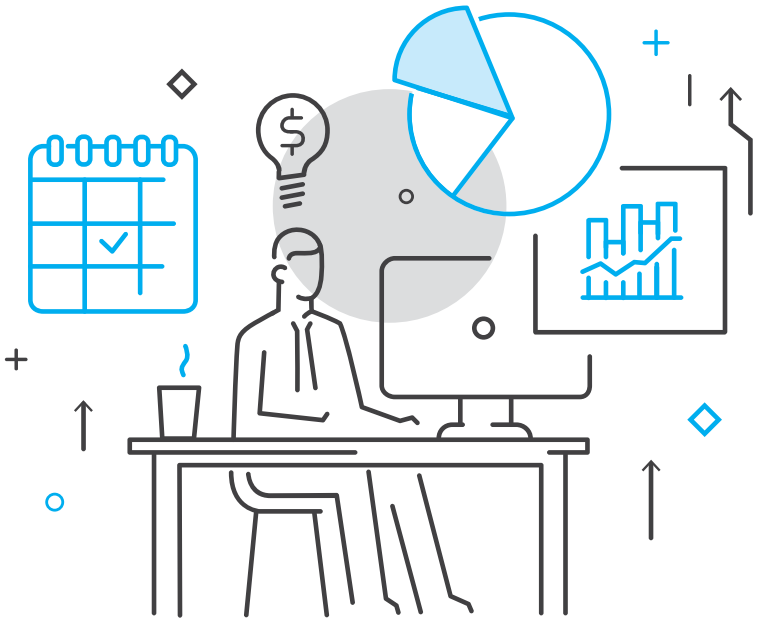
**427** скарг отримано

**236** справ закрито



прямий фінансовий ефект:

## 275 млн. грн.



**97%**

скаржників задоволені співпрацею з РБО

**94%**

рекомендацій, наданих Радою бізнес-омбудсмена державним органам, вже виконано

## **ТОП-5** ІНДУСТРІЙ

**30%**
Оптова торгівля

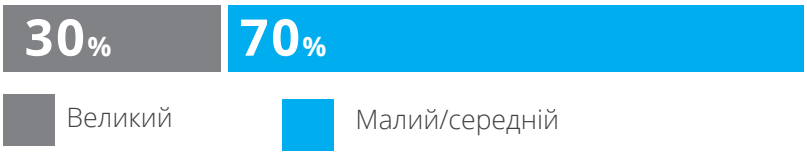
**11%**
Нерухомість та будівництво

**11%**
Промислове виробництво

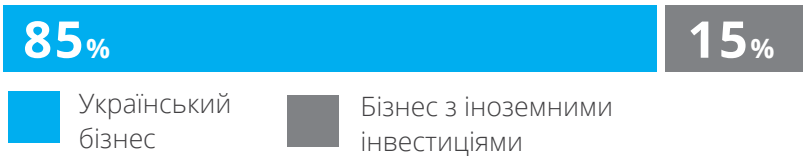
**8%**
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

**6%**
Приватні підприємці

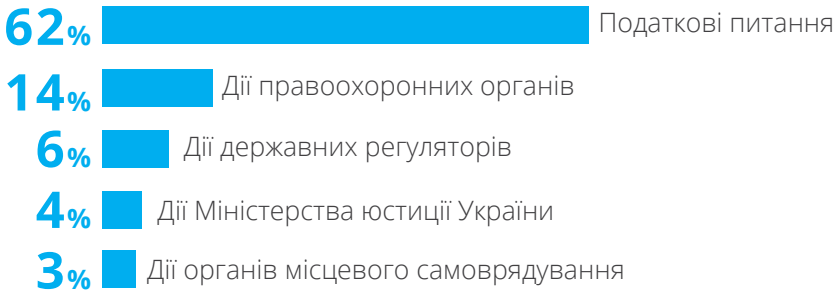
## РОЗМІР БІЗНЕСУ




## КАПІТАЛ

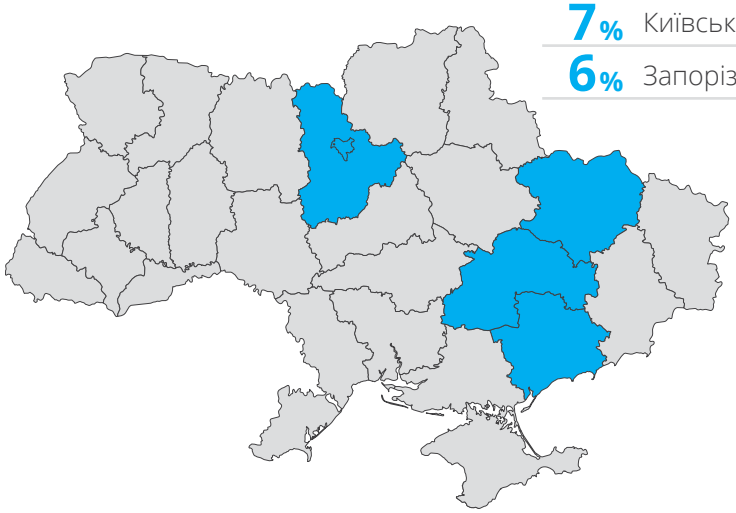



## **ТОП-5** ПРЕДМЕТІВ СКАРГ




## **ТОП-5** НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ

| | |
|---|---|
| 42% | Київ |
| 10% | Харківська область |
| 8% | Дніпропетровська область |
| 7% | Київська область |
| 6% | Запорізька область |

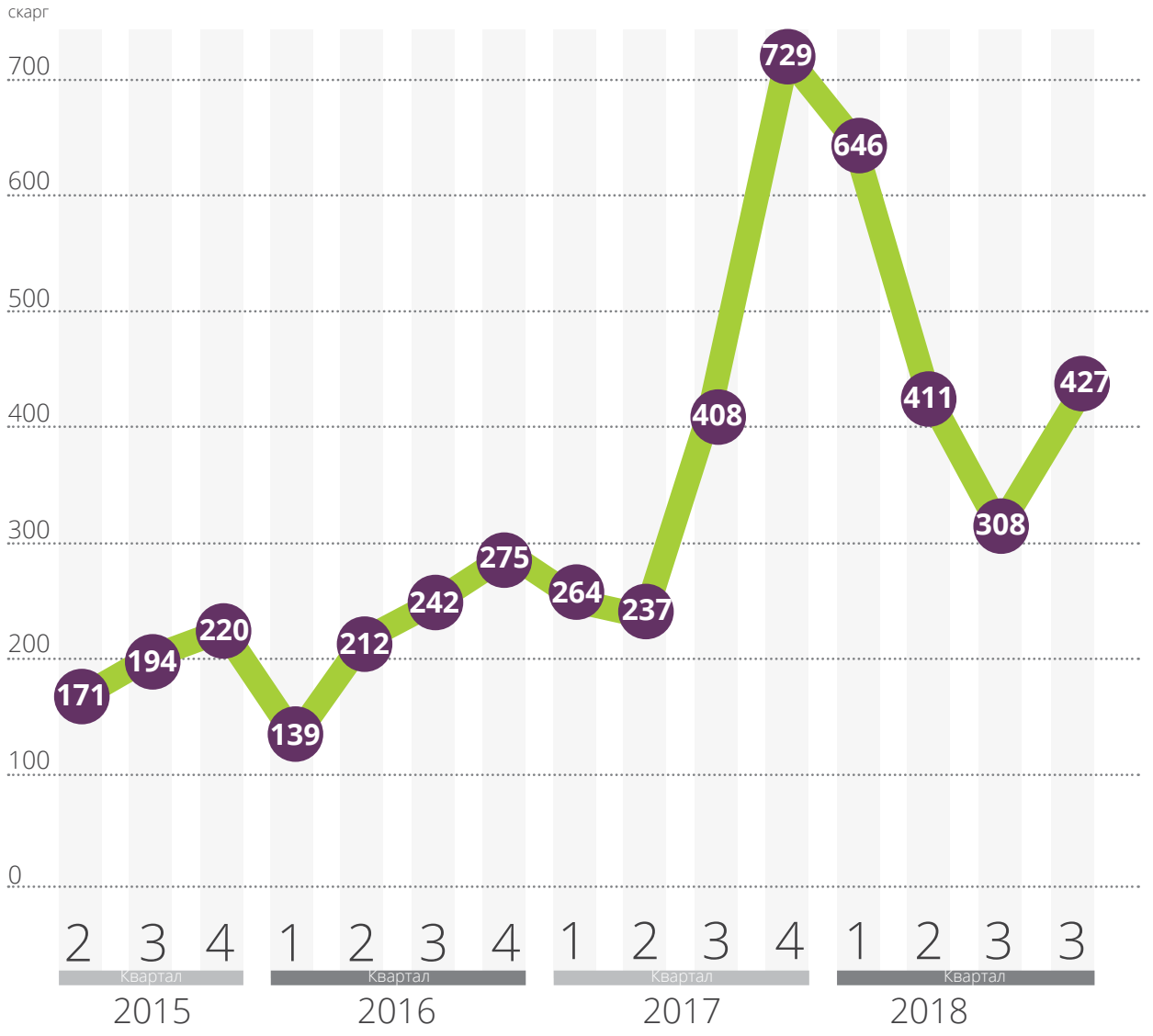


# 1. ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ

## 1.1. Кількість та характер отриманих скарг

(пункт Регламенту 5.3.1 (а))

Після тривалого зменшення кількості звернень протягом перших 9 місяців 2018 року, кількість скарг на неправомірні дії державних органів зросла під кінець року. Підприємці надіслали нам 427 скарг, що на третину більше, ніж у попередньому кварталі.




Всього отримано скарг з початку діяльності РБО у травні 2015 року: **4883**

# **ТОП-10** ПРЕДМЕТІВ СКАРГ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2018 РОКУ

| | IV квартал 2018 року | Зміна у порівнянні з III кварталом 2018 року | Зміна у порівнянні з IV кварталом 2017 року |
|---|---|---|---|
| **Подакові питання** | **263** | **79%** | **-50%** |
| Затримка з поверненням ПДВ | **7** | -22% | -22% |
| Електронне адміністрування ПДВ | **13** | 117% | -70% |
| Податкові перевірки | **80** | 78% | 29% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС | **17** | 21% | 6% |
| Розірвання договору про визнання електронної звітності | **4** | - | 0% |
| Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ | **3** | - | 50% |
| Блокування податкових накладних | **104** | 104% | -72% |
| Інші податкові питання | **35** | 59% | 84% |
| **Дії Національної поліції** | **30** | **30%** | **11%** |
| Процесуальні зловживання | **20** | 122% | 100% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | **1** | -67% | -83% |
| Звинувачення в корупції | **0** | - | - |
| Бездіяльність | **7** | 40% | 75% |
| Інші дії | **2** | -67% | -60% |
| **Дії Державних регуляторів** | **24** | **-4%** | **-49%** |
| Антимонопольний комітет України | **1** | -50% | -67% |
| Держгеокадастр | **5** | 150% | -55% |
| Державна архітектурно-будівельна інспекція України | **4** | 300% | 0% |
| Інші дії | **14** | -30% | -52% |
| **Дії Прокуратури** | **21** | **-25%** | **-5%** |
| Процесуальні зловживання | **18** | 6% | 500% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | **1** | -88% | -91% |
| Звинувачення в корупції | **0** | - | -100% |
| Бездіяльність | **0** | - | -100% |
| Інші дії | **2** | -33% | - |
| **Дії Міністерства юстиції України** | **15** | **50%** | **36%** |
| Виконавча служба Мін'юсту | **4** | 0% | -50% |
| Реєстраційна служба Мін'юсту | **11** | 83% | 267% |

| | IV квартал 2018 року | Зміна у порівнянні з III кварталом 2018 року | Зміна у порівнянні з IV кварталом 2017 року |
|---|---|---|---|
| **Дії органів місцевого самоврядування** | **14** | **-22%** | **-46%** |
| Виділення земельних ділянок | **2** | - | 0% |
| Правила та дозволи | **0** | -100% | -100% |
| Комерційні суперечки | **0** | - | - |
| Інші дії | **12** | 0% | -48% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Митні питання** | **13** | **30%** | **-7%** |
| Оцінка митної вартості | **4** | 300% | 33% |
| Кримінальні провадження | **0** | - | - |
| Митне оформлення (затримка/відмова) | **6** | 200% | -25% |
| Повернення митних платежів | **1** | -50% | 0% |
| Митні питання - інші дії | **2** | -60% | 0% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Законопроекти та зміни до них** | **11** | **10%** | **-27%** |
| Недоліки нормативно-правової бази - податкові питання | **4** | 300% | -33% |
| Недоліки нормативно-правової бази - митні питання | **1** | - | - |
| Недоліки нормативно-правової бази - державні регулятори | **3** | -25% | -57% |
| Недоліки нормативно-правової бази - органи місцевого самоврядування | **0** | - | -100% |
| Недоліки нормативно-правової бази - інші питання | **3** | -40% | 200% |

Щодо цього найбільшого блоку звернень (62%) зафіксовано й найбільше зростання кількості скарг: + 79% порівняно з III кварталом 2018 року.

# ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

Незважаючи на те, що проблема блокування податкових накладних, здавалося б, майже вирішилася у попередньому звітному періоді, у звітному кварталі кількість скарг з цього питання знову зросла. Проте, варто відмітити, що багато звернень щодо блокування податкових накладних подавали одні й ті самі компанії. Так, 104 скарги надійшли від 64 суб'єктів, які ДФС, вочевидь, вважала ризикованими.

Стає все менше звернень бізнесу стосовно одного з найбільш проблемних питань попередніх років - відшкодування ПДВ. У звітному періоді ми отримали на 22% менше скарг з цього приводу, ніж у III кварталі 2018 року та IV кварталі 2017 року.

Водночас кількість скарг з усіх інших податкових питань зросла порівняно з III кварталом 2018 року. Бізнес більше скаржився на безпідставні кримінальні справи, розірвання договорів електронної звітності та відмови у реєстрації платників ПДВ.

| | IV квартал 2018 року | Зміна у порівнянні з III кварталом 2018 року | Зміна у порівнянні з IV кварталом 2017 року |
|---|---|---|---|
| **Дії Служби безпеки України** | **7** | **-13%** | **-46%** |
| Процесуальні зловживання | **2** | -67% | -60% |
| Кримінальні провадження проти бізнесу | | -100% | -100% |
| Звинувачення в корупції | | - | -100% |
| Інші дії | **5** | - | 67% |
| **Дії державних компаній** | **4** | **-43%** | **-60%** |
| Дії державних компаній Інвестиційні / комерційні спори | **0** | - | -100% |
| Дії державних компаній - інші дії | **4** | -43% | -43% |

## ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

Підприємства подали більше скарг на Національну поліцію: + 30% у порівнянні з III кварталом 2018 року та + 11% у порівнянні з IV кварталом 2017 року.

На противагу їм, кількість звернень щодо Прокуратури та Служби безпеки України зменшилася порівняно з третім кварталом 2018 року та четвертим кварталом 2017 року.

## ІНШІ ПРЕДМЕТИ

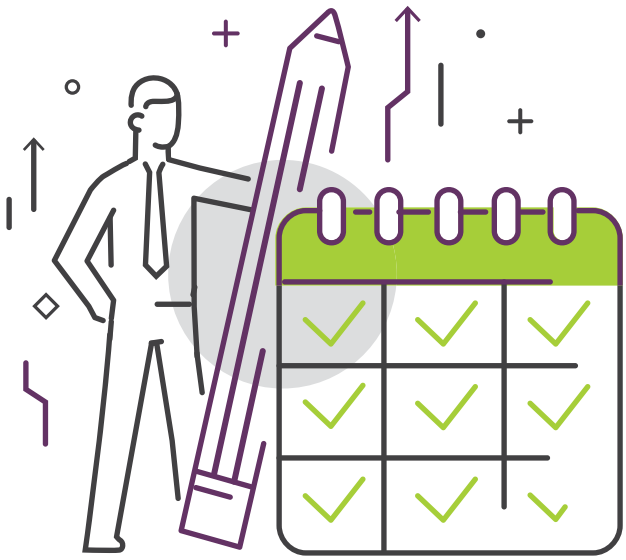
Підприємці менше скаржилися на дії місцевих рад та державних компаній. У той же час кількість скарг щодо дій Міністерства юстиції, митних питань та змін до законодавства збільшилася.

## ДЕРЖАВНІ РЕГУЛЯТОРИ

Ми отримали менше скарг на цю тему, внаслідок чого їх частка зменшилася на 2 п.п. у порівнянні з третім кварталом 2018 року.

## 1.2. Часові межі попереднього вивчення скарг

(пункт Регламенту 5.3.1 (b))

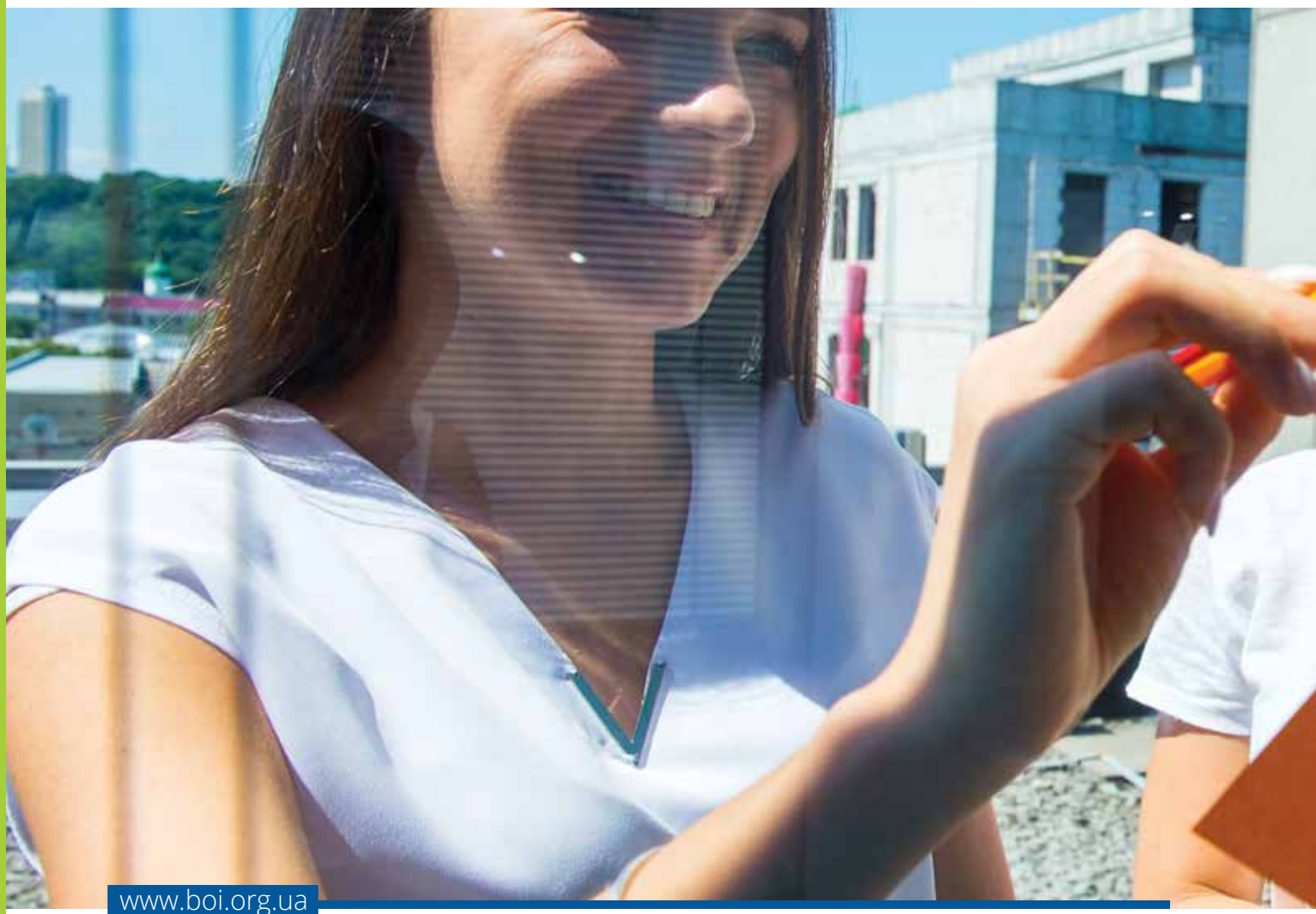


Середній час попереднього розгляду скарги:

**8.6**

**робочих днів**

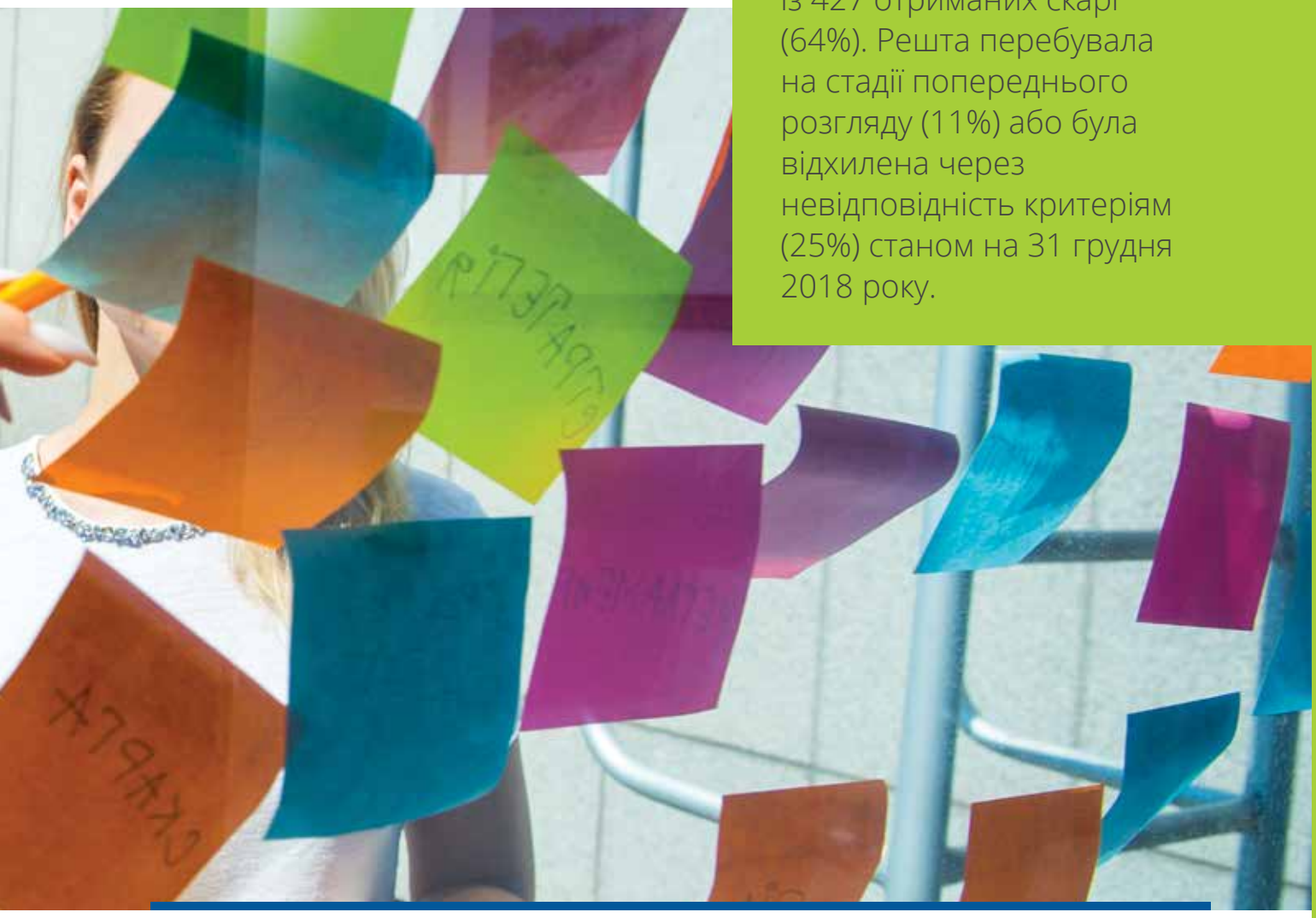
Відповідно до нашого Регламенту, середній час попереднього вивчення скарг не повинен перевищувати 10 робочих днів.



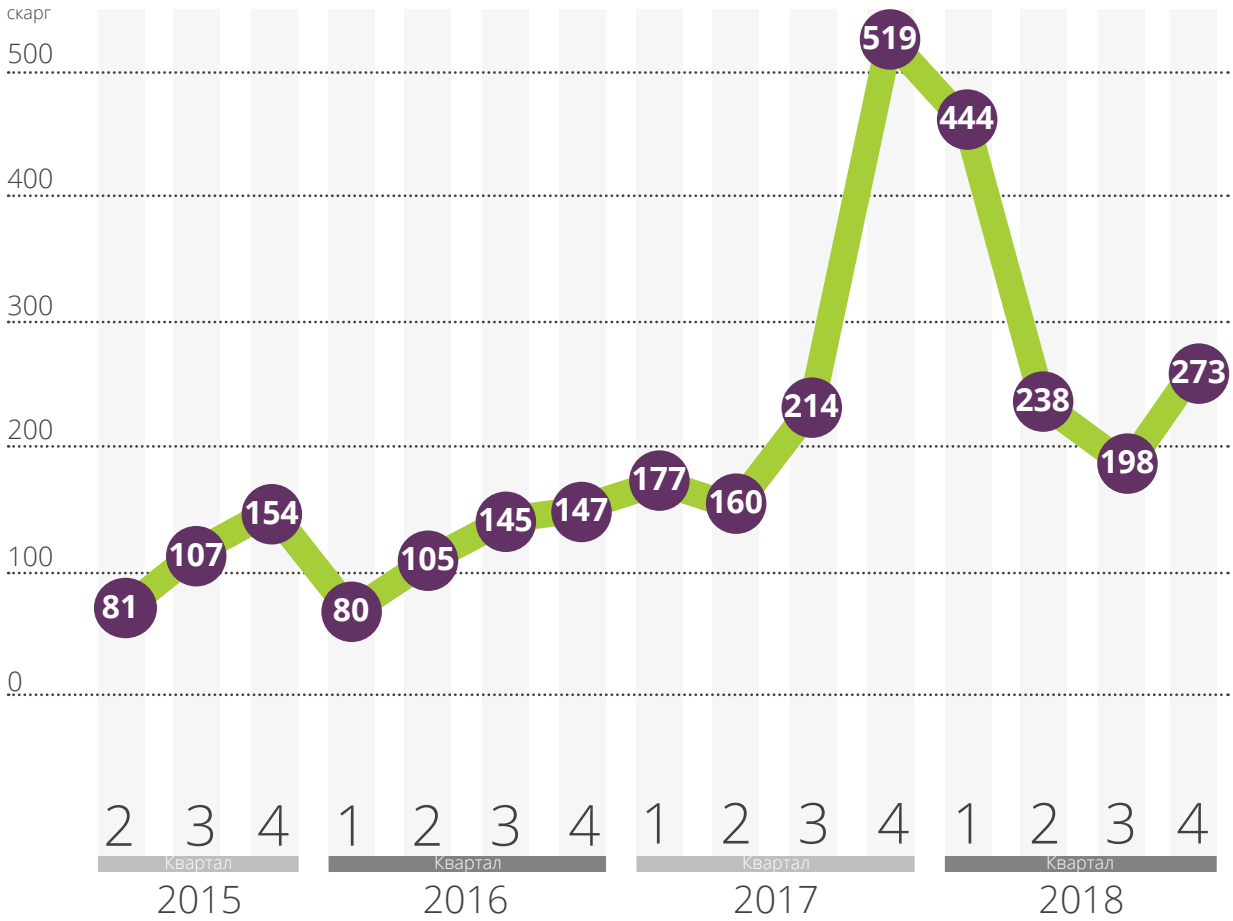
## 1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

(пункт Регламенту 5.3.1 (с))

У четвертому кварталі 2018 року РБО розпочала розслідування 273 справ із 427 отриманих скарг (64%). Решта перебувала на стадії попереднього розгляду (11%) або була відхилена через невідповідність критеріям (25%) станом на 31 грудня 2018 року.

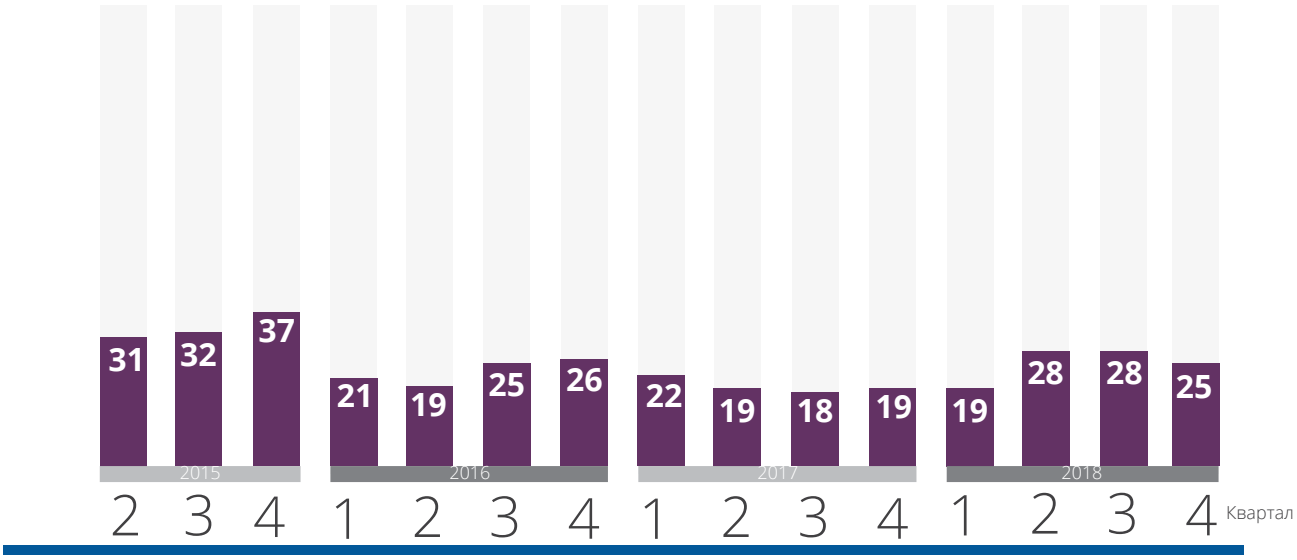


# КІЛЬКІСТЬ РОЗПОЧАТИХ РОЗСЛІДУВАНЬ:




У звітному періоді ми розпочали на **38%** більше розслідувань, ніж у III кварталі 2018 року.

# ЧАСТКА ВІДХИЛЕНИХ СКАРГ:



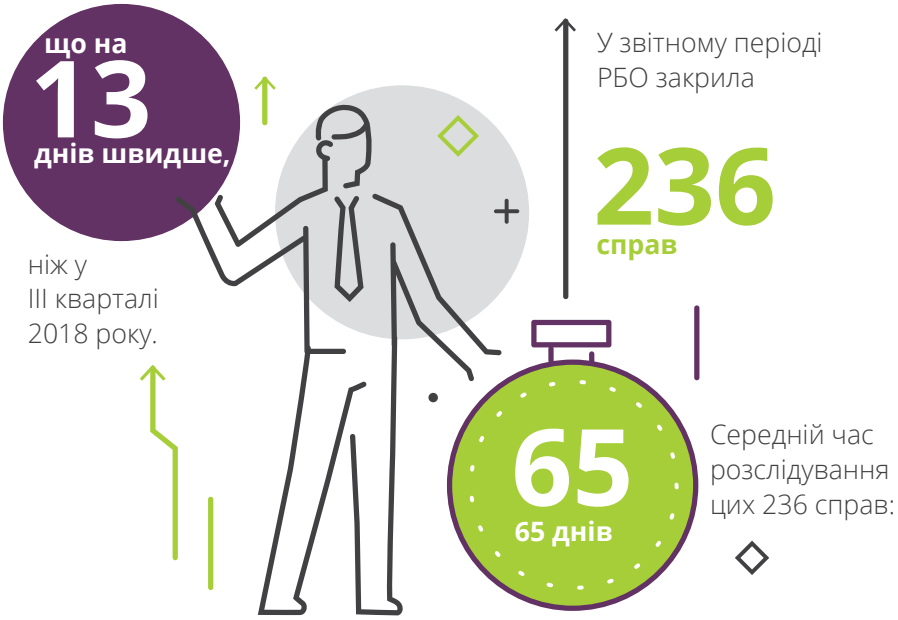
# ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2018 РОКУ:

Найпоширеніша причина (34%) відхилення – скарги не належали до компетенції Ради бізнес-омбудсмена.

Чинне судове провадження (19%), безпідставність скарги (13%) та недостатній рівень співпраці з боку скаржника (13%) також були типовими для цього періоду.

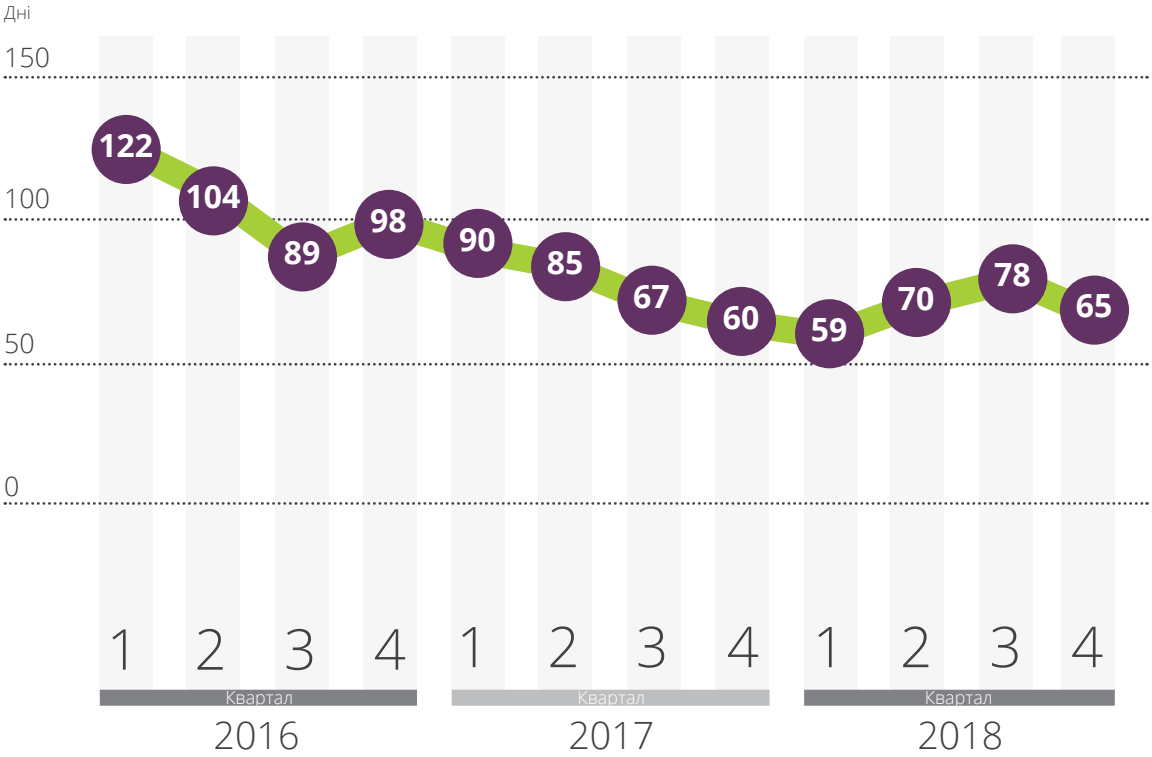
## 1.4. Часові межі проведення розглядів

(пункт Регламенту 5.3.1 (d))

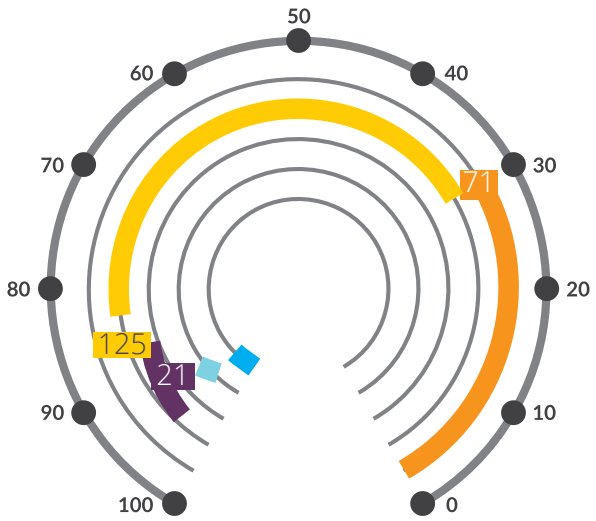



У четвертому кварталі 2018 року ми чудово вклалися у норматив розгляду справ, відповідно до нашого Регламенту – 90 днів.

## СЕРЕДНІЙ ЧАС ЗАКРИТТЯ РОЗСЛІДУВАНЬ, ПОЧИНАЮЧИ З 2016 РОКУ:



# ВІДСОТОК ЗАКРИТИХ СПРАВ ПО ДНЯХ:




- 5-30 днів
- 31-90 днів
- 91-120 днів
- 121-180 днів
- 180 +днів

Найбільше справ – 196, що складає 83% всіх закритих протягом кварталу кейсів, вирішено протягом 90 днів. Таким чином, ми чудово вклалися у період, передбачений нашим Регламентом – 90 днів.

## 1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

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

| | IV квартал 2018 року | Зміна в порівнянні з III кварталом 2018 року | Зміна в порівнянні з IV кварталом 2017 року |
|---|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України | **278** | **76%** | **-49%** |
| Національна поліція України | **30** | **36%** | **20%** |
| Прокуратура | **21** | **-28%** | **-5%** |
| Міністерство юстиції | **17** | **42%** | **42%** |
| Органи місцевого самоврядування | **14** | **-22%** | **-52%** |
| Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України | **10** | **150%** | **-33%** |
| Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України | **8** | **100%** | **60%** |
| Служба безпеки України | **7** | **-13%** | **-46%** |
| Міністерство фінансів України | **5** | **67%** | **150%** |
| Державні підприємства | **5** | **-38%** | **-44%** |
| Інші | **32** | **-24%** | **-43%** |

# ІНШІ ОРГАНИ, НА ЯКІ НАДІЙШЛИ СКАРГИ:

| | |
|---|---|
| Міністерство соціальної політики України | 4 |
| Комерційні та інші суди | 3 |
| Міністерство екології та природних ресурсів України | 3 |
| Національне антикорупційне бюро Украъни | 3 |
| Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів | 3 |
| Антимонопольний комітет України | 2 |
| Державні фонди | 2 |
| Міністерство аграрної політики та продовольства України | 1 |
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі | |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості України | 1 |
| Міністерство охорони здоров'я | 1 |
| Національний банк України | |
| Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) | 1 |
| Інші | 6 |

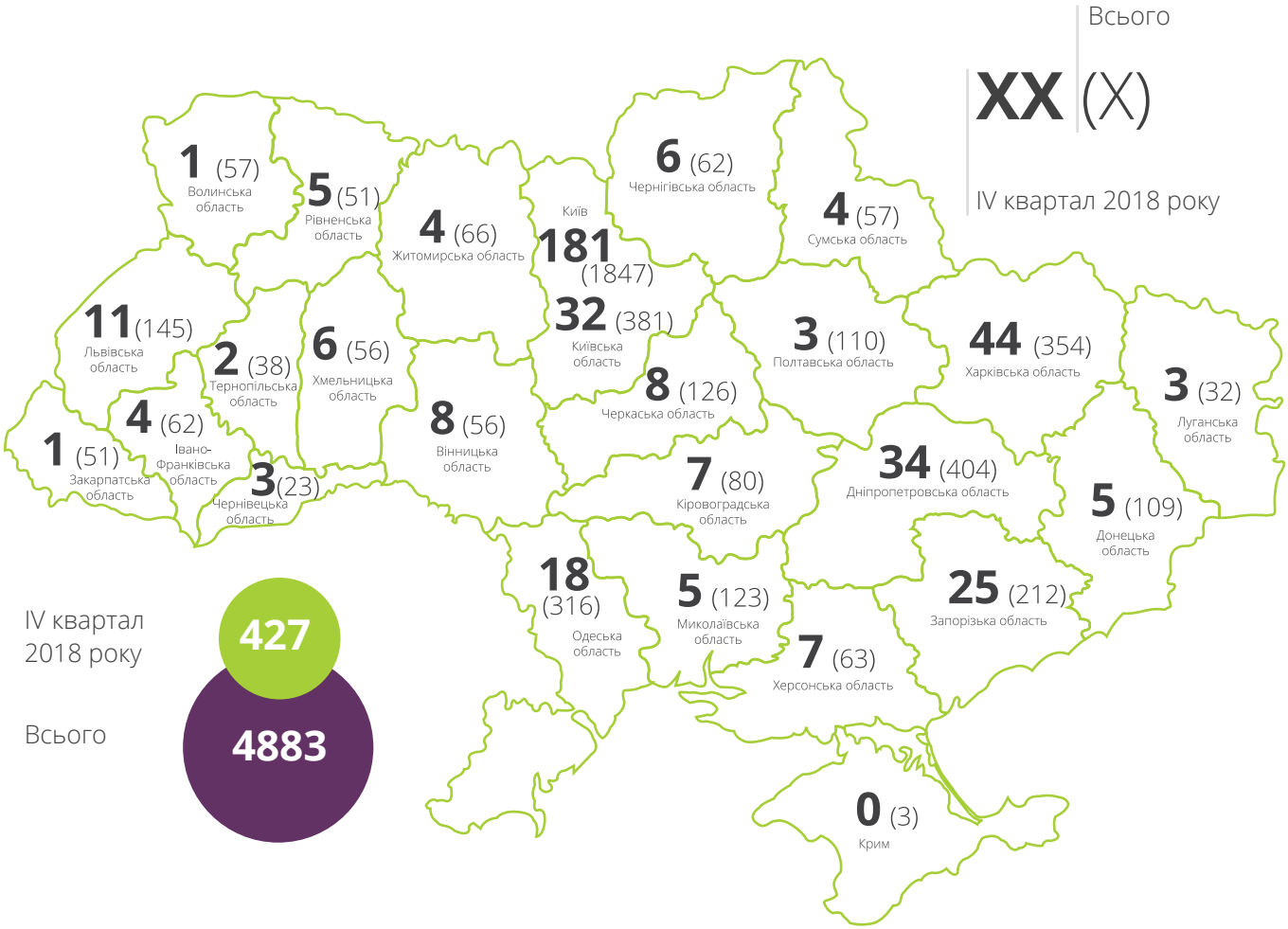
Частка скарг на дії Державної фіскальної служби становила 65% у IV кварталі 2018 року, що на 14 п.п. більше, ніж у III кварталі 2018 року.

У звітному кварталі компанії подали на третину більше скарг стосовно Національної поліції України, ніж у третьому кварталі 2018 року, і на одну п'яту більше, ніж у четвертому кварталі 2017 року. Тим часом підприємці менше скаржилися на Прокуратуру України та Службу безпеки України у порівнянні як з III кварталом 2018 року, так і з IV кварталом 2017 року.

Кількість звернень щодо Міністерства юстиції збільшилася з III кварталу 2018 року. Таким чином, ця установа посіла четверту позицію «анти-рейтингу» державних органів.

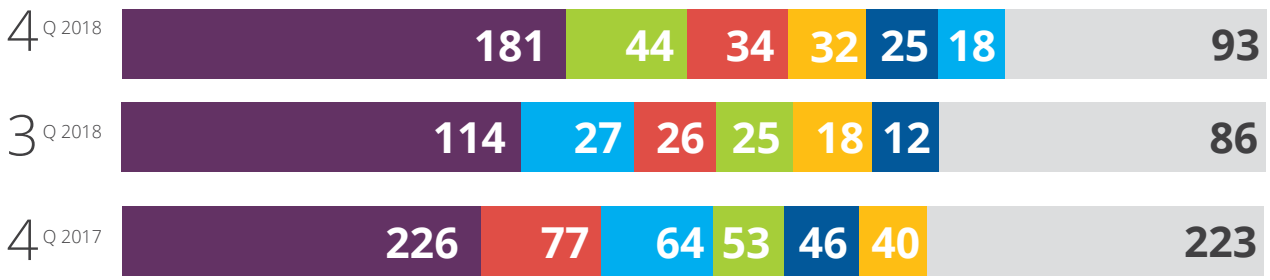
Підприємці подали більше скарг на Міністерство регіонального розвитку, Міністерство фінансів та вищі органи влади (Верховну Раду, Кабінет Міністрів та Президента України). Водночас, зменшилася кількість звернень щодо місцевих рад та державних підприємств.

## 1.6. Географія отриманих скарг




Список найбільш активних регіонів незмінний вже багато періодів поспіль. Проте, в останньому кварталі, витіснивши Одеську область, до ТОП-5 потрапила Запорізька. Більшість скарг (42%) надійшли з Києва, що на 5 п.п. більше, ніж у III кварталі 2018 року.

# **ТОП-5** РЕГІОНІВ



Київ

Харківська область

Дніпропетровська область

Київська область

Запорізька область

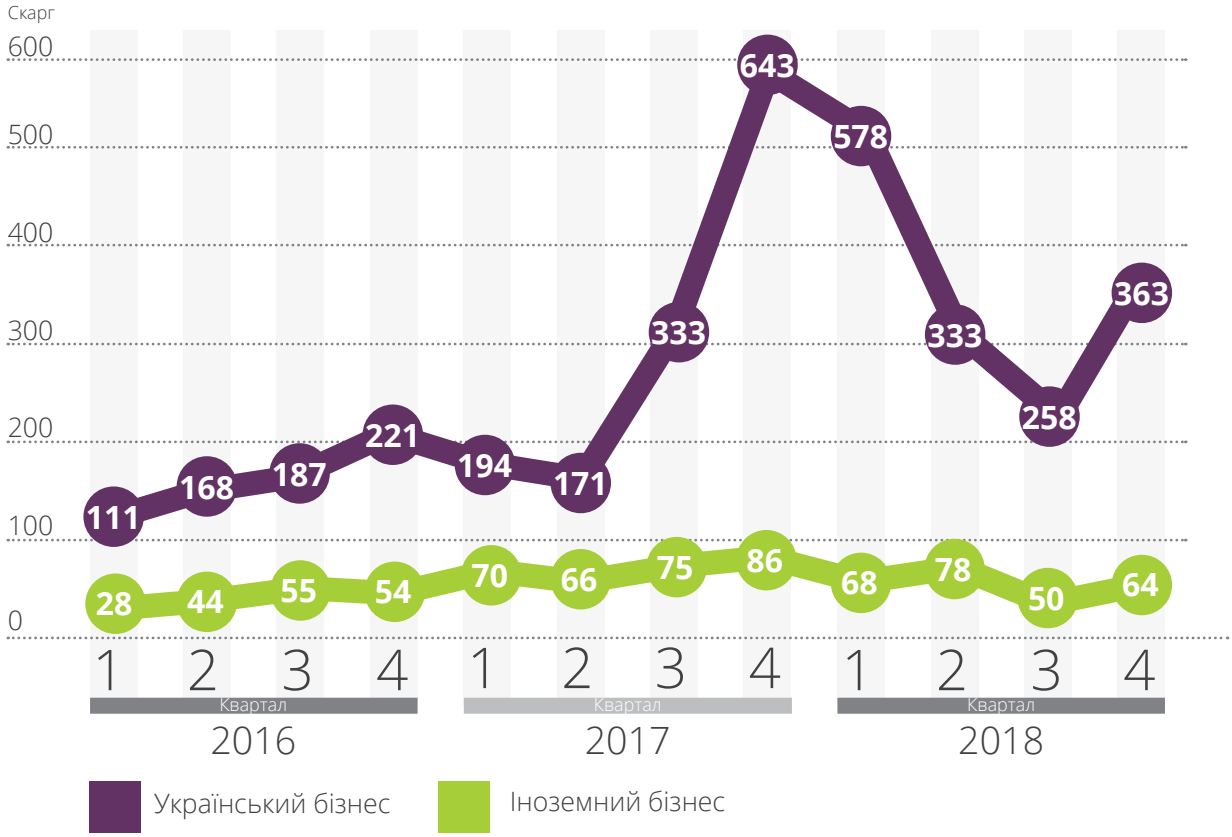
Одеська область

Інше

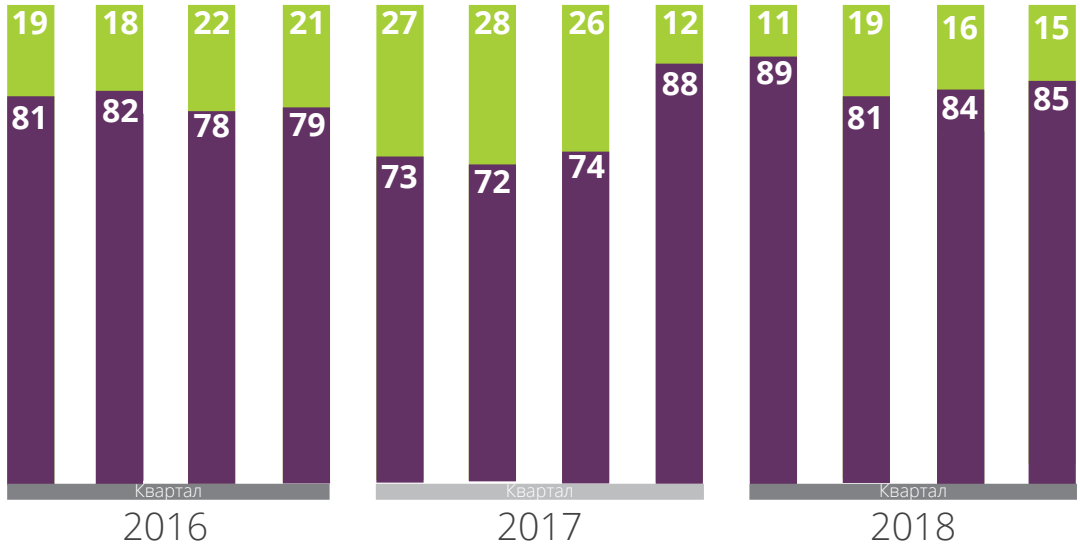
## 1.7. Портрет скаржників

# ДЖЕРЕЛО КАПІТАЛУ

### Абсолютні показники (кількість скарг)



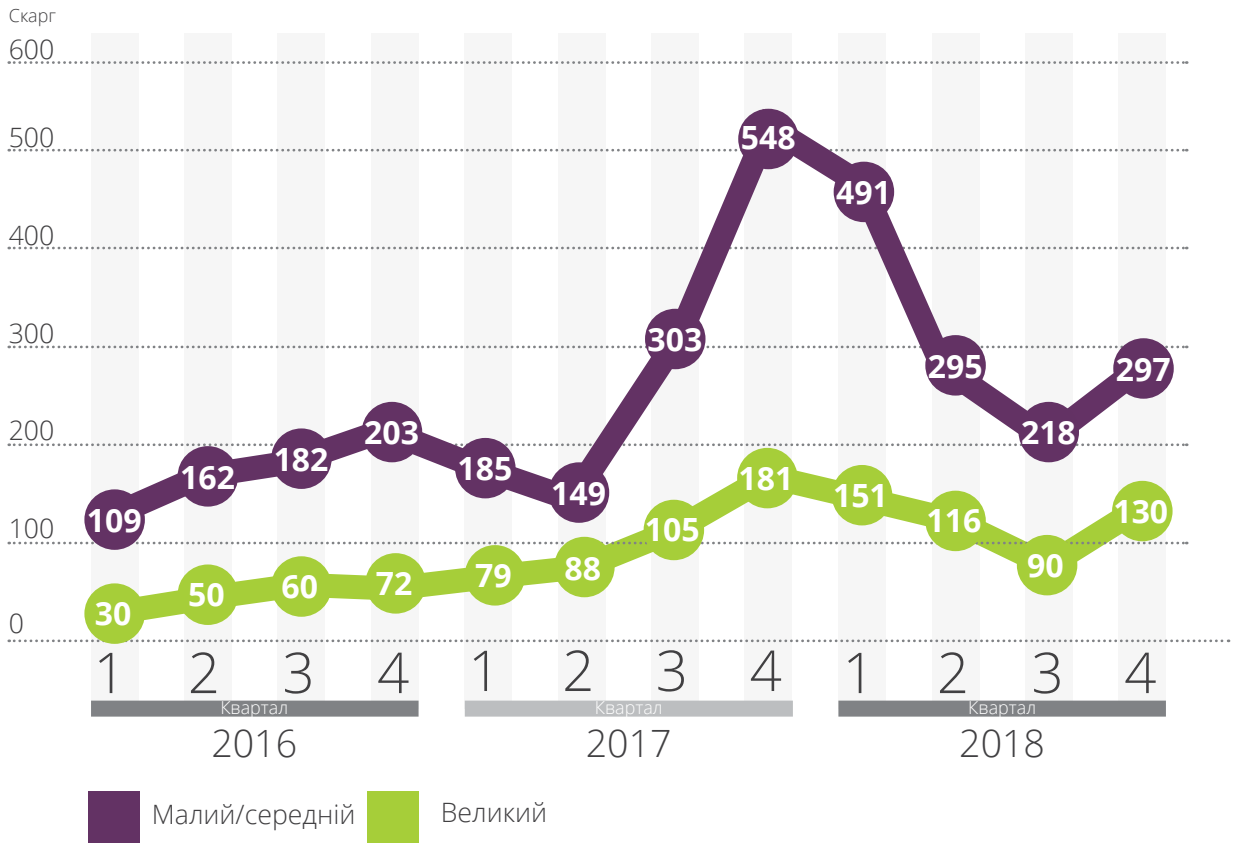

### Структура (частка)



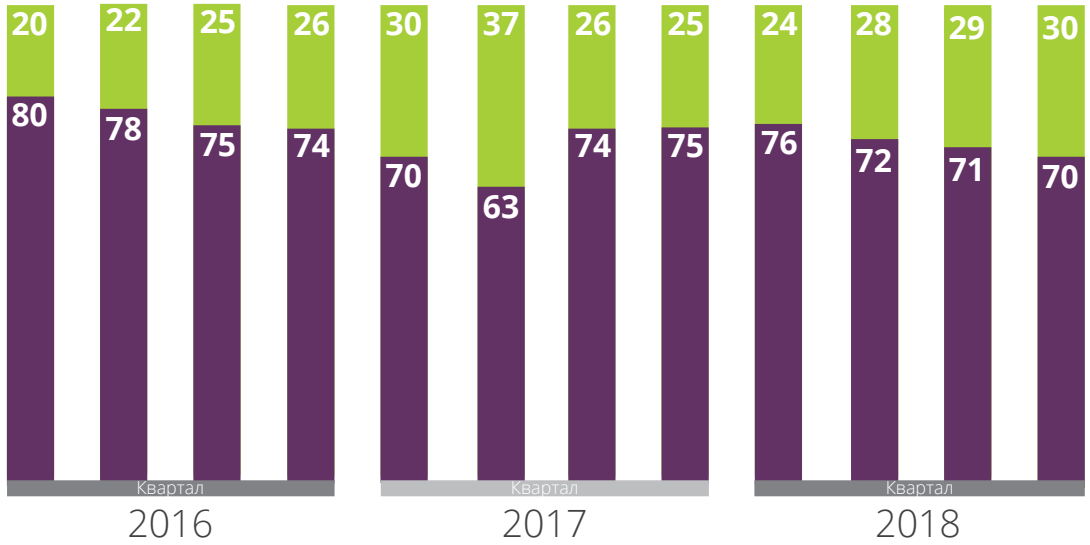

Іноземні компанії подали на 22% більше скарг на неправомірні дії держорганів у звітному періоді, ніж у третьому кварталі 2018 року.

# РОЗМІР БІЗНЕСУ

## Абсолютні показники (кількість скарг)




## Структура (частка)




За розміром компаній, що до нас зверталися, структура скарг залишається майже незмінною. Ми отримали 30% заяв від великих підприємств, що на 1 п.п. більше, ніж у попередному періоді.

# **ТОП-5** ІНДУСТРІЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ ДО РБО

| | IV кв. 2018 року | Зміна у порівнянні з III кв. 2018 р. | Зміна у порівнянні з IV кв. 2017 р. |
|---|---|---|---|
| Оптова торгівля і дистрибуція | 130 | 71% | -45% |
| Нерухомість та будівництво | 49 | 113% | -2% |
| Виробництво | 47 | 27% | -55% |
| Сільське господарство і гірничодобувна промисловість | 33 | 18% | -64% |
| Приватні підприємці | 27 | -4% | -36% |
| Інше | 141 | 22% | -34% |

Скарги надходили переважно від бізнесу, що працює в таких сферах як оптова торгівля, промислове виробництво, сільське господарство та гірничодобувна промисловість, нерухомість та будівництво, а також від приватних підприємців.

В порівнянні з минулим кварталом фіксуємо зростання кількості скарг по всіх індустріях, крім приватних підприємців. Найбільший приріст спостерігаємо у компаній зі сфери нерухомості та будівництва (+113%), а також оптової торгівлі (+71%).

Окремий розділ цього звіту ми присвятили галузевому аналізу скарг – перегорніть декілька сторінок та дізнайтеся більше.

# ІНШІ ІНДУСТРІЇ:

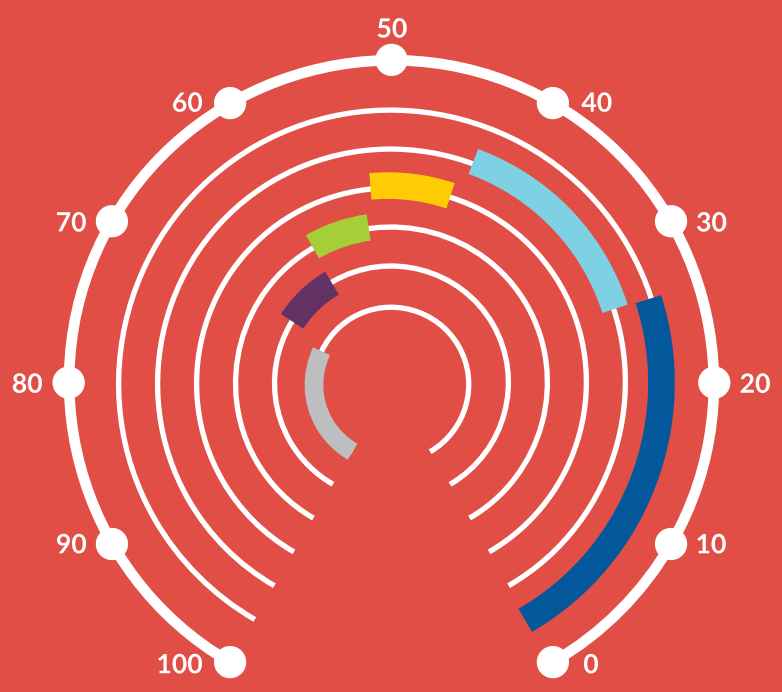
| | |
|---|---|
| Роздрібна торгівля | 20 |
| Складське господарство | 10 |
| Автотранспорт | 8 |
| Надання фінансових послуг | 8 |
| Діяльність приватних охоронних служб | 8 |
| Наукові дослідження та розробки | 7 |
| Діяльність у сфері права | 6 |
| Консалтинг | 6 |
| Фізичні особи | 6 |
| Телекомунікації | 6 |
| Освіта | 4 |
| Електромонтажні роботи | 4 |
| Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії | 4 |
| Вантажні перевезення та зберігання вантажів | 4 |
| Послуги доставки | 3 |
| Тваринництво (розведення худоби та/або птиці) | 3 |
| Здоров'я, фармацевтика та біотехнології | 3 |
| Діяльність громадських організацій | 3 |
| Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря | 3 |

| | |
|---|---|
| Бізнес-послуги | 2 |
| Виробництво, передача та розподілення електроенергії | 2 |
| Нафта і газ | 2 |
| Діяльність приватних охоронних служб | 2 |
| Банки | 1 |
| Послуги з прибирання | 1 |
| Комп'ютери та електроніка | 1 |
| Рибне господарство | 1 |
| Лісове господарство та лісозаготівля | 1 |
| Управління фондами | 1 |
| Послуги зі страхування | 1 |
| IT-компанії | 1 |
| Обслуговування будинків і територій | 1 |
| Державне управління | 1 |
| Видавничо-поліграфічні послуги | 1 |
| Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування | 1 |
| Програмне забезпечення та Інтернет | 1 |
| Збирання, оброблення й видалення відходів | 1 |
| Інше | 3 |

## 1.8. Галузевий аналіз скарг

З травня 2015 року до Ради бізнес-омбудсмена надійшло 4883 скарг від компаній, що займаються понад чотирма десятками видів економічної діяльності. П'ять індустрій, від яких ми отримали найбільше звернень, такі:

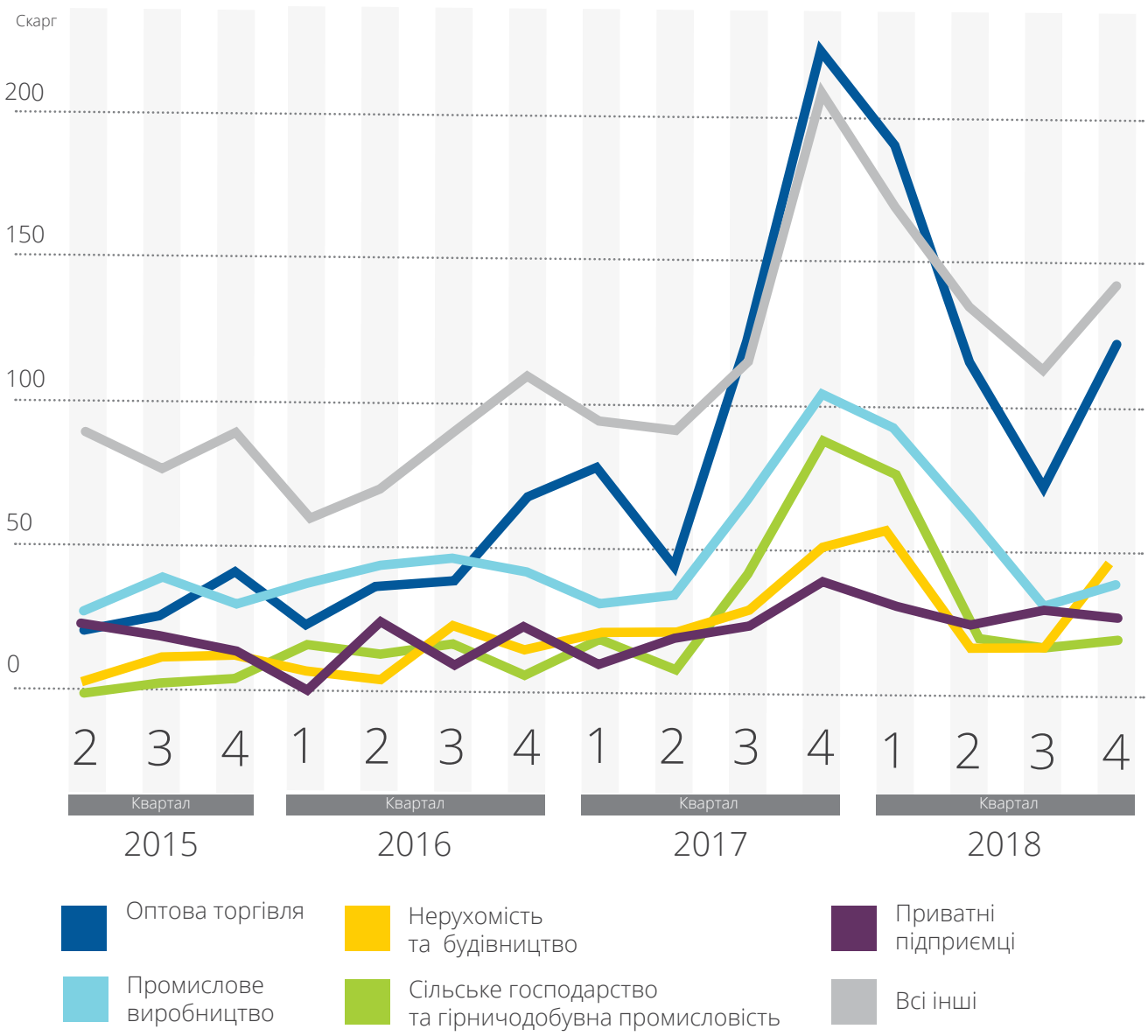
### Структура скарг за галузями промисловості, 2015-2018




Оптова торгівля – найбільша група заявників. З початку діяльності РБО вони подали 26% скарг. За нею йде промислове виробництво, яке у структурі звернень займає 15%. Сільське господарство та гірничодобувна промисловість, а також нерухомість та будівництво становлять 9% та 8% скарг відповідно. ТОП-5 замикають приватні підприємці з часткою у 7%.

- Оптова торгівля
- Промислове виробництво
- Нерухомість та будівництво
- Сільське господарство та гірничодобувна промисловість
- Приватні підприємці
- Всі інші

## Кількість отриманих скарг від ТОП-5 індустрій




Найбільше скарг ми отримали у четвертому кварталі 2017 року, коли кількість звернень зросла по всіх секторах. Таке збільшення, в основному, зумовив бум скарг щодо блокування податкових накладних. Проте найбільше зростання відбулося за рахунок оптової торгівлі, промислового виробництва та агрокомпаній. Це не випадково, оскільки ці конкретні галузі – дистрибуція, сільське господарство, промислове виробництво, з точки зору ДФС були одними з найбільш ризикованих в плані фіктивних операцій.

# **ТОП-5** ГАЛУЗЕЙ: СТАТУСИ ЗАКРИТИХ СПРАВ (2015-2018)

Відсоток успішно закритих справ серед ТОП-5 індустрій становить 70%. Найбільшу ж частку успішно закритих кейсів (73%) спостерігаємо стосовно двох галузей – оптової торгівлі та агрокомпаній. За ними йде промислове виробництво з 71% успіхів. Найнижчий рівень успішних розслідувань серед приватних підприємців – лише 46%.

# **ТОП-5** ІНДУСТРІЙ:
# ЇХ ТОП-3 ПРЕДМЕТИ СКАРГ (2015-2018)

### ОПТОВА ТОРГІВЛЯ

Блокування податкових накладних **465**

Податкові перевірки **142**

Інші податкові питання **90**

### ПРОМИСЛОВЕ ВИРОБНИЦТВО

Блокування податкових накладних **165**

Податкові перевірки **84**

Повернення ПДВ **70**

### СІЛЬСЬКЕ ГОСПОДАРСТВО ТА ГІРНИЧОДОБУВНА ПРОМИСЛОВІСТЬ

Блокування податкових накладних **131**

Податкові перевірки **52**

Інші дії держрегуляторів **37**

### НЕРУХОМІСТЬ ТА БУДІВНИЦТВО

Блокування податкових накладних **107**

Податкові перевірки **40**

Інші дії органів місцевого самоврядування **34**

### ПРИВАТНІ ПІДПРИЄМЦІ

Податкові перевірки **41**

Інші податкові питання **37**

Інші дії органів місцевого самоврядування **29**

Проблемою номер один для всіх ТОП-4 галузей стало блокування податкових накладних. Звісно, цей предмет не потрапив до списку приватних підприємців, оскільки для свого бізнесу вони зазвичай обирають спрощені системи оподаткування і, отже, не сплачують ПДВ.

Податкові перевірки – це єдиний предмет скарг, який потрапив до ТОПу всіх аналізованих індустрій. Більше того, частка цього предмету також приблизно однакова для кожного сектору: 10-12%.

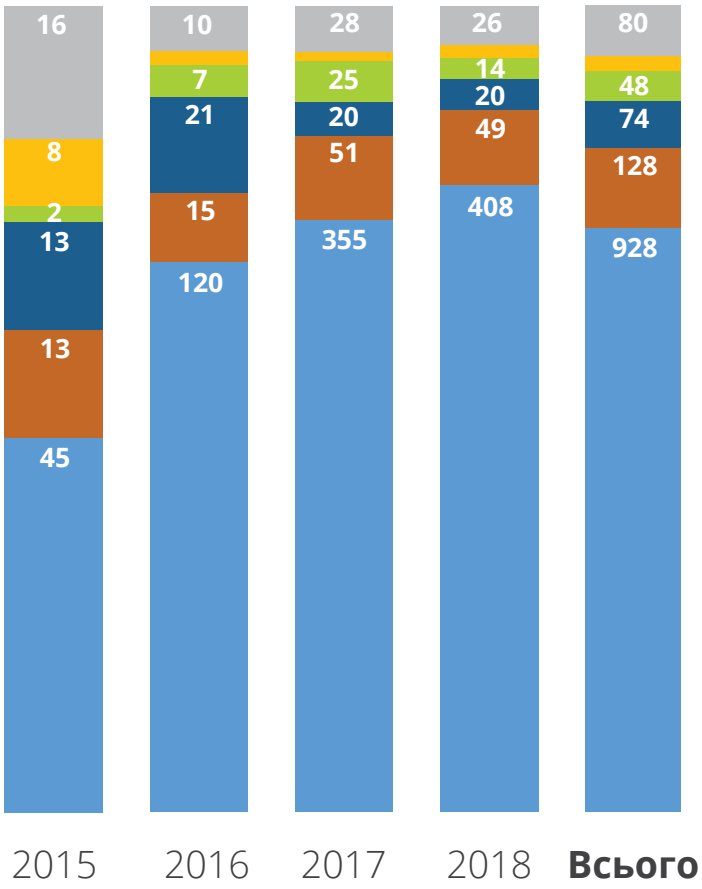
В той же час, третє найбільш проблемне питання для кожної галузі різне. Єдиним винятком стали органи місцевого самоврядування, які потрапили до списку як будівельних компаній, так і приватних підприємців.

# ОПТОВА ТОРГІВЛЯ

Деякі компанії, яким допомогла Рада бізнес-омбудсмена:

## Оптова торгівля: основні предмети скарг (2015-2018)

- Податкові питання
- Дії правоохоронних органів
- Митні питання
- Дії державних регуляторів
- Законопроекти та зміни до них
- Всі інші

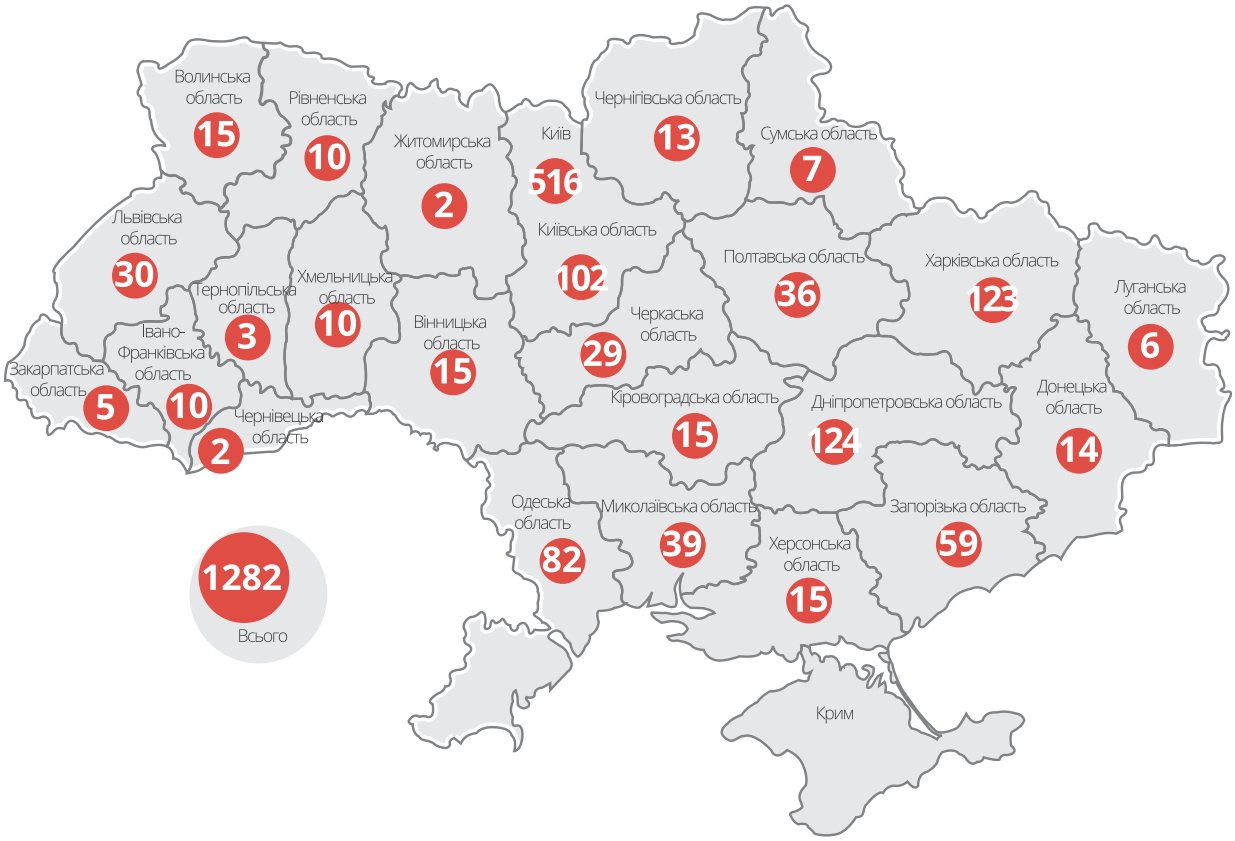



Понад 70% звернень, що надійшли від представників оптової торгівлі, стосувалися податкових питань. Пік цієї проблеми зафіксовано у 2018 році, коли вона становила понад ¾ всіх отриманих скарг.

Частка митних питань, що у 2015-2016 рр. посідали друге місце (до 13%), поступово зменшувалася і до кінця 2018 року становила менше 4%.

У 2015-2018 роках близько 10% звернень стосувалися дій правоохоронців.

# ОПТОВА ТОРГІВЛЯ:
# ГЕОГРАФІЯ СКАРГ (ВСЬОГО ЗА 2015-2018)




Скарги від оптовиків переважно надходять з Києва (40%), Дніпропетровської та Харківської областей (по 10%).

## Оптова торгівля: розмір бізнесу (всього за 2015-2018)

81% дистриб'юторів, які звернулися до нас, представляли малий і середній бізнес.

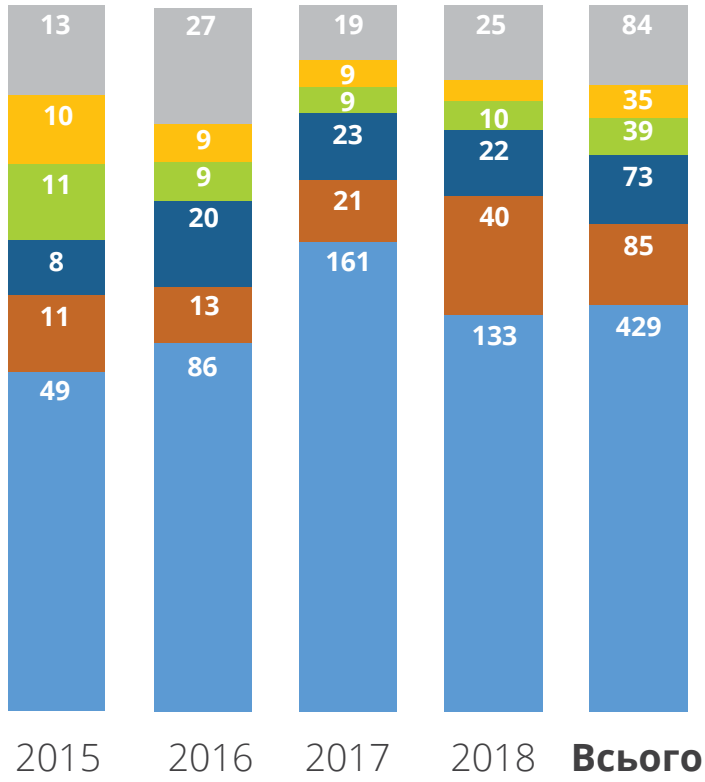
## Оптова торгівля: походження інвестицій (всього за 2015-2018)

Переважна більшість з них (86%) – українські компанії.

# ПРОМИСЛОВЕ ВИРОБНИЦТВО

Деякі компанії, яким допомогла Рада бізнес-омбудсмена:

## Промислове виробництво: ключові предмети скарг (2015-2018)




- Податкові питання
- Дії правоохоронних органів
- Дії державних регуляторів
- Митні питання
- Законопроекти та поправки до них
- Всі інші

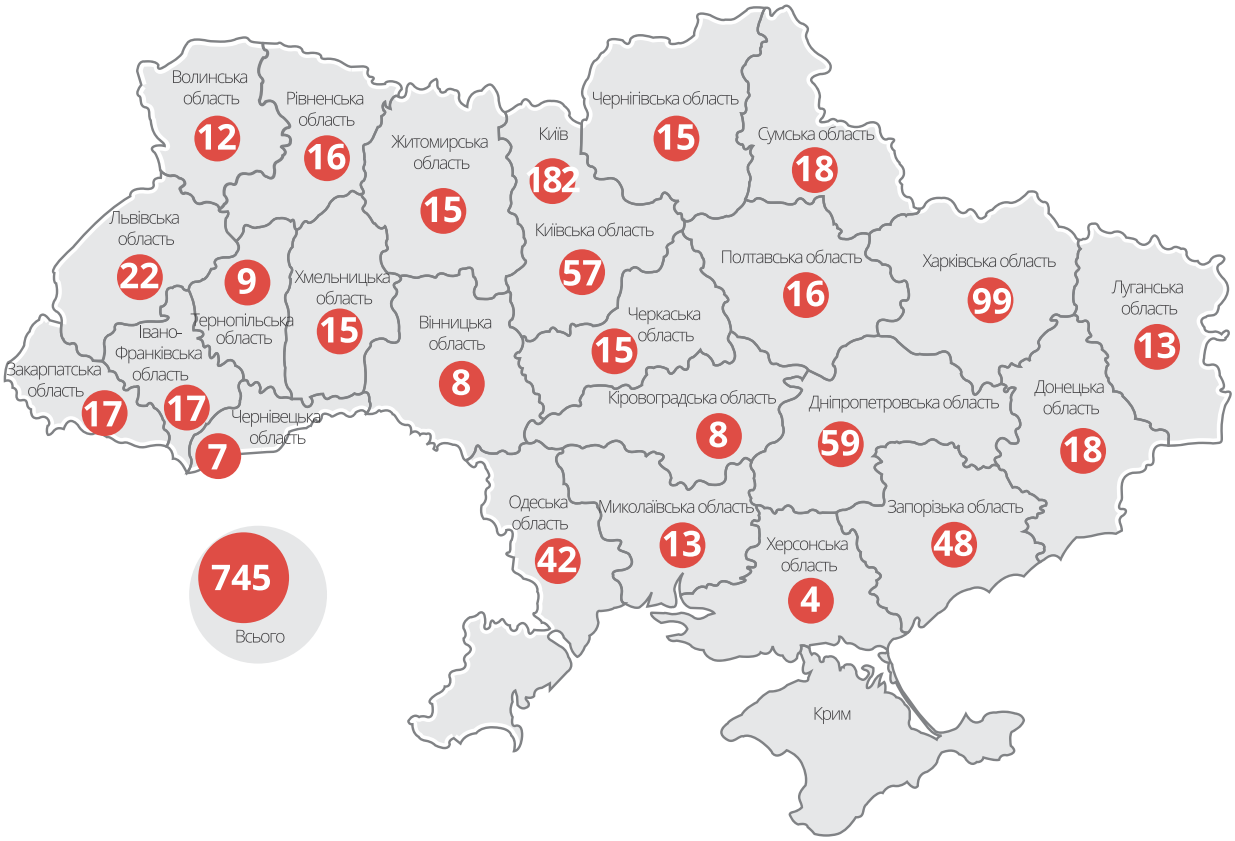
Структура скарг, поданих виробниками, менш концентрована, ніж у оптовиків. Податкові питання становлять 58% всіх звернень індустрії у 2015-2018 роках.

Дії правоохоронних органів в цілому складають 11% скарг, хоча станом на кінець 2018 року їх частка зросла до рекордно високого рівня в 17%.

Дії державних регуляторів стали причиною 10% скарг від виробників у 2015-2018 роках, в результаті чого цей предмет посів 3 місце у рейтингу предметів звернень промислової галузі.

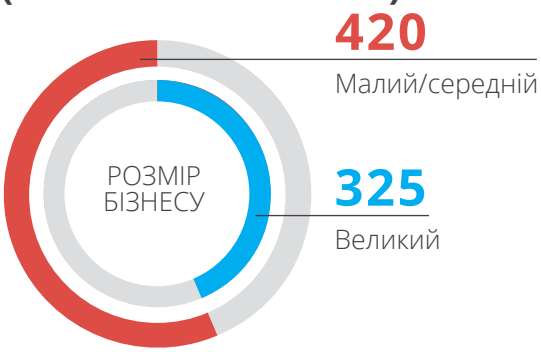
Митні питання та зміни до законодавства (по 5% кожне) також потрапили до ТОП-5 списку виробників.

# ПРОМИСЛОВЕ ВИРОБНИЦТВО: ГЕОГРАФІЯ СКАРГ (ВСЬОГО ЗА 2015-2018 РР.)




Чверть скарг від виробників надійшла зі столиці України. Серед найбільш активних регіонів також Дніпропетровська (13%) та Харківська (8%) області.

## Промислове виробництво: розмір бізнесу (всього за 2015-2018)




Хоча відсоток звернень від малих та середніх підприємств переважає, великі компанії також мають велику частку у 44%, що на 17 п.п. вище середньої частки великих підприємств (27%) серед усіх галузей.

## Промислове виробництво: походження інвестицій (всього 2015-2018 років)

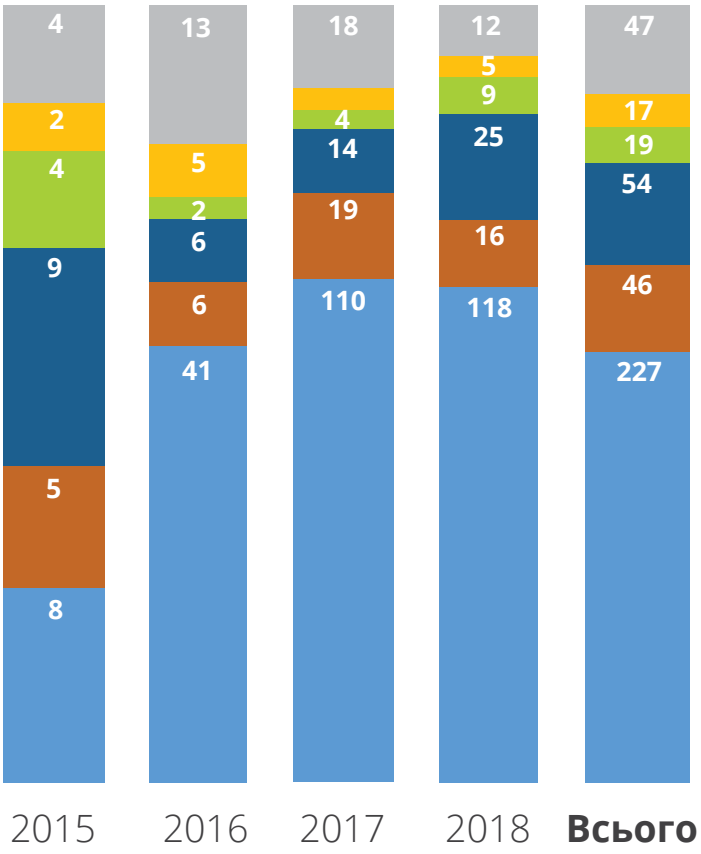
Іншою особливістю виробників є те, що частка скарг, поданих іноземними компаніями серед них (26%), набагато перевищує середню у всіх інших сферах (17%).

# СІЛЬСЬКЕ ГОСПОДАРСТВО ТА ГІРНИЧОДОБУВНА ПРОМИСЛОВІСТЬ

Деякі компанії, яким допомогла Рада бізнес-омбудсмена:

## Сільське господарство та гірнича справа: ключові предмети скарг (2015-2018)

- Податкові питання
- Дії правоохоронних органів
- Дії державних регуляторів
- Дії Міністерства юстиції
- Дії органів місцевого самоврядування
- Всі інші

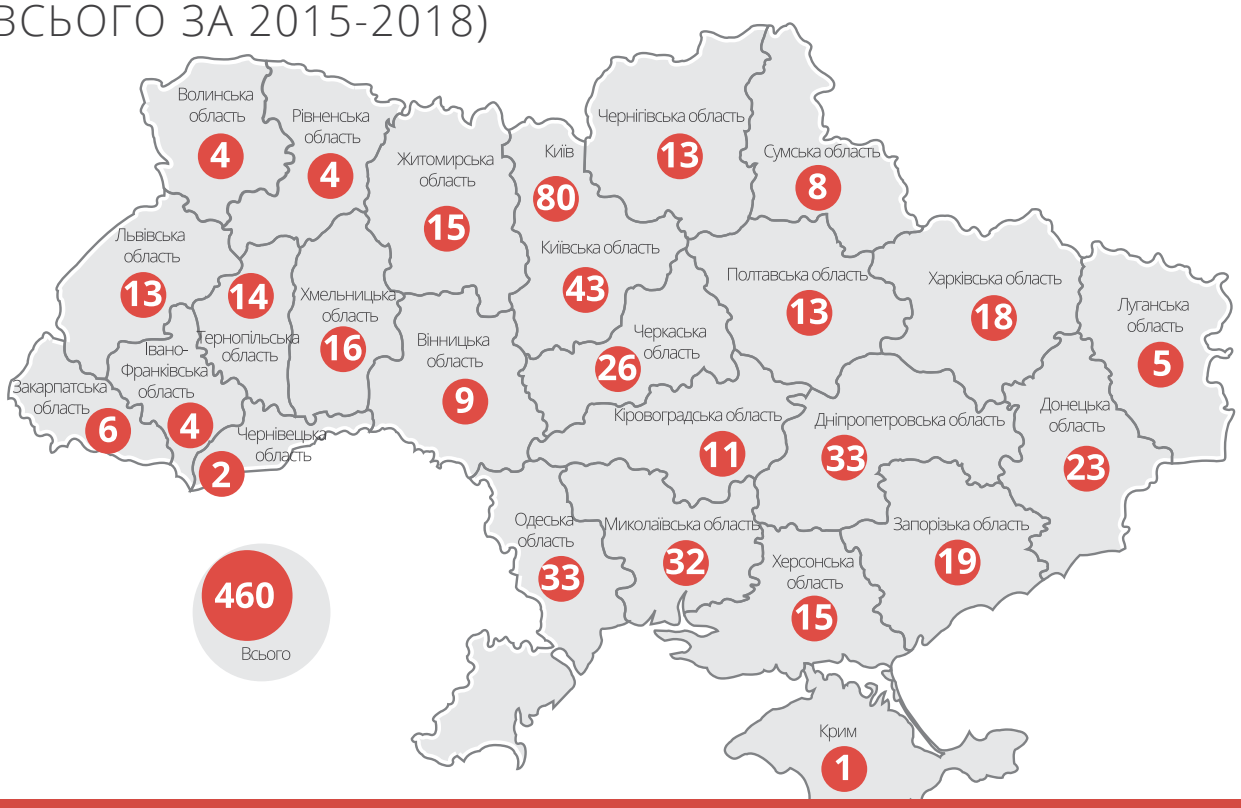



Протягом 2015-2018 років податкові питання становили 60% звернень сільськогосподарських та гірничодобувних підприємств

На відміну від усіх інших галузей, дії державних регуляторів (12%) стали другим найбільш поширеним питанням для сільськогосподарської та гірничодобувної сфери.

Правоохоронці стали причиною кожної десятої скарги компаній, що працюють в аграрній та гірничодобувній галузі.

# СІЛЬСЬКЕ ГОСПОДАРСТВО ТА ГІРНИЧОДОБУВНА ПРОМИСЛОВІСТЬ: ГЕОГРАФІЯ СКАРГ (ВСЬОГО ЗА 2015-2018)

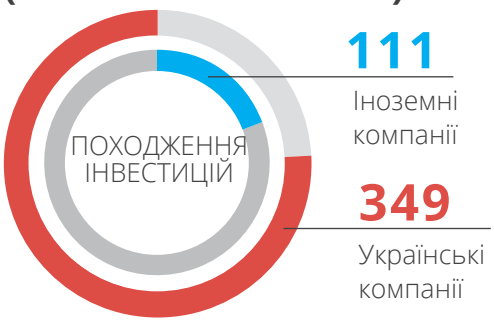



На відміну від інших галузей, Київ має найнижчу частку у зверненнях, представлених сільськогосподарським та гірничодобувним сектором – лише 17%. Друге місце посідає Київська область (10%), а третє ділять між собою одразу три області – Дніпропетровська, Миколаївська та Одеська (по 7%).

## Сільське господарство та гірничодобувна промисловість: розмір бізнесу (всього за 2015-2018)

У великому масиві скарг, отриманих від сільського господарства та гірничодобувної промисловості, переважали скарги від малих та середніх підприємств (67%), хоча частка великих компаній (32%) була на 2 п.п. вище за середню.

## Сільське господарство та гірничодобувна промисловість: походження інвестицій (всього за 2015-2018)

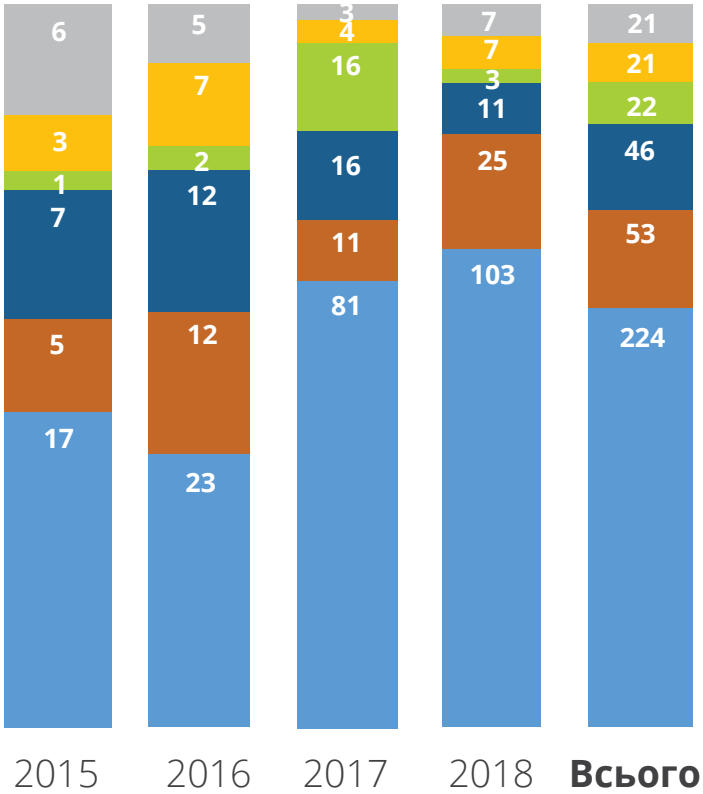



Понад три чверті цих компаній були українськими.

# НЕРУХОМІСТЬ ТА БУДІВНИЦТВО

Деякі компанії, яким допомогла Рада бізнес-омбудсмена:

## НЕРУХОМІСТЬ ТА БУДІВНИЦТВО: КЛЮЧОВІ ПРЕДМЕТИ СКАРГ (2015-2018)




За останні два роки значно зросла частка податкових питань: з 38% у 2016 році до 62% у 2018 році.

Половина загальної кількості скарг (25 з 53) на дії правоохоронців надійшла у 2018 році. В цілому їх частка протягом 2015-2018 років становила 15 %.

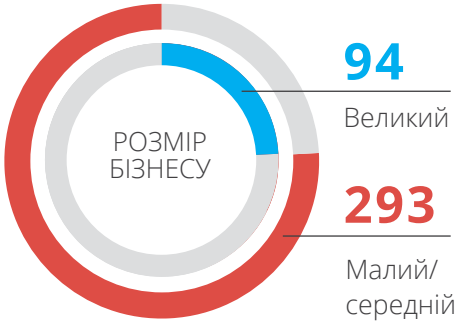
Кількість звернень, що стосуються третього найбільш поширеного питання у галузі нерухомості та будівництва – дій органів місцевого самоврядування, які видають дозволи та виділяють земельні ділянки, у 2018 році навпаки скоротилася, що є позитивною тенденцією. Загалом частка місцевих рад складає 12% звернень, що є абсолютним рекордом серед усіх індустрій.

Частка звернень щодо Міністерства юстиції є найвищою серед усіх ТОП-5 індустрій. У 2015-2018 роках вона становила 5%.

# НЕРУХОМІСТЬ ТА БУДІВНИЦТВО: ГЕОГРАФІЯ СКАРГ (ВСЬОГО ЗА 2015-2018)

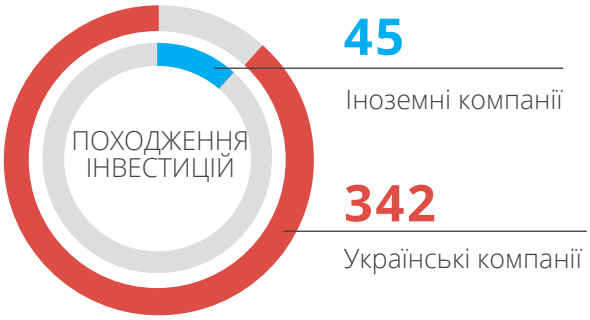
Скарги від сектора нерухомості та будівництва в основному надходили з Києва (48%), Одеської (9%) та Дніпропетровської (8%) областей.

## Нерухомість та будівництво: розмір бізнесу (всього за 2015-2018)




Понад три чверті звернень у сфері нерухомості надійшли від малих та середніх підприємств.

## Нерухомість та будівництво: походження інвестицій (всього за 2015-2018)




За походженням інвестицій, більшість з них (88%) були місцевими компаніями.

# ПРИВАТНІ ПІДПРИЄМЦІ

## Приватні підприємці: ключові предмети скарг (2015-2018)

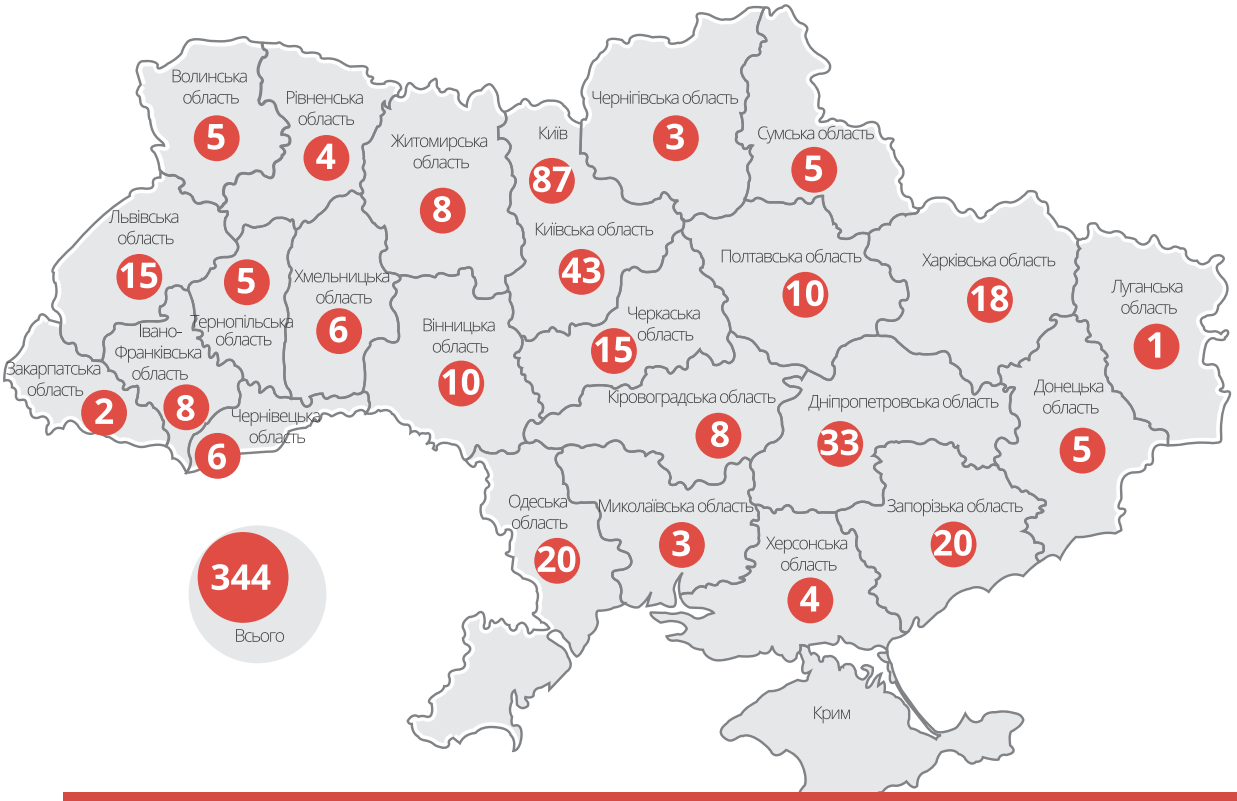
У порівнянні з вищепроаналізованими галузями приватні підприємці відчували найменший тиск з боку податкових органів – 37% звернень у 2015-2018 роках.

Частка правоохоронних органів досить висока – 18%. Більше того, у 2018 році вона зросла до 21%, тоді як середній показник серед усіх галузей промисловості в цьому році становив 14%.

Водночас приватні підприємці є особливо активними в ініціюванні змін до законодавства – 10% від загальної кількості скарг у 2015-2018 роках.

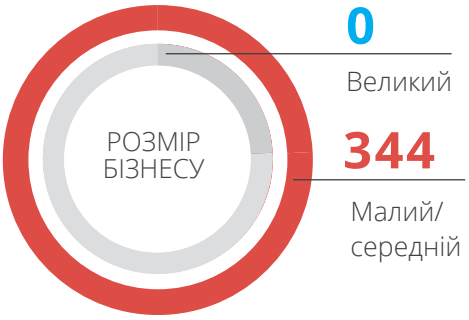
Підприємці також багато скаржаться на органи місцевого самоврядування – кожне восьме звернення, отримане від них, стосувалося дій або бездіяльності місцевої ради.

# ПРИВАТНІ ПІДПРИЄМЦІ: ГЕОГРАФІЯ СКАРГ (ВСЬОГО ЗА 2015-2018)




Чверть підприємців, які звернулися до нас, були з Києва, ще 13% – з Київської області. Близько 10% звернень надійшло з Дніпропетровської області.

## Приватні підприємці: розмір бізнесу (всього за 2015-2018)




Виходячи з нашої класифікації, всі підприємці керують малим/середнім бізнесом

## Приватні підприємці: походження інвестицій (всього за 2015-2018)

Серед приватних підприємців лише 1% заявників були іноземцями.

## 1.9. Відгуки

У звітному періоді ми отримали

**120**

**форм зворотного зв'язку від наших скаржників.**

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

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

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

В результаті,

**97%**

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

**В'ячеслав Колосветов**
Генеральний директор
ТОВ «Сі-Ейч-Ес Україна»

Висловлюємо Вам глибоку повагу, бажаємо подальших успіхів у Вашій нелегкій роботі – захищати права чесного бізнесу в Україні»

CHS

Бізнес-омбудсмену
пану Альгірдасу Шімечі
04070, м. Київ, вул. Сагайдачного, буд. 30А

Вих. 18-071 від 27.12.18

Лист подяки

Шановний пане Альгірдас!

Від себе особисто та від імені команди ТОВ «СІЙЧЕС Україна» (далі Товариство) дозвольте висловити Вам глибоку повагу та, принагідно, привітати Вас особисто та співробітників Ради Бізнес Омбудсмена з прийдешніми святами, побажати наснаги й подальших успіхів у Вашій нелегкій роботі – захищати права чесного бізнесу в Україні!

В сучасних українських реаліях, нижчеплинні, нажаль, які попередити, які уникнути атакувати шахраїв, насідки яких часто призводить до величезних невиробничих збитків як прямових, так і репутаційних.

Товариство також на певний час вимушено стало заручником несприятливих обставин і ледве не втратило право власності на своє майно, у тому числі через дії та бездіяльність правоохоронних органів (прокуратура ATO та слідчих СБУ).

Однак, за підтримки Ради та окремих членів команди вдалось успішно вирішити проблемні питання.

Завдяки високопрофесійній роботі Ярослава Григрічака, заступника бізнес-омбудсмена та Андрія Бадьарчука, інспектора Ради, нам вдалося відбити загрозу вибуття із володіння Товариства кількох нам товару (насіння соняшника в кількості 3 996 9 тонн, загальною вартістю 42 247 485 грн). Товариство успішно переробило товар на потужностях дружньої компанії, продукти переробки було експортовано.

Ми щиро вдячні за підтримку! Бажаємо Раді успішних кейсів у 2019 році!

З повагою

Генеральний директор Колосветов В.О.

FEMIDA LEGAL ASSOCIATION

Рада бізнес-омбудсмену
Інспектор відповідальній за напрям Олексій Сайко
04070, м. Київ, вул. Сагайдачного, 30А
044-217-74-01

Справа: 180710142461

Адвокат Вороницька-Гайдак Надія Олександрівна
02140, м. Київ, вул. Бориса Гмирі 7, оф 141

Корисуючись нагодою, висловлюємо вдячну колегам Ради бізнес-омбудсмена щиру подяку за плідну співпрацю і взаєморозуміння.

03 липня 2018 року Адвокат Вороницька-Гайдак Надія Олександрівна в інтересах ТОВ «Альянс ресурсів» звернулася до Ради бізнес-омбудсмена із скаргою на бездіяльність міжрегіональної Центрального міжрегіонального управління Державної виконавчої служби міста Вінниця Головного територіального управління юстиції у Вінницькій області та Вінницького відділу поліції Головного управління поліції у Вінницькій області.

При розгляді вищезазначеної скарги ПМП «Альянс» свої зобов'язання перед ТОВ «Альянс ресурсів». Тобто, кошти, виділені Головним управлінням в сумі 17 10.2017 на суму 181333,20 грн

12.10.2018

**Надія Вороницька-Гайдак**
Адвокат Femida Legal Association

Висловлюємо Раді бізнес-омбудсмена щиру подяку за плідну співпрацю і взаєморозуміння»

**Павло Шолудько**
Директор ТОВ «ІКС-ТЕХНО»

Дякуюємо Вам за надійні партнерські відносини! Бажаємо Вам динамічно розвиватися, не втрачаючи завойованих позицій»

ICS-TECH

ТОВ "ІКС-ТЕХНО"
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ 31404858
03124, Україна, м. Київ, вул. Микола Василенка, буд. 7-А, оф. 2-12
тел.: (044) 503-03-24, 503-03-28
E-mail: info@ics-tech.kiev.ua / http://www.ics-tech.kiev.ua

Рада бізнес-омбудсмена
04070, м.Київ, вулиця Спаська,30-А

ПОДЯКА

Адміністрація ТОВ «ІКС-Техно» висловлює щиру подяку Крикавському Олегу за надану допомогу у поверненні нашому підприємству надлишку сплаченого до бюджету податку на додану вартість. Завдяки активній та ефективній співпраці, наше питання було вирішено у найкоротший термін.

Дякуємо Вам за надійні партнерські відносини! Бажаємо Вам динамічно розвиватися, не втрачаючи завойованих позицій.

Директор Шолудько П.Ф.

ПРИВАТНЕ СІЛЬСЬКОГОСПОДАРСЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО
АГРОФІРМА «КОЛОС»

72111 Запорізька область, Приморський район, с. Радолівка, провулок Південний, 7
код ЄДРПОУ 31177159

№ 02 від 18.10.2018 р.

Бізнес-омбудсмену
Альгірдасу Шемєті

04070 м. Київ, вул. Спаська, 30а

*Шановний пане Альгірдасе!*

В червні 2018 р. ПСП Агрофірма «Колос» звертався до Вас зі скаргою на недобросовісну поведінку посадових осіб ГУ ДФС у Запорізькій області, що мала місце під час проведення планової перевірки нашого підприємства.

В подальшому, співробітниками Ради – молодшим інспектором Юлією Михайлюк та інспектором Кирилом Сластуковим здійснювалися супроводження та представництво від імені Ради бізнес-омбудсмена при розгляді скарги нашого підприємства в Державній фіскальній службі України.

На даний час результати розгляду нам не відомі, але вважаємо за необхідне висловити подяку Раді бізнес-омбудсмена в цілому, та персонально Юлії Михайлюк та Кирилу Сластукову які ретельно вивчили порушені в скарги питання, провели детальний аналіз спірних правовідносин та надали їм обґрунтовану та об'єктивну оцінку, що вкладена у відповідному листуванні з ДФС України.

Окремо вважаємо за необхідне висловити найвищу вдячність Юлії Михайлюк, яка здійснює свою роботу не тільки на високому професійному рівні, а й самовіддана, як то кажуть, з належним серцем.

Підтримка адвокатів в особі Ради Бізнес-омбудсмена дає нам сили і наснагу відстоювати свої законні права, роблячи таким чином свій внесок в побудову цивілізованої України, як розвиненої та процвітаючої держави.

З найщирішою вдячністю та повагою,

Директор В.О. Педан

Представник ПСП АФ «Колос»,
адвокат О.І. Богданов

**Володимир Педан**
Директор ПСП Агрофірма «Колос»

Рада бізнес-омбудсмена дає нам сили і наснагу відстоювати свої законні права, роблячи таким чином свій внесок в побудову цивілізованої України, як розвиненої та процвітаючої держави»

**Василь Марцинковський**
Директор «ТРІЗ» ЛТД

Виражаємо свою щиру вдячність за Ваше сприяння у вирішенні проблемного питання та сподіваємося на подальшу співпрацю!»

ТОВАРИСТВО РЕАЛІЗАЦІЇ ІНЖЕНЕРНИХ ЗАДАЧ

ТРІЗ

Україна, 14000, Чернігівська обл.,
м. Чернігів, вул. Пушкіна, 34а
Поштова адреса Україна, 40020,
м. Суми, а/с 1421
Тел./Факс (0542) 786-801, 700-075
Код СДРПОУ 21103448

Вих. № 1012 від 02.10.2018

Рада бізнес-омбудсмена
Бізнес-омбудсмену
Альгірдас Шемета

БЦ "Подія Плаза",
вул. Стаська, 30А, Київ 04070

Шановний Альгірдас Шемета!

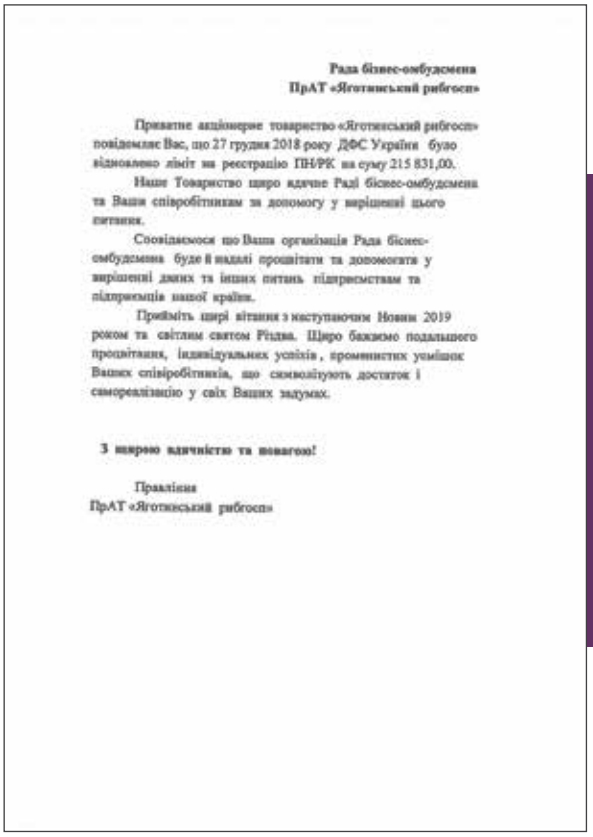
Товариство реалізації інженерних задач «ТРІЗ» ЛТД / Товариство з обмеженою відповідальністю (далі – «ТРІЗ» ЛТД ТОВ) звернулось до Вас зі скаргою №1702081529580 про ненадання податкової консультації суб'єкту господарювання органами доходів і зборів у визначений законом порядок та строк.

Головне управління ДФС у Чернігівській області надіслало на адресу «ТРІЗ» ЛТД ТОВ письмову податкову консультацію від 11.09.2018 №3938/ІПК/25-01-12-01-09.

«ТРІЗ» ЛТД ТОВ виражає свою щиру вдячність за Ваше сприяння у вирішенні проблемного питання та сподівається на подальшу співпрацю!

З повагою,

Директор
Товариства реалізації інженерних
задач «ТРІЗ» ЛТД/Товариство
з обмеженою відповідальністю/ В.С. Марцинковський



Рада бізнес-омбудсмена
ПрАТ «Яготинський рибгосп»

Приватне акціонерне товариство «Яготинський рибгосп» повідомляє Вас, що 27 грудня 2018 року ДФС України було відновлено ліміт на реєстрацію ПН/РК на суму 215 831,00.

Наше Товариство щиро вдячне Раді бізнес-омбудсмена та Ваши співробітникам за допомогу у вирішенні цього питання.

Сподіваємося що Ваша організація Рада бізнес-омбудсмена буде й надалі процвітати та допомогати у вирішенні даних та інших питань підприємствам та підприємців нашої країни.

Прийміть щирі вітання з наступаючим Новим 2019 роком та світлим святом Різдва. Щиро бажаємо подальшого процвітання, індивідуальних успіхів, променистих усмішок Ваших співробітників, що символізують достаток і самореалізацію у свіх Ваших задумах.

З щирою вдячністю та повагою!

Правління
ПрАТ «Яготинський рибгосп»

Правління
ПрАТ «Яготинський рибгосп»

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

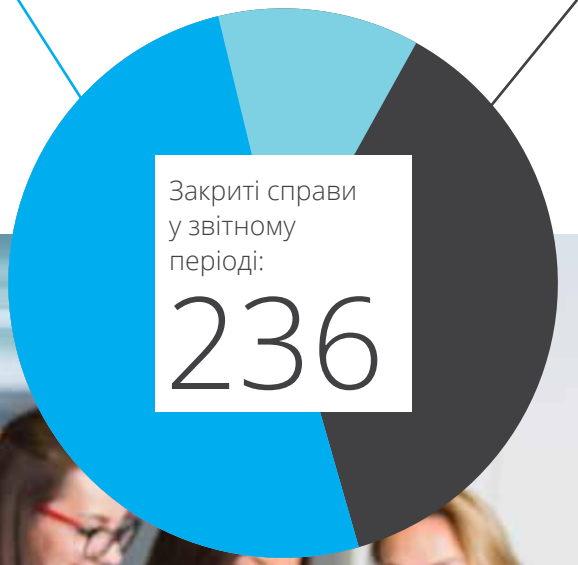
# 2. ОГЛЯД РОЗСЛІДУВАНЬ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ

## 2.1. Інформація по закритих справах

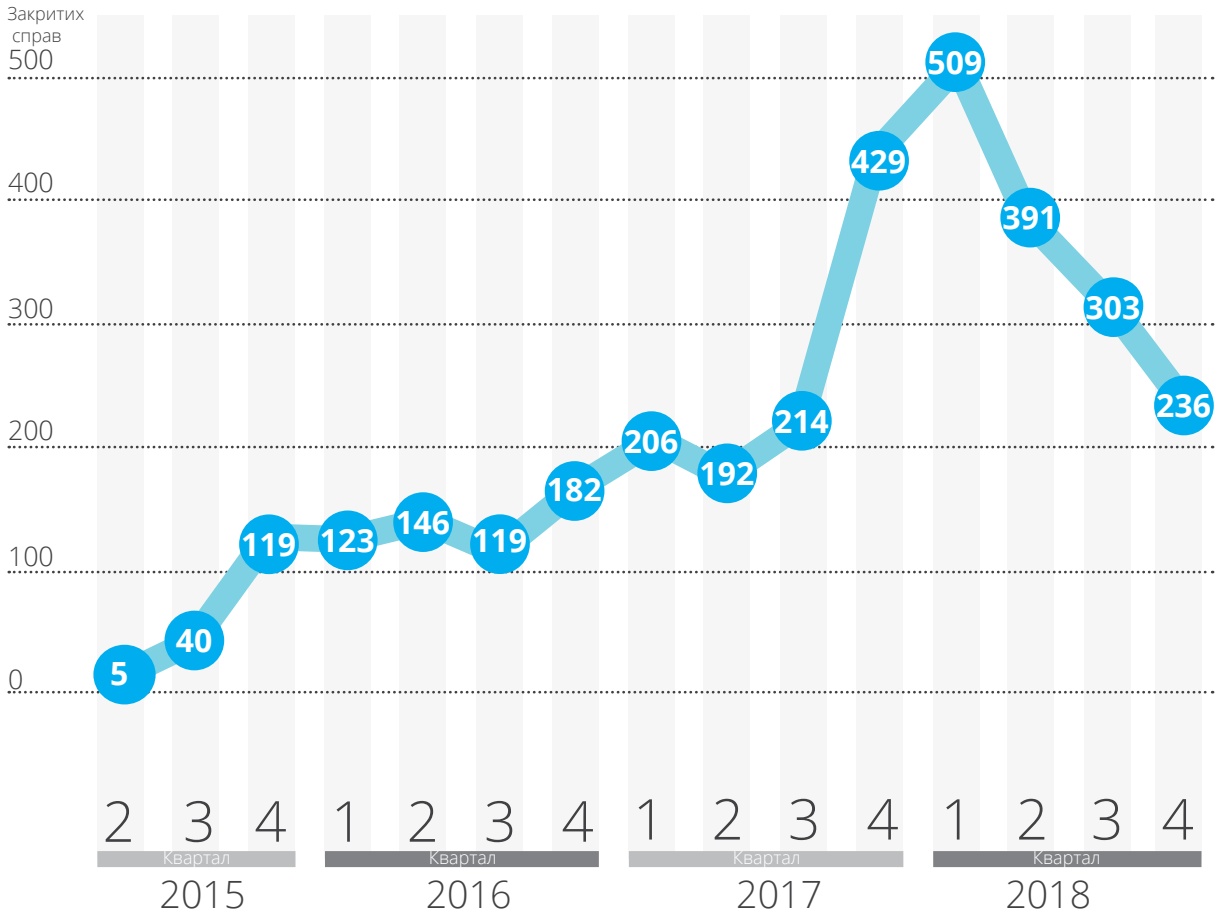
Справи, закриті з результатом:
121

Справи, закриті з рекомендаціями:
32

Справи, розгляд яких припинено:
83



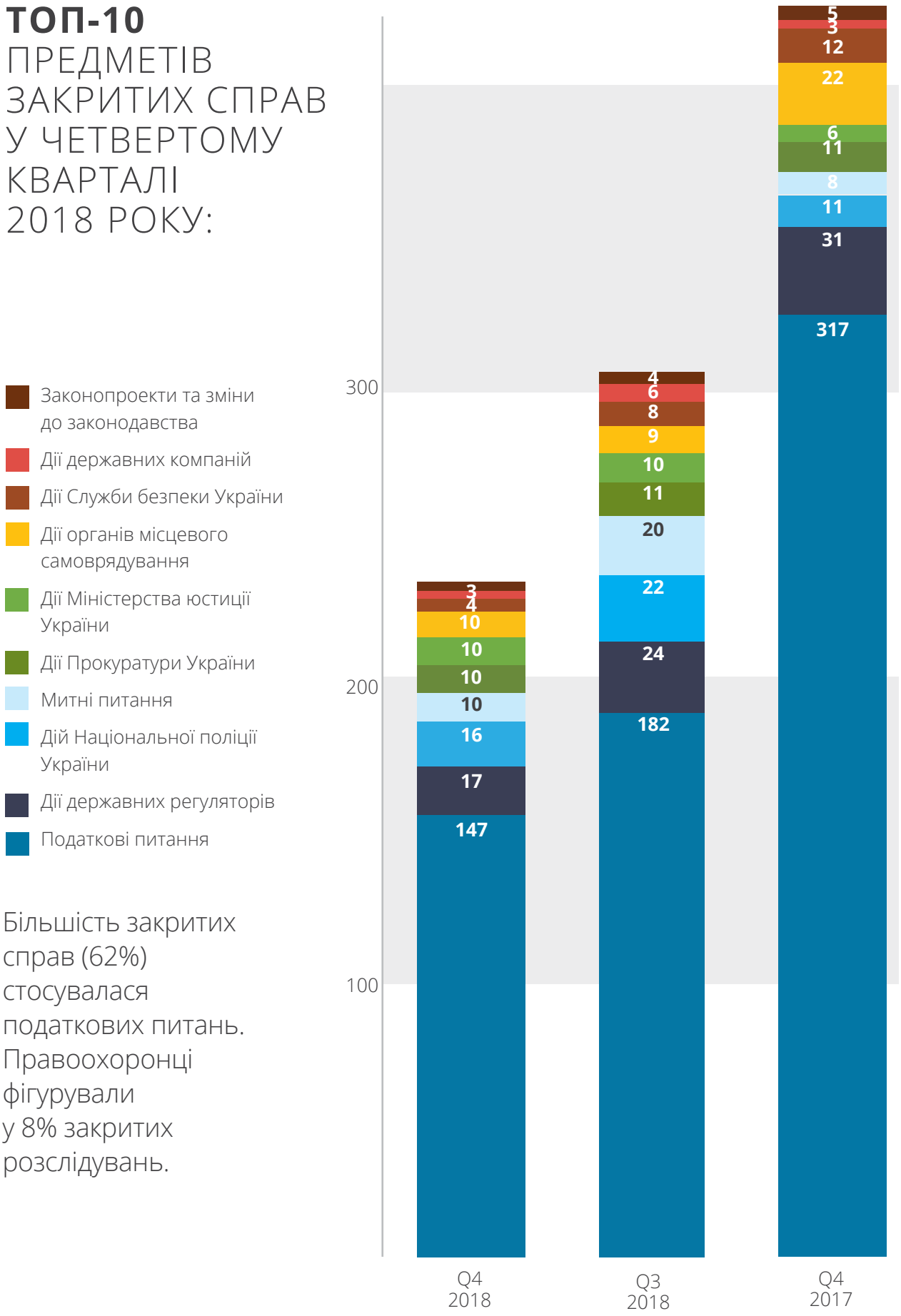
Закриті справи у звітному періоді:
236




Усього закрито справ з початку діяльності: **3240**

У звітному кварталі ми закрили 236 справ. Більше половини з них – з негайним бажаним результатом для скаржників.

# **ТОП-10** ПРЕДМЕТІВ ЗАКРИТИХ СПРАВ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2018 РОКУ:




Більшість закритих справ (62%) стосувалася податкових питань. Правоохоронці фігурували у 8% закритих розслідувань.

## ПРЯМИЙ ФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2018 РОКУ:

# 275 млн. грн.

Сукупний фінансовий результат діяльності РБО з 20 травня 2015 р. по 31 грудня 2018 року наразі перевищує

**13,35 млрд. грн.**

| | |
|---|---|
| Податкові перевірки | **184,836,598** |
| Дії державних регуляторів (врегулювання заборгованості) | **27,415,229** |
| Повернення ПДВ | **27,140,541** |
| Інші дії фіскальних та податкових органів | **12,946,842** |
| Блокування реєстрації податкових накладних | **10,835,269** |
| Електронне адміністрування ПДВ | **9,458,215** |
| Державні компанії - інші дії | **1,710,000** |
| Повернення митних платежів | **986,566** |
| Дії виконавчої служби | **101,533** |

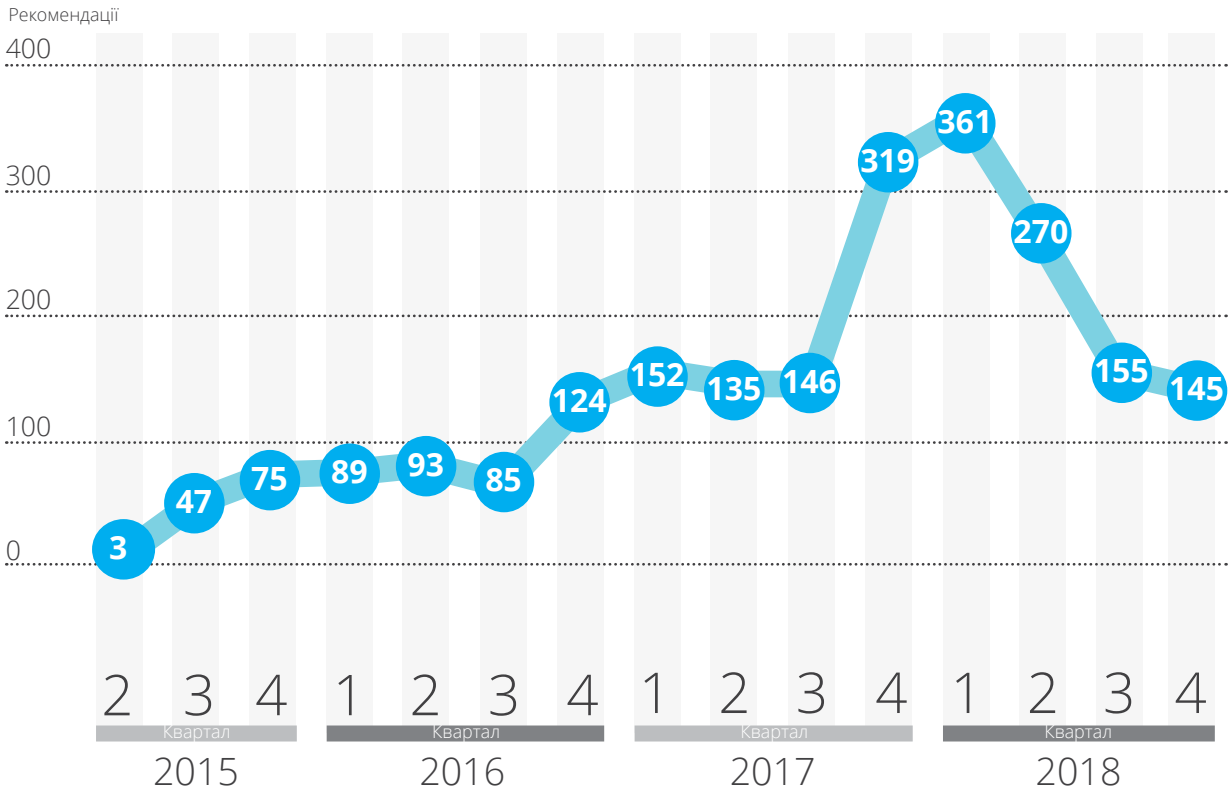
# НЕФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РАДИ В IV КВАРТАЛІ 2018 РОКУ:

| | IV квартал 2018 року | III квартал 2018 року | IV квартал 2017 року |
|---|---|---|---|
| Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться | 26 | 42 | 44 |
| Закриття кримінальної справи, порушеної проти скаржника | 8 | 7 | 11 |
| Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації | 6 | 8 | 9 |
| Зміна/прийняття законодавства; поліпшення процедури | 5 | 4 | 6 |
| Узгодження/прийняття податкової звітності | 3 | 11 | 23 |
| Звільнення/накладення штрафу на державного службовця | 3 | | 1 |
| Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони | 2 | | 3 |
| Претензії та штрафні санкції проти скаржника скасовані | | 2 | 3 |
| Контракт, підписаний/укладений з державним органом | | | 5 |

Припинення зловживань держорганами залишається найбільш розповсюдженим нефінансовим ефектом нашої роботи. Закриті кримінальні справи та видані дозволи також були ключовими нематеріальними результатами нашої роботи у четвертому кварталі 2018 року.

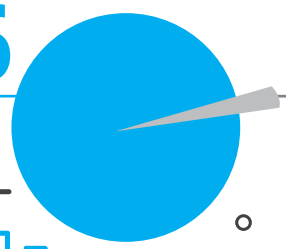
## 2.1. Надані рекомендації та вирішені системні проблеми

РБО надає рекомендації державним органам по кожній відкритій справі та відслідковує їх виконання.




Всього надано рекомендацій з початку діяльності в травні 2015: **2185**

Рекомендацій виконано: **2056**



Рекомендації, що підлягають моніторингу: **129**

# ВІДОМСТВА, ЯКИМ РБО НАДАЛА РЕКОМЕНДАЦІЇ В 2015-2018 РР., ТА ЧАСТКА ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

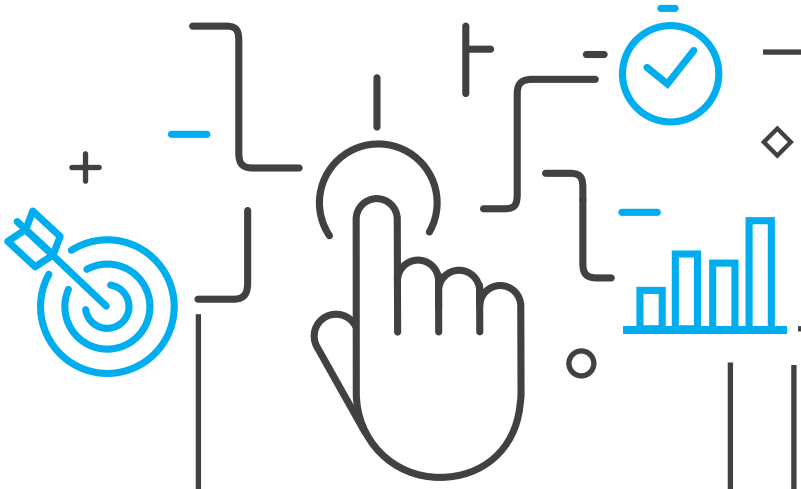
| | Виконані | Надані | IV кв. 2018 р. | III кв. 2018 р. | IV кв. 2017 р. |
|---|---|---|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України | **1452** | **1502** | **97%** | **96%** | **93%** |
| Прокуратура України | **78** | **96** | **81%** | **81%** | **78%** |
| Міністерство юстиції України | **74** | **78** | **95%** | **97%** | **96%** |
| Національна поліція України | **70** | **82** | **85%** | **83%** | **88%** |
| Органи місцевого самоврядування та мери | **69** | **80** | **86%** | **87%** | **87%** |
| Служба безпеки України | **45** | **48** | **94%** | **93%** | **91%** |
| Міністерство регіонального розвитку України | **42** | **44** | **95%** | **95%** | **93%** |
| Міністерство економічного розвитку і торгівлі України | **32** | **38** | **84%** | **85%** | **84%** |
| Міністерство екології та природних ресурсів України | **31** | **33** | **94%** | **90%** | **100%** |
| Міністерство внутрішніх справ України | **20** | **22** | **91%** | **86%** | **90%** |
| Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України | **19** | **24** | **79%** | **83%** | **75%** |
| Державні підприємства | **19** | **22** | **86%** | **83%** | **100%** |
| Міністерство соціальної політики України | **17** | **19** | **89%** | **89%** | **78%** |

| | Виконані | Надані | IV кв. 2018 р. | III кв. 2018 р. | IV кв. 2017 р. |
|---|---|---|---|---|---|
| Міністерство фінансів України | **14** | **15** | **93%** | **93%** | **58%** |
| Міністерство охорони здоров'я України | **9** | **9** | **100%** | **100%** | **100%** |
| Міністерство інфраструктури України | **9** | **10** | **90%** | **88%** | **60%** |
| Інше | **9** | **9** | **100%** | **100%** | **71%** |
| Комерційні та інші суди | **7** | **7** | **100%** | **100%** | **100%** |
| Міністерство аграрної політики та продовольства України | **7** | **8** | **88%** | **88%** | **95%** |
| Міністерство енергетики та вугільної промисловості України | **7** | **8** | **88%** | **88%** | **50%** |
| Національна комісія з питань державного регулювання енергетики і комунального господарства | **7** | **8** | **88%** | **88%** | **83%** |
| Антимонопольний комітет України | **6** | **6** | **100%** | **100%** | **67%** |
| Національне антикорупційне бюро України | **3** | **3** | **100%** | **100%** | **100%** |
| Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів | **3** | **4** | **75%** | **75%** | **100%** |
| Національний банк України | **2** | **2** | **100%** | **100%** | **100%** |
| Державні фонди | **2** | **4** | **50%** | **33%** | **50%** |
| Міністерство освіти і науки України | **1** | **1** | **100%** | **100%** | **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%** |
| Комунальні служби України | **0** | **1** | **0%** | **0%** | **-** |
| Всього | **2056** | **2185** | **94%** | **93%** | **91%** |

У четвертому кварталі 2018 року ми встановили новий рекорд – державні органи виконали

**94%**

наших рекомендацій.



Міністерство юстиції України, яке протягом багатьох кварталів займало друге місце у даному рейтингу, погіршило відсоток виконаних рекомендацій на 2 п.п. Проте результат Мін'юсту все ще вищий за середній – 95%.

Найбільше сприяла цьому Державна фіскальна служба – з III кварталу 2018 року установа взяла до уваги ще 101 індивідуальну рекомендацію РБО, досягнувши загального рівня виконання в 97%.

Показник виконання рекомендацій блоком органів вищої влади (Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України) зменшився на 4 пункти. Місцеві ради та Мінекономрозвитку втратили по одному процентному пункту.

Правоохоронці також показали гарний результат: Національна поліція України поліпшила свій показник на 2 п.п., Служба безпеки України на 1 п.п., а Прокуратура України залишилася на рівні 81%, хоча у четвертому кварталі 2018 року й виконала 8 нових рекомендацій Ради.

На відміну від них, наступні державні органи поліпшили свої позиції: Міністерство екології та природних ресурсів (+4 п.п.), Міністерство внутрішніх справ (+5 п.п.), Міністерство інфраструктури (+2 п.п.), а також державні підприємства (+3 п.п.) і державні фонди (+17 п.п.).

## Виявлені системні проблеми

Останній квартал 2018 року характеризується зростанням кількості скарг від бізнесу. Кількість звернень зросла більше ніж на третину порівняно з третім кварталом 2018 року. Якщо порівняти цей показник з четвертим кварталом 2018 року, коли блокування податкових накладних викликало високий обсяг звернень, то кількість скарг зменшилася на 44%.

Більшість звернень (62%) підприємців на неправомірні дії держорганів, стосується податкових питань. Хоча кількість скарг на найпоширенішу тему попередніх років – відшкодування ПДВ, продовжувала знижуватися, по інших податкових питаннях кількість звернень зросла в порівнянні з III кварталом 2018 року.

Варто відмітити, що у звітному періоді ми отримали 80 скарг щодо податкових перевірок – найбільший показник з початку роботи Ради в Україні. Це на 78% і 29% більше, ніж у  III кварталі 2018 та IV кварталі 2018 року відповідно.

Проблему з блокуванням податкових накладних, яку ДФС, здавалося б, вирішила в попередньому кварталі, знову дала про себе знати. В останньому кварталі 2018 року кількість скарг з цього предмету знову зросла. Хоча, варто зазначити, що багато скарг на призупинення податкових накладних подавали одні й ті самі компанії, які ДФС, вочевидь, вважала ризикованими.

Дії правоохоронних органів стали предметом 14% скарг, поданих у четвертому кварталі 2018 року. Підприємства надіслали нам на 30% більше скарг проти Національної поліції порівняно з третім кварталом 2018 року та на 11% більше порівняно з четвертим кварталом 2017 року. Таке зростання було викликане зростанням кількості звернень стосовно процесуальних зловживань та бездіяльності Національної поліції. Кількість скарг на дії Прокуратури та Служби безпеки України, навпаки, зменшилася порівняно з III кварталом 2018 року та IV кварталом 2017 року.

Рада отримала менше скарг на дії державних регуляторів, внаслідок чого частка цього блоку зменшилася на 2 відсотки до 6% у загальній кількості звернень.

Бізнес менше скаржився на муніципалітети та державні компанії у той час як кількість скарг на Міністерство юстиції, митні питання та зміни до законодавства зросла.

Порівняльний аналіз скарг, поданих компаніями з різних галузей промисловості, доводить, що представники різних сфер мають різні проблеми у взаємодії з державними органами. Незважаючи на те, що предмети скарг, як правило, майже однакові, рівень тиску з боку держорганів відрізняється. Оптовики та дистриб'ютори найчастіше скаржаться на податкові питання (72% усіх звернень) та митні питання (6%). Агропідприємства більше за інших переймаються діями державних регуляторів (12%), а компанії з нерухомості – органів місцевого самоврядування (12%). У 2018 році промислові виробники стали предметом особливого інтересу правоохоронців (17%). А для індивідуальних підприємців характерна найбільша частка скарг на правоохоронців (18%) та велика активність в ініціюванні змін до законодавства (10%).

# ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО КЕЙСАХ

## Державна фіскальна служба України (ДФС)

**ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ ПРОБЛЕМИ**

Електронна система адміністрування ПДВ (СЕА) некоректно опрацьовувала анульовані податкові накладні. Їх відміна не мала впливати на реєстраційний ліміт. А от у 12 наших заявників на суму анульованої накладної реєстраційний ліміт зменшувався. Для підприємств це означало фінансові втрати. Щоб продовжувати діяльність, вони часто змушені були покласти на податкові рахунки додаткові кошти.

**ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО РЕЗУЛЬТАТ**

Інспектори Ради зверталися до ДФС з проханням виправити помилку СЕА та відкоригувати формулу. Як виявилося, для усунення проблеми необхідно внести зміни до законодавства. В результаті, після 18 місяців переговорів держорган розробив механізм вирішення проблеми анулювання задвоєнних податкових накладних, який передбачав відповідні зміни до законодавства. Вони набрали чинності 1 грудня 2018 року.

## Державна фіскальна служба України (ДФС)

**ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ ПРОБЛЕМИ**

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

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

**ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО РЕЗУЛЬТАТ**

В рамках Меморандуму про партнерство з ДФС, Рада винесла скаргу та засідання експертної групи з податківцями. Рада наголосила на важливості питання для платників податків та необхідності його оперативного вирішення.

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

# СИСТЕМНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ВИКОНАНІ У ЗВІТНОМУ КВАРТАЛІ

В цьому кварталі нам вдалося досягти деяких визначних результатів у виконанні державними органами системних рекомендацій, наданих в системних звітах Ради.

## СИСТЕМНИЙ ЗВІТ

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

### ПРОБЛЕМА/ЗАВДАННЯ

Слідчі затягують досудове розслідування і тримають кримінальне провадження «в підвішеному стані» без прийняття таких процесуальних рішень як закриття кримінального провадження або повідомлення особі про підозру.

При цьому органи досудового розслідування можуть активно проводити обшуки, викликати посадових осіб на допити, вилучати речі та документи тощо.

Проте у представників юридичних осіб, щодо яких проводяться такі слідчі дії, практично відсутні ті механізми захисту своїх законних інтересів та процесуальні права, які є згідно з КПК України у підозрюваних, обвинувачених.

### РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Надати особам, уповноваженим здійснювати організаційно-розпорядчі функції (наприклад, генеральний директор, фінансовий директор, головний бухгалтер, член правління акціонерного товариства) від імені юридичної особи та щодо яких проводяться слідчі дії, окремі процесуальні права з тих, які передбачені у ст. 42 КПК України («Підозрюваний, обвинувачений») для осіб, яким повідомлено про підозру, а саме:

**а)** збирати і подавати слідчому, прокурору, слідчому судді докази;

**б)** брати участь у проведенні процесуальних дій;

...

**д)** вимагати відшкодування шкоди, завданої незаконними рішеннями, діями и бездіяльністю органу, що здійснює оперативно-розшукову діяльність, досудове розслідування, прокуратури або суду, в порядку, визначеному законом.

Рекомендація частково виконана шляхом прийняття Закону України від 18.09.2018 року № 2548-VIII (відомого як «Маски-Шоу Стоп 2»), який набрав чинності 04.11.2018 року, де окремими процесуальним правами наділяються «інші особи, права чи законні інтереси яких обмежуються під час досудового розслідування, або їх представники», зокрема, правами, що стосуються оскарження недотримання розумних строків (див. нижче), а саме:

**i.** правом на подання, у випадках, установлених КПК України, клопотання про виконання будь-яких процесуальних дій, яке слідчий, прокурор зобов'язані розглянути в строк не більше трьох днів з моменту подання і задовольнити їх за наявності відповідних підстав (ч. 1 ст. 220 КПК України, зі змінами згідно з «Маски-Шоу Стоп 2»);

**ii.** правом заявляти клопотання слідчому, прокурору про закриття кримінального провадження у разі, коли існує нескасована постанова слідчого, прокурора про закриття кримінального провадження з підстав, передбачених пунктами 1, 2, 4, 9 цієї частини, у кримінальному провадженні щодо того самого діяння, що розслідувалося з дотриманням вимог щодо підслідності (п. 9-1 ч. 1 ст. 284 КПК України, зі змінами згідно з «Маски-Шоу Стоп 2»);

**iii.** правом оскаржувати слідчому судді відмову слідчого, прокурора, в задоволенні клопотання про закриття кримінального провадження з підстав, передбачених пунктом 9-1 частини першої статті 284 цього Кодексу (п. 11 ч. 1 ст. 303 КПК України, зі змінами згідно з «Маски-Шоу Стоп 2»).

Вищевказаний обсяг процесуальних прав частково корелюється із пунктом «б» рекомендації Ради – правом брати участь у проведенні процесуальних дій (окремих з них).

Слід також зазначити, що при поданні клопотань/скарг у вищевказаних випадках, особи, які подають такі клопотання, не позбавлені права додавати до них матеріали/докази, які вважають за необхідне (збирання доказів – то це одне з професійних прав адвокатів згідно з п. 7 ч. 1 ст. 20 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»). Відтак, вищевказаний обсяг процесуальних прав частково корелюється із пунктом «а» рекомендації Ради – правом збирати і подавати докази слідчому, прокурору, слідчому судді докази.

**iv.** Слід також зазначити, що «Маски-Шоу Стоп 2» зробив окремі кроки до вдосконалення механізму відшкодування шкоди, завданої незаконними рішеннями, діями и бездіяльністю органу, що здійснює оперативно-розшукову діяльність, досудове розслідування, прокуратури або суду (див. детальніше нижче). Цим механізмом, що передбачений ст. 130 КПК України, ст. 1176 ЦК України, може скористатися будь-яка особа незалежно від її процесуального статусу у кримінальному провадженні.

Відтак, можна говорити про часткове виконання рекомендації Ради також і у частині її підпункту «д».

## ПРОБЛЕМА/ЗАВДАННЯ

Існування так званих «фактових» кримінальних проваджень, у межах яких досудове розслідування тривалий час (подекуди й із порушенням розумних строків) проводиться без пред'явлення будь-кому повідомлення про підозру.

Відсутність дієвих механізмів оскарження порушення розумних строків досудового розслідування особами, які не мають статусу підозрюваного, обвинуваченого, але права чи законні інтереси яких обмежуються під час досудового розслідування.

## РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Внести зміни до статті 308 КПК України, якими передбачити можливість для третіх осіб, права яких обмежуються та/або порушуються під час досудового розслідування (щодо яких ведеться досудове розслідування), оскаржити недотримання розумних строків прокурору вищого рівня. На даний момент таке право мають лише підозрюваний, обвинувачений і потерпілий.

## ДІЇ, ВИКОНАНІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

Виконання цієї рекомендації, яка частково була виконана раніше, продовжилась шляхом прийняття Закону України «Про внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України щодо удосконалення забезпечення дотримання прав учасників кримінального провадження та інших осіб правоохоронними органами під час здійснення досудового розслідування» від 18.09.2018 р. № 2548-VIII (відомим як «Маски-Шоу Стоп 2»), який набрав чинності 04.11.2018 року, де «інша особа, права чи законні інтереси якої обмежуються під час досудового розслідування, або її представник», отримала, на додаток до інших прав, право заявляти клопотання слідчому судді про закриття кримінального провадження, якщо закінчились строки досудового розслідування з моменту внесення відомостей про кримінальне правопорушення до Єдиного реєстру досудових розслідувань до дня повідомлення особі про підозру (ч. 9 ст. 284 КПК України, зі змінами згідно з «Маски-Шоу Стоп 2»).

## ПРОБЛЕМА/ЗАВДАННЯ

Непропорційність обсягу вжитих процесуальних заходів в межах досудового розслідування кримінальних проваджень, зокрема: коли у ході проведення слідчих дій чи здійснення заходів забезпечення кримінального провадження вилучаються й документи, які не мають жодного стосунку до кримінального провадження; коли обсяг вжитих процесуальних заходів у вигляді арешту майна (арешти банківських рахунків, готової продукції, засобів виробництва та корпоративних прав) є надмірним, оскільки загальна вартість арештованого майна була у десятки разів вищою, ніж розмір вимог до скаржника тощо.

## РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Покращити механізми контролю над особистою відповідальністю співробітників правоохоронних органів за порушення, допущені ними під час проведення слідчих дій та заходів забезпечення кримінального провадження. Для цього, зокрема, окрім існуючих Дисциплінарних статутів прокуратури України та проекту ЗУ «Про дисциплінарний статут Національної поліції», які є внутрішніми відомчими механізмами, розглянути можливість залучення громадських організацій до роботи таких відомчих дисциплінарних комісій.

## ДІЇ, ВИКОНАНІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

Рекомендація РБО була частково імплементована шляхом прийняття Закону України «Про внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України щодо удосконалення забезпечення дотримання прав учасників кримінального провадження та інших осіб правоохоронними органами під час здійснення досудового розслідування» від 18.09.2018 р. № 2548-VIII (відомого як «Маски-Шоу Стоп 2»), який набрав чинності 04.11.2018 року, яким статтю 130 КПК України доповнено частиною другою такого змісту: «2. Держава, відшкодувавши шкоду, завдану слідчим, прокурором, застосовує право зворотної вимоги до цих осіб у разі встановлення в їх діях складу кримінального правопорушення за обвинувальним вироком суду, який набрав законної сили, або дисциплінарного проступку незалежно від спливу строків застосування та дії дисциплінарного стягнення.»

## СИСТЕМНИЙ ЗВІТ

### ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

### ПРОБЛЕМА/ЗАВДАННЯ

Процедура підключення до електропостачання є довготривалою та дорогою і відзначається наявністю корупційної складової, яка притаманна різним етапам надання послуги з приєднання.

### РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Здійснити перехід на фіксований тариф за приєднання (коли порядок розрахунку залежить від величини потужності, заявленої для приєднання), що дозволить перекласти обов'язки із виготовлення проектної документації на енергопостачальну організацію й, що у свою чергу, повністю позбавить замовника необхідності отримувати технічні умови приєднання.

### ДІЇ, ВИКОНАНІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

22 грудня 2018 року набрала чинності Постанова НКРЕКП № 1965 від 18 грудня 2018 року «Про затвердження Методики (порядку) формування плати за приєднання до системи передачі та системи розподілу» (надалі – **«Методика»**), яка, серед іншого, встановлює:

1) **для стандартного приєднання** – розрахунок плати в залежності від заявленої потужності електроустановки замовника (пункт 3 Методики);

2) **для нестандартного приєднання** – визначення плати шляхом додавання таких складових: (i) плати за приєднання потужності (враховуючи потужність, яка створюється) та (ii) плати за створення електричних мереж лінійної частини приєднання (пункти 4 і 5 Методики). При цьому, до 31 грудня 2020 року встановлюється єдина питома вартість приєднання 1 кВт потужності для усіх операторів систем розподілу на рівні 3,48 тис. грн/кВт (без ПДВ).

Як зазначила НКРЕКП на своєму офіційному веб-сайті , затверджена Методика сприятиме:

- запровадженню прозорого, прогнозованого та неупередженого порядку розрахунку плати за приєднання електроустановок до електричних мереж;
- рівноправному доступу до електричних мереж;
- забезпеченню визначення вартості приєднання на етапі планування;
- покращенню позиції України за показником «Підключення до системи електропостачання» в рейтингу сприятливості ділового середовища «Doing Business».

28 грудня 2018 року НКРЕКП також прийняла Постанову № 2068 «Про затвердження ставок плати за стандартне приєднання на 2019 рік» та Постанову № 2069 «Про затвердження ставок плати за нестандартне приєднання потужності та ставок плати за лінійну частину приєднання на 2019 рік», які встановлюють відповідні ставки, запроваджені Методикою, на 2019 рік. Зазначені постанови набирають чинності з 22 січня 2019 року.

## СИСТЕМНИЙ ЗВІТ

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

### ПРОБЛЕМА/ЗАВДАННЯ

Відсутність прозорості у розгляді дозвільних документів в будівництві.

### РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Запровадити інститут «електронного кабінету» для подачі документів до Державної архітектурно-будівельної інспекції України (ДАБІ) для отримання дозволу на виконання будівельних робіт.

### ДІЇ, ВИКОНАНІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

У жовтні 2018 року ДАБІ запровадила «Електронний кабінет забудовника» та онлайн-платформу «ПРОЗОРА ДАБІ». Ці інструменти міститимуть всю документальну інформацію про будівництво: з моменту подачі заяви про початок підготовчих робіт до введення об'єкту в експлуатацію. Завдякисистемі заявники матимуть можливість відслідковувати етапи будівництва, що виключає ризики зловживань. Це також полегшить комунікацію та взаємодію між державою та учасниками будівельного ринку.

# 2.3. Новий системний звіт з питань ринку праці

За останні роки як український ринок праці, так і економіка зазнали значних змін. Ці зміни пов'язані не тільки зі структурою зайнятості та рівнем міграції людей працездатного віку, а й з необхідністю впровадження сучасних підходів до державного нагляду за проблемами у сфері праці.

Цей системний звіт Ради бізнес-омбудсмена (РБО) присвячений аналізу актуальних проблем у сфері трудових відносин та взаємодії між суб'єктами господарювання та відповідними державними органами. Варто зазначити, що серед найбільш проблемних факторів для ведення бізнесу в Україні, що вказані в Індексі глобальної конкурентоспроможності, показники «Обмежувальне регулювання ринку праці» та «Погана етика робочої сили» мають приблизно такий же рівень, як показники «Недостатня здатність до інновацій» та «Недостатня якість інфраструктури».

Ми визначили наступне коло проблемних питань, пов'язаних зі сферою праці які, на думку РБО, слід системно вдосконалити:

- Ефективність державного регулювання та нагляду у сфері праці
- Запобігання та виявлення незаконної (неформальної) зайнятості
- Деякі аспекти видачі дозвільних документів
- Використання праці іноземців
- Освітні послуги в галузі професійної та промислової безпеки
- Дотримання трудового законодавства та заходи спрямовані на попередження його порушення

**Покращення ефективності державного регулювання та нагляду у сфері праці** вимагає посилення інституційної спроможності Державної служби України з питань праці (Держпраці) шляхом запровадження веб-платформи для здійснення нагляду (контролю), ризик-орієнтованого підходу та кращої взаємодії між відповідними державними органами. РБО  також рекомендує вдосконалити низку певних процедур, пов'язаних з гірничими роботами та роботами підвищеної небезпеки.

**Розробка правил** взаємодії та зміцнення співпраці між Держпраці, державними органами та Національною поліцією України **призведе до більш ефективного запобігання та виявлення незаконної (неформальної) зайнятості.**

**Вдосконалення процедур працевлаштування іноземних фахівців** має сприяти підвищенню інвестиційної привабливості України. Зокрема, РБО рекомендує спростити процедури отримання дозволу на працевлаштування та його дублікату для іноземців, встановити режим, що надаватиме переваги для іноземців, які закінчили українські навчальні заклади.

**РБО приділила особливу увагу переосмисленню процесу навчання з питань безпеки праці,** оскільки в Україні вже сформувався значний ринок таких освітніх послуг. Головною тезою запропонованих змін є запобігання конфлікту інтересів та підвищення прозорості навчального процесу.

**Важливим напрямком для РБО є зміцнення потенціалу дотримання трудового законодавства як органами державної влади, так і суб'єктами господарювання,** шляхом навчання персоналу. В цьому звіті РБО приділила особливу увагу цьому питанню.

## 2.4. Огляд розслідувань

У цьому розділі можна ознайомитися з прикладами справ, які Рада бізнес-омбудсмена успішно вирішила.

# ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

**ПРЕДМЕТ: ПОДАТКОВІ ПЕРЕВІРКИ**

# #1

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

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

### Суть скарги:

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

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

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

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

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

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

### Вжиті заходи:

Інспектор Ради, вивчивши матеріали справи, підготував аргументи на користь компанії. Він вказав на відсутність належних доказів утримання контакт-центру, а, відповідно, і вартості оренди й експлуатації відповідного приміщення, а також на те, що наслідком припинення фізичною особою підприємницької діяльності (внесення запису про припинення

до ЄДР) її зобов'язання за укладеними договорами не припиняються, а залишаються за нею як фізичною особою.

## Результат:

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

# #2

**Податкова скасувала донарахування 1,5 млн. грн. рекламній агенції**

**Об'єкт скарги:**
Головне управління Державної фіскальної служби (ГУ ДФС)

## Суть скарги:

2 травня 2018 року до Ради зі скаргою на дії ГУ ДФС звернулася рекламна агенція. Скаржник не погоджувався з результатами перевірки, відповідно до яких він мав сплатити додаткові податки та штрафи.

Фіскальна служба, перевіряючи діяльність підприємства у 2014-2017 роках, засумнівалася в реальності операцій Скаржника з близько двома десятками контрагентів. Зокрема, ДФС визначила, що у деяких партнерів підприємства не було достатньо трудових та матеріальних ресурсів для надання послуг. Проте, для ринку, на якому працює Скаржник, характерно залучення дрібних підрядників до різних типів робіт. А обсяг і вартість творчого продукту визначити досить складно. Тому у ДФС часто виникають сумніви щодо реальності таких операцій.

У висновках перевірки податкова також зазначила, що багато контрагентів Скаржника припинили звітувати в податкову. Проте, в деяких випадках між завершенням співпраці та припиненням звітності пройшло більше року. Підприємство наполягало, ще не може нести відповідальність за своїх партнерів після спливу місяців та років після співпраці. Тому компанія оскаржила рішення ГУ ДФС та звернулася до РБО.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради ретельно вивчив матеріали справи. Рада взяла участь у розгляді кейсу підприємства в ДФС. Інспектор Ради письмово попросив податковий орган всебічно та неупереджено розглянути заяву рекламного агентства.

## Результат:

За сприяння Ради, ДФС частково задовольнила скаргу підприємства та скасувала донарахування 1,5 млн. грн. Справу успішно закрито.

# #3

**ДФС скасувала донарахування львівській компанії на суму 1,2 млн. грн.**

**Об'єкт скарги:**
Львівське управління Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби (Львівський ОВПП)

## Суть скарги:

Львівське управління Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби (Львівський ОВПП)

Суть скарги: 7 вересня 2018 року до Ради звернувся провідний український виробник кормів для домашніх тварин. Скаржник не погоджувався з результатами податкової перевірки, відповідно до яких він мав сплатити близько 1,5 млн. грн. додаткових податків та штрафів.

Перевіривши діяльність компанії, Львівський ОВПП поставив під сумнів деякі операції з її контрагентами. Зокрема, податковий орган визначив «безтоварними» отримані маркетингові послуги. Питання щодо реальності послуг викликали також поставки кукурудзи.

На думку Скаржника, такі висновки Львівського ОВПП були необґрунтованими, а наведені аргументи протиправними і недопустимими. Тому підприємство оскаржило їх в ДФС та звернулося за допомогою до Ради.

## Вжиті заходи:

Ретельно вивчивши матеріали справи, Рада підтримала позицію підприємства. Про це інспектор Ради письмово повідомив ДФС. Він також взяв участь у розгляді справи підприємства в фіскальній службі.

## Результат:

За сприяння Ради, на початку листопада ДФС скасувала два з трьох податкових повідомлень-рішень. Це дозволило виробнику уникнути сплати податків та штрафів на загальну суму понад 1,2 млн. грн. Справу закрито.

# #4

**ДФС частково скасувала донарахування агропідприємству з Херсонщини**

**Об'єкт скарги:**
Головне управління Державної фіскальної служби у Херсонській області, АР Крим та м. Севастополі (ГУ ФДС), ДФС України (ДФС)

## Суть скарги:

5 липня 2018 року до Ради звернулася агрофірма з Херсонщини. Скаржник не погоджувався з результатами податкової перевірки, за наслідком якої він мав сплатити понад 700 тис. грн. донарахувань та штрафів.

На початку червня ГУ ДФС перевірило діяльність підприємства: оформлення працівників, сплату податку на доходи фізичних осіб, військового збору за 2015-2017 роки, а також єдиного внеску на обов'язкове соціальне страхування за 2011-2017 роки. За результатами перевірки, ГУ ДФС встановило, що підприємство занижувало зобов'язання з податку на доходи фізичних осіб та військового збору. Податкова дійшла такого висновку, оскільки сума орендних платежів за орендовані підприємством ділянки була нижчою за мінімальний розмір, встановлений законодавством. На переконання Скаржника, на нього ці правила не поширювалися, оскільки орендовані ним ділянки належали фізичним особам, в той час як законодавчі вимоги щодо мінімальної суми орендного платежу стосуються лише комунальних чи державних земель.

Підприємство оскаржило рішення ГУ ДФС, проте його заперечення відхилили. Щоб довести свою правоту, Скаржник подав скаргу до ДФС та звернувся за допомогою в РБО.

## Вжиті заходи:

Інспектори Ради проаналізували справу Скаржника, враховуючи положення чинного законодавства та судову практику. Юридичні висновки на підтримку позиції підприємства вони направили в ДФС. Крім того, інспектори взяли участь у розгляді скарги Скаржника в ДФС.

## Результат:

За результатами оскарження, податкова частково скасувала податкові повідомлення-рішення на суму понад 220 тис. грн. Нескасовану частину Скаржник планує оскаржувати в судовому порядку.

# #5

**Вирішено системну проблему щодо опрацювання задвоєних податкових накладних**

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

## Суть скарги:

Починаючи з червня 2017 року Рада отримала 12 однотипних звернень від підприємств з різних областей України. Предмет скарг був однаковим: в системі електронного адміністрування (СЕА) ПДВ у скаржників з незрозумілих для них причин зменшувалася сума, на яку вони могли зареєструвати податкові накладні (так званий «реєстраційний ліміт»).

Інспектори Ради почали розбиратися в скаргах і виявили, що у всіх кейсах була одна спільна деталь. В певний момент часу всі заявники помилково виписували задвоєну податкову накладну. Номер або дата на задвоєних накладних могли бути різними, але вони стосувалися однієї операції. Помилкову накладну платники податку зрештою «анулювали» (складали до неї розрахунок коригувань), але, як правило, робили це з затримкою – у іншому звітному періоді.

Як виявилось, СЕА ПДВ у випадку виписки та подальшого анулювання задвоєнної накладної спрацьовувала некоректно. В принципі, така відміна не мала впливати на реєстраційний ліміт. А от у наших заявників на суму анульованої накладної реєстраційний ліміт зменшувався. Для підприємств це означало фінансові втрати. Щоб продовжувати діяльність, вони часто змушені були покласти на податкові рахунки додаткові кошти.

## Вжиті заходи:

Стосовно кожної скарги інспектори Ради зверталися до ДФС з проханням виправити помилку СЕА та відкоригувати формулу. Інспектори письмово пояснювали фіскальній службі проблему та пропонували варіанти її рішення. Однак виявилось, що для усунення проблеми необхідно внести зміни до законодавства. Зрештою для вирішення проблеми було скликано робочу групу під егідою Мінфіну, у яку увійшли представники Ради, ДФС та інші експерти. Учасники робочої групи спільно проаналізували проблему та розробили механізм її вирішення, який передбачав відповідні зміни до законодавства.

## Результат:

За результатами півторарічної роботи, було прийнято нормативний акт, що вносить зміни до законодавства та дає можливість анулювати задвоєні податкові накладні без зменшення реєстраційного ліміту. Такі зміни набули чинності 1 грудня 2018 року. Це дозволить всім, хто стикнувся з проблемою, відновити правильний баланс рахунку, а в майбутньому запобігти таким помилкам в роботі СЕА.

# #6

**ОВПП зменшив пеню на суму понад 4,5 млн. грн. «ПЕЖО СІТРОЕН УКРАЇНА»**

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

## Суть скарги:

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

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

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

# #7

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

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

## Суть скарги:

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

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

## Вжиті заходи:

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

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

## Результат:

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

**ПРЕДМЕТ: ПОДАТКОВІ КРИМІНАЛЬНІ СПРАВИ**

# #8

**Директор відмовився підписувати зізнання під тиском правоохоронців...**

**Об'єкт скарги:**
Слідче управління фінансових розслідувань Державної фіскальної служби (Податкова міліція)

## Суть скарги:

10 серпня 2018 року до Ради звернувся виробник сантехники. Підприємство скаржилося на тиск з боку Податкової міліції.

В кінці 2013 року підприємство було змушене розпочати процедуру банкрутства. Серед кредиторів виробника були державні органи, зокрема ДФС та Пенсійний фонд. Останньому Скаржник заборгував, з урахуванням штрафів та пені, близько 1 млн. грн. єдиного соціального внеску (ЄСВ). Відповідно до законодавства, збори кредиторів мають право домовитись із підприємством – боржником про розстрочку або відстрочку виплати боргів. Так, Скаржник та його кредитори підписали мирову угоду, відповідно до якої підприємство мало погасити суму заборгованості протягом погодженого строку. Для заборгованості з ЄСВ, що належала до кредиторських вимог другої черги, погоджений строк становив 4 - 4,5 років. Мирову угоду затвердив суд. Завдяки такій реструктуризації, Скаржнику вдалося розрахуватися зі всіма кредиторами та врятувати свій бізнес. Борг з ЄСВ скаржник в повному обсязі виплатив навіть раніше строку – менш ніж за три роки. В компанії призначили нового директора, підприємство продовжувало працювати.

Проте, в червні 2018 року, за поданням ДФС, Скаржника несподівано звинуватили в ухиленні від сплати ЄСВ. За словами представників підприємства, їх стала сильно притискати Податкова міліція. 20 співробітників компанії викликали на допит. А нового директора, який не мав стосунку до боргів 2012-2013 років, оскільки почав працювати в компанії лише в 2015 році, правоохоронці «прибрали до рук». Вони схиляли його визнати себе винним в ухиленні від сплати податків. Слідчий навіть вручив йому проект повідомлення про підозру та порадив в усьому зізнатися. Заспокоювали директора тим, що він зможе «попросити про звільнення від кримінальної відповідальності у зв'язку з відшкодуванням збитків». І фактично це не матиме для директора жодних наслідків, крім заплямованої на все життя репутації за злочин, якого не скоював.

А після того, як директор відмовився підписувати зізнання, правоохоронці ще більше активізувалися в розслідуванні справи, по якій Скаржник вже виплатив все до останньої копійки. Двічі співробітники Податкової міліції зверталися до суду щодо проведення обшуку в компанії. Запитували документи, які не стосувалися сплати боргів 2012-2013 рр.

Відчуваючи на собі шалений тиск з боку правоохоронців, Скаржник звернувся за допомогою до Ради бізнес-омбудсмена.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради ретельно вивчив матеріали справи та взяв скаргу підприємства у роботу. Він письмово повідомив про це районну інспекцію ДФС, Податкову міліцію та Прокуратуру та попросив розібратися у діях співробітників Податкової міліції.

Прокуратура та Податкова міліція не визнали порушень в діях держслужбовців, але й не спростували цих дій. Враховуючи відсутність належного реагування на рівні органів регіонального рівня, інспектор скористався іншим інструментом, передбаченим Меморандумом про співпрацю РБО та ДФС. Він виніс питання на засідання експертної групи з керівництвом Податкової міліції.

## Результат:

За результатами зустрічі Раду запевнили, що справу Скаржника ретельно розглянули, і кримінальне провадження готується до закриття.13 листопада представник Скаржника повідомив, що з часу звернення до Ради жодні слідчі дії не проводилися. Це дає підстави сподіватися на подальше позитивне вирішення проблеми підприємства шляхом закриття кримінального провадження. Оскільки тиск на Скаржника з боку правоохоронців припинився, справу закрито.

# #9

**Якщо обшукувати, то лише виправдано**

**Об'єкт скарги:**
Слідче управління фінансових розслідувань Офісу великих платників податків (ОВПП) Державної фіскальної служби України (Податкова міліція)

## Суть скарги:

24 липня 2018 року до Ради звернувся приватний підприємець з ринку Барабашово у Харкові. Скаржник повідомив про неправомірні дії осіб, які представляються працівниками Податкової міліції, через які був заблокований його товар.

За день до цього до Харківського ринку з Одеси прибула фура з вантажем. В ній знаходилося майно 70 різних приватних підприємців. Одним з власників товарів був Скаржник. Одразу ж після прибуття вантажівки її оточили зо два десятки осіб, які представилися співробітниками Податкової міліції. За їх словами, вони мали обшукати вантаж в межах кримінального провадження. При цьому, зазначені особи не надали власникам вантажу жодного дозволу на обшук або проведення невідкладних

слідчих дій.

Обурені підприємці оперативно зібрали на місці події натовп колег, підключили представників ЗМІ, викликали поліцію. Захищаючи вантаж від осіб, що заблокували його та намагалися обшукати без відповідного дозволу, Скаржник звернувся за допомогою до Раду бізнес-омбудсмена.

## Вжиті заходи:

Без зволікань, у день отримання скарги, представники Ради зателефонували в ОВПП та Податкову міліцію. Вони встановили, що зазначені особи дійсно працюють в Податковій міліції та розшукують арештоване майно. В той же час, ОВПП та Податкова міліція запевнили Раду, що їх співробітники на місці подій діятимуть виключно коректно та дотримуватимуться вимог законодавства.

## Результат:

: Співробітники Податкової міліції, діючи вже по процедурі, отримали дозвіл слідчого судді. Тільки після цього вони обшукали товари, вказані в ухвалі. Майно Скаржника не постраждало та після завершення обшуку було йому повернуто. Справу успішно закрито.

**ПРЕДМЕТ: ІНШІ ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ**

# #10

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

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

## Суть скарги:

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

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

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

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

# #11

**Податкова повернула 46 тис. грн. переплати виробнику радіоелектроніки**

**Об'єкт скарги:**
Головне управління Державної фіскальної служби м. Києва ( ГУ ДФС)

## Суть скарги:

26 вересня 2018 року до Ради звернувся виробник радіоелектроніки. Підприємство не могло повернути надміру сплачений ПДВ.

Вже сплативши ПДВ, Скаржник зрозумів, що припустився помилок при заповненні декларації і насправді мав сплатити менше. Відповідно до Податкового Кодексу, платник податків може повернути надмірно сплачені кошти. Для цього він має подати заяву до ГУ ДФС протягом трьох років з моменту сплати. Таким правом скористався і Скаржник.

Проте, на прохання заявника повернути надмірно сплачені кошти, податковий орган зробив зустрічну пропозицію – провести контрольну перевірку підприємства. Виробник наполягав, що така перевірка для повернення переплати законом не передбачена, а ДФС просто шукає причини не повертати кошти. З цією проблемою Скаржник звернувся до Ради.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради підтримав позицію підприємства. Дійсно, контрольно-перевірочні заходи не вимагаються для повернення переплат. Щоб налагодити діалог між сторонами, інспектор організував зустріч Скаржника з керівництвом ГУ ДФС. Проговоривши всі спірні питання, сторони дійшли згоди та домовилися про подальші кроки у вирішенні скарги.

## Результат:

На початку листопада ГУ ДФС повернуло 46 000 грн на електронний рахунок підприємства. Справу успішно закрито.

**ПРЕДМЕТ: МИТНЕ ОФОРМЛЕННЯ (ЗАТРИМКА/ВІДМОВА)**

# #12

**Митниця звільнила від оподаткування улов українського судна**

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

## Суть скарги:

14 вересня 2018 року до Ради звернулося підприємство «Інтерфлот», що веде океанічний промисел антарктичного криля. Митниця відмовлялася звільняти від оподаткування улов Скаржника з Атлантичного океану.

Українське судно виловило ракоподібних у водах поблизу узбережжя Антарктиди та відправило їх в Україну. 22 серпня два контейнери з охолодженим м'ясом криля прибули в Одесу. Відповідно до Митного кодексу, продукція промислу українських суден звільняється від оподаткування .

Проте, Одеська митниця відмовлялася звільняти товар від мита. Зокрема, державний орган непокоїв той факт, що контейнери прибули в Україну не напряму з порту базування в Кейп-Тауні, а через порт Сінгапуру. Відповідно, питання походження продукції викликало у митниці сумніви. Аби підтвердити право на застосування преференції, підприємство надало митному органу документи, що підтверджували вилов криля саме українським судном.

Однак, навіть це не переконало Одеську митницю. Станом на 14 вересня швидкопсувна продукція залишалася заблокованою та не могла потрапити у вільний обіг. Саме тоді Скаржник звернувся до Ради бізнес-омбудсмена.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради письмово підтримав Скаржника у листі до Одеської митниці ДФС. В ході розслідування справи інспектор спілкувався з представниками ДФС, Одеської митниці ДФС та митного посту «Одеса-Центральний». Зокрема, він наголошував на необхідності дотримання встановленого порядку розгляду митних декларацій.

## Результат:

За сприяння Ради, Одеська митниця прийняла декларацію підприємства та звільнила продукцію від мита. Справу успішно вирішено.

**ПРЕДМЕТ: КРИМІНАЛЬНЕ ПРОВАДЖЕННЯ ПРОТИ БІЗНЕСУ З БОКУ ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ**

# #13

**Прокуратура припинила безпідставне кримінальне провадження стосовно привласнення майна**

**Об'єкт скарги:**
Головне слідче Управління Головного управління Національної поліції у Сумській області (Нацполіція), Прокуратура Сумської області (Прокуратура)

## Суть скарги:

16 червня 2018 року до Ради звернувся виробник гільз циліндрів для автомобільних та інших двигунів внутрішнього згоряння «Мотордеталь-Конотоп». Підприємство скаржилося на безпідставно відкриту кримінальну справу щодо привласнення майна.

12 січня Нацполіція відкрила кримінальне провадження проти підприємства. Компанію звинувачували у незаконному відшкодуванні ПДВ на суму 5 млн. грн. Правоохоронці стверджували, що серед постачальників підприємства були фіктивні компанії, через що права на відшкодування ПДВ воно не мало.

## Вжиті заходи:

Рада надала свою письмову позицію щодо предмету Скарги. Зокрема, інспектор наголосив, що довідки податкових перевірок ДФС підтверджували правильність відшкодування ПДВ.

Також Рада звернулась до ГПУ з проханням перевірити підстави кримінального провадження. В рамках меморандуму про співробітництво сторони зустрілися з представниками Національної поліції.

## Результат:

23 серпня Скаржник повідомив Раду про те, що кримінальне провадження було закрито через відсутність складу злочину. Справу успішно вирішено.

# #14

**Прокурору, що затягував з поверненням майна Криворізькому молокозаводу, оголошено догану**

**Об'єкт скарги:**
Прокуратура Дніпропетровської області (Прокуратура)

## Суть скарги:

23 липня 2018 року до Ради звернувся «Криворізький міський молокозавод №1». Підприємство не могло повернути вилучені під час обшуку сервери, ключі та документи внаслідок бездіяльності Прокуратури.

За повідомленням Скаржника, Прокурор затягував виконання ухвали суду, відповідно до якої Скаржнику мали повернути майно. Більше того, вилучення майна також пройшло з порушеннями. Підстав для конфіскації серверів та ключів у правоохоронців взагалі не було, а документи вони мали повернути одразу після вивчення, оскільки арешт на них так і не наклали. Проте, за словами Прокурора, документи він утримував для «упорядкування та систематизації».

Не погоджуючись з діями Прокурора, підприємство подало до Кваліфікаційно-дисциплінарної комісії прокуратури України (Комісії) скаргу та звернулося за допомогою до Ради.

## Вжиті заходи:

Рада звернулась до Комісії та підтримала позицію Скаржника. Представниця Ради взяла участь у засіданні Комісії та наголосила на затягуванні виконання ухвали, можливу недобросовісну поведінку прокурора.

Під час засідання Комісія прокурорів встановила, що відповідний прокурор вилучив сервери відеореєстраторів та комп'ютер без ухвали суду. При чому розпорядження стосувалося лише документів. Прокурор також безпідставно опечатав приміщення складу заводу та вилучив ключі від приміщення. Таким чином, відповідний прокурор порушив вимоги статті 171 КПК України. Він не звернувся до слідчого судді з клопотанням про арешт тимчасово вилученого майна та належним чином не виконав ухвалу про повернення майна. Такі дії розцінюються як дисциплінарний проступок,.

## Результат:

Вивчивши матеріали справи та заслухавши позиції всіх сторін справи, члени Комісії прокурорів прийняли рішення. Вони притягнули до відповідальності винного Прокурора та наклали на нього дисциплінарне стягнення. Прокурору, що затягував з поверненням майна, оголошено догану. З повним текстом рішення можна ознайомитись за посиланням.

**ПРЕДМЕТ: ПРОЦЕСУАЛЬНІ ЗЛОВЖИВАННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ**

# #15

**Правоохоронці повернули риболовній компанії 200 тон риби**

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

## Суть скарги:

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

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

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

# #16

**Виконавча служба достукалася до боржника газотрейдера**

**Об'єкт скарги:**
Центральний відділ державної виконавчої служби міста Вінниця Головного територіального управління юстиції у Вінницькій області (Виконавча служба)

## Суть скарги:

6 серпня 2018 року до Ради звернувся оптовий газотрейдер. Скаржник не міг повернути борг через бездіяльність Виконавчої служби Мін'юсту.

У серпні 2016 року Скаржник домовився з покупцем про постачання газу. Проте, вже після надання послуг виявилося, що замовник платити не збирається. Станом на початок 2017 року покупець заборгував постачальнику близько 100 тис. грн.

Не владнавши питання оплати з замовником, газотрейдер був змушений звернутися до суду. Суд прийняв рішення на користь Скаржника та зобов'язав боржника розрахуватися з газотрейдером. Стягнення боргу доручили Виконавчій службі. Проте за словами Скаржника, вона не здійснила всі необхідні заходи для фактичного виконання рішення суду.

Співробітники Виконавчої служби повідомляли, що не можуть знайти транспортні засоби належні боржнику. Згодом вони наклали арешт на кошти боржника на банківських рахунках, проте ті виявилися порожніми.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради попросив Мін'юст перевірити ефективність здійснення виконавчих дій у справі Скаржника. Він також наголосив, що необхідно виконати рішення суду та повернути борг підприємству.

## Результат:

Виконавча служба все-таки знайшла спосіб достукатися до боржника – розшукала та звернула стягнення на належні боржнику транспортні засоби та нежитлові будівлі та направила матеріали до поліції, щоб притягнути керівника компанії-боржника до кримінальної відповідальності. Після цього, на початку жовтня 2018 року боржник нарешті повернув підприємству 100 тис. грн. Скаржник подякував Раді за допомогу. Справу успішно закрито.

**ПРЕДМЕТ: ІНШІ ДІЇ ДЕРЖАВНОЇ АРХІТЕКТУРНО-БУДІВЕЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ (ДАБІ)**

# #17

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

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

## Суть скарги:

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

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

Вважаючи відмову безпідставною, підприємство звернулося до Одеського адмінсуду. Суд прийняв рішення на користь Скаржника. Проте це ніяк не вплинуло на ДАБІ – держустанова впевнено не реєструвала автостоянку.

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

# #18

**Виробник скла отримав чіткі роз'яснення від Мінрегіону щодо реконструкції приміщення**

**Об'єкт скарги:**
Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України (Мінрегіон)

## Суть скарги:

23 липня 2018 року до Ради зі скаргою на дії Мінрегіону звернувся провідний виробник скляної тари. Підприємство не могло отримати повну та обґрунтовану відповідь щодо дозвільних документів на будівництво.

Плануючи реконструкцію цеху, у травні 2018 року Скаржник звернувся до Мінрегіону з низкою питань. Зокрема, він хотів з'ясувати, чи треба йому отримувати дозволи на конкретні типи переоснащення, ремонт приміщень та заміну підлоги. Загалом Скаржник сформулював шість конкретних питань, що стосувалися його бізнесу.

Через місяць підприємство запросили на особистий прийом в Міністерство для розгляду звернення. Проте, письмово Скаржник отримав лише часткові відповіді на два питання з шести.

За словами Скаржника, ця ситуація стала скоріше виключенням, аніж практикою Мінгеріону, оскільки існує безліч прикладів, коли Міністерство надавало максимально вичерпні та ґрунтовані відповіді. Намагаючись налагодити конструктивний діалог з Мінрегіоном для правильного документального оформлення запланованих робіт, Скаржник звернувся за допомогою до Ради.

## Вжиті заходи:

Інспектор Ради письмово попросив Мінрегіон надати повну відповідь на питання Скаржника. Крім того, інспектор зустрівся із уповноваженим представником Міністерства та обговорив з ним справу підприємства.

## Результат:

На початку вересня Мінрегіон надав чіткі інструкції по кожному із шести питань звернення та детально пояснив, як подавати документи. 10 вересня виробник підтвердив, що скарга вирішена.

Скаржник так охарактеризував роль Ради у справі: *«Авторитетний посередник у вирішенні складних для підприємства питань дозволяє розтопити лід бюрократизму та відмежованості від проблем бізнесу з боку органів влади та відкрити нові шляхи для вирішення проблемних питань».* Справу успішно закрито.

# #19

**Спеціальні санкції стосовно книжкової фабрики скасовано**

**Об'єкт скарги:**
Міністерство економічного розвитку та торгівлі України (МЕРТ)

## Суть скарги:

2 квітня 2018 року до РБО зі скаргою на дії МЕРТ звернулася книжкова фабрика. Мінекономіки не виконувало рішення суду щодо відміни спеціальних санкцій стосовно Скаржника.

У 2015-2016 роках фабрика, що співпрацює з провідними українськими видавництвами, експортувала продукцію за кордон. Загальна сума поставок за цей період склала понад 50 млн. грн. Проте, один покупець з Великобританії платив з затримками, а деякі його борги взагалі довелося повертати через суд. В результаті, валютна виручка на суму близько 3 тис. фунтів стерлінгів повернулася в Україну невчасно. Через це на початку 2017 року, за поданням Державної фіскальної служби, МЕРТ перевів підприємство на режим індивідуального ліцензування зовнішньоекономічної діяльності. Це означало, що на кожну операцію експорту-імпорту, яких книжкова фабрика здійснює чимало, вона мала отримувати дозвіл державного органу.

Аргументуючи, що застосування таких серйозних санкцій є непропорційним здійсненому порушенню, зазначаючи, що це сталося вперше, а взагалі воно сумлінно сплачує податки, підприємство оскаржило рішення МЕРТ в суді. Суд задовільнив скаргу компанії та зобов'язав Мінекономіки відмінити режим індивідуального ліцензування.

Проте МЕРТ не поспішало виконувати рішення суду. З цією проблемою Скаржник звернувся до РБО.

## Вжиті заходи:

Рада вивчила матеріали справи та підтримала позицію Скаржника. Інспектор Ради звернувся в МЕРТ, щоб перевірити, на якому етапі знаходилося виконання рішення суду держорганом. Останній, програвши апеляцію, та плануючи касацію, шукав варіанти, за яких можна санкції залишити. Проте інспектор наголосив, що постанова вже вступила в законну силу та має бути виконана. Впродовж місяця інспектор інтенсивно працював над справою, постійно моніторив її статус.

## Результат:

На початку серпня МЕРТ виконав рішення суду та відмінив режим індивідуального ліцензування щодо Скаржника. Справу успішно закрито.

**ПРЕДМЕТ: ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ – ІНШІ ДІЇ**

# #20

**Припинено рейдерство щодо кіпрського інвестора**

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

## Суть скарги:

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

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

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

**ПРЕДМЕТ: ІНШІ ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ**

# #21

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

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

## Суть скарги:

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

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

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

**ПРЕДМЕТ: НЕДОЛІКИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ- ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ**

# #22

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

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

## Суть скарги:

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

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

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

## Вжиті заходи:

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

## Результат:

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

# 3. СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Рада бізнес-омбудсмена володіє унікальною статистикою, системними напрацюваннями та баченням того, як повинні відбуватися процеси, щоб створити основу для сталого розвитку країни. Для реалізації цих ініціатив та вирішення конкретних бізнес-завдань ми закликаємо державні органи, провідні українські бізнес-асоціації, міжнародні організації, медіа та інші зацікавлені сторони до взаємовигідної співпраці. Ми переконані, що колективні зусилля та спільні принципи ділової доброчесності допоможуть знайти відповіді на актуальні питання бізнесу, налаштувати внутрішні політики та розробити кращі практики для українських підприємств.

# КІЛЬКІСТЬ ЗУСТРІЧЕЙ ЕКСПЕРТНИХ ГРУП У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2018 РОКУ:

Рада бізнес-омбудсмена підписала меморандуми про співпрацю з ключовими державними органами: Державною фіскальною службою, Київською міською державною адміністрацією, Національною поліцією України, Національним агентством із запобігання корупції, Державною регуляторною службою, Міністерством юстиції України, Національним Антикорупційним Бюро, Міністерством екології та природних ресурсів.

| | **Кількість зустрічей експертних груп** | **Кількість розглянутих кейсів** |
|---|---|---|
| Державна фіскальна служба України | 11 | 51 |
| Генеральна прокуратура України | 1 | 5 |
| Служба безпеки України | 2 | 12 |
| Національна поліція України | 3 | 26 |
| Київська міська державна адміністрація | 1 | 0 |
| Міністерство юстиції України | 1 | 2 |
| **Всього** | **20** | **99** |

Зокрема, ці меморандуми передбачають створення експертних груп, до складу яких входять фахівці з РБО та відповідної установи. 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.

* Експерні групм працюють на неофіційній основі

# ПОВТОРНІ ОБШУКИ НА ПІДСТАВІ ОДНІЄЇ УХВАЛИ СУДУ НЕДОПУСТИМІ!

**Об'єкт скарги:**
Слідче управління фінансових розслідувань ГУ ДФС у місті Києві (Податкова міліція)

## Проблема:

Провідний український виробник цукру скаржився на неправомірні дії співробітника Слідчого управління фінансових розслідувань Офісу великих платників податків ДФС (Податкова міліція).

ДФС провела перевірку підприємства та кваліфікувала операції з декількома контрагентами як фіктивні. Відповідно, підприємство мало додатково сплатили понад 16 млн. грн. податку на прибуток.

Скаржник не погодився з висновками податкової перевірки та оскаржив їх у Львівському окружному адміністративному суді. Проте, за словами підприємства, слідчий Податкової міліції декілька разів намагався арештувати банківські рахунки Скаржника. Крім того, слідчий поширював неправдиву інформацію про фіктивний характер господарських операцій

підприємства серед його контрагентів, що шкодило діловій репутації Скаржника. Відчуваючи тиск на власний бізнес, підприємство звернулося до РБО.

## Вжиті заходи:

Інспектор РБО надіслав листа Головному СУ ФР з проханням перевірити обставини по справі та забезпечити здійснення досудового розслідування без невиправданого втручання у господарську діяльність Скаржника. Проте, жодного результату для Скаржника це не мало.

Тому Рада вирішила скористатися іншим дієвим інструментом, який вона має. На підставі Меморандуму про партнерство з ДФС, Рада ініціювала зустріч з експертами Податкової міліції. Зазначену скаргу підприємства розглянули. Рада підтримала позицію Скаржника. Інспектор наголосив, що інкриміноване порушення на суму 16 млн. грн. не співставне з мірою покарання – блокуванням всіх рахунків компанії. Представники Податкової міліції погодилися з цим та пообіцяли провести службову перевірку дій слідчого.

## Результат:

Результати перевірки підтвердили неправомірні дії слідчого, йому оголосили догану. Крім того, у Податковій міліції Скаржника запевнили, що його справу розглядатимуть неупереджено, без невиправданого втручання у господарську діяльність. Зі свого боку, представник підприємства підтвердив відсутність порушень з боку співробітників Податкової міліції.

## 3.2. Зв'язки з громадськістю

Діяльність Ради спрямована на інформування стейкхолдерів про проблеми та прагнення компаній, що працюють в Україні. Ми регулярно виступаємо на презентаціях, публічних бесідах та семінарах, щоб пояснити підприємствам, що потерпають від зловживань держорганів, як цьому можна протистояти, звернувшись до РБО, а також ділимося останніми досягненнями в цьому напрямку.

Рада бізнес-омбудсмена співпрацює з ключовими друкованими та онлайн виданнями, ТБ та радіо виключно на безкоштовній основі. З нашого боку ми надаємо медіа експертні висновки, правовий аналіз, системні розробки та останні статистичні дані стосовно скарг бізнесу на неправомірні дії державних органів.

# УЧАСТЬ У ЗАХОДАХ

**14.10**
Економічний бізнес-форум Horasis China Meeting, організований Хорасіс Україна, Китайською федерацією промислової економіки та Хорасіс Швейцарія

**18.10**
Презентація Конфедерації Італійської Промисловості в Україні, організована Торгово-промисловою палатою

**19.10**
Зустріч із Заступником міністра закордонних справ Німеччини, організована Реанімаційним пакетом реформ

**19.10**
Семінар «Застосування Закону про ТОВ та ТДВ: нові можливості», організований Професійною асоціацією корпоративного управління

**22.10**
Зустріч з Олександром Власовим, Виконуючим обов'язки Голови ДФС України

**24.10**
VI Щорічний форум юрисконсультів, організований холдингом «Юридическая практика»

**26.10**
Чесько-український бізнес-форум у Празі, організований українською юридичною компанією «GOLAW» за підтримки Посольства України в Чеській Республіці та Торгово-промислової палати Чеської Республіки

**29.10**
Зустріч учасників UNIC, організована за підтримки юридичної фірми Arzinger

**29.10-01.11**
Семінар з питань ділової взаємодії державних підприємств для Середньої Азії, організований ЄБРР та ОЕСР у Киргизстані

**31.10**
Діалог влади та бізнесу: Зустріч з Президентом та представниками Уряду, організована Європейською Бізнес Асоціацією

**02.11**
Прес-сніданок на тему: «Інституційна реформа Державної фіскальної служби та митниці - місія нездійсненна?», організований Реанімаційним Пакетом Реформ

**08.11**
III Конференція «Корпоративна безпека», організована адвокатським об'єднанням «Саєнко Харенко»

**09.11**
II Податковий Форум «Tax&Business Talks», організований Асоціацією Адвокатів України

**12.11**
Семінар для студентів і викладачів Харківської юридичної академії про роботу Ради бізнес-омбудсмена

**14-15.11**
Конференція з Антикорупційних колективних дій: Еволюція до революції, організована Міжнародним центром колективних дій в Базельському інституті управління

**16.11**
Тиждень комплаєнсу, організованого Всеукраїнською мережею доброчесності та компалєнсу та компанією Ferrexpo в Єрістово (Полтавська область)

**19.11**
Презентація проекту закону #РейдерствоСтоп, організована Торгово-промисловою палатою України, Європейською Бізнес Асоціацією, Спілкою українських підприємців, Офісом ефективного регулювання

**21.11**
LHS Discussion Hub «Межі втручання адміністративних судів у дискрецію виконавчих органів»

**26.11**
IV Форум нерухомості та Нагородження проектів 2018, організований URE Club

**27.11**
Зустріч з Олександром Колотіліним, Виконуючим обов'язки Голови Державної служби України з геодезії, картографії та кадастру, організована Американською торговельною палатою в Україні

**28.11**
Круглий стіл «Робота митниці очима громадськості», організований Інститутом економічних досліджень і політичних консультацій

**29.11**
Бізнес-дискусія «Управління ставками», організована холдингом «Юридическая практика» та GOLAW

**02-07.12**
Стажування в Шведському антикорупційному інституті в Стокгольмі, Швеція

**04.12**
Семінар для членів Конфедерації будівельників України про роботу Ради бізнес омбудсмена

**05.12**
Форум «Київщина Інвестиційна 2018: Конкуренція за інвестиційні ресурси», організований Агенцією стратегічного розвитку Білої Церкви спільно з Київською обласною державною адміністрацією та за підтримки UkraineInvest

**07.12**
Семінар практикум «ID Legal Practice & Talk», організований ID Legal Group

**07.12**
Конференція «Де-корупція в Україні», організована Transparency International Україна

**08.12**
Міжнародний саміт «Колективні дії приватного сектору для протидії корупції», організований Центром міжнародного приватного підприємництва

**11.12**
Конференція «Нова індустріалізація: спільні дії Уряду та бізнесу», організована Торгово-промисловою палатою України

**13.12**
Бізнес-семінар: «Інструменти підтримки малих і середніх підприємств з метою зміцнення економічних відносин між Україною та ЄС», організований Посольством Болгарії за підтримки Торгово-промислової палати України та Представництва ЄС в Україні

# ЗАСОБИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

З початку роботи у травні 2015 року РБО згадували

**22 500+**

**разів**

**99%**

згадувань позитивні та конструктивні.

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

В цьому кварталі наші інтерв'ю публікували провідні українські ЗМІ:

Kyiv Post

ЕКОНОМІЧНА ПРАВДА

журнал | tv.ua НВ новое время

Юридическая Практика

Ми неодноразово висвітлювали результати нашої роботи на телебаченні

UA:ПЕРШИЙ

8 КАНАЛ

ЕСПРЕСО

UA TV

та на радіоефірах

НВ

Радио Свобода

# СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

Ми активно поширюємо інформацію про діяльність РБО в соціальних мережах.

**Facebook**
(@BusinessOmbudsmanUkraine)

Наразі маємо 4000+ фоллоуверів – без використання платної реклами, лише за допомогою органічного охоплення. Ми використовуємо Facebook, щоб ділитися новинами про наш офіс, результати нашої роботи, а також іншими цікавими фактами.

**YouTube**
@Рада бізнес-омбудсмена

Ми знімаємо цікаві та інформативні відео-інструкції щодо подачі скарг, ділимося лайфхаками, демонструємо успішні кейси у відео-форматі. Канал YouTube дозволяє нам заручитися довірою та авторитетом серед наших користувачів.

**Instagram**
@business_ombudsman_council

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

**Twitter**
@Bus_Ombudsman

Ми використовуємо цей канал, щоб оперативно донести наші повідомлення переважно англомовній аудиторії.

**LinkedIn**
@Business Ombudsman Council

Ми постійно інформуємо бізнес-спільноту про результати нашої роботи.

ЯК ЗАХИСТИТИ СВІЙ БІЗНЕС?

ЕСПРЕСО
ПОЛІТКЛУБ

UA: ПЕРШИЙ
ТЕМА ДНЯ

НВ
РАДІО

«Газ» та «гальма» бізнесу в Україні

Правила для правил: як в Україні ухвалюють рішення для бізнесу

АЛЬГІРДАС ШЕМЕТА
БІЗНЕС-ОМБУДСМЕН УКРАЇНИ

Kyiv Post
Business Ombudsman Council receives fewer complaints in third quarter
Jones East
Real Estate

На что жалуется бизнес

FMCG RETAIL
Юридическая практика
PRAVO.UA

Какую защиту бизнесу дает "Маски-шоу стоп-2"

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