

01 жовтня – 31 грудня

IV КВАРТАЛ 2017

ЗВІТ



РАДА БІЗНЕС-
ОМБУДСМЕНА

www.boi.org.ua

Зміст

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

Огляд 2017 року	6
------------------------	----------

1	Тенденції скарг	8
	1.1. Кількість та характер отриманих скарг	8
	1.2. Часові рамки попереднього вивчення скарг	14
	1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху	14
	1.4. Часові межі проведення розглядів	18
	1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше	20
	1.6. Географія отриманих скарг	23
	1.7. Портрет скаржників	24
	1.8. Відгуки	34

2	Огляд розслідувань та рекомендації державним органам	37
	2.1. Інформація по закритих справах	37
	2.2. Надані рекомендації та вирішені системні проблеми	43
	2.3. Новий системний звіт щодо державних регуляторів	56
	2.4. Огляд важливих розслідувань	58

3	Співпраця зі стейкхолдерами	78
	3.1. Співпраця з державними органами	78
	3.2. Всеукраїнська мережа доброчесності та комплаєнсу	81
	3.3. Зв'язки з громадськістю	84

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

ВСТУПНЕ СЛОВО



Шановні друзі, колеги та партнери!

Я радий представити звіт Ради бізнес-омбудсмена за IV квартал 2017 року. Він окреслює наші успіхи у розбудові дієвої установи, покликаної допомагати тим, хто до нас звертається.

Протягом звітного кварталу Рада отримала вражаючу кількість скарг – 729, що становить половину запитів у 2017 році та чверть звернень з початку нашої діяльності. Ми закрили 429 справ – найбільше в історії роботи Ради. З 2016 року нам також вдалося вдвічі скоротити тривалість розслідувань – з 122 до 60 днів. Ми закрили 64% справ з позитивним фінансовим або нефінансовим результатом для скажників. Прямий фінансовий вплив нашої роботи наразі перевищує 11,3 млрд. грн.

Наш діалог з державними органами сягнув свого історичного максимуму – вони виконали 91% наших рекомендацій. За минулі 3 місяці також вдалося вирішити деякі важливі системні питання. Зокрема, вступив в силу закон #МаскиШоуСтоп про обов'язкову відеофіксацію обшуків. Ми взяли безпосередню участь у розробці та забезпеченні прийняття цього закону, працюючи у команді Прем'єр-міністра разом

з Мін'юстом, UkraineInvest та провідними вітчизняними бізнес-асоціаціями. Це наше спільне досягнення, і я висловлюю вдячність всім, хто зробив свій внесок – бізнесу, який не замовчував свої проблеми, державним органам, які не залишилися осторонь, і, звичайно ж, талановитій команді Ради.

У цьому кварталі ми оприлюднили новий системний звіт «Контроль над контролерами». Ми переконані, що надані рекомендації допоможуть забезпечити ефективний державний нагляд та послабити тиск у веденні бізнесу.

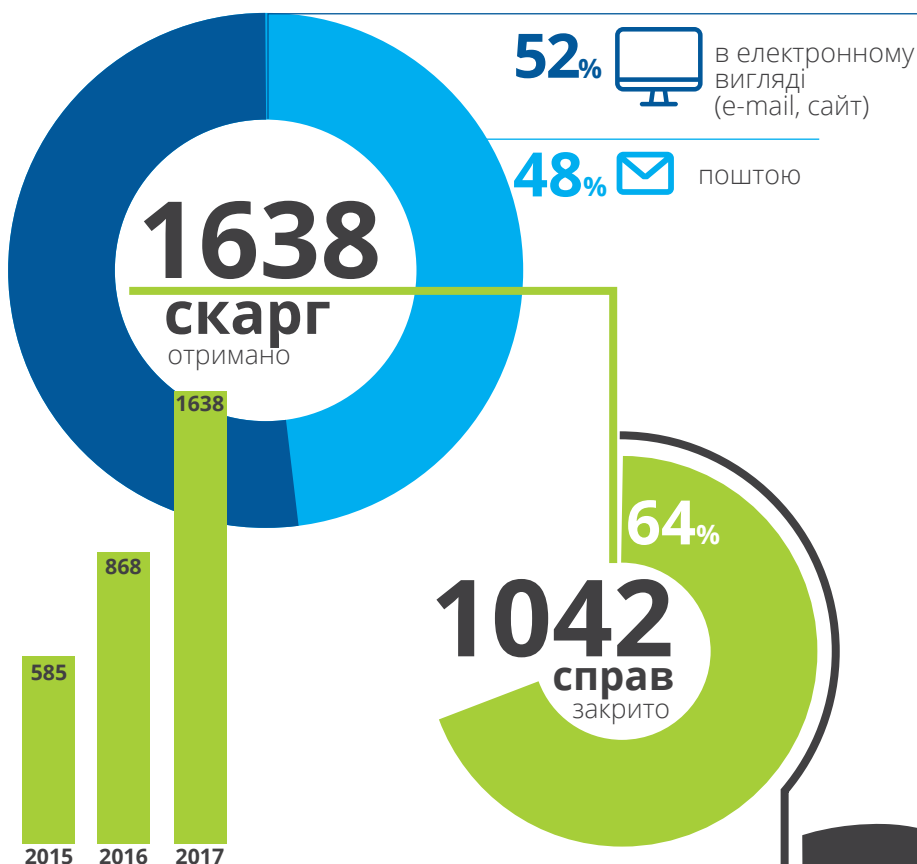
Офіційно розпочала роботу Всеукраїнська мережа доброчесності та комплаєнсу (UNIC), до започаткування якої ми причетні разом з ЄБРР та ОЕСР. Наразі Мережа охоплює понад 50 українських та міжнародних компаній з 46 міст України. Своє завдання ми бачимо в тому, щоб створити критичну масу відповідальних компаній з імунітетом проти корупції.

Ми пишаємося результатами, яких досягли для підприємців у 2017 році, і з оптимізмом розпочинаємо роботу у новому бізнес-сезоні.



Альгірдас Шемета
Бізнес-омбудсмен України

ОГЛЯД 2017 РОКУ



97%

скаржників задоволені співпрацею з РБО

91%

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

ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ

- 61%** Податкові питання
- 12%** Дії правоохоронних органів
- 9%** Дії державних регуляторів
- 5%** Дії органів місцевого самоврядування
- 3%** Митні питання

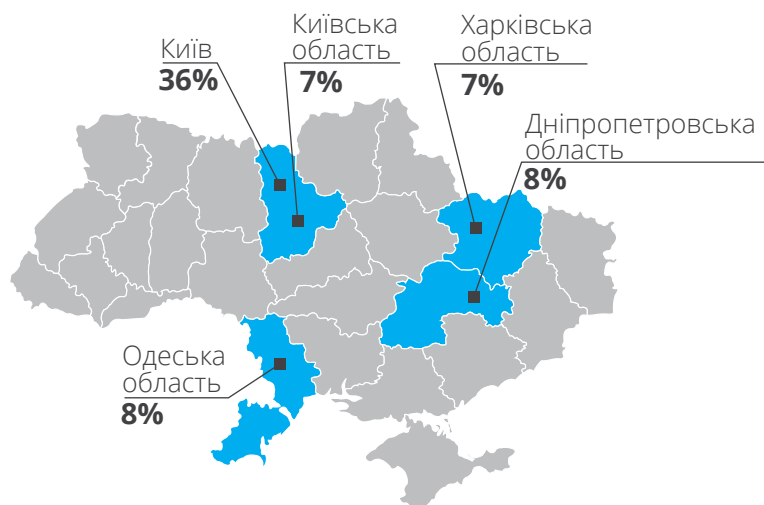
€ 2.6
млрд. грн.
прямий
фінансовий
ефект



**2 системних
звіти**

опубліковано

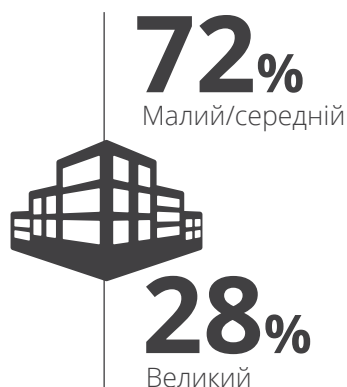
ТОП-5 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ



ТОП-5 ІНДУСТРИЙ

- 30%** Оптова торгівля
- 15%** Промислове виробництво
- 10%** Сільське господарство та гірничодобувна промисловість
- 8%** Нерухомість та будівництво
- 6%** Приватні підприємці

РОЗМІР БІЗНЕСУ



КАПІТАЛ



+11 **НОВИХ**
СПІВРОБІТНИКІВ
загалом 32 працівники



Започатковано
Всеукраїнську мережу
добросовісності та комплаєнсу
спільно з ЄБРР та ОЕСР

КОМУНІКАЦІЇ

200+

заходів

7000+

згадувань у пресі

99% позитивні
і конструктивні

Рада бізнес-омбудсмена

ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ

1.1. Кількість та характер отриманих скарг

(пункт Регламенту 5.3.1 (а))

Це рекордна кількість, що складає майже половину всіх скарг 2017 року, а також чверть всіх звернень з початку нашої діяльності.



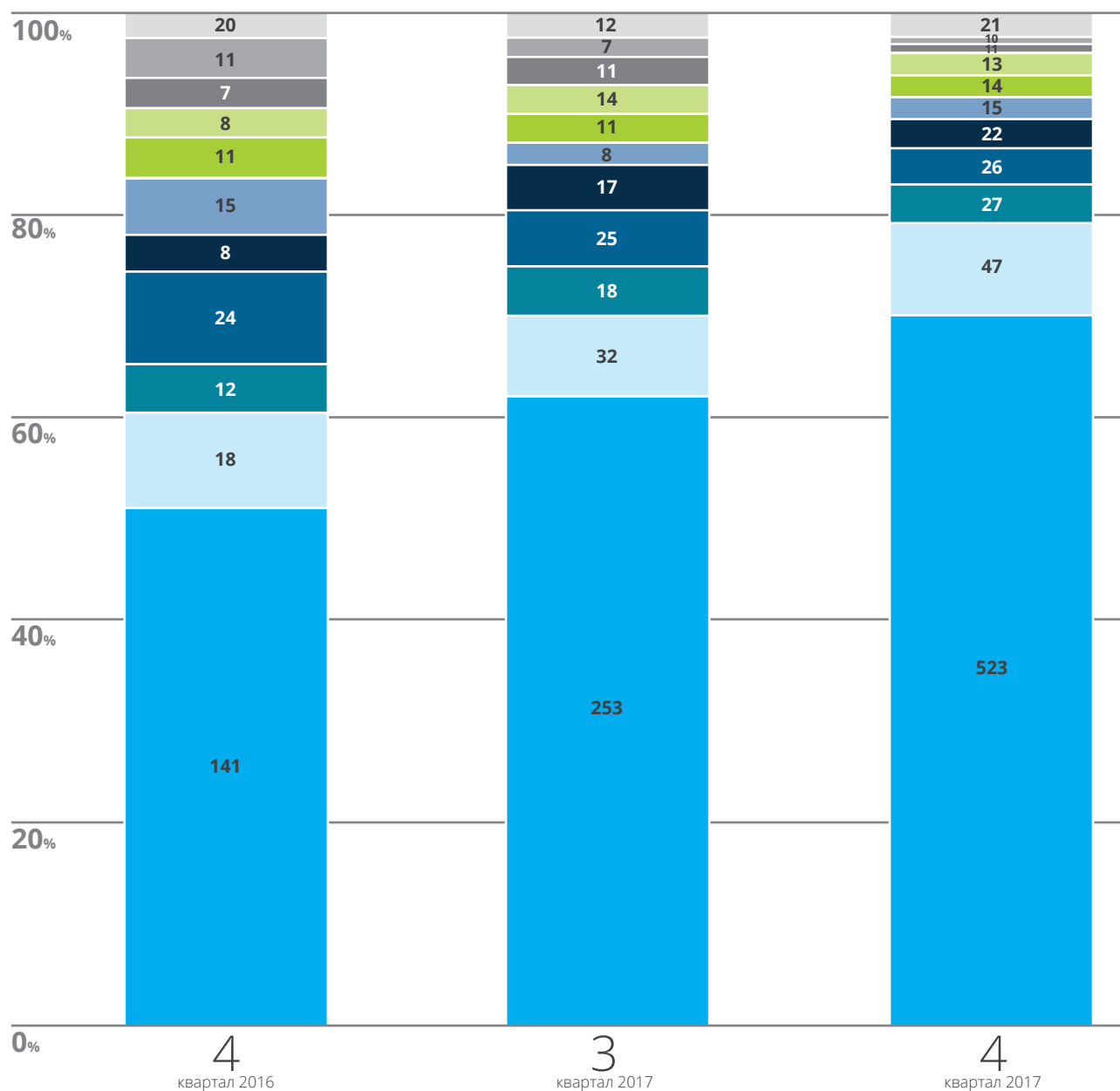
У четвертому кварталі 2017 року Рада бізнес-омбудсмена отримала на розгляд

729
скарг

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

3091

ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2017 РОКУ



ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

ДІЇ ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ

ЗАКОНОПРОЕКТИ ТА ЗМІНИ ДО НИХ

МИТНІ ПИТАННЯ

ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ

ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ

ІНШЕ



КВАРТАЛ 4, 2017



КВАРТАЛ 3, 2017



КВАРТАЛ 4, 2016

523

253

141

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

Блокування податкових накладних

368

166

0

Податкові перевірки

61

32

24

Електронне адміністрування ПДВ

43

12

15

Кримінальні провадження
проти бізнесу з боку ДФС

16

10

20

Затримка з поверненням ПДВ

10

8

25

Розірвання договору про
визнання електронної звітності

4

6

25

Анулювання/відновлення/відмова
у реєстрації платників ПДВ

2

0

1

Інші податкові питання

19

19

31

47

32

18

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ
РЕГУЛЯТОРІВ

Дії Держгеокадастру

11

0

3

Дії Державної Архітектурно-
будівельної інспекції (ДАБІ)

4

1

2

Дії Антимонопольного комітету України (АМКУ)

3

1

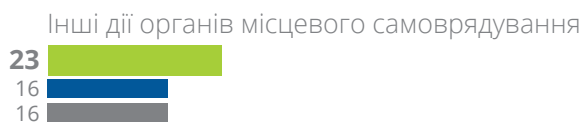
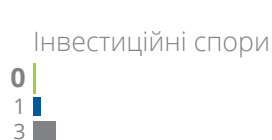
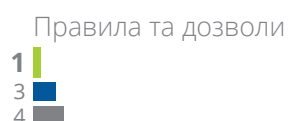
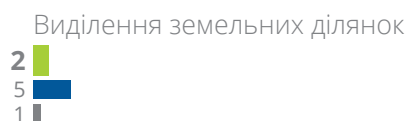
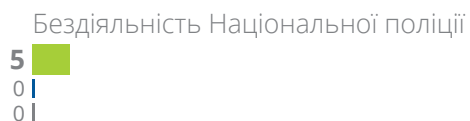
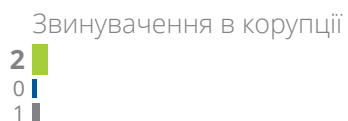
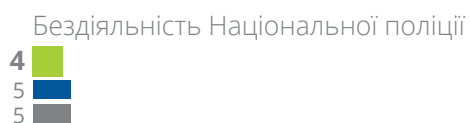
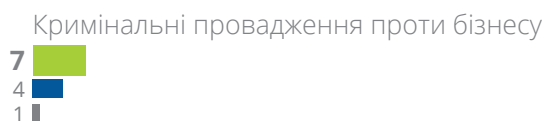
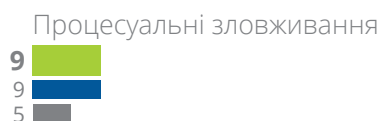
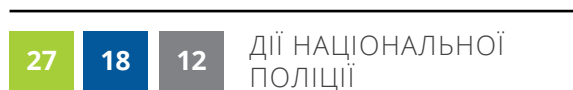
1

Інші дії державних регуляторів

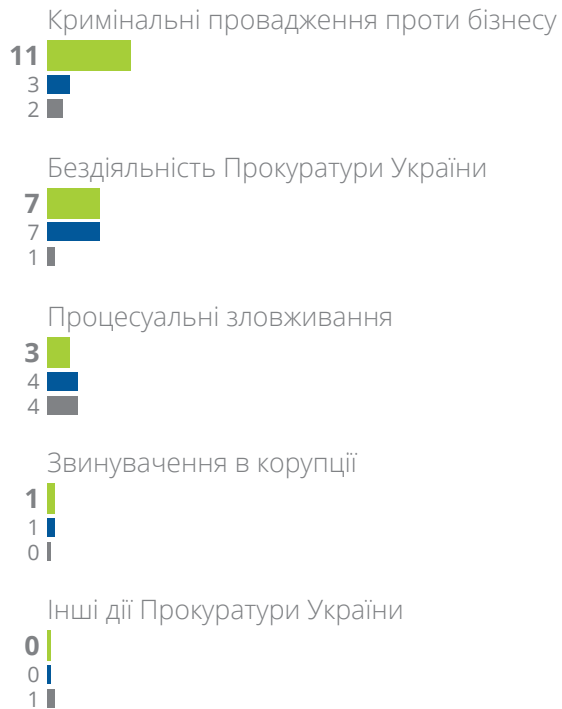
29

30

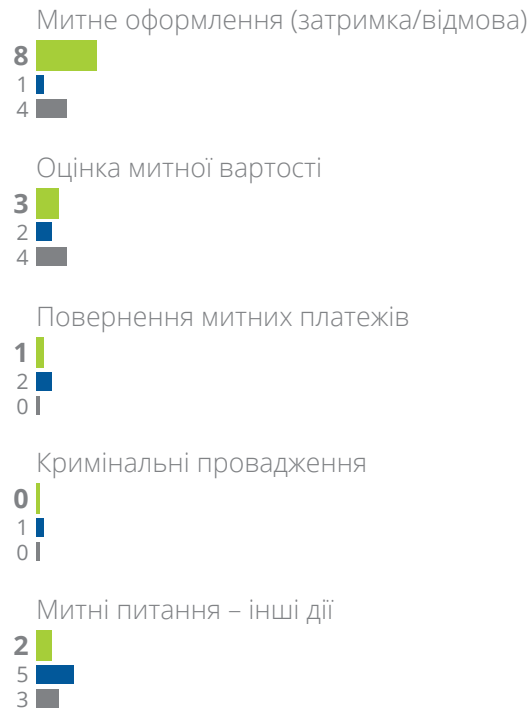
12



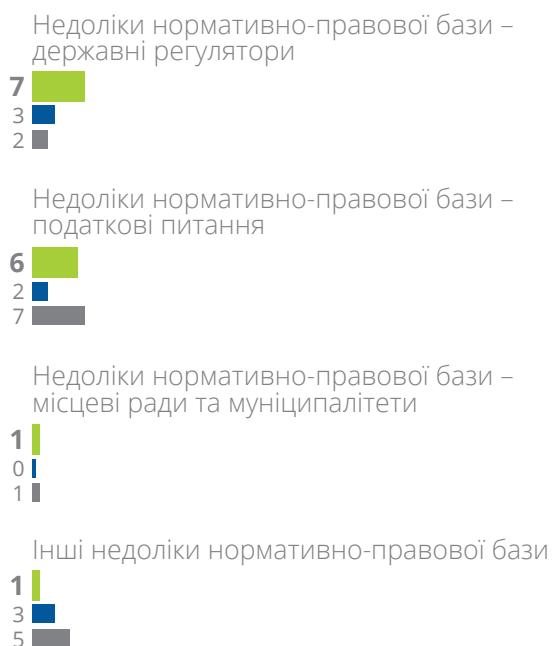
22 17 8

ДІЇ ПРОКУРАТУРИ
УКРАЇНИ

14 11 11

МИТНІ
ПИТАННЯ

15 8 15

ЗАКОНОПРОЕКТИ
ТА ЗМІНИ ДО НИХ

13 14 8

ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ
УКРАЇНИ

Дії МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ



Дії ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ



Майже три чверті отриманих скарг стосувалися податкових питань. Потік звернень щодо блокування податкових накладних, який розпочався минулого кварталу, продовжив зростати. В звітному кварталі лише це питання склало 50% від усіх скарг в порівнянні з 40% у попередньому періоді.

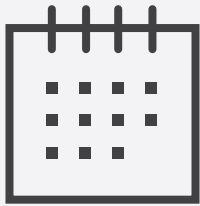
Кількість звернень щодо податкових перевірок подвоїлася в порівнянні з III кварталом 2017 року. Проблеми з електронним адмініструванням ПДВ збільшилися майже вчетверо.

Скарги на дії правоохоронців скали 8,5% всіх звернень. Кількість скарг на дії Національної поліції та Генеральної прокуратури збільшилася у 1,5 та 1,3 рази відповідно, в той час як на дії СБУ – навпаки зменшилася.

Помітний тренд кварталу – зростання на 32% кількості скарг на дії держрегуляторів – і збільшення їх частки в загальному обсязі відповідно до 6%. Зокрема, зафіксовано зростання скарг щодо роботи Держгеонадр.

1.2. Часові межі попереднього вивчення скарг

(пункт Регламенту 5.3.1 (b))



Середній час попереднього розгляду скарги:

6 робочих днів

Відповідно до нашого регламенту, середній час попереднього вивчення скарг не повинен перевищувати 10 робочих днів – тож ми відмінно вкладаємося у визначені строки.

1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

(пункт Регламенту 5.3.1 (c))



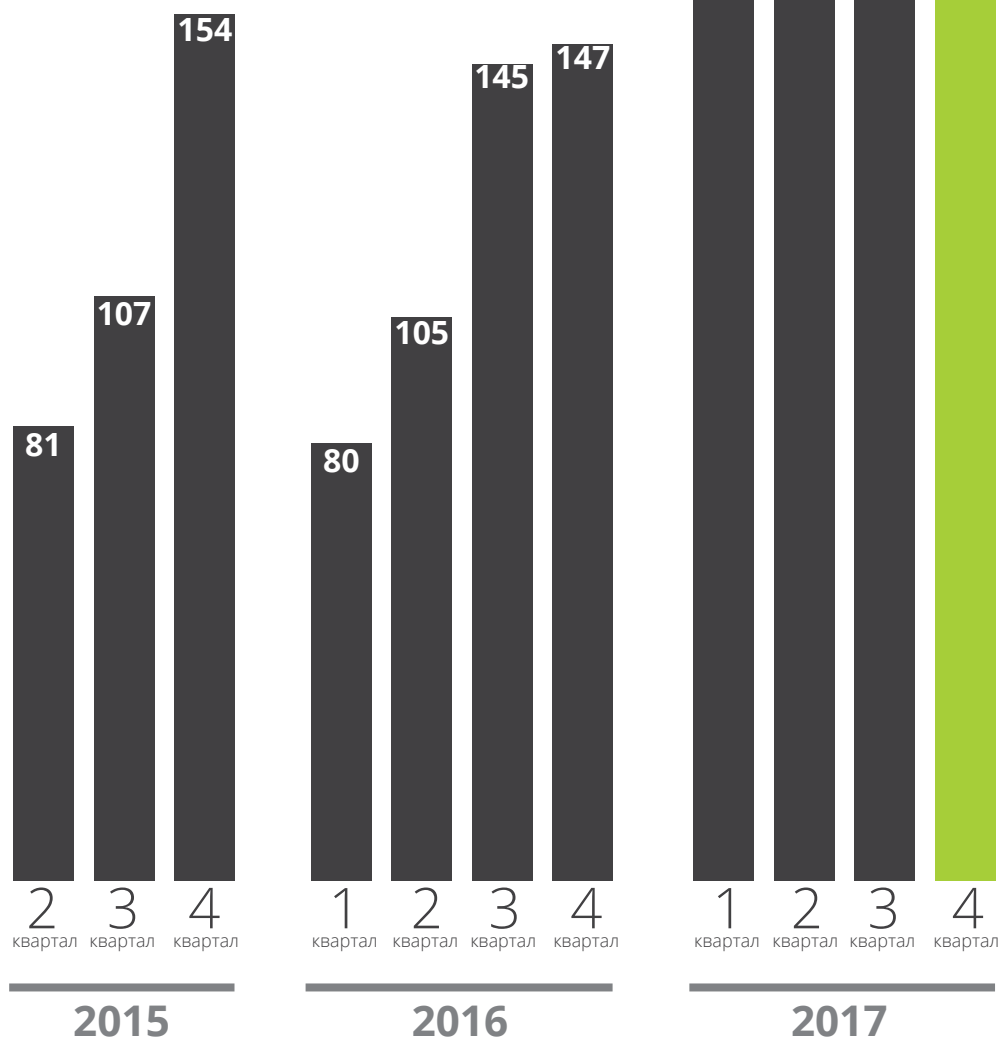
станом на 31.12.2017

КІЛЬКІСТЬ РОЗПОЧАТИХ РОЗСЛІДУВАНЬ:

У цьому звітному кварталі РБО розпочала рекордну кількість розслідувань з початку діяльності – 519, що вдвічі більше, ніж у попередньому кварталі.

У звітному кварталі Рада бізнес-омбудсмена відкрила розслідувань:

519

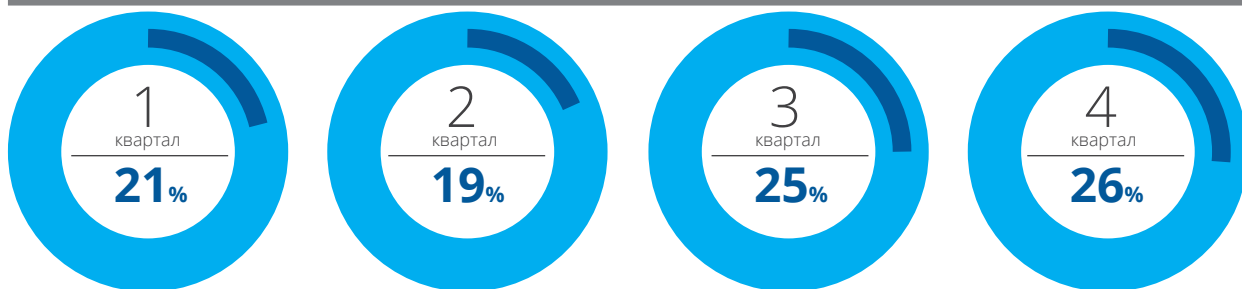


ЧАСТКА ВІДХИЛЕНИХ СКАРГ:

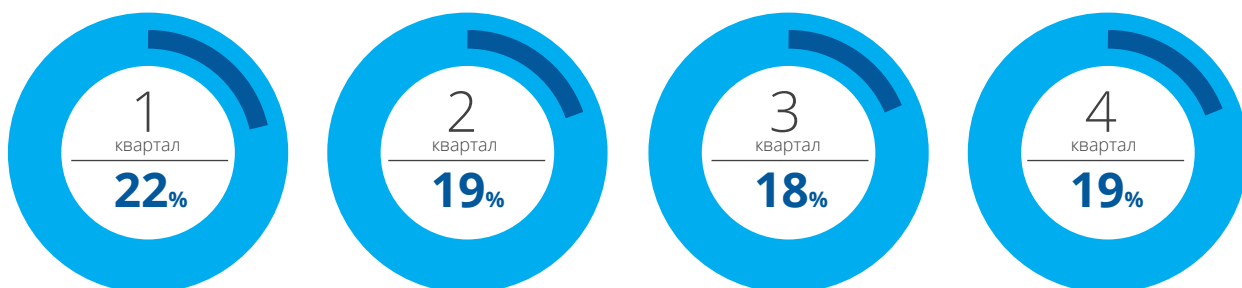
2015



2016



2017



ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2017 РОКУ:



Майже третина відхилених скарг була поза компетенцією Ради бізнес-омбудсмена. Недостатній рівень співпраці з боку скаржника (18%), чинне судове провадження або розгляд справи іншими інституціями (по 16%) також були типовими для цього періоду.

1.4. Часові межі проведення розглядів

(пункт Регламенту 5.3.1 (d))

У звітному періоді команда Ради продемонструвала найкращий час розгляду справ з початку заснування. Повністю дотримуючись часових меж Регламенту в 90 днів, нам навіть вдалося зменшити середній час розслідування на 7 днів у порівнянні з минулим кварталом.

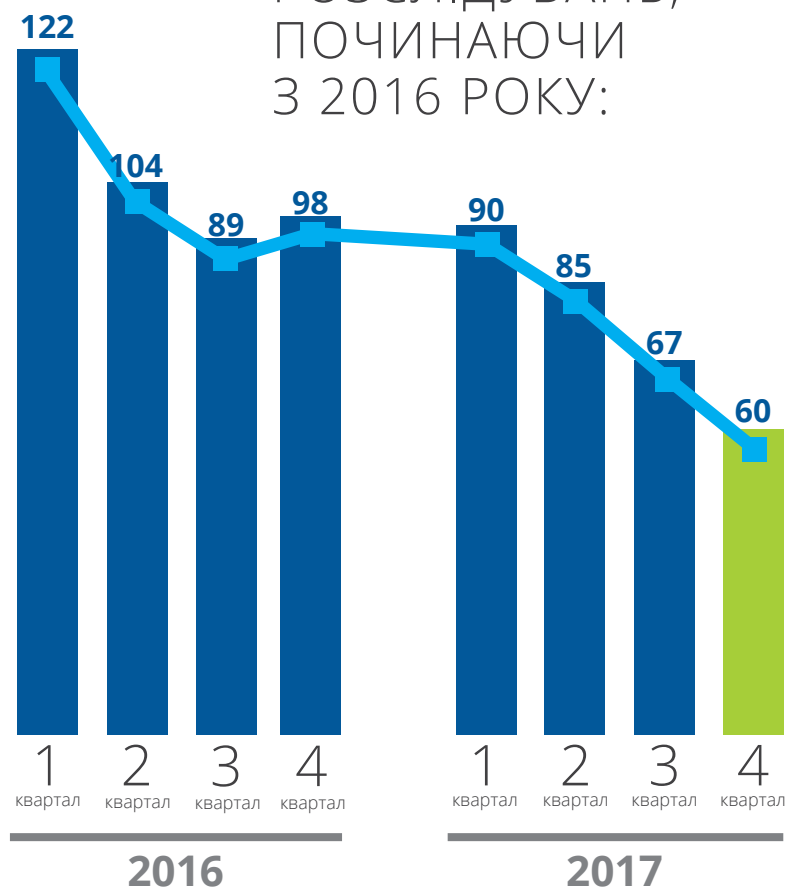
У звітному періоді
РБО закрила

429
справ

Середній час
на розслідування

60
днів

СЕРЕДНІЙ ЧАС
ЗАКРИТТЯ
РОЗСЛІДУВАНЬ,
ПОЧИНАЮЧИ
З 2016 РОКУ:

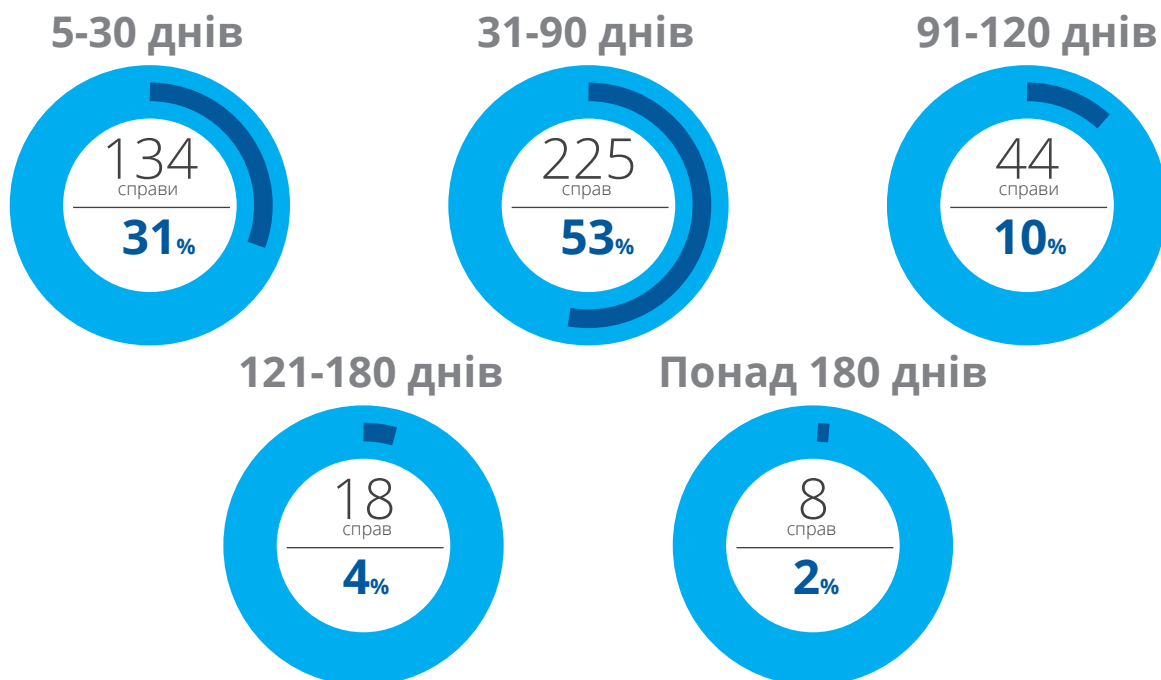


ВІДСОТОК ЗАКРИТИХ СПРАВ ПО ДНЯХ:

Найбільше справ – 359, що складає 84% всіх закритих кейсів – вирішено протягом 90 днів, як передбачає наш Регламент.

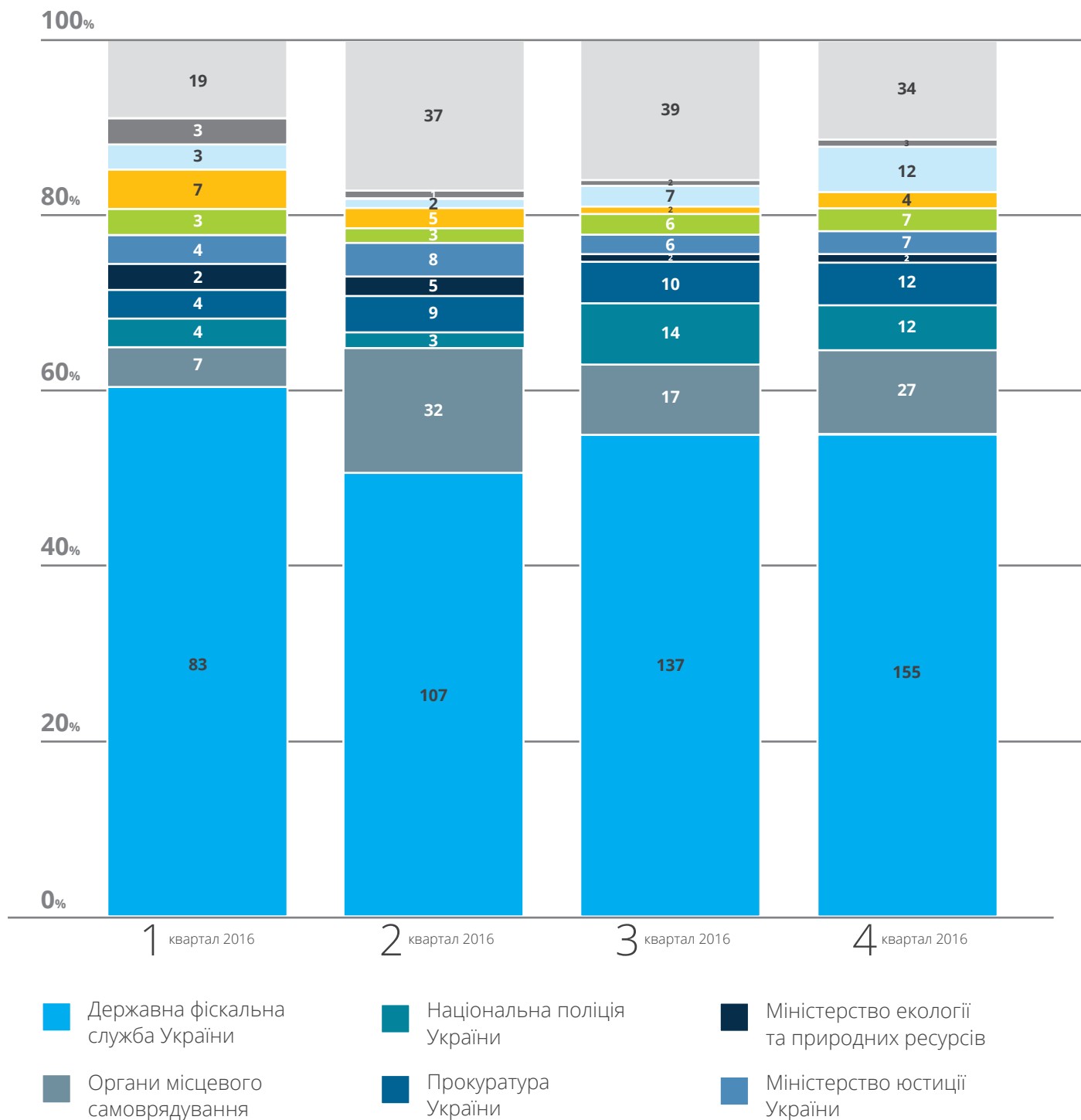
Майже третину справ ми закрили протягом місяця.

Лише на закриття 2% справ ми витратили більше 180 днів.

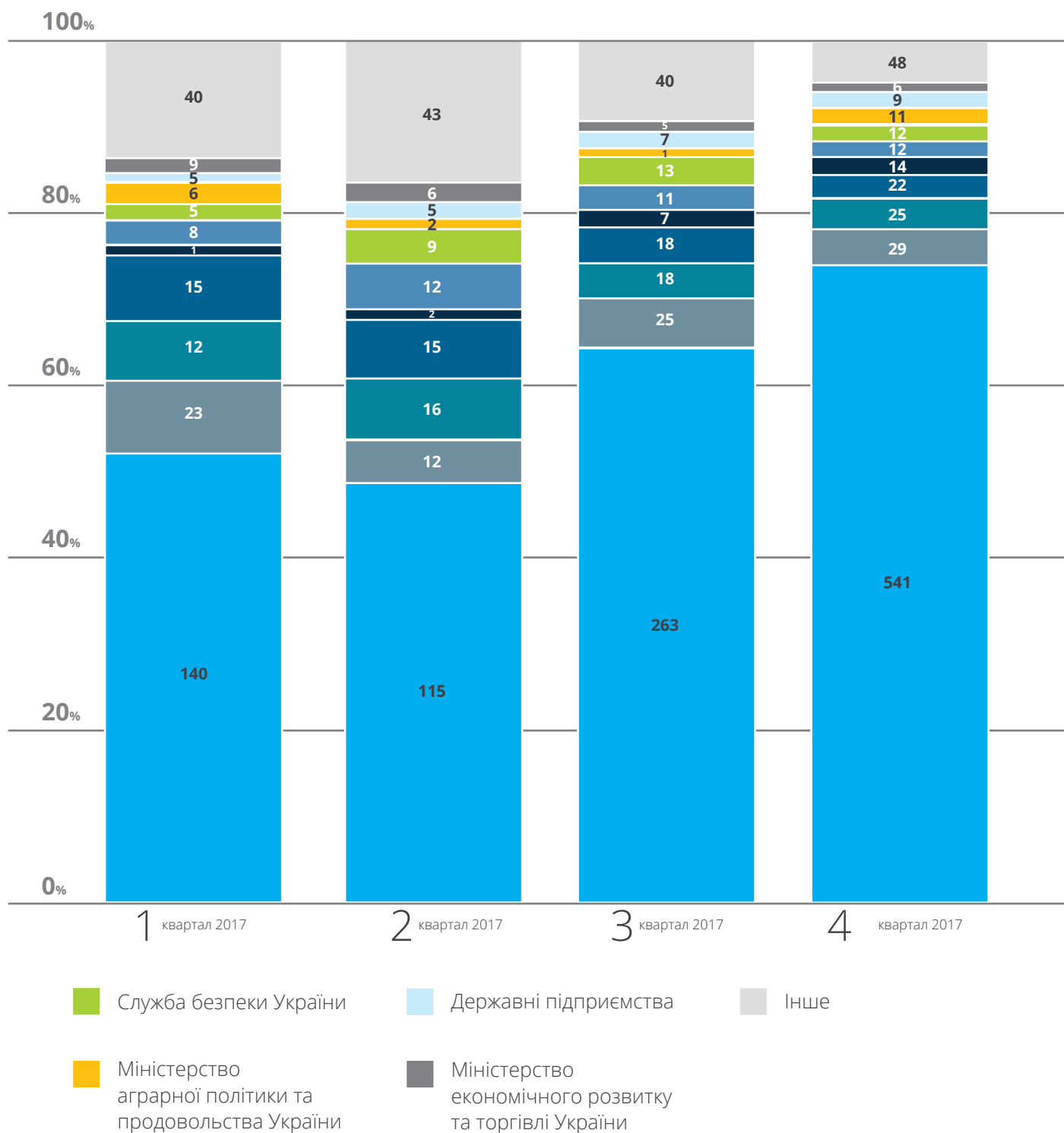


1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

ТОП-10 ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ НАЙЧАСТІШЕ



Лідери антирейтингу державних органів залишаються незмінними – це ДФС, правоохоронці, державні регулятори, органи місцевого самоврядування. В той час як у першій половині 2017 року кількість скарг на ДФС дещо зменшилася, у третьому та четвертому кварталах цей тренд кардинально змінився. У звітному періоді кількість звернень щодо неправомірних дій фіскалів досягла 74%. Причиною такого росту стали насамперед скарги на блокування податкових накладних.

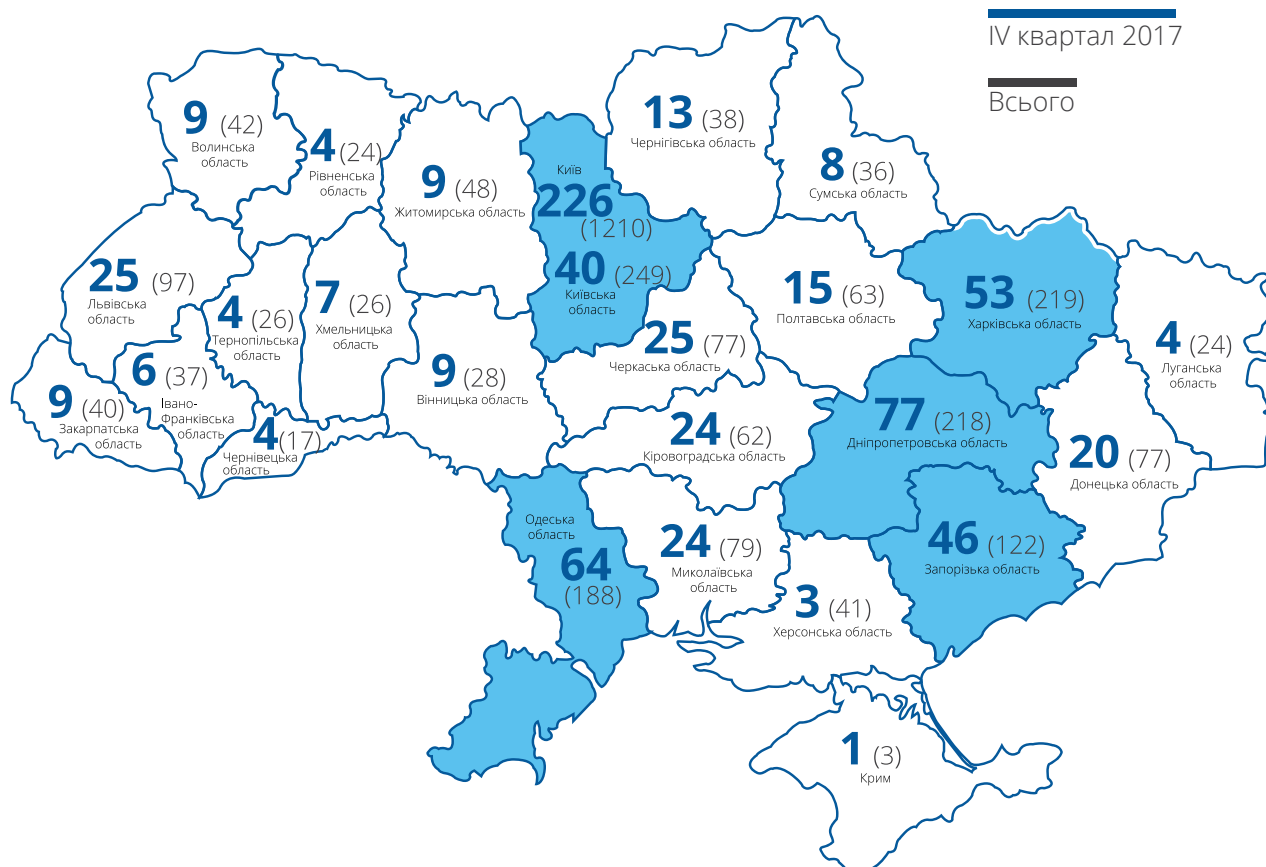


ІНШІ ОРГАНИ, НА ЯКІ НАДІЙШЛИ СКАРГИ:

Верховна Рада, Кабмін, Президент України	5
Міністерство соціальної політики України	5
Міністерство інфраструктури України	4
Міністерство регіонального розвитку України	4
Міністерство енергетики та вугільної промисловості	3
Міністерство внутрішніх справ України	3
Антимонопольний комітет України	3
Державні фонди	2
Міністерство фінансів України	2
Міністерство оборони України	1
Міністерство охорони здоров'я України	1
Національне антикорупційне бюро України	1
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики	1
Державна служба України з надзвичайних ситуацій	1
Національний банк України	1

Кількість скарг на інші державні органи залишилася практично на тому ж рівні. Єдині інституції, на які стали скаржитися більше – Міністерство екології та природних ресурсів (+7 звернень в порівнянні з минулим кварталом) та Міністерство аграрної політики та продовольства України (+10 звернень), хоча їхня частка у загальній кількості скарг досить скромна (2% та 1,5% відповідно).

1.6. Географія отриманих скарг



ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ ПРОДОВЖИЛА РОЗШИРЮВАТИСЯ

У звітному періоді надійшло більше скарг з Запорізької, Одеської та Дніпропетровської областей.

Частка Києва поступово зменшується на користь регіонів –
у третьому кварталі четвертому кварталі

38%

31%

1.7. Портрет скаржників

ТОП-5 ІНДУСТРИЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ ДО РБО



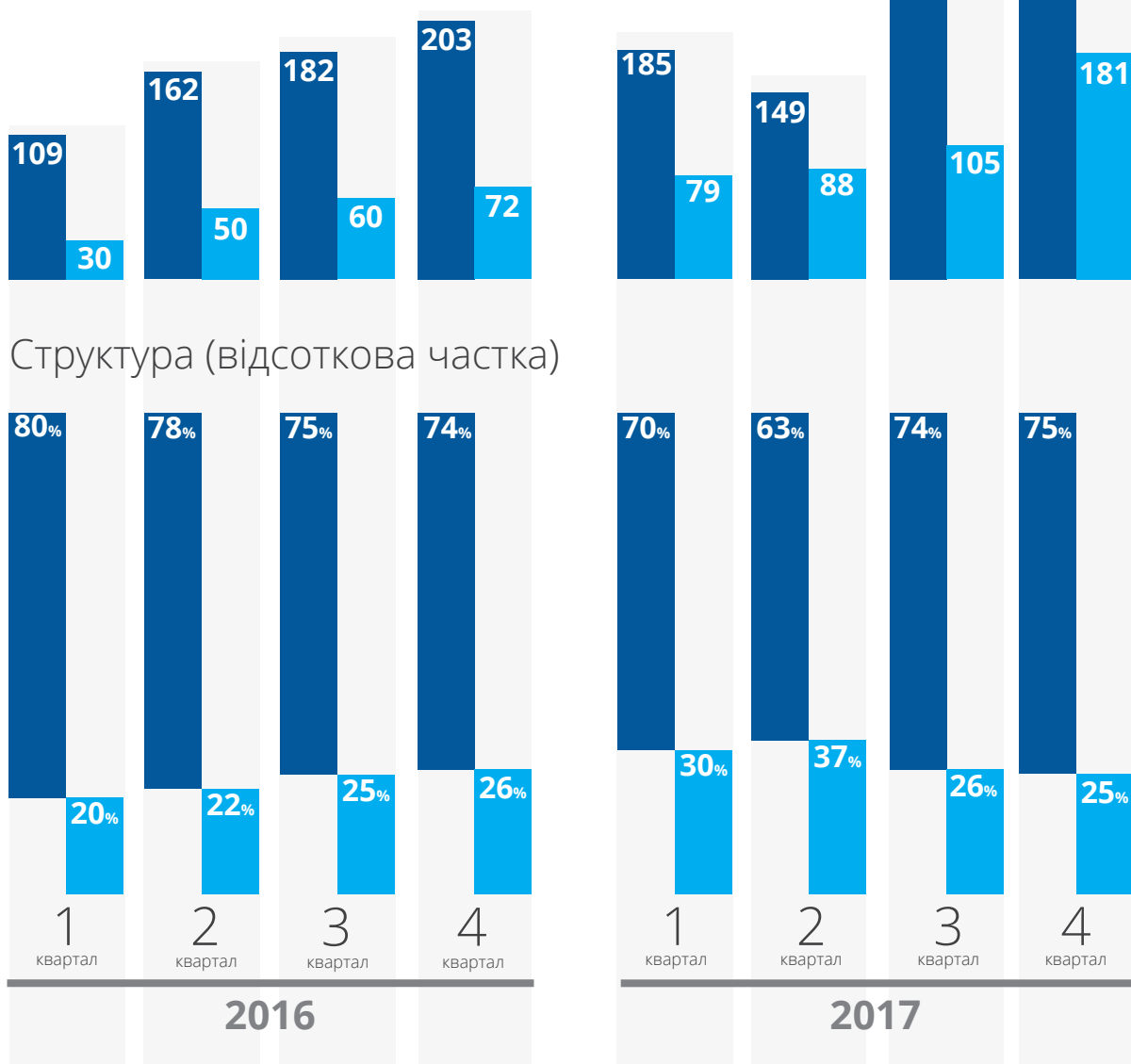
Скарги надходили переважно від бізнесу, що працює в таких індустріях, як оптова торгівля, промислове виробництво, сільське господарство та гірничодобувна промисловість, нерухомість та будівництво, а також від приватних підприємців. Кількість скарг від представників цих індустрій збільшилася в половину. Очевидно, такий ріст зумовлений масивом звернень щодо блокування податкових накладних, оскільки зазначені сфери виявилися найбільш вразливими в даному питанні.

ІНШІ ІНДУСТРІЇ:

Роздрібна торгівля	32	Економічна та комерційна діяльність	2
Автотранспорт	23	Оренда, прокат, лізинг	2
Тваринництво (розведення худоби та/або птиці)	15	Діяльність у сфері теле- та радіомовлення	2
Вантажні перевезення та зберігання вантажів	13	Збирання, оброблення й видалення відходів	2
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	10	Технічні випробування та дослідження	2
Послуги з ремонту та технічного обслуговування	10	Видавнича діяльність та поліграфічні послуги	2
Надання фінансових послуг	9	ІТ компанії	2
Електромонтажні роботи	8	Добування нафти та природного газу	1
Діяльність громадських організацій	7	Освіта	1
Телекомунікації	7	Діяльність у сфері права	1
Послуги з консультування	6	Будування суден і плавучих конструкцій	1
Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії	5	Послуги з тимчасового розміщування	1
Складське господарство	5	Наземний і трубопровідний транспорт	1
Фізична особа	4	Надання побутових послуг	1
Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря	4	Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	1
Переробна промисловість	4	Діяльність приватних охоронних служб	1
Діяльність у сферах культури та спорту, відпочинку та розваг	4	Металургійне виробництво	1
Здоров'я, фармацевтика та біотехнології	3	Послуги зі страхування	1
Рекламна діяльність	3	Наукові дослідження та розробки	1
Обслуговування будинків і територій	2	Неприбуткові організації	1

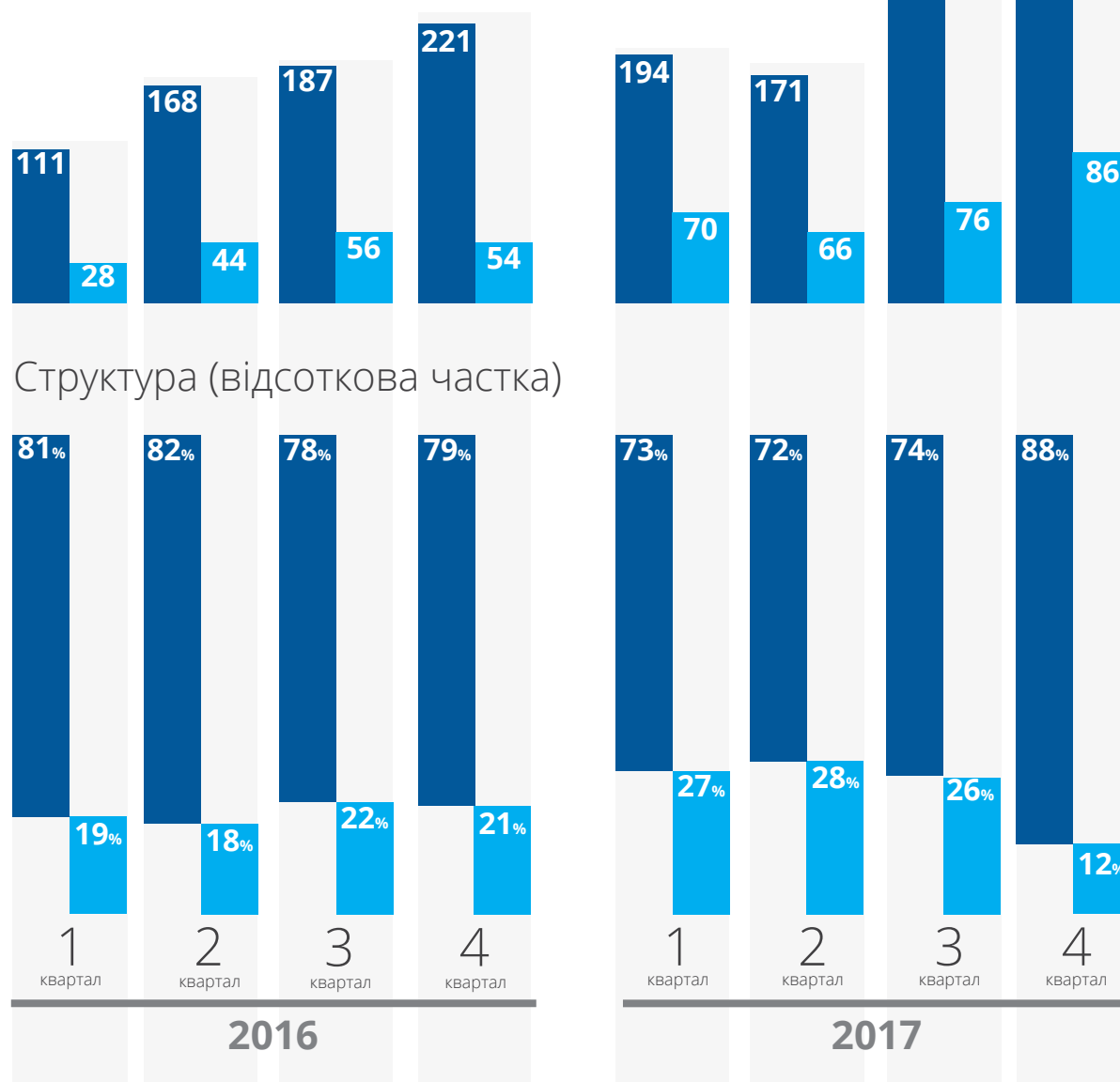
РОЗМІР БІЗНЕСУ

Абсолютні показники (кількість скарг)

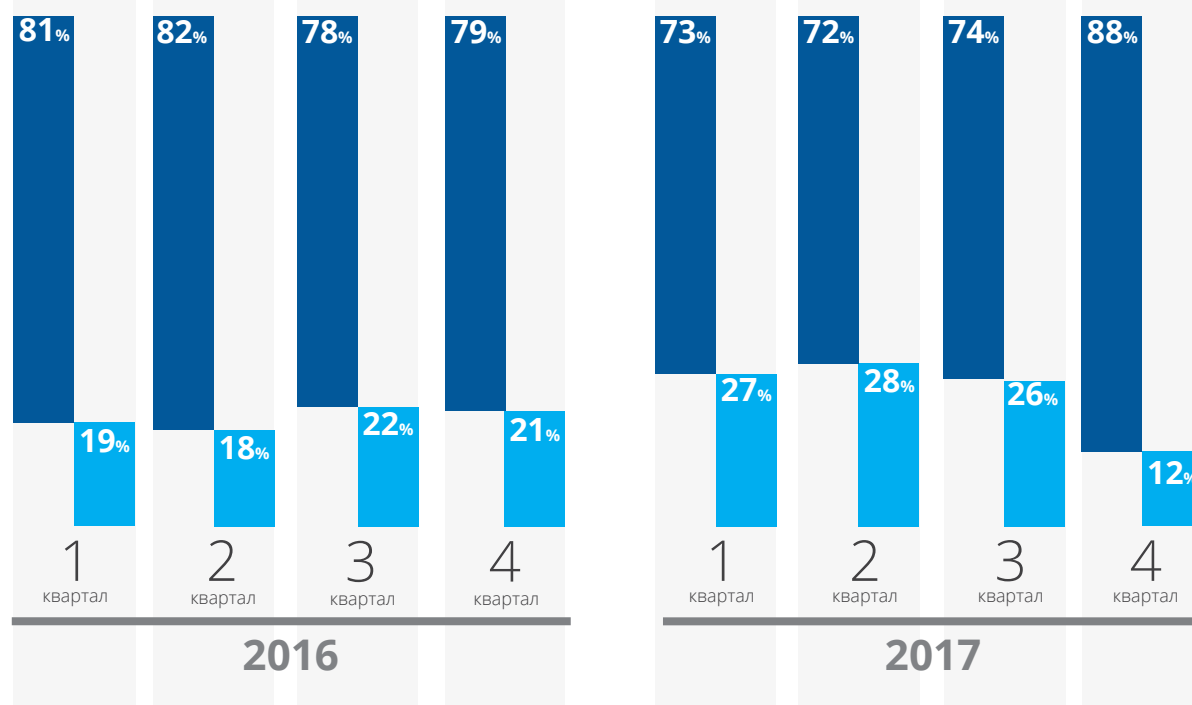


ДЖЕРЕЛО КАПІТАЛУ

Абсолютні показники (кількість скарг)



Структура (відсоткова частка)

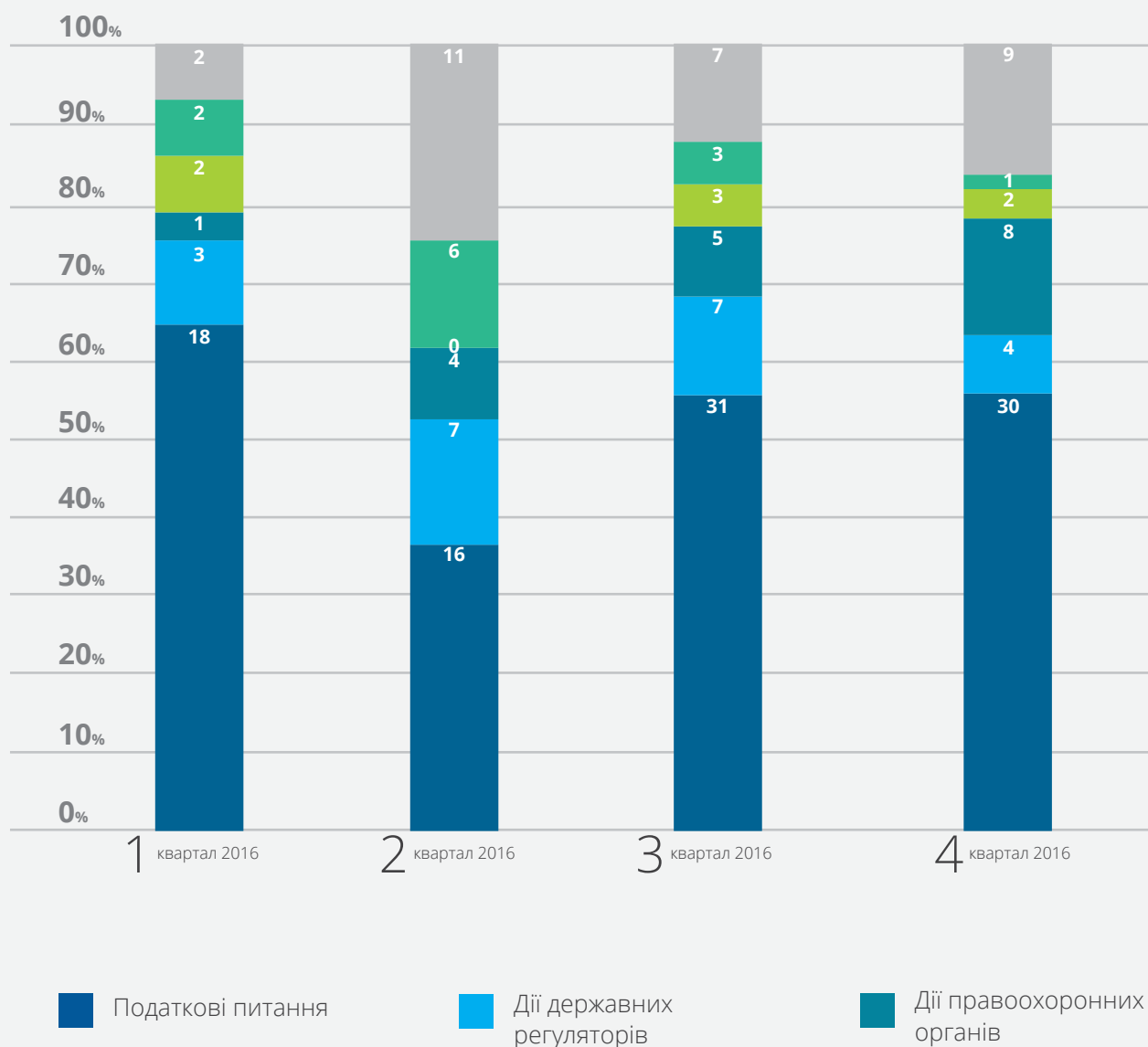


Малий/середній локальний бізнес залишається ключовим джерелом звернень до Ради бізнес-омбудсмена. Проте у довгому тренді спостерігаємо зростання скарг від великого бізнесу. Більш детальний аналіз іноземних компаній, що звертаються до РБО, дивіться далі.

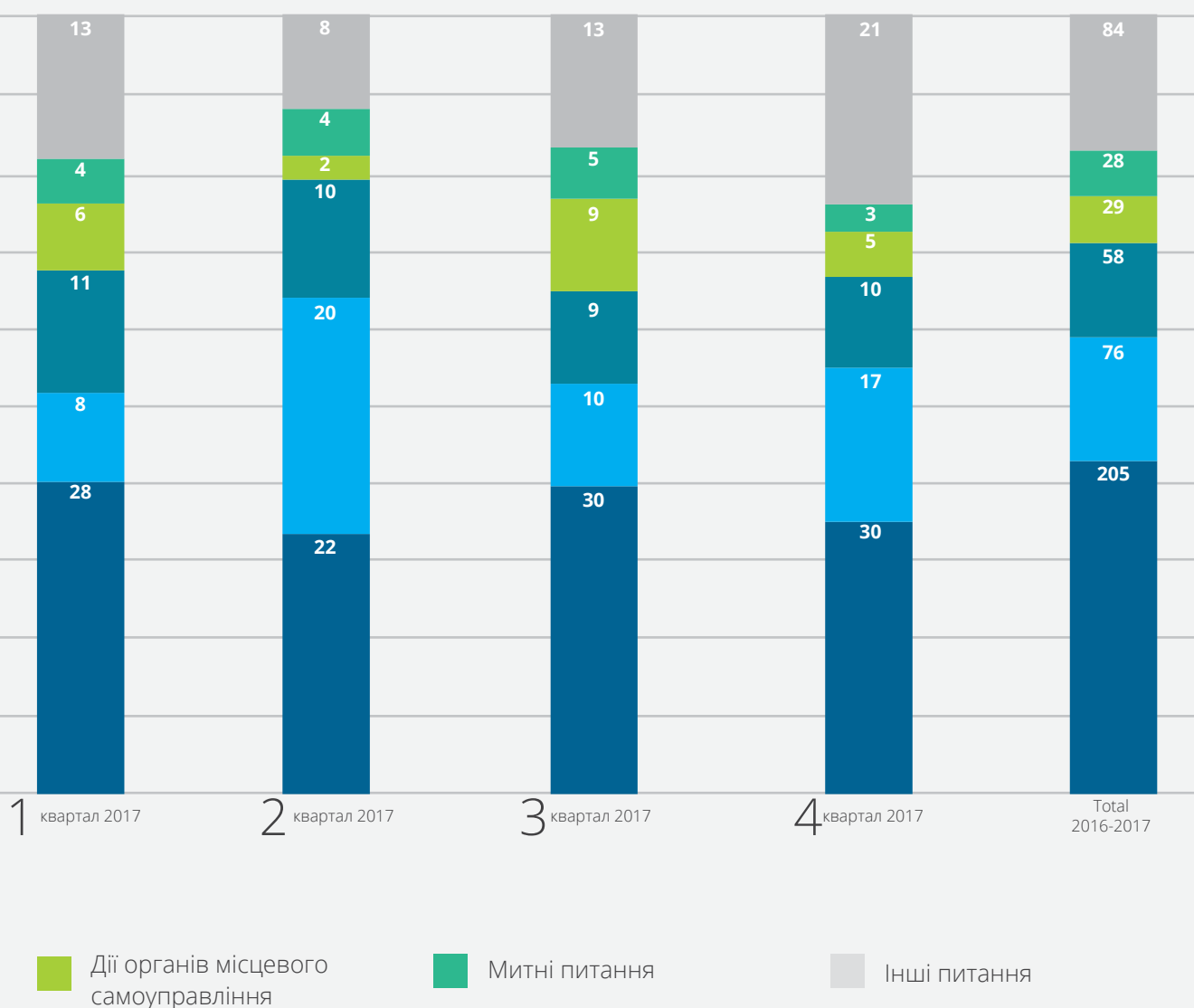
АНАЛІЗ СКАРГ ВІД ІНОЗЕМНОГО БІЗНЕСУ

Протягом 2016-2017 років ми отримали 480 скарг від іноземних компаній, що складає 19% всіх звернень. Нам вдалося закрити 72% всіх розслідувань, тобто 346 кейсів.

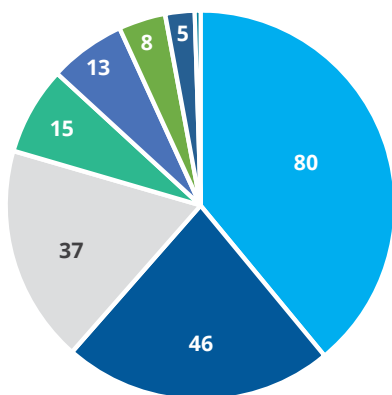
ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ ВІД ІНОЗЕМНОГО БІЗНЕСУ



За даними 2016-2017 років, податкові питання (43%) були найбільш поширеними предметами звернень закордонних інвесторів. Проте, їх частка суттєво менша, у порівнянні з часткою податкових питань у скаргах загальної сукупності заявників (61%). В той же час відсоток скарг на дії держрегуляторів (16%) та правоохоронних органів (12%) збільшився. Неправомірні дії органів місцевого самоврядування та митні питання замикають топ з частками по 6%.

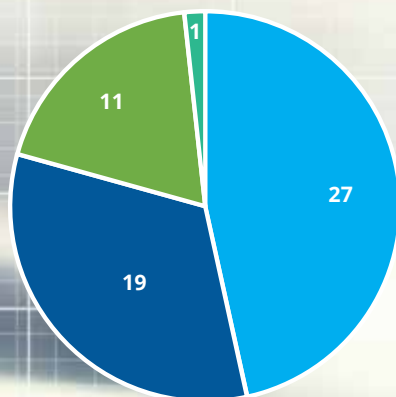


2016-2017 КЛЮЧОВІ ПІДКАТЕГОРІЇ СКАРГ ВІД ІНОЗЕМНОГО БІЗНЕСУ



ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

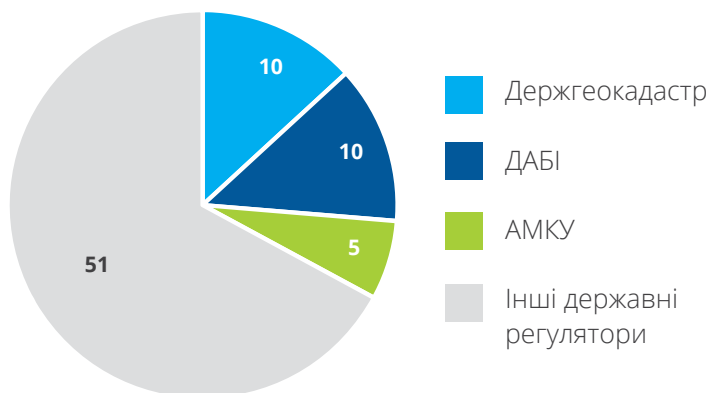
- Податкові перевірки
- Затримка з поверненням ПДВ
- Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС
- Блокування податкових накладних
- Електронне адміністрування ПДВ
- Розірвання договору про визнання електронної звітності
- Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ
- Інші податкові питання



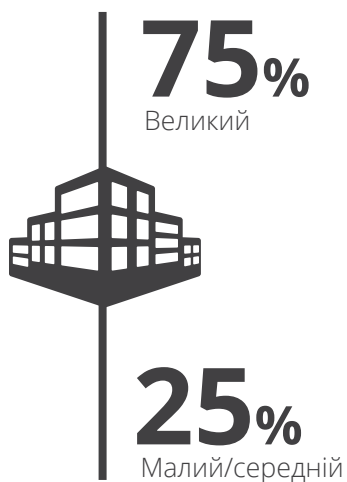
ДІЇ ПРАВООХОРОННИЙ ОРГАНІВ

- Генеральна прокуратура
- Національна поліція
- Служба безпеки України
- Міністерство внутрішніх справ

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ



РОЗМІР БІЗНЕСУ

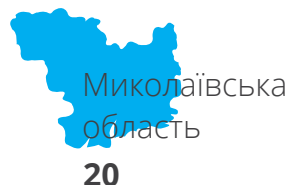


Найбільша частина іноземних компаній, що зверталися до нас – це представники великого бізнесу.

ГЕОГРАФІЯ

■ Київ

269



Найбільш активними регіонами були місто Київ, Київська, Одеська та Запорізька області. Миколаївська область також потрапила до ТОП-5 регіонів, з яких надходили скарги закордонних компаній.

99%

іноземних підприємств, що зверталися до РБО, залишилися задоволеними співпрацею з нами.



АЛЬГІРДАС ШЕМЕТА ДЛЯ ФАКТИ ІСТV

01 грудня 2017 року

З огляду на українські реалії, чи очікуєте ви активного приходу в країну нових іноземних інвесторів? Чи здатна сьогодні Україна зацікавити міжнародний бізнес?

– На мою думку, потенційні інвестори досі придивляються до України. Однак, якщо бізнес-клімат покращувати, все можна змінити. Слід, зокрема, створити Службу фінансових розслідувань, яка забере від інших правоохоронних органів право розслідувати економічні злочини. Ми також рекомендуємо змінити систему санкцій у міжнародній торгівлі. Крім того, важливо запровадити дисциплінарну відповідальність держслужбовців. Адже ми дуже часто стикаємося з тим, що не сам закон поганий, а його просто погано виконують, відповідальність службовців недостатня. Якщо все це змінювати, то потенційно Україна дуже цікава для міжнародних інвесторів. А їх потрібно залучати – економіка України має зростати як мінімум на 5-7% на рік.

Якби хоча б половина цих реформ була здійснена, чи рекомендували б ви підприємцям започатковувати бізнес в Україні?

– До нас часто приходять потенційні інвестори і запитують про бізнес-клімат. За останній рік я все частіше говорю про те, що з моєї точки зору, настав той момент, коли варто ризикувати. Прихід на ринок зараз відносно дешевий. Ті, хто прийдуть зараз, виграють згодом у конкурентів, які зайдуть на український ринок трохи пізніше. Це стосується і таких довгоочікуваних українцями міжнародних гігантів, як H&M або IKEA. Україна, з приходом таких компаній, через якихось 5 років зможе залучати більше 10 млрд. дол. прямих іноземних інвестицій щорічно.

1.8. Відгуки

У звітному періоді
ми отримали

213

форм зворотнього
зв'язку від наших
скаржників.



Відзначили,
що вони задоволені/
дуже задоволені
роботою з нами.

СКАРЖНИКИ ОЦІНЮВАЛИ НАШУ РОБОТУ ЗА ДЕКІЛЬКОМА КРИТЕРІЯМИ:

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

Клієнтська підтримка
та увага до питання

Розуміння суті скарги

Якість результатів
роботи



«Існування вашого офісу дозволяє бізнесу ефективно захищати свої інтереси. Щиро дякуємо за ваші зусилля та роботу вашої команди».



«Дякуємо вам за небайдуже ставлення, за розуміння та підтримку, вміння розібратися в суті проблеми, швидке реагування та професіоналізм».



«Численні звернення до державних органів не дали результату, водночас завдяки зусиллям вашої команди наше питання вдалося успішно вирішити».



«Ми вважаємо, що завдяки вашій підтримці нам вдалося досягти швидкого врегулювання суперечки та уникнути багаторічної процедури судового оскарження. Це безцінно».



«На нашу думку, Рада бізнес-омбудсмена крок за кроком «виховує» чиновників: змушує чиновників читати закон, пояснювати, чому вони його не дотримуються, та діяти згідно з законом».



«Ми висловлюємо нашу глибоку повагу та вдячність за вашу допомогу у вирішенні тривалих проблем з податковою реєстрацією СЕВ»



«Нам разом вдалося здобути перемогу в цій непростій та тривалій боротьбі з корупцією в нашій державі та відновити свої законні права. Завдяки вам ми не втрачаємо віри в успішний розвиток підприємництва України».



«Дозвольте висловити вам почуття глибокої пошани і вдячності за вірність високим стандартам Права і Справедливості, Європейським цінностям, інтересам розбудови державності через забезпечення сталих і сприятливих умов існування і розвитку підприємництва в нашій державі».



«Разом ми робимо спільну справу – розвиваємо приватний бізнес в Україні задля зміцнення економічних можливостей нашої Батьківщини!»



«Дозвольте висловити вам щиру вдячність за кропітку, неупереджену та серйозну роботу команди Ради бізнес-омбудсмена».



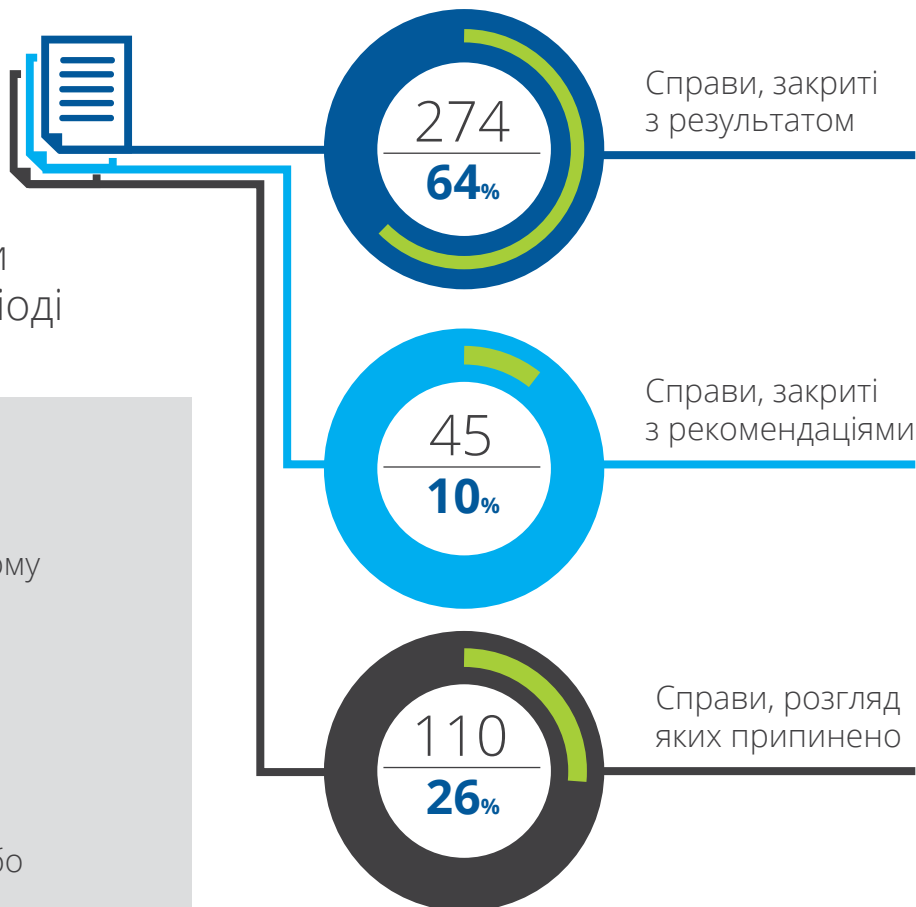
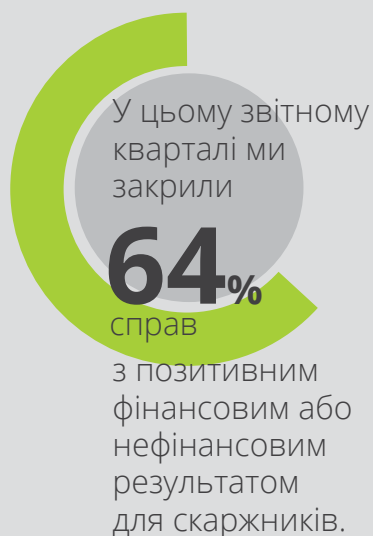
«Дуже цінуємо вашу оперативність і відповідальність та сподіваємося на подальшу плідну і взаємовигідну співпрацю».

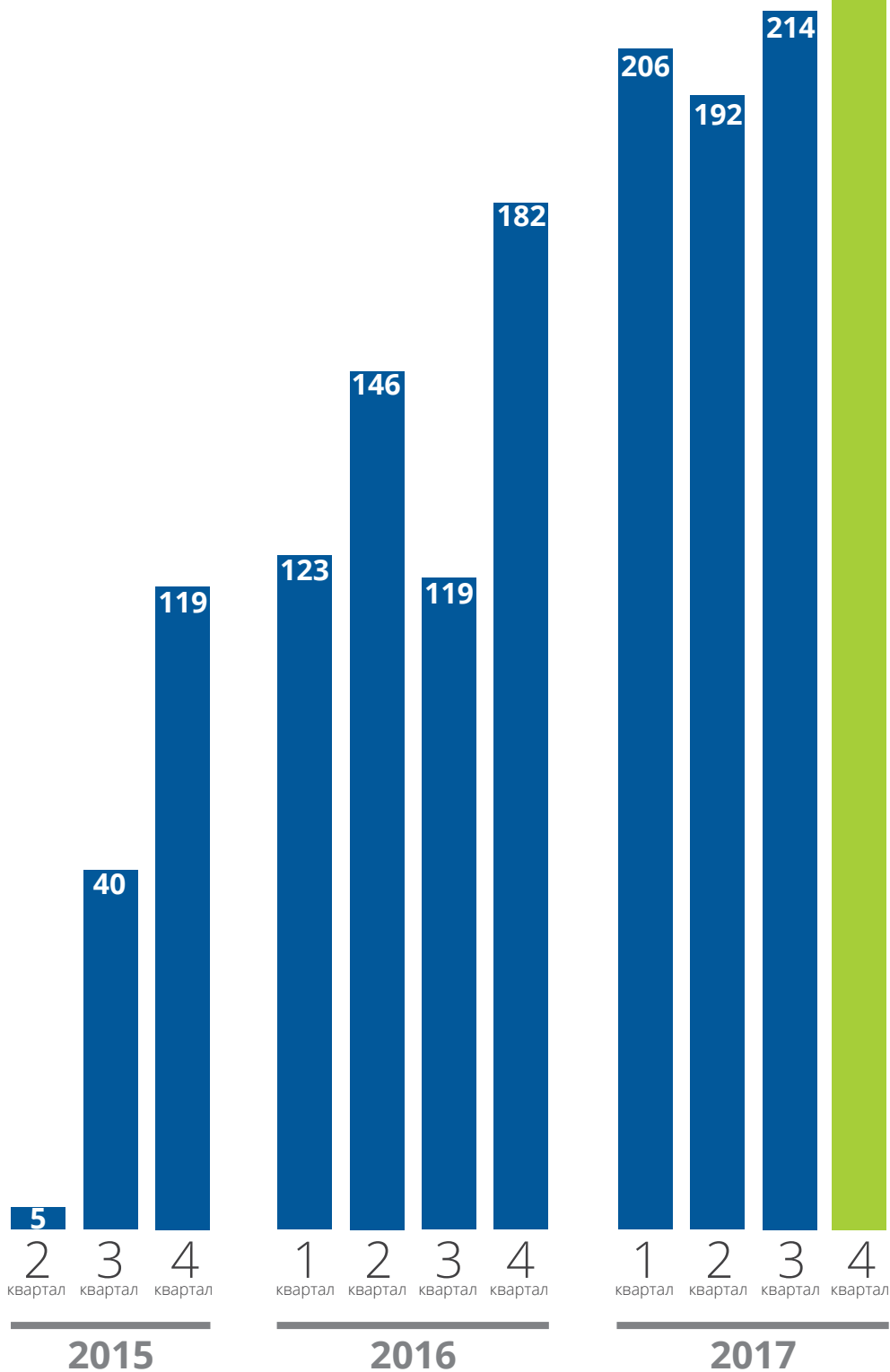
ОГЛЯД РОЗСЛІДУВАНЬ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ

2.1. Інформація по закритих справах

429

Закриті справи
у звітному періоді





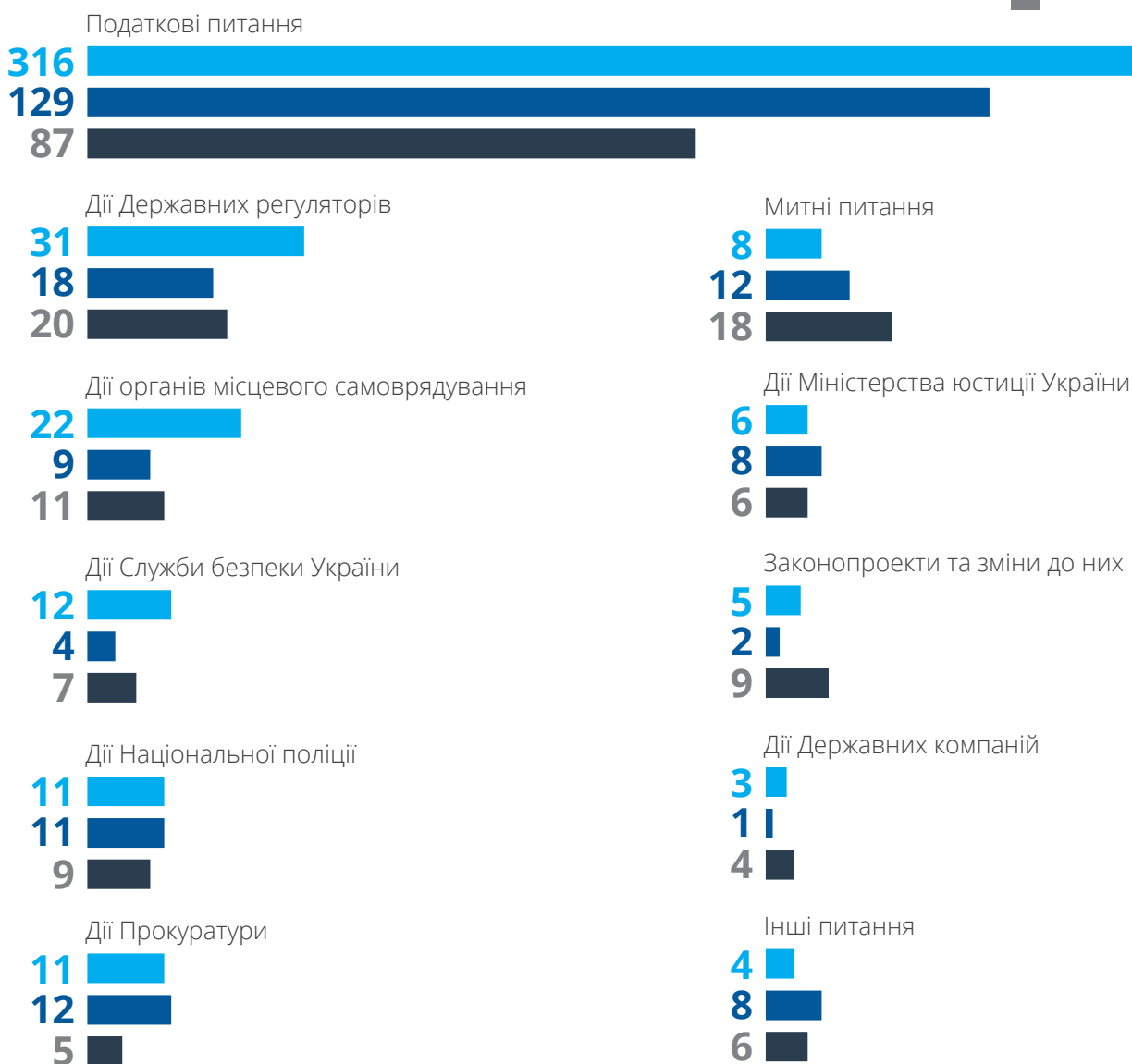
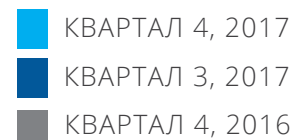
У четвертому
кварталі 2017 року
Рада бізнес-
омбудсмена
закрила

429
справ

У звітному
кварталі
ми закрили
найбільшу
кількість
розслідувань
з початку
діяльності.

Усього закрито справ з початку діяльності: **1775**

ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ ЗАКРИТИХ СПРАВ У ЧЕТВЕРТОМУ КВАРТАЛІ 2017:



Тенденції отриманих скарг відобразилися на тематиці закритих кейсів. Так, наша команда закрила 217 справ щодо блокування податкових накладних, що становить 51% від усієї кількості завершених кейсів. Загалом ми закрили 316 справ з податкових питань, що складає 74% всіх проведених розслідувань.

Друге та третє місце за предметами скарг посіли блок правоохоронних органів та держрегулятори, хоча їх частка в загальному обсязі доволі скромна – 8% та 7% відповідно.

ПРЯМИЙ ФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ
У IV КВАРТАЛІ 2017 РОКУ:

858 409 392
ГРИВНІ

Податкові
перевірки

563 458 863

Блокування реєстрації
податкових накладних

39 920 886

Інші дії
СБУ

321 500

Повернення ПДВ

148 862 895

Інші дії фіскальних
та податкових органів

15 923 561

Повернення
митних платежів

60 908

Електронне
адміністрування ПДВ

76 910 979

Дії виконавчої
служби

12 949 800

ПРЯМИЙ ФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ
ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РБО ЗА ВЕСЬ
ПЕРІОД РОБОТИ

11,3 млрд. грн.

з 20 травня 2015 року
по 31 грудня 2017 року



НЕФІНАНСОВИЙ ВПЛИВ ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РАДИ В IV КВАРТАЛІ 2017 РОКУ:

■ КВАРТАЛ 4, 2017
■ КВАРТАЛ 3, 2017
■ КВАРТАЛ 4, 2016

Припинення зловживань службовим становищем
державним органом, на який скаржаться



Узгодження/прийняття податкової
звітності



Закриття кримінальної справи,
порушеної проти скаржника



Припинення зловживань держорганами залишається найбільш розповсюдженим нефінансовим ефектом нашої роботи. Прийняття податкових документів, закриті кримінальні справи та допомога в отриманні дозволів також були ключовими нематеріальними результатами нашої роботи у четвертому кварталі 2017 року.

Дозволи/ліцензії/
висновки/отримання
реєстрації



Зміна/прийняття
законодавства;
поліпшення процедури



Контракт, підписаний/
укладений з державним
органом



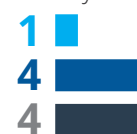
Претензії та штрафні
санкції проти скаржника
скасовані



Порушення кримінальної
справи щодо державного
службовця/третьої
сторони

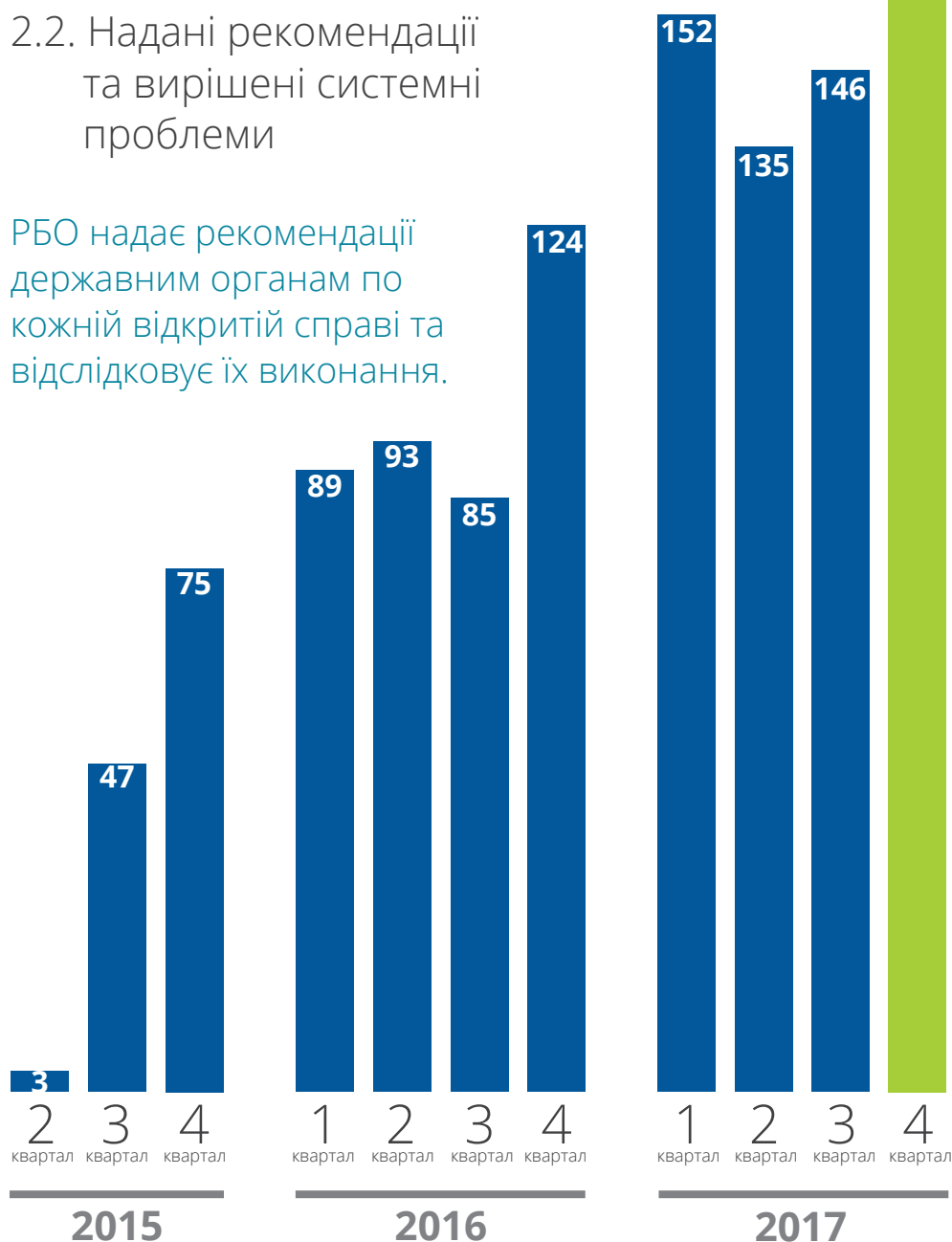


Звільнення/накладення
штрафу на державного
службовця



2.2. Надані рекомендації та вирішені системні проблеми

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



Рекомендації, надані у четвертому кварталі 2017 року:

319
закритих

У звітному кварталі ми закрили найбільшу кількість розслідувань з початку діяльності.

Всього надано рекомендацій з початку діяльності в травні 2015:

1254

Рекомендацій виконано:

1137
91%

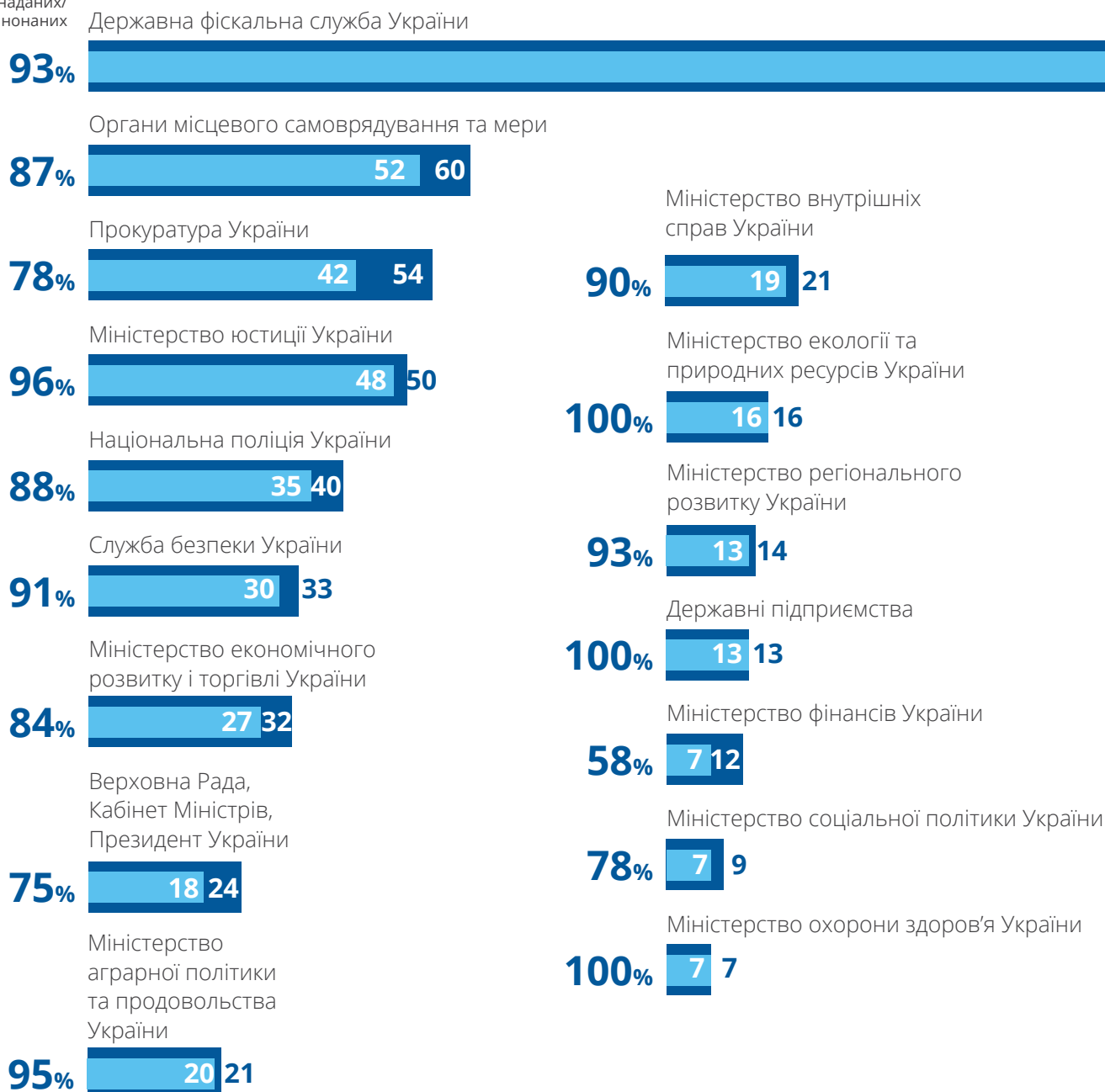


Рекомендації, що підлягають моніторингу:

117
9%

ВІДОМСТВА, ЯКИМ РБО НАДАЛА РЕКОМЕНДАЦІЇ В 2015-2017 РР., ТА ЧАСТКА ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

Співвідношення
наданих/
виконаних



Всього рекомендацій
виконано

Всього рекомендацій
надано

745

800

Антимонопольний комітет України

83% **5** 6

Національна комісія з питань
державного регулювання енергетики і
комунального господарства

67% **4** 6

Міністерство інфраструктури України

60% **3** 5

Міністерство енергетики та вугільної
промисловості України

100% **4** 4

Державна служба України з питань
безпеки харчових продуктів та захисту
споживачів

50% **2** 4

Державні фонди

50% **1** 2

НАБУ

100% **2** 2

Національний банк України

100% **2** 2

Міністерство освіти і науки України

100% **1** 1

Національна рада України
з питань телебачення
і радіомовлення

100% **1** 1

Державна служба України
з надзвичайних ситуацій

100% **1** 1



На кінець звітного періоду державні органи виконали 91% усіх рекомендацій. Цей показник покращився на 4 процентні пункти в порівнянні з III кварталом 2017 року, що свідчить про підвищення ефективності нашої співпраці з державними органами.

ДФС, на дії якої скаржилися особливо часто, демонструє дуже високий відсоток виконаних рекомендацій – 93%. Водночас, рівень виконаних рекомендацій правоохоронними органами варіює від 91% у випадку СБУ і 88% Нацполіцією до 78% Прокуратурою. Ограни місцевого самоврядування виконали 87% рекомендацій, наданих РБО.

Хоча більшість скарг до РБО в кожному окремому випадку закривається успішно, ми вважаємо, що державні органи повинні приділяти більше уваги реалізації системних рекомендацій, які ми публікуємо у наших звітах.

ВИРІШЕНІ СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ

РБО зосереджує свою увагу не лише на проблемах, виявлених в окремих кейсах, а й знаходить системні прогалини, що впливають на все бізнес середовище. Нижче наведені приклади рекомендацій, наданих на основі як окремих справ, так і системних звітів, які державні органи виконали в IV кварталі 2017 року.

ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО КЕЙСАХ

ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН	ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ	РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО
Державна фіскальна служба України (ДФС)	Імпорттери медичного обладнання не змогли отримати розстрочку ПДВ, як це передбачено в останніх змінах до Податкового кодексу.	За сприяння Ради Кабінет Міністрів затвердив процедуру розстрочки ПДВ для імпортерів відповідного обладнання.
Державна фіскальна служба України	Результати податкових перевірок некоректно відображалися в системі електронного адміністрування ПДВ (СЕА).	Міністерство фінансів України підготувало технічну поправку до Податкового кодексу. Після її прийняття Верховною Радою України ДФС допрацювала програмне забезпечення та прописала правильний алгоритм відображення результатів податкових перевірок в СЕА.

ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН	ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ	РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНУТИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО
Міністерство юстиції України (Мін'юст)	Кредитор не міг звернути стягнення на заставну за кредитом нерухомість, не реалізовану на електронних торгах.	За сприяння РБО, Мін'юст вдосконалив порядок реалізації арештованого майна. Тепер, якщо торги не відбулися, акт про реалізацію майна шляхом заліку забезпечених вимог видається на підставі протоколу.
Державна фіскальна служба України, Міністерство фінансів України	Фермери, що виробляли біопаливо, мали створити акцизний склад на своїй території з залученням співробітника ДФС.	Мінфін ініціював зміни до Податкового Кодексу, щоб виправити цю незручність. Було запроваджено автоматичні електролічильники, під'єднані до бази ДФС в режимі онлайн.
Добропільський районний суд в Донецькій області	Кредитори не могли стягнути зобов'язання з осіб, зареєстрованих на тимчасово непідконтрольних територіях України.	Міністерство юстиції України ініціювало зміни до законодавства, щоб вносити заочне рішення у цивільних справах, коли відповідач зареєстрований на тимчасово непідконтрольних територіях України. Було встановлено порядок, аналогічний випадку, коли зареєстроване місце проживання (перебування), чи місцезнаходження відповідача невідоме.

ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН**ПРОБЛЕМИ,
ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС
РОЗСЛІДУВАННЯ****РЕЗУЛЬТАТ,
ДОСЯГНУТИЙ ЗА
СПРИЯННЯ РБО**

Адміністрація морських портів України (АМПУ)

АМПУ власним розпорядженням, що протирічить наказу Міністерства інфраструктури, встановила канальний збір за перетин підхідного каналу суднами, що прямують до Карантинної, Нової, Каботажної та Ланжеронівської гаваней морського порту Одеси

Міністерство Інфраструктури України скасувало плату за користування каналом Одеського морського порту.

Державна служба геології та надр України (Держгеонадра), Міністерство екології і природних ресурсів України

Діяльність комісії, що видає спеціальні дозволи Держгеонадр, була заблокована через відсутність кворуму, і це паралізувало господарську діяльність надрокористувачів.

Після втручання РБО комісія поновила свою роботу.



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

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

1. ДОСТУПНІСТЬ ТА ПРОЗОРИСТЬ ДАБІ

- Скорочення строків реєстрації дозвільних документів щодо будинків/споруд із класом наслідків СС1* (незначні);
- запровадження реєстрації дозвільних документів в автоматичному режимі (онлайн). Раніше – тільки в паперовій формі шляхом особистої подачі до органу архбудконтролю;
- в грудні 2017 року ДАБІ затвердила план перевірок забудовників на 2018 рік (по класам наслідків);

- запрацювала гаряча лінія ДАБІ для загальних консультацій; впроваджується онлайн зв'язок із працівниками ДАБІ стосовно тлумачень нормативних актів і реєстрації дозвільних документів;
- всі обласні центри (крім Полтави, Хмельницького) мають новоутворені повноваження контролю за будівництвом (СС, СС2) в межах впровадження реформи децентралізації. Ми рекомендували передати повноваження з архбудконтролю місцевим органам влади в рамках децентралізації.

На сьогодні це зроблено в більшості населених пунктах України. Однак, ключовим залишається питання навчання та підвищення кваліфікації спеціалістів держархбудконтролю на місцях;

- нагляд ДАБІ за новоутвореними органами держархбудконтролю в межах децентралізації. Ми рекомендували запровадити додатковий механізм апеляції на рішення новоутворених органів держархбудконтролю на місцях з боку ДАБІ.

Класи наслідків (відповідальності) будівель і споруд
 СС1 – незначні наслідки
 СС2 – середні наслідки
 СС3 – значні наслідки

2. МІСТОБУДІВНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

Уряд анонсував забезпечення містобудівною документацією всієї території України. Це надзвичайно важливо для залучення

інвестицій в будівельну галузь, адже перше, з чим ознайомлюється потенційний інвестор – це містобудівна документація, яка забезпечує планування, зонування та

забудову території. У разі відсутності/недосконалості такої документації забудовник може утриматись від реалізації того чи іншого проекту.



СИСТЕМНИЙ ЗВІТ

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

ЗАВДАННЯ

Необґрунтовані відмови у відкритті кримінальних проваджень, коли представники органів досудового розслідування на власний розсуд приймають рішення щодо того, реєструвати заяву про кримінальне правопорушення чи ні.

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Внести зміни до Кримінального процесуального кодексу України (далі – «КПКУ») згідно з якими слідчий/прокурор має повідомляти заявнику про отримання заяви/повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення, внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань і початок досудового розслідування за такою заявою/повідомленням.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

7 грудня 2017 року набрав чинності Закон України №2213-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо забезпечення дотримання прав учасників кримінального провадження та інших осіб правоохоронними органами під час здійснення досудового розслідування», прийнятий Верховною Радою 16 листопада 2017 року (далі – «**Закон #МаскиШоуСтоп**»).

Цим законом особи, які подають заяву про вчинений злочин, наділені правом протягом 24-х годин отримати відповідний витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань; а слідчий, прокурор, відповідно, зобов'язані надати заявнику такий витяг (зміни внесені до Статей 60 та 214 КПКУ).

ЗАВДАННЯ

Неефективність досудового розслідування, що полягає у бездіяльності органів досудового розслідування та неналежного нагляду органів прокуратури у кримінальних провадженнях, які тривають роками.

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Внести зміни до статті 308 КПКУ, 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.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Згідно Закону #МаскиШоуСтоп особи, чий права обмежуються під час розслідування але не мають жодного процесуального статусу (наприклад, головний бухгалтер, фінансовий директор, члени органів управління юридичної особи) отримали право звернутися до прокурора, слідчого судді або суду з клопотанням перевірити дотримання розумних строків розслідування кримінального провадження; або оскаржити прокурору вищого рівня недотримання розумних строків (зміни внесені до статей 28, 303 та 308 КПКУ).

ЗАВДАННЯ

Зловживання при проведенні обшуків, отриманні тимчасового доступу до речей та документів і арешті майна.

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

- 1)** Внести всебічні зміни до КПК України, щоб встановити спеціальну процедуру вилучення цифрових даних, яка не буде передбачати вилучення комп'ютерного обладнання та дозволить уникнути зупинки роботи підприємств через вилучення серверів.
- 2)** Розглянути можливість внесення змін до ст. 236 КПКУ щодо обов'язкового відеозапису обшуків. Доцільно, щоб відеозапис

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Закон #МаскиШоуСтоп забезпечив імплементацію системних рекомендацій Ради за рахунок наступних нововведень:

Запроваджена заборона на тимчасове вилучення комп'ютерної техніки та обов'язок сторони обвинувачення робити копії необхідної інформації без вилучення техніки, на якій вона зберігається (зміни, внесені до статті 168 КПКУ). Такі копії будуть визнаватися

починався з моменту пред'явлення ухвали про обшук представнику підприємства і закінчувався в момент надання йому копії протоколу про обшук. При цьому, тільки докази, які були зібрані під час такої відеофіксації обшуку, можуть бути визнані допустимими.

3) 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 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.

судом як оригінал документа (зміни, внесені до статті 99 КПКУ).

Обшуки можуть відбуватися за умови їх обов'язкової відеофіксації. Дії та обставини проведення обшуку, які не зафіксовані на відеозаписі, не можуть бути внесені до протоколу обшуку та використані в якості доказів. Відеозапис проведений слідчим став невід'ємним додатком до протоколу (зміни, внесені до статей 27, 104 та 107 КПКУ);

Розгляд клопотань слідчим суддею також має бути обов'язково зафіксовано на відео (зміни, внесені до статей 27 та 107 КПКУ). Відтак, докази, зібрані під час обшуку, проведення якого було санкціоновано ухвалою слідчого судді, прийняття якої не було зафіксовано на відео не вважаються допустимим (зміни, внесені до статті 87 КПКУ);

При зверненні до слідчого судді з метою отримання тимчасового доступу до речей і документів, правоохоронці зобов'язані обґрунтувати необхідність вилучення не тільки оригіналів але й копій документів (зміни, внесені у статті 160, 164 та 165 КПКУ);

Кабінет Міністрів України утворить комісію, яка буде

складатися з представників органів державної влади, правозахисних організацій та громадських об'єднань, установ і організацій у сфері захисту підприємницької діяльності, яка буде видавати рекомендації керівництву правоохоронних органів, спрямовані на те, щоб ті правоохоронці, які вчинили зловживання своїми повноваженнями у стосунках з бізнесом були притягнуті до відповідальності (зміни, внесені до статті 15 Закону України «Про демократичний цивільний контроль над воєнною організацією і правоохоронними органами держави»).



СИСТЕМНИЙ ЗВІТ

«БОРОТБА З РЕЙДЕРСТВОМ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ»

ЗАВДАННЯ

Відсутність належної інформаційної взаємодії між даними Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (далі – **«Реєстр прав»**) та Державного земельного кадастру (далі – **«ДЗК»**)

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Міністерству юстиції України та Державній службі України з питань геодезії, картографії та кадастру – у відповідності до пункту 10 Постанови Кабінету Міністрів України № 509 від 12 липня 2017 року – розробити та затвердити протоколи з визначенням структури та формату інформаційних файлів, що передаються та приймаються в порядку інформаційної взаємодії інформаційних систем Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Державного земельного кадастру.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

З 15 листопада 2017 року запрацювала повноцінна інформаційна взаємодія між Реєстром прав і Державним земельним кадастром, як це вимагалось Постановою КМУ №509 від 12 липня 2017 року. На практиці це, зокрема, означає, що кадастровий реєстратор нарешті отримав технічну можливість отримувати інформацію про право власності або право оренди на земельну ділянку шляхом безпосереднього доступу до Реєстру прав. З іншого боку, коли державний реєстратор вносить зміни до Реєстру прав, то відповідні дані про земельну ділянку автоматично синхронізуються з даними ДЗК.

2.3. Новий системний звіт щодо державних регуляторів

«КОНТРОЛЬ ЗА КОНТРОЛЕРАМИ: СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ РЕФОРМИ КОНТРОЛЮЮЧИХ ОРГАНІВ»

Впорядкування контролюючої діяльності для зменшення тиску на бізнес та надання можливостей йому розвиватись сприяє створенню інвестиційно привабливого клімату. Протягом останніх декількох років було **прийнято низку законодавчих змін, що в комплексі є реформою органів контролю**. Очікується, що в результаті цих змін буде зменшена кількість контролюючих органів, спрощено процедури та частота перевірок, впорядковані контрольні процедури, скасовані зайві дозволи та ліцензії тощо. **Ідеєю даного системний звіту є аналіз ходу проведення реформи системи**

контролю, виявлення основних «вузьких місць» імплементації законодавчих новел та підготовка рекомендацій Уряду України для усунення наявних прогалин.

В звіті виділено і проаналізовано ключові питання для успіху реформи органів контролю. До таких питань, зокрема відноситься **необхідність створення вичерпного переліку органів контролю**, адже велика частка підприємств (особливо малих та середніх), не мають можливості самостійно розібратись у специфіці діяльності кожного органу контролю. Основні ж пропоновані

технічні новації також нині звертаються до певного переліку, що ніяким чином не формалізований. Пропонується внести зміни до Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», якими встановити принципи вичерпності та обов'язковості переліку контролюючих органів. Передбачити, що у випадку відсутності органу у переліку контролюючих органів, суб'єкт господарювання матиме право не допустити представників такого органу до перевірки, а також передбачити, що при проектуванні НПА, внесення змін до відповідного реєстру здійснюватиметься виключно у випадку

внесення змін до відповідних законів про органи контролю.

Іншим важливим питанням є **повноформатна імплементація ризик-орієнтованого підходу до перевірок**. За офіційними даними більше половини ідентифікованих органів контролю не запровадили ризик-орієнтований підхід до здійснення контролю.

Важливим інноваційним інструментом для забезпечення прозорості і передбачуваності при здійсненні заходів контролю є **створення і ведення інтегрованої бази даних перевірок, так званої ІАС ДНК**. В зв'язку із цим рекомендується Уряду України інтегрувати та синхронізувати роботу ІАС ДНК із вже існуючими системами відкритих даних; передбачити повноваження посадових осіб щодо заповнення ІАС ДНК у відповідному

органі контролю та їхню персональну відповідальність за внесення недостовірної або за невчасне внесення інформації в ІАС ДНК.

Чи не найбільш критичним для успіху реформи є питання відповідальності посадових осіб контролюючих органів. **Важливим є встановлення дієвих механізмів практичної реалізації нормативно-правових актів, які встановлюють відповідальність для посадових осіб контролюючих органів та вдосконалення норм чинного законодавства в частині персональної (в т.ч. дисциплінарної) відповідальності посадових та службових осіб Органів контролю**, що запобігатиме порушенням законодавства, які на сьогодні допускаються цими суб'єктами під час виконання свої

обов'язків. Такі зміни матимуть превентивний характер щодо можливих порушень прав суб'єктів господарювання, що забезпечить створення належних умов для ведення підприємницької діяльності та покращення взаємовідносин бізнесу та Органів контролю.

Державна регуляторна служба є тим органом влади, від інституційної спроможності якого залежить моніторинг реформування органів контролю. Аналіз проведений в цьому системному звіті засвідчив необхідність надання ДРС додаткових важелів впливу для більш ефективного використання наявних правових інструментів і можливість підтримати належний темп в реформах контролюючих органів.



Повну версію системного звіту «Контроль за контролерами: стан впровадження реформи контролюючих органів» доступна на сайті РБО www.boi.org.ua.

2.4. Огляд розслідувань

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

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

ПРЕДМЕТ: БЛОКУВАННЯ ПОДАТКОВИХ НАКЛАДНИХ

#1

ДФС зареєструвала податкові накладні черкаського підприємства на суму 680 тис. грн.

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба (ДФС),
ДПІ у м. Черкасах
(Черкаська ДПІ)

Суть скарги:

15 вересня 2017 року до РБО звернулося підприємство, що займається постачанням мінеральних добрив, зі скаргою на дії ДФС та Черкаської ДПІ. Скаржник не міг зареєструвати податкові накладні на загальну суму ПДВ понад 680 тис. грн.

Протягом серпня система автоматизованого моніторингу зупинила 11 податкових накладних підприємства. Щоб їх розблокувати, Скаржник надав до ДФС через Черкаську ДПІ додаткові підтвердження реальності своїх операцій та таблицю даних платника податків. В цій таблиці пояснювалася специфіка діяльності підприємства, зокрема, зазначалися коди товарів, що закуповуються та виробляються заявником. Проте Комісія при ДФС не взяла до уваги дану інформацію та відмовила підприємству в реєстрації податкових накладних. Причини відмови Комісія не пояснила.

Через блокування податкових накладних контрагенти підприємства не змогли скористатися податковим кредитом на суму понад 680 тис. грн. За словами Скаржника, він компенсував втрати своїм партнерам, щоб продовжити з ними співпрацю.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО офіційно звернувся до керівника Комісії ДФС та попросив назвати причини неврахування таблиці Скаржника та можливі способи їх усунення. Додатково Інспектор направив письмову вимогу до Комісії ДФС з розгляду скарг провести всебічний та неупереджений аналіз скарг підприємства.

Результат:

19 жовтня Скаржник повідомив про успішну реєстрацію всіх спірних податкових накладних. Крім того, ДФС прийняла таблицю даних платника податків Скаржника, що гарантує попередження блокування податкових накладних за аналогічними операціями в майбутньому.

ПРЕДМЕТ: ПОДАТКОВІ ПЕРЕВІРКИ

#2

**ДФС скасувала
авіакомпанії «Браво»*
донарахування ПДВ на
суму 8 млн. грн.**

Об'єкт скарги:

Головне управління
Державної фіскальної
служби в Київській області
(ГУ ДФС)

*Тут та надалі в розділі скарги
люб'язно погодився на
розголошення назви компанії
у комунікаційних цілях.

Суть скарги:

19 липня 2017 року до РБО зі скаргою на рішення ГУ ДФС звернулася авіакомпанія «Браво». Підприємство не погоджувалося з висновками податкової перевірки, за результатами якої йому донарахували ПДВ на суму 8 млн. грн.

На переконання ГУ ДФС, авіакомпанія орендувала літаки на території України і тому мала сплатити ПДВ. Водночас Скаржник стверджував, що ПДВ не має сплачуватися, адже місцем оренди транспортних засобів є місце реєстрації компанії-орендодавця, тобто Арабські Емірати, Ліван та Кіпр.

Підприємство надсилало ГУ ДФС аргументовані заперечення на акт перевірки, але податковий орган їх проігнорував.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради надіслав офіційний лист ДФС та взяв участь у розгляді справи авіакомпанії, де аргументовано підтримав її позицію. Інспектор наголосив, що ГУ ДФС помилково тлумачило норму Податкового кодексу. Він також відзначив, що в даному випадку необхідно було застосувати презумпцію правомірності рішень Скаржника.

Результат:

За сприяння Ради 27 жовтня ГУ ДФС задовільнило скаргу авіакомпанії та скасувало рішення про донарахування податків. Справу успішно закрито

#3

**ДФС зменшила
податкові зобов'язання
дистриб'ютора
мінеральних добрив
на 5 млн. грн.**

Об'єкт скарги:

ГУ ДФС в Одеській області
(ДФС Одеської області)

Суть скарги:

23 серпня 2017 року до Ради зі скаргою на ДФС Одеської області звернувся дистриб'ютор мінеральних добрив. Підприємство оскаржувало результати проведеної податкової перевірки щодо донарахування податків та штрафних санкцій на 12 млн. грн.

Донарахування ПДВ та податку на прибуток стосувалися трьох епізодів діяльності Скаржника:

1. Дистриб'ютор взяв банківський кредит та виплачував за ним проценти. До погашення кредиту підприємство надало безвідсоткову позику своєму співробітнику. Через таку «економічну необґрунтованість» ДФС відмовилася

класифікувати виплати за процентами як витрати і, відповідно, зменшувати на цю суму прибуток підприємства.

2. ДФС Одеської області оцінила декілька операцій Скаржника з контрагентами як нереальні. Зокрема, на думку податкової, у контрагентів не вистачало операційних ресурсів на реалізацію погоджених в договорах домовленостей. Тому ДФС відмовила підприємству у праві відносити їх на витрати й формувати за ними податковий кредит.

3. В податкових накладних Скаржника була помилка – замість індивідуального податкового номеру (ІПН) постачальника вказали ІПН податкової. ДФС також відмовила у праві формувати податковий кредит за цією операцією.

Підприємство не погоджувалося з висновками податкової щодо зазначених ситуацій, подало свої заперечення, проте ДФС Одеської області їх відхилила. Тоді Скаржник звернувся зі скаргою до ДФС України.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, інспектор Ради надіслав до ДФС України офіційного листа, в якому обґрунтував позицію Ради щодо операцій скаржника:

1. Оскільки витрати Скаржника за кредитами носять реальний характер, на їх суму можна зменшувати прибуток підприємства, а оцінка податковою їх доцільності є необґрунтованим втручанням у бізнес Скаржника.

2. Документи Скаржника, що підтверджують реальність операцій з контрагентами, повинні бути враховані.

3. Оскільки технічні помилки Скаржника не призвели до жодних бюджетних втрат, необґрунтовано притягати його до тієї ж відповідальності, що і за несплату податку.

Крім того, інспектор взяв участь в слуханнях ДФС з приводу справи Скаржника.

Результат:

ДФС частково врахувала рекомендації Ради, що дозволило підприємству зекономити 5 млн. грн. Решту спірних питань дистриб'ютор планує оскаржувати в суді.

#4

Офіс великих платників податків скасував технічний борг підприємства

Об'єкт скарги:

Офіс великих платників податків ДФС (ОВПП)

Суть скарги:

21 вересня 2017 року до Ради зі скаргою на ОВПП звернувся світовий виробник ескалаторів. Компанія оскаржувала акт податкової перевірки, відповідно до якого вона мала сплатити податків і штраф у понад 1,5 млн. грн.

У 2013 році підприємство здійснило авансовий платіж податку на прибуток, внаслідок чого отримало переплату, яку використовувало для погашення наступних зобов'язань, зокрема за березень-липень 2014 року. Проте автоматизована система ДФС нарахувала йому борг та пеню з податку на прибуток на суму понад 1,5 млн. грн. Система не зарахувала погашення податкових зобов'язань, проведені за рахунок переплати Скаржника.

Скаржник з таким підходом не погодився та звернувся за допомогою до однієї з провідних бізнес-асоціацій. З її допомогою, в 2016 році підприємство підписало з ОВПП акт звірки, що підтверджував відсутність у Скаржника боргу перед бюджетом. Проте в 2017 році ситуація повторилася, і ДФС знову побачила в системі технічний борг компанії. Саме тоді Скаржник звернувся до Ради.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради взяв участь в адміністративному слуханні Скарги в ДФС України. Він наголосив, що за 2013 рік у підприємства взагалі була переплата, і акт звірки 2016 року це підтверджує. Зокрема, інспектор апелював до того, що державний бюджет отримав належні податкові надходження, а зміна алгоритму обробки інтегрованої картки платника податків не є належною підставою для виставлення штрафних санкцій до Скаржника.

Результат:

За сприяння Ради досить типову для бізнесу ситуацію вдалося владнати на рівні ДФС України. 3 листопада Скаржник повідомив Раді, що ДФС України задовільнила його скаргу та скасувала штраф.

ПРЕДМЕТ: ПРОБЛЕМИ З ЕЛЕКТРОННИМ АДМІНІСТРУВАННЯМ ПДВ

#5

ДФС та Мінфін змінили формулу розрахунку бюджетного відшкодування ПДВ за рекомендацією Ради

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба (ДФС)

Суть скарги:

Починаючи з липня 2016 року, РБО розглянула три аналогічні скарги на некоректне відображення результатів податкових перевірок в системі електронного адміністрування ПДВ (СЕА).

Підприємства подавали декларації на відшкодування ПДВ до місцевих податкових. ДФС проводила перевірки, за результатами яких виявляла підстави для неповного відшкодування податку. Проте в системі електронного адміністрування у графі «Сума Відшкодування» автоматично відображалася не реально відшкодована, а попередньо заявлена сума. Як наслідок, у графі «Сума Накладних», на яку платник має право зареєструвати податкові накладні, значилася сума вже за вирахуванням заявлених, а не реально відшкодованих коштів.

В одному з випадків Скаржник подав декларацію на відшкодування ПДВ на суму 10 млн. грн. Після перевірки ДФС повністю відмовила йому у відшкодуванні, але його «Сума Накладних» фактично так і залишилась зменшеною на 10 млн. грн. Відповідно, для того, щоб продовжувати свою господарську діяльність, Скаржник мав поповнити свій ПДВ-рахунок власними коштами.

Вжиті заходи:

Після декількох раундів переговорів з ДФС інспектори РБО з'ясували, що описана скаржниками ситуація виходить з неправильного алгоритму в СЕА. Відповідно до позиції податкової, ДФС не може збільшити «Суму Накладних», навіть якщо він був зменшений на меншу суму, ніж потрібно. Для того, щоб податкова фіксувала «Суму Накладних» на фактично відшкодовану суму, РБО рекомендувала ДФС та Мінфіну ініціювати зміни до пункту 200 ст. Податкового кодексу України за одним з двох варіантів:

- «Сума Накладних» має зменшуватися на фактично відшкодовану за результатами перевірок, або
- У разі автоматичного зменшення «Суми Накладних» на задекларовану суму, СЕА має передбачати автоматичне відображення результатів перевірки: у випадку, якщо задекларована сума є більшою, ніж відшкодована, СЕА має збільшити попередньо зменшену «Суму Накладних» на відповідну різницю без додаткового звернення платника ПДВ.

Результат:

Після року постійного моніторингу виконання рекомендацій, зустрічей з ДФС та телефонних переговорів проблема була вирішена на системному рівні. Міністерство фінансів України підготувало технічну поправку до Податкового кодексу, після прийняття якої Верховною Радою України ДФС допрацювала програмне забезпечення та прописала правильний алгоритм відображення результатів податкових перевірок в СЕА. Рекомендації РБО успішно виконані.

ПРЕДМЕТ: ІНШІ ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

#6

Імпорттери медичного обладнання можуть скористатися розстрочкою ПДВ

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба (ДФС)

Суть скарги:

16 червня 2017 року Рада отримала скаргу на дії ДФС від провідного українського виробника медичних виробів. Підприємство не могло отримати розстрочку сплати ПДВ на імпортоване обладнання.

1 січня 2017 року набрали чинності зміни в Податковому кодексі (ПК) – уряд запровадив пільги імпортерам окремих категорій обладнання для виробництва медичних виробів. Їм надали право сплачувати ПДВ на техніку не одразу під час розмитнення, а рівними частинами протягом 36 місяців.

Скаржник, плануючи закупівлю обладнання пільгових категорій згідно нових норм ПК, звернувся до ДФС з проханням надати перелік документів, необхідних для розстрочки сплати ПДВ

Проте виявилось, що чинний на момент подачі скарги порядок надання розстрочок платникам податків не передбачав розстрочення ПДВ при ввезенні обладнання на митну територію України. Задекларовані державою преференції для національних виробників були фактично недоступні.

Вжиті заходи:

Ретельно вивчивши обставини справи, інспектор Ради направив лист до ДФС та Міністерства фінансів України з проханням якнайшвидше доопрацювати, узгодити та подати на затвердження Кабміну порядок надання розстрочки ПДВ під час імпорту обладнання пільгових категорій.

Результат:

За сприяння Ради на початку жовтня Кабмін затвердив порядок надання розстрочки для імпортерів зазначеного обладнання. Системну помилку було успішно виправлено.

МИТНІ ПИТАННЯ

ПРЕДМЕТ: МИТНІ КРИМІНАЛЬНІ СПРАВИ

#7

**Кримінальну справу
проти керівництва
«Агрохім 2001» закрито**

Об'єкт скарги:
ГУ ДФС у Черкаській
області (Черкаська ДФС)

Суть скарги:

30 червня 2017 року до Ради зі скаргою на дії Черкаської ДФС звернулося агропідприємство «Агрохім 2001». Заявник понад півтора роки безуспішно намагався закрити кримінальну справу проти його керівництва.

У червні 2015 року Черкаська ДФС ініціювала кримінальне провадження нібито через несплату податків директором підприємства у 2013-2014 роках. Агродистрибутор оскаржував результати перевірки Черкаської ДФС в адміністративному суді. Суд задовільнив його позов та скасував всі рішення податкової. Проте Черкаська ДФС продовжувала чинити тиск на підприємство та наполягала на продовженні досудового розслідування.

Через відкриту кримінальну справу компанія втратила частину клієнтів та була змушена значно скоротити масштаби бізнесу. Скаржник навіть змінив адресу реєстрації на київську, щоб звітувати іншій податковій.

Вжиті заходи:

Інспектор ради бізнес-омбудсмена всебічно дослідила обставини справи. Після цього вона надіслала запит до Генеральної прокуратури з проханням переглянути необхідність продовження досудового слідства, оскільки всі рішення Черкаської ДФС були скасовані судом. Генпрокуратура делегувала запит Черкаській прокуратурі. Проте остання надіслала Раді лише формальну відповідь про відсутність підстав для закриття справи.

ПРЕДМЕТ: МИТНА ОЦІНКА

#8

**Рівненська митниця
припинила
коригування митної
вартості імпортованої
тканини**

Об'єкт скарги:

Рівненська митниця ДФС
(Рівненська митниця)

Тим не менш, РБО на цьому не зупинилася. На початку вересня інспектор винесла питання Скаржника на засідання експертної групи ДФС. За результатами зустрічі керівник департаменту розслідувань ДФС доручив Черкаській ДФС провести додаткову перевірку доцільності продовження досудового слідства.

Результат:

Після проведення даної перевірки, наприкінці жовтня Черкаська ДФС закрила кримінальне провадження проти керівництва агропідприємства. За сприяння Ради справу, що тривала понад два роки, було вирішено.

Суть скарги:

28 серпня 2017 року до РБО зі скаргою на Рівненську митницю звернувся український виробник м'яких меблів.

Скаржник повідомив, що Рівненська митниця не визнала митну вартість, вказану в супроводжувальних документах імпортованої з Китаю тканини. Натомість вона застосувала до матеріалів іншу – вищу – ціну, за якою здійснювалися попередні поставки з Польщі.

Виробник меблів не погоджувався з завищенням митної вартості. Проте, щоб уникнути простоїв на митниці та оперативно завезти товар, скористався «процедурою 90 днів». Ця процедура передбачає випуск товарів у вільний обіг під гарантії сплати митних платежів, відповідно до розрахунків митниці. При цьому імпортер може протягом 90 днів оскаржити коригування вартості митницею в адміністративному порядку.

Тож компанія подала Рівненській митниці підтвердження (договір, інвойс, документ про транспортні витрати), необхідні для визначення митної вартості за ціною договору. Проте Рівненська митниця своє рішення не змінила, оскільки не отримала достатніх даних щодо процедури оплати за поставлені товари.

Вжиті заходи:

На початку вересня інспектор РБО направив письмовий запит до Державної фіскальної служби щодо питання Скаржника. Також він організував і особисто взяв участь у зустрічі імпортера та Рівненської митниці, щоб визначити причини коригування митної вартості та усунути їх. За результатами

#9

**Закарпатська митниця
розблокувала вантаж
заводу «Промлит»**

Об'єкт скарги:
Закарпатська митниця
ДФС (Закарпатська
митниця)

зустрічі Скаржник вніс до договору купівлі-продажу зміни, що чіткіше описували процедуру оплати товару та підтверджували його контрактну вартість.

Результат:

Внесені уточнення задовольнили Рівненську митницю, і вона припинила коригування митної вартості товарів Скаржника. Справу успішно закрито.

Суть скарги:

8 листопада 2017 року зі скаргою на дії Закарпатської митниці звернувся завод «Промлит», що імпортував вживане обладнання з Європейського Союзу. Вантаж Скаржника затримали на митниці без пояснення причин.

На початку жовтня 2017 року п'ять завантажених автомобілів «Промлиту» по черзі прибували на пункт пропуску Закарпатської митниці. Проте на одній з імпортованих запчастин рік виготовлення не співпадав з роком, вказаним у документах. Це стало підставою затримки одного автомобіля.

Однак зазначені причини підприємство з'ясувало не від представників митниці, а лише після звернення на гарячу лінію ДФС. В той час співробітники митниці затримали для додаткової перевірки не лише «сумнівний» вантаж, а й всі інші автомобілі Скаржника. Причини затримки інших автомобілів імпортеру не повідомлялися.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО оперативно зв'язався з представниками Закарпатської митниці з приводу затримок у митному оформленні вантажів Скаржника. Інспектор погодився, що існують невідповідності у складових частинах імпортованого обладнання. Однак, оскільки у випадку Скаржника не було істотних порушень митних правил, вказані невідповідності могли бути усунені на місці шляхом внесення імпортером коригувань у супровідні документи.

Результат:

Наприкінці того ж дня, коли інспектор РБО спілкувався з представником Закарпатської митниці, три автомобілі Скаржника пропустили, а наступного – ще два. Справу успішно закрито.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

ПРЕДМЕТ: ІНШІ ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

#10

МЕРТ зняла торговельні санкції з італійського імпортера

Об'єкт скарги:

Міністерство економічного розвитку і торгівлі (МЕРТ)

Суть скарги:

17 серпня 2017 року до Ради зі скаргою на дії МЕРТ звернулася італійська компанія, що імпортує волоські горіхи в Італію з України. На початку 2017 року, під час поставки компонентів для зрошування українському контрагенту, європейська компанія неочікувано виявила, що знаходиться в санкційному списку МЕРТ. Імпортера, що вчасно та в повному обсязі розраховувався з постачальниками, це занепокоїло та обурило. Більше того, підприємство не отримувало від МЕРТ повідомлень про накладання санкцій. Для компанії це створювало складнощі в зовнішньоекономічній діяльності – для кожної поставки товару треба було отримувати окрему ліцензію.

Щоб з'ясувати причину накладання санкцій та усунути їх, підприємство тричі зверталось до МЕРТ. Скаржник дізнався, що торговельні обмеження ініціювала Державна фіскальна служба (ДФС), оскільки, за її даними, у 2015 році один з українських експортерів не отримав від скаржника кошти за поставку сировини у встановлені строки. Після звернення Скаржника в березні 2017 року ДФС погодилася з його аргументами та направила запит до МЕРТ щодо скасування санкцій. Проте на момент отримання скарги Радою торговельні обмеження проти імпортера МЕРТ так і не зняло.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради встановив, що до схеми розрахунків між Скаржником та українським експортером був залучений ще один іноземний контрагент. На рахунок цього контрагента і здійснила оплату італійська компанія. З аргументованими поясненнями Інспектор звернувся до МЕРТ і ДФС та запропонував зняти санкції з імпортера. Додатково він попросив заступника міністра МЕРТ взяти справу Скаржника під особистий контроль.

Результат:

5 жовтня відповідним наказом МЕРТ скасувала торговельні обмеження проти італійської компанії. Справу успішно закрито.

#11

Дозволено експорт вантажу кукурудзи з Миколаївського порту

Об'єкт скарги:

Державна екологічна інспекція Північно-західного регіону Чорного моря (екологічна інспекція), Миколаївська митниця ДФС (Миколаївська митниця)

Суть скарги:

17 жовтня 2017 року РБО отримала скаргу щодо заборони вивозу вантажу посадовими особами екологічної інспекції та Миколаївської митниці від портового оператора, що надає послуги з перевантаження, експедирування та оформлення експортних вантажів у межах Миколаївського порту. Завантажений корабель Скаржника не випускали з порту через негативний штамп на маніфесті радіологічного контролю.

За три дні до звернення до Ради Скаржник мав відправити судно з експортованою кукурудзою. Він повністю підготував вантаж: отримав на нього фітосанітарні сертифікати та інші дозвільні документи, провів усі необхідні процедури та перевірки. Крім того, вантаж успішно пройшов радіологічний контроль через спеціальну стаціонарну систему. Незважаючи на це, посадові особи екологічної інспекції не дозволили вивіз товару через нібито його екологічну небезпечність.

Швидкопсувний вантаж Скаржника було заблоковано в Миколаївському порту на невизначений строк.

Вжиті заходи:

Проаналізувавши дозвільні документи портового оператора, інспектор РБО звернулася до керівництва регіональної екологічної інспекції та безпосередньо до Державної екологічної інспекції України. Інспектор рекомендувала перевірити підстави заборони вивозу вантажу та випустити корабель до пункту призначення. Інспектор наголосила на невідкладності відправлення вантажу, враховуючи його короткий термін зберігання.

Результат:

20 жовтня посадові особи екологічної інспекції виправили інформацію щодо проходження радіологічного контролю вантажу у супровідних документах та дозволили відправлення судна. Завдяки участі РБО справу успішно закрито за лічені дні.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

ПРЕДМЕТ: ІНШІ ДІЇ СБУ

#12

Індивідуальне ліцензування та тривалу кримінальну справу проти агрокомпанії нарешті припинено

Об'єкт скарги:

Служба безпеки України (СБУ), Київська митниця ДФС (Київська митниця), Міністерство економічного розвитку і торгівлі (МЕРТ).

Суть скарги:

З січня по вересень 2017 року РБО отримала три скарги від агропідприємства, що реалізує пестициди, на дії СБУ, Київської митниці та МЕРТ.

За словами Скаржника, в 2016 році СБУ безпідставно відкрила проти нього кримінальну справу за контрабанду засобів захисту рослин. Імпортований товар підприємства на суму понад 300 тис грн. вилучили.

Крім того, МЕРТ наклала на компанію штраф у вигляді індивідуального ліцензування. Для здійснення кожної зовнішньоекономічної операції Скаржник мав отримувати ліцензію.

Бізнес агропідприємства був повністю паралізований і спричиняв власникам лише втрати, працівники підприємства опинилися під загрозою звільнення.

Вжиті заходи:

Протягом року Рада працювала над скаргами підприємства. Інспектор РБО звертався з аргументованою позицією на підтримку Скаржника до Генпрокуратури, Нацполіції, МЕРТ та Київської Митниці. Крім того, його справи агропідприємства неодноразово розглядалися на засіданнях робочих груп РБО з відповідними держорганами.

Результат:

За сприяння Ради, МЕРТ скасувала індивідуальне ліцензування Скаржника. У грудні 2017 року СБУ повідомила, що кримінальне провадження проти підприємства закрили, а вилучені товари повернули.

#13

Львівська митниця розблокувала імпорту соєвого лецитину

Об'єкт скарги:

Служба безпеки України у Львівській області (СБУ),
Львівська митниця ДФС
(Львівська митниця)

Суть скарги:

3 листопада 2017 року зі скаргою на СБУ до РБО звернувся дистрибутор харчових інгредієнтів.

Підприємство вже понад 5 років імпортує харчові добавки та постачає їх провідним українським виробникам солодошів. Але з вересня цього року, на думку Скаржника, Львівська митниця за розпорядженням СБУ почала чинити тиск на підприємство.

Львівська митниця затримала дві партії соєвого лецитину для перевірки вмісту генно модифікованих організмів (ГМО). Результати досліджень центру харчових продуктів «УКРМЕТРЕСТ СТАНДАРТ» підтвердили відсутність ГМО. Проте працівники Львівської СБУ без жодних пояснень направили зразки на додаткове дослідження до неакредитованої лабораторії в Одесі. Там у продукції виявили вміст ГМО на рівні понад 0,01%. Варто зазначити, що відповідно до українського законодавства, продукт вважається генно модифікованим, якщо вміст ГМО в ньому перевищує 0,9%.

Тим не менш, товар Скаржника протягом двох тижнів залишався заблокованим на митниці. Підприємство несло фінансові витрати: оплачувало тимчасове зберігання товару, оренду транспорту, навантажувально-розвантажувальні роботи на митниці. І головне – зривалися строки поставки товару. Це створювало проблеми для контрагентів Скаржника – виробників готової продукції – і в деяких випадках вони були змушені зупинити виробництво.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО детально ознайомила з позиціями Скаржника та держорганів. Вона письмово звернулася до СБУ та ДФС з проханням пояснити причини повторної експертизи товару. Інспектор зв'язалася з заступником Голови Львівської митниці, який повідомив про ініціювання третьої експертизи товару, яка мала остаточно підтвердити якісні характеристики продукції.

Результат:

Результати третього дослідження показали відсутність ГМО в імпортованому соєвому лецитині. 6 грудня Скаржник повідомив Раді, що його товари пройшли всі митні оформлення. Справу успішно закрито.

ДІЇ ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ

ПРЕДМЕТ: ПРОЦЕСУАЛЬНІ ЗЛОВЖИВАННЯ

#14

**Прокуратура
Києва повернула
інвестиційній компанії
вилучене майно**

Об'єкт скарги:

Прокуратура міста Києва
(Прокуратура Києва)

Суть скарги:

26 жовтня 2017 року РБО отримала скаргу від інвестиційної компанії на бездіяльність Прокуратури Києва.

Понад рік тому, у жовтні 2016 року, слідчі органи прокуратури провели обшук та вилучили оргтехніку та документи підприємства. При цьому дозволу на вилучення спірного майна у них не було.

Через місяць Печерський суд прийняв рішення на користь компанії та зобов'язав слідчого повернути майно, вилучене під час обшуку. Проте відповідальний слідчий не квапився виконувати ухвалу суду.

Протягом року підприємство безрезультатно зверталося до районних судів, Нацполіції, Прокуратури Києва. Майно підприємства залишалося конфіскованим, а його діяльність – паралізованою.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, інспектор РБО письмово звернувся до прокурора Києва з проханням перевірити виконання рішення суду та повернути майно Скаржнику. В процесі розгляду скарги інспектор також контактував із керівником слідчого по справі.

Результат:

В результаті Прокуратура Києва повідомила підприємство про готовність повернути тимчасово вилучене майно. 20 грудня Скаржник підтвердив, що йому повернули майно в повному обсязі. Справу успішно закрито.

ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ

ПРЕДМЕТ: РЕЄСТРАЦІЙНА СЛУЖБА

#15

Мін'юст зняв арешт з нерухомого майна мережі АЗС «АМІК Україна»

Об'єкт скарги:

Міністерство юстиції України, Подільський районний відділ Державної виконавчої служби м. Києва Головного територіального управління юстиції у м. Києві (Виконавча служба Подільського району)

Суть скарги:

27 вересня 2017 року Рада отримала три скарги на бездіяльність Виконавчої служби Подільського району від підприємства з іноземними інвестиціями «АМІК Україна», що володіє мережею автозаправних станцій по всій Україні.

Понад рік тому компанії виписали штраф на 1 млн. грн. Щоб забезпечити його сплату, Виконавча служба Подільського району наклала арешт на всю нерухомість підприємства, яка оцінюється набагато більшими сумами. На підставі позову заявника суд скасував штраф. Тож Виконавча служба Подільського району у вересні 2016 року винесла постанову про зняття арешту. Проте рік потому виявилось, що запис про накладання арешту залишився в реєстрі нерухомості. Підприємство самостійно зверталося з цією проблемою до Виконавчої служби Подільського району, але звернення не призвели до результату. Компанія не могла вільно розпоряджатися своїм майном.

Вжиті заходи:

Представники РБО письмово звернулися до Виконавчої служби з проханням дослідити обставини справи та видалити помилковий запис. 4 жовтня інспектори РБО зустрілися з начальником Виконавчої служби Подільського району й обговорили зняття арешту та вилучення запису з реєстру нерухомості. Додатково інспектори мали розмову з державним виконавцем, відповідальним за виконавче провадження щодо підприємства.

Результат:

23 жовтня Скаржник повідомив Раді, що помилковий запис було видалено з реєстру. Справу успішно закрито менш ніж за місяць.

ПРЕДМЕТ: ВИКОНАВЧА СЛУЖБА

#16

Мін'юст вдосконалив порядок реалізації арештованого майна

Об'єкт скарги:

Міністерство юстиції України (Мін'юст),
Департамент державної виконавчої служби Мін'юсту (виконавча служба Мін'юсту)

Суть скарги:

4 липня 2017 року до РБО зі скаргою на дії виконавчої служби Мін'юсту звернувся УкрСиббанк. Скаржник не міг звернути стягнення на заставну за кредитом нерухомість, не реалізовану на електронних торгах.

У вересні 2016 року виконавча служба Мін'юсту арештувала квартиру в центрі Києва, що належала банку. Наприкінці травня 2017 року її виставили на аукціон держпідприємства CETAM. Проте торги не відбулися через відсутність допущених учасників. Тому банк вирішив звернути стягнення на заставну нерухомість в рахунок суми боргу за кредитом.

Для того, щоб викупити заставне майно за початковою ціною, Скаржник мав отримати акт про реалізацію предмету іпотеки. Однак для видачі акту державний виконавець вимагав протокол від CETAMу про реалізацію майна шляхом зарахування вимог. Проте держпідприємство відповіло, що це неможливо, оскільки протоколи CETAM формуються лише автоматично. У свою чергу, виконавча служба Мін'юсту діяла відповідно до законодавчо прописаної процедури і наполягала на наявності акту. Таким чином, утворилося замкнене коло, яке Скаржник ніяк не міг розірвати.

Банк декілька разів звертався з даною проблемою до керівництва виконавчої служби Мін'юсту, але безрезультатно.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО детально вивчив матеріали скарги та виявив системну недосконалість в порядку реалізації арештованого майна, затвердженому Мін'юстом. РБО письмово звернулася до Мін'юсту та організувала з ним робочу зустріч. На засіданні робочої групи РБО рекомендувала змінити Порядок реалізації арештованого майна, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 29 вересня 2016 року №2831/5.

Результат:

За сприяння РБО, Мін'юст вдосконалив порядок реалізації арештованого майна. Тепер, якщо торги не відбулися, акт про реалізацію майна шляхом заліку забезпечених вимог видається на підставі протоколу. Системну неточність успішно виправлено.

ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

ПРЕДМЕТ: ІНШІ ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#17

**Київавтодор дозволив
осьове навантаження
в 11 т на київській
кільцевій дорозі**

Об'єкт скарги:

Комунальна корпорація
«Київавтодор»
(Київавтодор)

Суть скарги:

27 грудня 2016 року до РБО зі скаргою на Київавтодор звернулася транспортна компанія, що перевозить великогабаритну сільськогосподарську техніку. Комунальне підприємство, надаючи погодження на перевезення негабаритних вантажів трасою Т-10-27 (частина київської кільцевої дороги), встановлювала для перевізника жорсткіші за звичайні обмеження щодо осьового навантаження (10 т на вісь замість 11 т). Через це Скаржник не міг провести товар даною трасою.

Для перевезення великогабаритної техніки підприємство використовує спеціальні причепа-комбайновози з подільними незалежними осями, які, відповідно до європейських норм автоперевезень, найменше руйнують дорожнє покриття. Незважаючи на те, що повна маса автопоїзду може сягати 40 т, завдяки розподіленню ваги навантаження на вісь не перевищує 11 т. Відповідно до чинного законодавства України та міжнародних норм, навантаження на вісь причепа має бути також до 11 т.

У грудні 2016 року Скаржник отримав замовлення на перевезення великої партії нової агротехніки: 580 комбайнів, 750 тракторів та 310 одиниць іншого великогабаритного обладнання. За словами Скаржника, частину техніки з партії технічно неможливо перевозити з осьовим навантаження в 10т.

Проте Київавтодор при погодженні дозвільних документів наполягав, що максимально допустиме осьове навантаження на кільцевій дорозі Києва становить 10 т. Така позиція Київавтодору ставила під загрозу доставку товару.

Вжиті заходи:

Навесні 2017 року інспектор РБО звернувся з офіційними листами до Міністра інфраструктури України, Державного агентства автомобільних доріг України (Укравтодор) та Київавтодору з проханням уточнити максимально допустиме навантаження на вісь транспортних засобів, які рухаються трасою Т-10-27. Укравтодор відповів, що дана траса поділена на декілька ділянок, які контролюються відповідно Укравтодором та Київавтодором. На ділянці, яка відносилася до компетенції Укравтодору, максимальний показник допустимого навантаження за звичайних погодних умов дійсно становить

#18

**Мамалигівський
гіпсовий завод
отримав гірничий
відвід від Чернівецької
обласної Ради**

Об'єкт скарги:
Чернівецька обласна рада

11 т. Стосовно характеристик іншої ділянки, підконтрольної Київавтодору, одержати вичерпну інформацію шляхом офіційного листування не вдалося.

На прохання інспектора Ради 7 листопада Міністерство інфраструктури провело робочу зустріч з представниками Київавтодору, Укравтодору і Державної служби України з безпеки на транспорті. На робочій зустрічі представник Київавтодору підтвердив, що наразі ділянки траси Т-10-27, що належать до їх компетенції, пристосовані для проїзду великогабаритних транспортних засобів з осьовим навантаженням до 11 т за звичайних погодних умов. Представник Укравтодору також підтвердив, що проїзд великогабаритного транспорту можливий на підконтрольних їм ділянках траси.

Результат:

Таким чином, за сприяння Інспектора РБО Скаржнику вперше за останні два роки погодили проїзд транспортних засобів з осьовим навантаженням до 11 т київською кільцевою дорогою. Тепер перевізник має можливість виконати поставку агротехніки для українських підприємств.

Суть скарги:

17 листопада 2017 року до РБО зі скаргою на Чернівецьку обласну раду звернувся Мамалигівський гіпсовий завод – провідний вітчизняний виробник оздоблювальних матеріалів з гіпсу. Підприємство не могло отримати гірничий відвід для розробки частини надр гіпсового родовища.

Скаржник протягом декількох років видобуває корисні копалини в селищі Мамалига Чернівецької області. В лютому 2017 року Державна служба геології та надр України (Держгеонадра) подовжила дозвіл на видобування гіпсу для підприємства на 20 років. Цей дозвіл визначив географічні координати площі видобутку. Для видобування корисних копалин завод мав отримати гірничий відвід, що надає право на конкретні роботи в межах проекту, від обласної ради.

В травні, після підготовки пакету необхідних документів, компанія звернулася за відповідним дозволом до Чернівецької облради. На цьому етапі розпочалися складнощі. Протягом п'яти місяців питання Скаржника не виносилося на сесію. При цьому жодного зауваження до пакету документів Скаржника профільна комісія

#19

Забудовник зернового терміналу на Одещині нарешті отримав дозвільні документи

Об'єкт скарги:

Відділ державного архітектурно-будівельного контролю Виконавчого комітету Чорноморської міської ради Одеської області (Відділ ДАБК)

www.boi.org.ua

облради не зробила. А наприкінці вересня на сайті обласної ради з'явилося повідомлення про проект відмови у наданні заводу гірничого відводу.

Скаржник неодноразово звертався до голови та членів профільної комісії облради щодо причин відмови, але відповіді не отримав. Крім того, турецькі інвестори підприємства зверталися за допомогою до консула Туреччини.

Вжиті заходи:

27 листопада інспектор РБО попросив Чернівецьку облраду пояснити причини ненадання підприємству гірничого відводу. РБО також звернулася за поясненнями до голови профільної комісії облради. Після аналізу отриманої інформації 4 грудня інспектор РБО повторно звернувся до керівництва облради з проханням поширити серед депутатів обласної ради звернення і позицію Ради з цього питання. Він наголошував, що причини для відмови у наданні гірничого відводу Скаржнику відсутні. Рада також письмово звернулася до голови облادміністрації. В результаті її керівник особисто виступив перед депутатами з цього приводу.

Результат:

7 грудня Мамалигівський гіпсовий завод нарешті отримав можливість видобувати гіпс з родовища. За сприяння РБО справу, що тривала понад півроку, закрито за лічені тижні.

Суть скарги:

3 листопада 2017 року до РБО звернувся забудовник великого зернового терміналу в Одеській області. Скаржник не міг отримати дозвільні документи на чотири об'єкти будівництва.

Компанія побудувала комплекс, призначений для прийому великих партій зернових культур, їх переробки, зберігання та завантаження на морські судна. Після завершення будівництва в серпні 2017 року Скаржник надіслав до Відділу ДАБК відповідні заяви та акти готовності об'єктів до експлуатації. Забудовник успішно пройшов перевірку відповідності будівельним нормам, стандартам і правилам. Крім того, підприємство сплатило необхідні кошти для розвитку інфраструктури Чорноморська.

Але Відділ ДАБК у законодавчо відведений десятиденний термін ані надав Скаржнику сертифікати, ані відмовив у їх видачі. Підприємство тричі зверталося з даною проблемою до Державної

архітектурно-будівельної інспекції України (ДАБІ України), проте безрезультатно.

Вжиті заходи:

Інспектори РБО детально дослідили обставини справи та отримали додаткові відомості щодо реєстраційних номерів об'єктів від Відділу ДАБК. З цією інформацією співробітники РБО звернулися до ДАБІ України з вимогою якнайшвидше зареєструвати об'єкти Скаржника.

Результат:

Протягом декількох годин після звернення РБО записи про зернові термінали підприємства з'явилися в реєстрі. 9 листопада Скаржник отримав дозвольні документи на об'єкти нерухомості. Справи успішно закрито.



СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Однією з ключових цілей Ради бізнес-омбудсмена є забезпечення ефективної системної комунікації бізнесу з владою, органами державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємствами, які перебувають у державній власності або підпорядковані державним органам. Крім того, Рада сприяє постійному діалогу між бізнесом і урядом.

3.1. Співпраця з державними органами

Генеральний прокурор підписав Лист-Орієнтування, покликаний запобігти порушенням під час обшуків

На виконання особистої вказівки Президента України Петра Порошенка, яка була зроблена 14 вересня 2017 року під час його з Прем'єр-міністром Володимиром Гройсманом зустрічі з представниками бізнесу, Генеральний прокурор України Юрій Луценко підписав лист-орієнтування, спрямований на викорінення типових процесуальних зловживань, які допускаються всіх рівнів під час проведення обшуків.

Документ було розроблено за безпосередньої участі заступника бізнес-омбудсмена Ярослава Грегірчака, а також фахівців Американської торговельної палати в Україні, Європейської Бізнес Асоціації та Спільки українських підприємців.



Лист зобов'язує заступників Генпрокурора (шляхом взаємодії з слідчими центральних апаратів органів досудового розслідування) та керівників регіональних прокуратур (у вигляді координаційних

заходів з керівниками правоохоронних органів у межах їх компетенції) вжити додаткових заходів задля узгодження практичних підходів до проведення обшуків.



Закон #МаскиШоуСтоп вступив в силу

7 грудня 2017 року вступив в силу Закон №. 2213-VIII (загалом відомий як #МаскіШоуСтоп). Цей закон покликаний посилити захист прав суб'єктів підприємницької діяльності, запобігти проявам зловживань з боку правоохоронних органів та запровадити механізм притягнення до відповідальності за незаконні дії чи бездіяльність окремих правоохоронців.

Закон, який було розроблено у тісній співпраці між Кабінетом Міністрів України, Міністерством юстиції України, РБО та Урядовим Офісом сприяння і підтримки інвестицій, забезпечує імплементацію ¾ рекомендацій, які містяться у системному звіті Ради бізнес-омбудсмена «Зловживання повноваженнями з боку правоохоронних органів у їх стосунках з бізнесом», який ми оприлюднили у січні 2016 року.



Нижче викладено основні новели цього Закону:

1. Обшуки можуть відбуватися за умови їх обов'язкової відеофіксації.
2. Розгляд клопотань слідчим суддею також має бути обов'язково зафіксовано на відео.
3. За загальним правилом забороняється тимчасове вилучення комп'ютерної техніки та буде встановлений обов'язок сторони обвинувачення робити копії необхідної інформації без вилучення техніки, на якій вона зберігається.
4. Особа, у приміщенні якої проводиться обшук отримала право користуватися правовою допомогою адвоката на будь-якій стадії проведення обшуку. Якщо адвокат недопущений, зібрані докази будуть вважатися недопустимими;
5. Заборонено порушувати кримінальне провадження по фабулі, яка була предметом раніше закритого кримінального провадження;
6. Особи, які подають заяву про вчинений злочин наділені правом протягом 24-х годин отримати відповідний витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань;

7. Особи, чиї права обмежуються під час розслідування але не мають ніякого процесуального статусу (наприклад, головний бухгалтер, фінансовий директор, члени органів управління юридичної особи) отримали право звернутися до прокурора або слідчого судді з клопотанням перевірити дотримання розумних строків розслідування кримінального провадження; або оскаржити прокурору вищого рівня недотримання розумних строків;

8. При зверненні до слідчого судді з метою отримання тимчасового доступу

до речей і документів, правоохоронці зобов'язані обґрунтувати необхідність вилучення не тільки оригіналів але й копій документів;

9. Кабінет Міністрів України утворить комісію, яка буде складатися з представників органів державної влади, бізнес-омбудсмена, бізнес-асоціацій та спеціалізованих NGO, яка буде видавати рекомендації керівництву правоохоронних органів, спрямовані на те, щоб ті правоохоронці, які вчинили зловживання своїми повноваженнями у стосунках з бізнесом були притягнуті до відповідальності.

РБО продовжила співпрацю в експертних групах з державними органами після підписання з ними 9 меморандумів про партнерство.

Кількість зустрічей експертних груп у четвертому кварталі:

Прокуратура України	1
Національна Поліція України	2
Служба безпеки України	1
КМДА	1
Державна фіскальна служба України	12
Міністерство екології та природних ресурсів	1

3.2. Всеукраїнська мережа доброчесності та комплаєнсу

9 жовтня 2017 року Всеукраїнська мережа доброчесності та комплаєнсу (UNIC) оголосила офіційно розпочала свою роботу в Україні. Мережа має на меті об'єднати відповідальні компанії по всій Україні та просувати ідею етичного ведення бізнесу шляхом освітніх заходів, розробки політик та програм, щорічного оцінювання рівня комплаєнсу членів.



В основному боротьба ведеться на стороні попиту проти корупції. Ми ж акцентуємо увагу на пропозиції – якщо бізнес поводитиметься етично, це допоможе знизити рівень беззаконня. Одна з ключових цілей Мережі – надати компаніям інструменти і процедури для впровадження комплаєнсу у разі їх відсутності», – **наголосив бізнес-омбудсмен Альгірдас Шемета**, ініціатор Мережі. Він також додав, що ініціатива є всеукраїнською та націлена об'єднати доброчесний бізнес в Україні незалежно від розмірів та регіону.

На Установчих Зборах мережа визначила поточних членів та органи управління, фінансування, цілі та задачі Мережі. Наразі Мережа налічує 50 українських та міжнародних компаній.

Органи управління UNIC також було затверджено на Установчих Зборах. До складу виконавчого комітету увійшли ПАТ «Подільський цемент», ТОВ «Оріфлейм Україна», КПМГ Україна, ТОВ «Сандоз Україна», ТОВ «КТД ГРУП», ФГ «ОРГАНІК СІСТЕМС», бізнес-омбудсмен, представники ОЕСР та Офісу залучення та підтримки інвестицій в Україну. Комітет відповідатиме за повсякденну діяльність Мережі та представлятиме її перед громадськістю. Етичний комітет відслідковуватиме прогрес учасників у впровадженні комплаєнсу, а також виявлятиме можливі порушення. Дві експертні групи сконцентруються на розробці внутрішніх політик та робочих інструментів для учасників мережі.

Рада бізнес-омбудсмена



Члени мережі погодилися підтримувати її діяльність щорічним членським внеском. Залежно від кількості співробітників та річного доходу (або кількості учасників для бізнес-асоціацій) внесок складатиме від 100 до 3000 євро. Проект також підтримуватимуть міжнародні донори – ЄБРР та ОЕСР.

ПЕРЕВАГИ ЧЛЕНСТВА

- 1 Добра ділова репутація
- 2 Полегшений доступ до отримання кредитів
- 3 Колективна протидія корупції
- 4 Обмін кращими практиками у сфері комплаєнсу
- 5 Послаблення регуляторного тиску
- 6 Використання логотипу для маркетингу товарів та послуг (після сертифікації)

UNIC У ЦИФРАХ

55

членів (українські та міжнародні) компанії

62 805

співробітників по всій країні

46

міст

Компанії, що бажають стати членом Мережі, мають заповнити анкету на сайті www.unic.org.ua.

Прийом заявок на приєднання до Мережі триває. Компаніям, які бажають приєднатися до Мережі, необхідно заповнити опитувальник на сайті www.unic.org.ua. Кожного кандидата перевірятимуть на підставі інформації з відкритих джерел. Органи управління аналізуватимуть звіти з результатами та прийматимуть рішення щодо схвалення або відмови кандидату у членстві. Приєднатися до Мережі може будь-яка компанія або бізнес-асоціація незалежно від розміру чи сфери діяльності. Ключовим для приєднання є бажання запроваджувати високі стандарти доброчесності ведення бізнесу.





UNIC

Ukrainian Network
of Integrity and Compliance

Приєднуйтеся
до Всеукраїнської
мережі доброчесності
та комплаєнсу
www.unic.org.ua

3.3. Зв'язки з громадськістю

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

Наші експерти були спікерами важливих подій:



4/10/2017

Промисловий юридичний форум «Інфраструктура та зовнішня торгівля»



12/10/2017

Прес-сніданок, організований Liga Business Club



19/10/2017

XVI Міжнародний форум фінансових директорів, організований FAService



10/10/2017

Конференція на тему «Розвиваємо МСП – будуюмо майбутнє» в рамках програми Агентства США з міжнародного розвитку «Лідерство в економічному врядуванні» (ЛЕВ), а також в пленарній сесії «Зовнішньо економічна діяльність – як спростити життя бізнесу»

13/10/2017

Зустріч з представниками швейцарського бізнесу в Україні, організована посольством Швейцарії в Україні



20/10/2017

Відкрита зустріч з бізнес-омбудсменом Альгірдасом Шеметою, організована Спілкою українських підприємців (СУП)



18/10/2017

II конференція з корпоративної безпеки, організована Асоціацією професіоналів корпоративної безпеки, «Юридической практикой» та юрфірмою «Саєнко Харенко»

20/10/2017

«GET Business Festival» – перший фестиваль для підприємців МСБ, організований порталом Delo.ua та Ощадбанком

26/10/2017

Зустріч заступниці бізнес-омбудсмена Т.Короткої з гімназистами «Домінанти»

**26/10/2017**

Перший хаб інвесторів та громад

**10/11/2017**

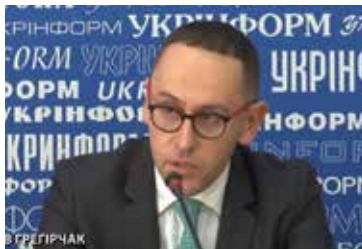
IV Всеукраїнська конференція з кримінального права та процесу, організована «Асоціацією правників України»

15-17/11/2017

Дев'ята регіональна конференція з формування анти-корупційної культури в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні, організована урядом Кореї в Сеулі

**16/11/17**

Економічний форум DEF 2017, організований Дніпропетровською обласною державною адміністрацією

**17/11/2017**

Спільна прес-конференція в Укрінформ (за участю Міністерства юстиції України, РБО, Американської торговельної палати) з метою презентації основних положень закону України про протидію тиску на бізнес

**17/11/2017**

Програма Києво-Могилянської бізнес-школи «Дієві комунікації: практика репутаційного менеджменту»

**24/11/2017**

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

**28/11/2017**

Семінар «Ділова етика та дотримання антикорупційних вимог», організований Бюро Координатора економічної та екологічної діяльності ОБСЄ в Бішкеку, Киргизька Республіка

29/11/2017

Міжнародна дискусія у формі круглого столу «Роль та місце спеціальних служб в захисті об'єктів критичної інфраструктури», організована СБУ спільно з Координатором проектів ОБСЄ в Україні

30/11/2017

Професійний майстер-клас для членів громадської організації «Ліга студентів Асоціації правників України»

**30/11/2017**

Семінар для журналістів місцевих та регіональних ЗМІ, організований коаліцією «Реанімаційний пакет реформ»

**4/12/2017**

Конференція: «На шляху до відкритої та обгрунтованої земельної реформи», організована Світовим Банком в рамках Проекту «Зміцнення потенціалу для становлення обгрунтованої земельної та сільськогосподарської політики»

**6/12/2017**

IX Міжнародна конференція «Ведення аграрного бізнесу», організована асоціацією Ukrainian Agribusiness Club

**7/12/2017**

Щорічний форум медіаторів та фасилітаторів діалогів, організований Координатором проектів ОБСЄ

**8/12/2017**

Круглий стіл «Як захистити споживача в часи складних реформ енергоринків», організований за підтримки комітету Верховної Ради України з питань паливно-енергетичного комплексу, ядерної політики та ядерної безпеки та посольства Великобританії в Україні

**12/12/2017**

Зустріч бізнес-омбудсмена з представниками польського бізнесу, організована посольством Республіка Польща в Україні

**15/12/2017**

VII Зимовий форум Асоціації адвокатів України з кримінального права та процесу



6 грудня 2017 Ярослав Грегірчак провів лекцію студентам Українського Католицького Університету, залучених до сертифікатної програми «Адвокації прав людини», що впроваджується за підтримки посольства Німеччини в Україні. Ярослав розповів про міжнародні стандарти функціонування Ради Бізнес-омбудсмена, досвід та досягнення РБО.



В листопаді 2017 року заступник бізнес-омбудсмена Тетяна Коротка стала тренером проекту Дівчата STEM. Це міжнародна соціальна ініціатива, метою якої є заохочення жінок обирати освіту та кар'єру в сфері STEM (аббревіатура з англійської Наука, Технологія, Інжиніринг та Математика).



З 10 жовтня по 17 листопада інспектор Тетяна Херувімова брала участь у Professional Fellows Program за підтримки уряду США. В рамках програми вона проходила стажування в Better Business Bureau, організації, яка покликана сприяти розбудові доброчесного бізнесу шляхом акредитації компаній в Північній Америці. Тетяна отримала досвід практичної діяльності, провела зустрічі з представниками компаній та державними органами. Наша колега також представила Раду бізнес-омбудсмена на міжнародному конгресі, який об'єднав 270 професіоналів з різних сфер діяльності з більше ніж 50 країн світу.

Засоби масової інформації

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



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

Сьогодні,
Business Ukraine,
Деловая столица,
Экономические известия,
Інтерфакс,
KyivPost,
Новое Время Бизнес,
Укрінформ.



Ми неодноразово висвітлювали результати нашої роботи на телебаченні
(Bihus info, Еспресо TV, ICTV, Перший Діловий, Україна)
та на радіоефірах
(Громадське Радіо, Радіо Голос Столиці) тощо.



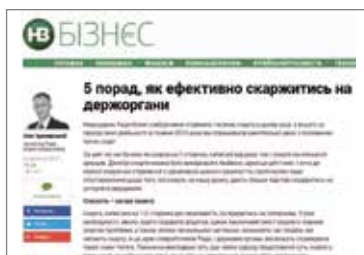
Щоквартально ми організовуємо круглі столи та запрошуємо журналістів до нашого офісу, аби вони побачили та відчули, як працює наша команда.



З початку роботи РБО
згадували

15 000+
разів

99%
згадувань
позитивні
та конструктивні



Ми активно поширюємо інформацію про діяльність РБО в соціальних мережах.

Зокрема, ми присутні у:



@BusinessOmbudsmanUkraine



Facebook

Наразі маємо 3300+ фоллоуерів (без використання платної реклами, лише за допомогою органічного охоплення), а кожен наш пост охоплює 2000-7000 користувачів. Ми використовуємо Facebook, щоб ділитися новинами про наш офіс, результати нашої роботи, а також іншими цікавими фактами.



Business
Ombudsman Council



LinkedIn

Ми постійно інформуємо бізнес-спільноту про результати нашої роботи.



@business_
ombudsman_council



Instagram

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



Рада
бізнес-омбудсмена



YouTube

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.



Bus_Ombudsman



Twitter

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

Рада бізнес-омбудсмена



Комунікаційна команда РБО також працює над комунікаціями Всеукраїнської мережі доброчесності і комплаєнсу.

- Запуск веб-сайту мережі www.unic.org.ua у жовтні 2017 року
- Підтримка сторінки @UNIC2017 у Facebook
- Підготовка регулярних дайджестів для учасників мережі, перший випуск вийшов у грудні
- Повноцінна комунікаційна підтримка заходів



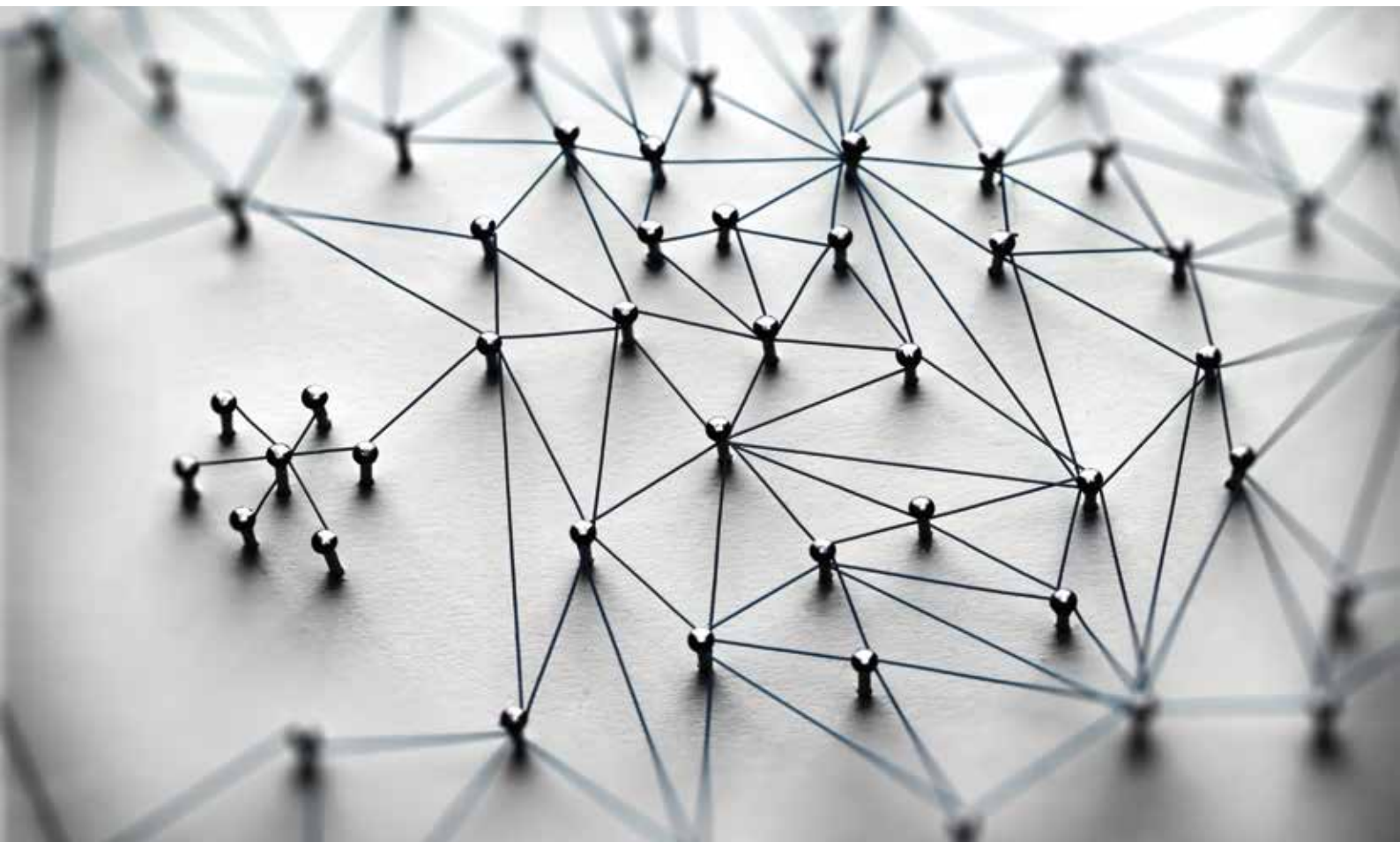
Нові співробітники

4

**НОВИХ
СПІВРОБІТНИКІВ**
приєдналися до нашої
команди

32

В результаті призначень команда
Ради розширилася до
СПІВРОБІТНИКІВ
із професійним досвідом
у юриспруденції, стратегічному
управлінні, економіці, аудиті
та управлінні ризиками



РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ



через цільовий мультидонорний 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



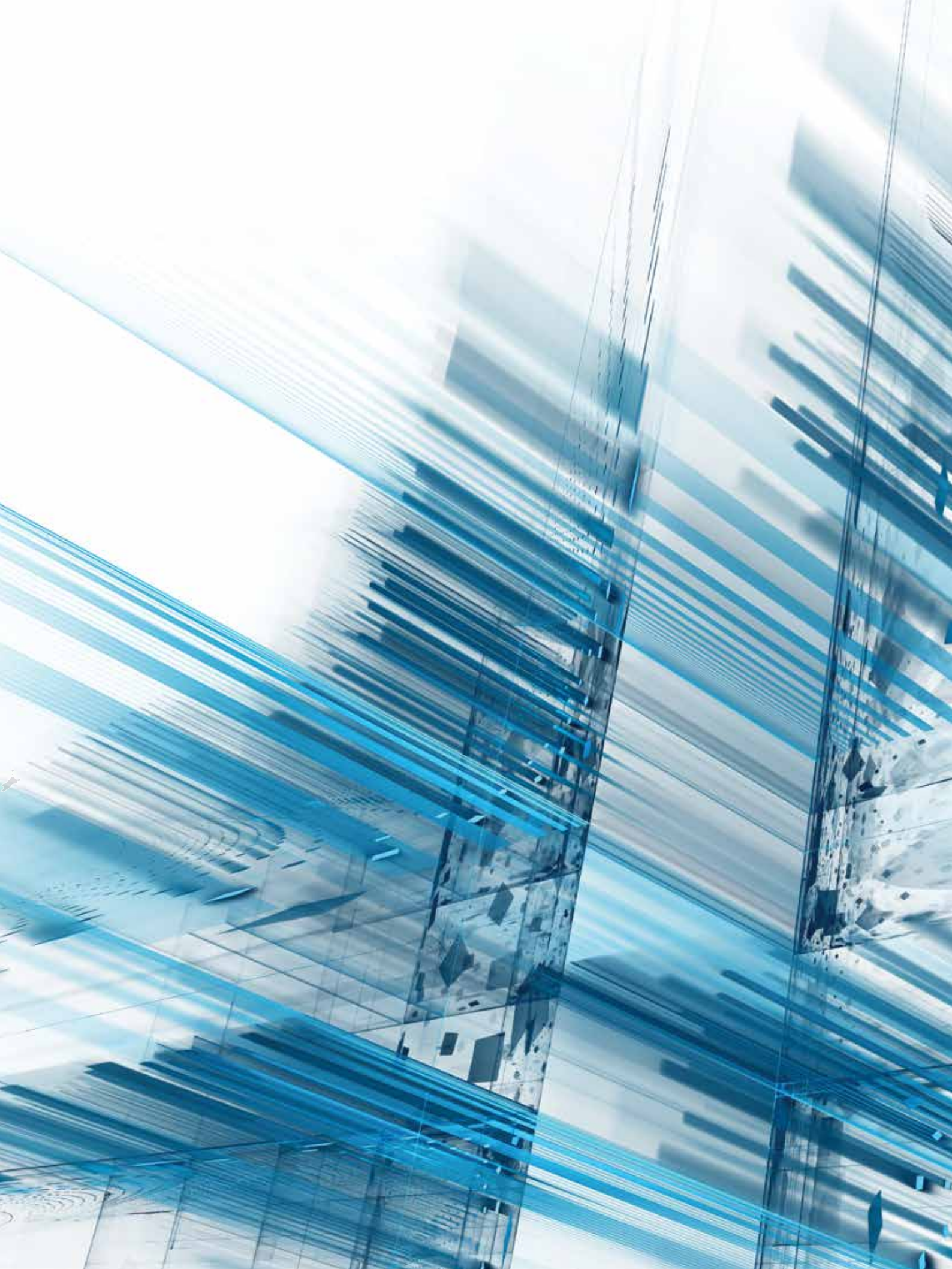
Швейцарія



Швеція



Японія



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

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

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